



Informe de Responsabilidad  
Corporativa  
2003



**RED ELÉCTRICA**  
DE ESPAÑA



### **Alcance del Informe de Responsabilidad Corporativa**

Este documento responde al compromiso responsable que el Grupo Red Eléctrica mantiene con todos sus grupos de interés e informa sobre la gestión corporativa realizada por el Grupo durante el ejercicio 2003, desde una triple dimensión económica, social y medioambiental.

El informe, publicado por segundo año consecutivo, se ha elaborado de acuerdo con las directrices de la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad 2002, editada por Global Reporting Initiative (GRI), y ha sido validado por AENOR, cuyo certificado de validación se incluye al final del documento.

Los datos económicos y de gestión medioambiental incluidos en este informe han sido sometidos a auditoría externa, y se publican con mayor detalle en el Informe Anual y en la Memoria Medioambiental de la compañía correspondientes al ejercicio 2003.

El informe de validación de AENOR así como cualquier aclaración e información adicional a este informe de Responsabilidad Corporativa están a disposición del público, que puede dirigirse a las direcciones de contacto que se indican al final del documento.



|    |   |
|----|---|
| 4  | Declaración corporativa: carta del Presidente |
| 8  | Nuestra empresa                               |
| 16 | Compromiso con la responsabilidad corporativa |
| 26 | Responsabilidad económica                     |
| 32 | Responsabilidad social                        |
| 34 | COMPROMISO CON NUESTRAS PERSONAS              |
| 44 | COMPROMISO CON LA SOCIEDAD                    |
| 50 | Responsabilidad medioambiental                |
| 60 | Diálogo y transparencia                       |
| 66 | Indicadores GRI                               |
| 70 | Certificado de validación                     |

---

# declaración corporativa: carta del Presidente

*El año pasado publicaba Red Eléctrica de España su primera Memoria Anual de Responsabilidad Social. En el corto tiempo transcurrido desde entonces, las cuestiones que generalmente se engloban en esta dimensión de la actividad de las empresas han adquirido más actualidad si cabe y se han visto sometidas al escrutinio público con más atención e interés que nunca hasta ahora.*

*El interés por todo lo que tiene relación con los valores que animan la vida de la sociedad o trascendencia en relación con ellos es síntoma de vitalidad, y debe ser bienvenido. En Red Eléctrica lo hemos entendido así hace mucho tiempo, y por eso nos trazamos, desde el momento de nuestra salida a Bolsa en 1999, una política de responsabilidad y transparencia, continuando y desarrollando las prácticas de buen gobierno iniciadas mucho antes.*

*El desarrollo económico y el bienestar de nuestra sociedad dependen de la energía eléctrica mucho más de lo que podía imaginarse hace sólo unos pocos años. En consecuencia, nuestra actividad empresarial tiene especial interés para la sociedad y nos exige el compromiso de una actuación responsable.*

*Este razonamiento puede extenderse fácilmente, con muy pocas excepciones, a la actividad de cualquier empresa pues, en un mundo cuyo desarrollo y bienestar dependen primordialmente de la división del trabajo, de la especialización, del comercio y de la información, casi todo es de interés público, en mayor o menor medida. Es natural, por lo tanto, que todos se interesen por aquello que tiene valor para la sociedad.*

*Cómo combinar ese legítimo interés público con el igualmente legítimo interés de las personas y de las empresas, integrando todo tipo de actividades -económicas o no- en un marco de creciente respeto por los demás, cómo informar de ello sin traspasar barreras de confidencialidad o de sensibilidad, cómo hacer posible todo esto en una sociedad libre, ése es el reto de lo que hoy se entiende por responsabilidad corporativa.*

*El compromiso con quienes tienen intereses concretos en relación con Red Eléctrica, accionistas, empleados, clientes, proveedores, Administraciones públicas, la sociedad, se ha ido plasmando en información cada vez más amplia y transparente y en acciones concretas, en sistemas y procedimientos formalizados de actuación y, siempre que ha sido posible, validados y reconocidos por terceros.*



*En este camino iniciado hace años, Red Eléctrica suscribió en 2002 los nueve principios del Pacto Mundial de la ONU relativos a los derechos humanos, las normas laborales y la protección del medio ambiente, aspectos que son recogidos en este informe conforme a la Guía 2002 del Global Reporting Initiative (GRI), constituyendo una presentación equilibrada y razonable del desempeño económico, ambiental y social de nuestra organización.*

*En el terreno del gobierno corporativo, hemos sido una de las empresas que antes ha incorporado a sus Estatutos y Reglamentos todas las exigencias de la nueva legislación, y en concreto de la Ley 26/2003 de Transparencia de las Sociedades Cotizadas. Para ello, se celebró una Junta General Extraordinaria de Accionistas el 17 de julio de 2003 en la que se acordó reducir a 11 el número de miembros del Consejo de Administración, buscando una mayor operatividad y efectividad, y se aprobó un nuevo Reglamento del Consejo. Este año publicamos un nuevo Informe de Gobierno Corporativo que recoge con amplitud todos los hechos relevantes del ejercicio, más allá del mero mandato legal.*

*Nuestra responsabilidad económica y operativa se ha traducido en los mejores resultados económicos de la historia de la Compañía, con una eficiencia económica creciente, sea cual sea el parámetro que se utilice como referencia, y en unos índices de calidad excelentes en todas las comparaciones internacionales, consolidando una tendencia positiva sistemática.*

*El Sistema de Gestión de Riesgos que hemos implantado se ha ampliado hasta abarcar todas las actividades del Grupo, en sus distintas dimensiones.*

*Todos estos elementos desarrollan, completan y precisan nuestro Sistema de Gestión de la Responsabilidad Corporativa.*

*La relación con los proveedores se desarrolla en un marco que permite la evaluación y calificación de un número creciente de ellos y amplía las posibilidades de contratación para ambas partes, así como el establecimiento de acuerdos marco y de calidad con los más importantes, buscando además que nuestros proveedores asuman, como nosotros, un comportamiento respetuoso para con las personas, la sociedad y el medio ambiente, en los trabajos que realicen en nuestro nombre.*

*La atención a los empleados se ha desarrollado en varias dimensiones: la firma de un Convenio Colectivo de eficacia general, con un ámbito temporal de cinco años, la adecuación de la organización a las necesidades derivadas de la adquisición de activos de transporte a otras empresas eléctricas, que supone la contratación de un importante número de profesionales en los próximos años y la formación de gran parte de ellos, para que puedan hacer frente con éxito a nuevas responsabilidades, los programas de desarrollo profesional y de formación técnica y de directivos, el establecimiento de beneficios sociales flexibles, en los que el empleado elige su aplicación concreta en función de las circunstancias personales o familiares, las actuaciones de conciliación de la vida laboral y familiar, y la mejora permanente en materia de prevención de riesgos y salud laboral.*

*Seguimos desarrollando programas de cooperación educativa con Universidades, tanto en la estancia de futuros titulados en nuestra empresa como en actuaciones educativas en materia de energía, medio ambiente, economía de la energía y dirección de empresas o en la realización conjunta de proyectos y estudios de interés.*

*Seguimos protegiendo activamente el medio ambiente, no sólo en nuestra actividad cotidiana, con los estudios de impacto ambiental de todas nuestras nuevas instalaciones, sino con actuaciones concretas orientadas a mejorar el grado de protección ambiental. Esto es especialmente importante en España, que tiene la mayor proporción de territorio con algún tipo de protección ambiental de toda la Unión Europea. El Instituto de Censores Jurados de Cuentas (ICJCE) y la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA) han otorgado a Red Eléctrica el premio a la mejor Memoria Medioambiental en 2003, reconociendo los principios seguidos en su elaboración y la calidad de la labor informativa que llevamos a cabo.*

*Nuestra presencia en Organizaciones internacionales tiene por objeto, por una parte, conocer la evolución y las tendencias en la regulación sectorial, así como las posiciones de cada grupo de interés, y promover el conocimiento de los problemas que se plantean en los sistemas eléctricos de los países y ámbitos económicos en que operamos, contribuyendo con propuestas al desarrollo normativo técnico y regulatorio, tanto nacional como internacional.*

*En lo que se refiere a la información pública y a la relación con distintos colectivos interesados en la marcha de la Compañía, el año 2003 ha visto un desarrollo extraordinario, con la distribución de más de 50.000 ejemplares de distintas publicaciones impresas y más de 100.000 electrónicas, 8.000 actuaciones de relaciones con accionistas individuales y más de 100 reuniones con inversores institucionales. Se ha puesto en marcha la sala de prensa virtual y se han mejorado todas las herramientas de comunicación de que disponemos. El reconocimiento por segundo año consecutivo a la calidad de nuestra información financiera en Internet confirma lo acertado del trabajo que hemos realizado en este terreno de tanta importancia. Nuestra página web ha recibido más de 350.000 visitas, más del triple que hace sólo tres años.*

*Todos estos resultados son fruto del trabajo y la mejora continuados, entendiendo que una visión acertada y la anticipación son las claves del éxito.*

*No por azar somos la primera empresa eléctrica europea que ha obtenido sucesivamente las certificaciones de nuestro Sistema de Calidad según la norma ISO 9001, de nuestro Sistema de Gestión Ambiental según ISO 14001, de nuestro Sistema de Seguridad y Salud Laboral según la norma OHSAS 18001 y finalmente, el Sello Oro Europeo a la Excelencia Empresarial. Este último reconocimiento tiene especial significación, pues nos posiciona también como la única empresa eléctrica europea que ha logrado este nivel de resultados y de excelencia.*

*Todo ello es importante, porque confirma que en su momento iniciamos un camino acertado pero, sobre todo, es un estímulo poderoso para seguir en una posición de primera línea en nuestra relación con la sociedad a la que, en último término, servimos.*



Pedro Mielgo Álvarez  
Presidente de RED ELÉCTRICA DE ESPAÑA



*Red Eléctrica presta un servicio esencial para la sociedad.*

*Asegura el funcionamiento global del Sistema Eléctrico español, mediante la realización de dos actividades básicas: el transporte de electricidad en alta tensión y la operación del sistema. Ambas funciones, íntimamente interrelacionadas e inseparables, configuran lo que internacionalmente se denomina TSO [Transmission System Operator].*



Red Eléctrica es la propietaria de la práctica totalidad de la red eléctrica de alta tensión española, situándose entre las más importantes empresas de transporte de electricidad del mundo por su dimensión y, sobre todo, por su eficiencia y calidad.

Sus instalaciones, sistemas de gestión y la elevada cualificación de sus empleados hacen que la compañía disponga de una red de transporte capaz, fiable y segura, con unos índices de disponibilidad y calidad de servicio que destacan a nivel internacional.

Asimismo, estos atributos le permiten operar el sistema eléctrico con los estándares más estrictos de responsabilidad, eficiencia y transparencia, respondiendo satisfactoriamente a las crecientes exigencias a las que se enfrenta el Sistema Eléctrico como consecuencia del incremento de la demanda de los últimos años.

## Principales magnitudes

|  | 2001  | 2002*   | 2003* |                            | 2001   | 2002   | 2003   |
|--|-------|---------|-------|----------------------------|--------|--------|--------|
| <i>millones de euros</i>               |       |         |       | <i>número de empleados</i> |        |        |        |
| CIFRA DE NEGOCIO AJUSTADA (GRUPO)      | 380,9 | 459,9   | 686,7 | PLANTILLA (GRUPO)          | 1.009  | 1.168  | 1.280  |
| <i>millones de euros</i>               |       |         |       | <i>km de circuito</i>      |        |        |        |
| RESULTADO DESPUÉS DE IMPUESTOS (GRUPO) | 91,1  | 99,9    | 115,8 | LÍNEAS ELÉCTRICAS*         | 19.240 | 27.005 | 27.538 |
| <i>millones de euros</i>               |       |         |       | <i>posiciones</i>          |        |        |        |
| CASH-FLOW DESPUÉS DE IMPUESTOS (GRUPO) | 195,0 | 224,7   | 320,9 | SUBESTACIONES*             | 717    | 1.730  | 1.799  |
| <i>millones de euros</i>               |       |         |       | <i>km de fibra óptica</i>  |        |        |        |
| INVERSIONES (GRUPO)                    | 244,8 | 1.158,7 | 778,3 | RED DE TELECOMUNICACIONES  | 8.500  | 10.000 | 13.000 |

(\*) Los datos de 2002 y 2003 reflejan la adquisición de activos de transporte a las empresas eléctricas

Red Eléctrica dispone de la tecnología más avanzada, desarrolla internamente aplicaciones de elevado valor tecnológico, realiza un permanente esfuerzo en I+D+i y posee un destacado conocimiento del sector; refrendado por su papel y liderazgo en organismos y programas internacionales.

Todos los procesos corporativos y servicios prestados se realizan bajo sistemas de gestión certificables (Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud Laboral), integrados y debidamente reconocidos, según las más exigentes normas internacionales (ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001).



Desde hace más de cinco años el Modelo Europeo de Excelencia Empresarial es el principal referente de la consolidación, mejora y búsqueda del liderazgo en su prestación de servicios al sistema eléctrico y en la satisfacción de sus clientes y agentes de negocio. En 2003 Red Eléctrica ha recibido el Sello de Oro de la Excelencia Empresarial, según el Modelo Europeo de Excelencia.

La salida a bolsa de Red Eléctrica en 1999 marcó el inicio de una nueva etapa como empresa privada. En la actualidad la compañía cotiza en las cuatro Bolsas de Valores españolas y forman parte del Ibex 35.

*Red Eléctrica es la primera empresa eléctrica que reúne las certificaciones:*

*ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 y el Sello de Oro de la Excelencia Empresarial*

## *Red Eléctrica garantiza la continuidad y seguridad del suministro eléctrico en todo momento*

### **Actividad de Red Eléctrica**

Red Eléctrica se creó en 1985 para gestionar la explotación unificada del Sistema Eléctrico Nacional, siendo la primera empresa creada en el mundo para llevar a cabo en exclusividad las funciones de transporte y operación de sistemas eléctricos. La Ley del Sector Eléctrico de 1997 confirmó el papel de Red Eléctrica como pieza clave del funcionamiento del sistema. Esta Ley supuso un paso importante en la liberalización del sector eléctrico mediante la introducción de libre competencia. En este nuevo marco regulatorio Red Eléctrica desarrolla sus actividades como transportista y operador del sistema.



*Red Eléctrica garantiza el acceso a la red a todos los agentes en régimen de igualdad*

### Principales actividades

Como transportista y gestor de la red de transporte, Red Eléctrica es responsable del desarrollo y ampliación de la red eléctrica de alta tensión, de realizar su mantenimiento y mejora bajo criterios homogéneos y coherentes, y de gestionar los tránsitos de electricidad entre sistemas exteriores y el sistema eléctrico español. Además, garantiza el acceso de terceros a la red para que todos los agentes del sector puedan utilizarla en régimen de igualdad.



*Red Eléctrica está entre las más importantes empresas de transporte de electricidad del mundo por su dimensión, eficiencia y calidad*

Como operador del Sistema Eléctrico español, Red Eléctrica es responsable de garantizar la continuidad y seguridad del suministro eléctrico y de asegurar la correcta coordinación del conjunto generación-transporte, en cada instante todos los días del año.

El Real Decreto 1747/2003, de 19 de diciembre, amplía las responsabilidades de Red Eléctrica, de operar y desarrollar la red de transporte, a los sistemas eléctricos insulares y extrapeninsulares.

Estas actividades constituyen el negocio principal de Red Eléctrica, representando en 2003 el 98% de sus ventas consolidadas ajustadas.

### Instalaciones

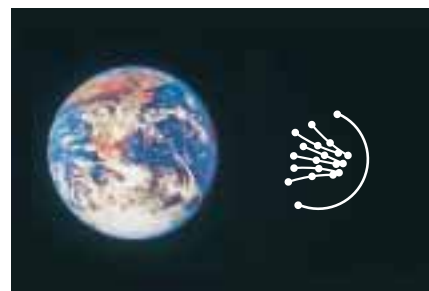
La adquisición de los activos de transporte a las empresas eléctricas supone un salto cualitativo y cuantitativo de Red Eléctrica. Con esta operación, los activos de la compañía se elevan a finales de 2003 a 27.538 km de líneas de alta tensión, 1.799 posiciones y 31.616 MVA de capacidad de transformación, lo que representa el 86% del total de la red española de transporte de electricidad de alta tensión. Además, dispone del centro de control eléctrico que dirige y supervisa en cada instante el funcionamiento del Sistema Eléctrico español.

*Gestionamos una red de más de 27.000 kilómetros*

### Otras actividades

La experiencia adquirida a nivel nacional permite a la compañía desarrollar otras actividades de negocio complementarias a su función principal de transportista de energía eléctrica y operador del Sistema Eléctrico español, con el objetivo de rentabilizar al máximo su experiencia y su capacidad tecnológica y financiera.

Estas actividades, realizadas a través de sociedades filiales, se centran en el negocio de la prestación de servicios de telecomunicaciones y en el negocio internacional con la inversión en redes de transporte en el exterior y servicios de consultoría orientados al sector eléctrico.



### Servicios de telecomunicaciones

Esta actividad se realiza a través de la filial Red Eléctrica Telecomunicaciones que opera con la marca comercial "albura". Su actividad se centra principalmente en el negocio de transporte y capacidad con la provisión de servicios de banda ancha y servicios ADSL para mayoristas. Cuenta actualmente con una red de fibra óptica de más de 13.000 km.

*Contamos con una red de fibra óptica de más de 13.000 kilómetros*

### Inversión internacional y servicios de consultoría

Para llevar a cabo estas actividades se constituyó la compañía filial Red Eléctrica Internacional, que canaliza y potencia los negocios del Grupo en el exterior con criterios de rentabilidad y de control en el riesgo asumido.

El negocio de inversión internacional en redes de transporte de electricidad se inició en 1999 con la constitución de la empresa Red Eléctrica del Sur, S.A. (REDESUR), en Perú, participada en un 30% por Red Eléctrica. Actualmente cuenta con un total de 530 km de circuitos de 220 kV y cuatro subestaciones, lo que supone una cuota de mercado de 16%. La adquisición en 2002 de la empresa boliviana Transportadora de Electricidad, S.A. (TDE) supuso un fuerte impulso a la expansión internacional, potenciando significativamente la posición del Grupo Red Eléctrica en la zona andina. TDE es propietaria y operadora del Sistema Interconectado Nacional boliviano (SIN), que atiende el 85% del mercado nacional. Cuenta con una licencia otorgada por tiempo indefinido y dispone de unos 2.000 km de líneas de alta tensión, 19 subestaciones y un centro de control eléctrico.

*Bolivia y Perú son nuestras principales referencias de inversión internacional*

Los servicios de consultoría se orientan a la asesoría técnica y de negocio de alta especialización en áreas en las que el Grupo Red Eléctrica dispone de referencias y ventajas competitivas. Esta actividad se está desarrollando principalmente en el norte de África y en países de Europa del Este.





### Excelencia empresarial

Red Eléctrica, por su vocación de servicio y compromiso con la sociedad ha orientado su gestión a asegurar la máxima satisfacción de todos los grupos de interés: clientes, accionistas, administraciones y organismos, proveedores, empleados y sociedad.

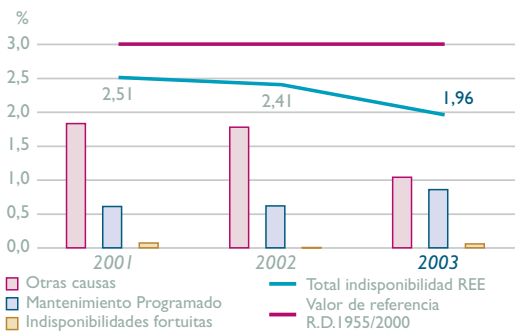
En este sentido, Red Eléctrica, desde el año 1999, dirige sus actividades hacia la prestación de sus servicios con un enfoque de "Gestión Excelente", tomando el Modelo de Excelencia Europeo de la EFQM como marco principal de referencia.

Este planteamiento, desarrollado con el esfuerzo continuo e integrado de sus recursos humanos, tecnológicos y económicos, se traduce en mejorar la posición de liderazgo entre las empresas transportistas de energía y las operadoras de sistemas eléctricos del mundo.

El grado de cumplimiento de este objetivo queda constatado, entre otros, por los resultados de los indicadores clave de la gestión y la valoración externa de los sistemas, así como los reconocimientos y premios logrados.

*Los indicadores de calidad del servicio destacan en las comparaciones internacionales*

### Evolución de la tasa de indisponibilidad



### Indicadores de calidad de servicio

| Energía no suministrada ENS (MWh)         | 2001 | 2002 | 2003   |
|---|------|------|--------|
| RED ELÉCTRICA (INSTALACIONES ANTERIORES)  | 107  | 0    | 30,8   |
| RED ELÉCTRICA (INSTALACIONES ADQUIRIDAS)* | -    | -    | 329,6* |

| Tiempo de interrupción medio TIM (minutos) | 2001 | 2002 | 2003 |
|--|------|------|------|
| RED ELÉCTRICA (INSTALACIONES ANTERIORES)   | 0,27 | 0,00 | 0,07 |
| RED ELÉCTRICA (INSTALACIONES ADQUIRIDAS)*  | -    | -    | 0,77 |
| VALOR DE REFERENCIA (RD. 1955/2000)        | 15   | 15   | 15   |

TIM = ENS / Potencia media del sistema  
 (\*) Datos a partir de abril, fecha de incorporación de las instalaciones adquiridas a otras empresas eléctricas

### Excelencia en el servicio a la sociedad

La percepción que tiene la sociedad de las actividades de Red Eléctrica tiene su principal reflejo en la calidad del suministro proporcionado al sistema eléctrico. La calidad de servicio de la red de transporte de electricidad se mide en función de las interrupciones del suministro debidas a incidencias acaecidas en dicha red y a la disponibilidad de las instalaciones que la componen.

Los indicadores de calidad de servicio (disponibilidad de la red, energía no suministrada y tiempo de interrupción medio) de Red Eléctrica han tenido una evolución muy favorable en los últimos años, superando ampliamente los requerimientos marcados en la legislación eléctrica española.



## Excelencia en la gestión

Con el fin de conocer el grado real de eficiencia en la implantación del "Sistema de Gestión de la Excelencia", Red Eléctrica entiende imprescindible la constatación de su nivel de desarrollo a través de la evaluación que realicen entidades o expertos independientes.

En este sentido, Red Eléctrica se somete periódicamente a un proceso de evaluación, tanto interno como externo, según la metodología de la European Foundation for Quality Management (EFQM), considerada la más adecuada para la actividad desarrollada en la compañía. Para ello, se ha elaborado la Memoria de Excelencia de Red Eléctrica, que desarrolla entre otros temas, la información relacionada con los grupos de interés.

Las mejoras incorporadas en el Sistema de Gestión de la Excelencia han permitido en el año 2003 mejorar en un 20% el resultado obtenido en la anterior evaluación de 2001.

Red Eléctrica es la primera empresa eléctrica española que ha obtenido el Sello de Oro a la Excelencia Empresarial, otorgado por el Club de Gestión de Calidad (+ 500 puntos), distinción que le permite ostentar el nivel "Recognised for Excellence" de la EFQM.

*Red Eléctrica es la primera empresa eléctrica europea en obtener más de 500 puntos según el Modelo EFQM*



## Nuestra estrategia se centra en conseguir la excelencia en la prestación de nuestros servicios



Con el Sello de Oro a la Excelencia, Red Eléctrica se convierte en una de las 11 empresas que en España tienen este sello en todo su tejido empresarial. Con respecto al reconocimiento de la EFQM, se encuadra en el grupo de cabeza que lo ocupan 26 empresas líderes europeas. Dentro de este conjunto, Red Eléctrica es la única empresa eléctrica que lo posee.



Avalada por su excelente gestión empresarial, Red Eléctrica participó en los Premios Príncipe Felipe a la Excelencia Empresarial, obteniendo en las convocatorias 2002 y 2003 la nominación como finalista en la modalidad de Calidad Industrial, consolidando su posición en España como una empresa referente por su calidad, por la difusión, valor y transparencia de su gestión técnica y por su esfuerzo en mejorar sus resultados y la percepción de su imagen externa.







Dentro del capítulo de reconocimientos, cabe citar asimismo el mantenimiento de la "Marca de Garantía Madrid Excelente", renovada tras la evaluación y comprobación correspondiente.

La dirección de Red Eléctrica demuestra su compromiso con la excelencia a través de su presencia en diversas organizaciones y foros relacionados con este campo de actividad. En este sentido, el Presidente del Grupo Red Eléctrica forma parte del Consejo de Gobierno del Club de Gestión de Calidad. Otros directivos forman parte de la Junta de Gobierno de AENOR y de Comisiones y Grupos, así como de la Asociación Española de la Calidad. Hasta 2003 Red Eléctrica ha participado de forma activa en los premios andaluces de Calidad, en las Semanas Europeas de la Calidad, en el Primer Congreso de Excelencia de la Comunidad de Madrid y en numerosos actos y cursos de Universidades.

### *En Red Eléctrica consideramos esencial establecer sistemas de gestión de la calidad en todas las unidades de negocio*

Con el objeto de incorporar la gestión de la excelencia en los procesos y actividades de Red Eléctrica, se han impartido internamente en 2003 un total de 16 cursos de reciclaje sobre el Modelo de Excelencia EFQM, en el que ha participado el 25% de la plantilla.

#### **Excelencia en la calidad**

Red Eléctrica considera imprescindible, como se recoge en el Plan de Empresa, establecer sistemas de gestión de la calidad en todas sus unidades de negocio y para todos sus productos y servicios.

En línea con esta estrategia, Red Eléctrica dispone de un Sistema Global de Gestión de la Calidad, certificado según la norma ISO 9001:2000 desde 1996, que ha ido ampliando su alcance hasta abarcar todas las áreas de la organización.

La mejora continua del sistema ha permitido lograr una elevada sistematización de sus actividades y un control adecuado a través de la gestión de procesos, con sus medidas e indicadores asociados. En cada ejercicio, se realiza una media de diez mejoras de procesos que aseguran el análisis y mejora continua cíclica de la organización en el medio plazo.



El esfuerzo desarrollado en los últimos años por mejorar la eficiencia interna tanto de las unidades organizativas como de los procesos ha podido ser evaluado a través de las encuestas de satisfacción de cliente interno. Según el resultado del último estudio, la calidad media del servicio proporcionado por las diferentes unidades organizativas ha sido de 7,41 sobre 10, un 6% mayor que el resultado obtenido en la anterior encuesta de 2000.

En el campo de las empresas participadas también se realizan actividades con esta misma orientación. De acuerdo con la Política Corporativa de Gestión de la Calidad, se ha evaluado el estado de calidad de las filiales (Red Eléctrica Internacional, Red Eléctrica Telecomunicaciones, REDESUR y TDE), coordinando el desarrollo de sus sistemas de gestión de la calidad a través de Planes Trienales.

*La mejora de la eficiencia interna ha aumentado un 6% la satisfacción del cliente interno*



Esta línea de colaboración y coordinación entre la matriz y las filiales ha tenido su primer resultado en la certificación del Sistema de Calidad de Red Eléctrica Internacional (REI) para sus actividades de consultoría y prestación de servicios profesionales. Los buenos resultados obtenidos con esta certificación, implantada en 11 meses, permiten trasladar el mismo modelo de trabajo a Red Eléctrica Telecomunicaciones y REDESUR y planificar la obtención de sus correspondientes certificados ISO 9001 para 2004. La filial boliviana TDE está orientando sus acciones de mejora hacia el logro del Premio de Excelencia Fundibeq. En el año 2001 fue finalista de dicho premio, tras obtener más de 500 puntos.

*TDE ha sido finalista del Premio de Excelencia Fundibeq tras obtener más de 500 puntos*







---

# compromiso con la responsabilidad corporativa

*En Red Eléctrica entendemos que es necesario y posible conciliar la actividad de las empresas y el desarrollo económico con un compromiso socialmente responsable*





## Responsabilidad Corporativa

Red Eléctrica entiende que es necesario y posible conciliar la actividad de las empresas y el desarrollo económico con un compromiso socialmente responsable. Este convencimiento no es nuevo en Red Eléctrica, que desde siempre ha adoptado una actitud responsable en el desarrollo de sus actividades. Sin embargo, en esta etapa quiere manifestarlo públicamente y demostrar que puede jugar un papel decididamente implicado en el desarrollo económico, en el respeto activo a sus empleados y en la conservación del medio ambiente.

La Responsabilidad Corporativa se ha convertido en uno de los ejes estratégicos ineludibles de nuestra actividad. Este compromiso se despliega a través de la asunción de las recomendaciones y directrices de iniciativas nacionales e internacionales, en el terreno de la responsabilidad social y del Buen Gobierno, y en la formalización de políticas y sistemas de gestión en los ámbitos económico, social y medioambiental.

## Valores corporativos

CREACIÓN DE VALOR PARA EL ACCIONISTA \_\_\_\_\_

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Y EL MEDIO AMBIENTE \_\_\_\_\_

ORGANIZACIÓN BASADA EN LAS PERSONAS \_\_\_\_\_

ORIENTACIÓN AL CLIENTE \_\_\_\_\_

CALIDAD Y EFICIENCIA \_\_\_\_\_

DELEGACIÓN \_\_\_\_\_

TRABAJO EN EQUIPO \_\_\_\_\_

ANTICIPACIÓN Y PROACTIVIDAD \_\_\_\_\_

FLEXIBILIDAD Y ADAPTACIÓN \_\_\_\_\_

INTEGRIDAD Y TRANSPARENCIA \_\_\_\_\_

ORGULLO DE GRUPO \_\_\_\_\_

## Pacto Mundial

En el año 2002, Red Eléctrica suscribió los nueve principios del Pacto Mundial de la ONU relativos a los derechos humanos, las normas laborales y la protección del medio ambiente, con el firme propósito de apoyarlos y promoverlos en el ámbito de su competencia.

### Principios del Pacto Mundial

#### Derechos humanos

- Apoyo y respeto de los derechos humanos proclamados a nivel internacional.
- Evitar que las empresas estén involucradas en abusos de los derechos humanos.

#### Normas laborales

- Respeto a la libertad de asociación y reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
- Eliminación de todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio.
- Abolición efectiva del trabajo infantil.
- Eliminación de la discriminación respecto del empleo y la ocupación.

#### Medio ambiente

- Aplicación de un criterio de precaución respecto de los problemas ambientales.
- Iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.
- Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inocuas para el medio ambiente.



Como fruto de este compromiso, Red Eléctrica ha difundido estos principios a todos sus empleados. Asimismo, durante este ejercicio ha participado en las jornadas organizadas por el Pacto en España orientadas al aprendizaje mutuo de las empresas a partir de las experiencias de cada una en la implantación de los nueve principios.

*Red Eléctrica asume y difunde los nueve principios del Pacto Mundial*

### Código de gobierno de la empresa sostenible

Red Eléctrica ha formado parte del Consejo Rector del “Código de gobierno para la empresa sostenible”. Este foro, liderado por el IESE, Fundación Entorno y Pricewaterhouse Coopers, ha reunido a personalidades de reconocido prestigio del mundo empresarial, académico, social y de la Administración con el objetivo de desarrollar una herramienta que pueda ayudar a los órganos de gobierno de las empresas españolas a integrar en sus actividades y decisiones los principios del desarrollo sostenible.



### Fundación Entorno

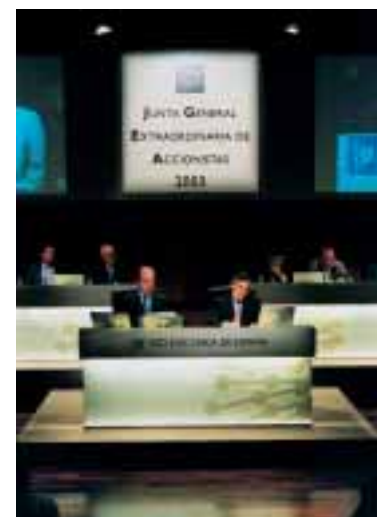
Red Eléctrica tiene un convenio de colaboración con la Fundación Entorno con objeto de promover la mejora medioambiental de la empresa, desarrollando actividades de formación, información e investigación en colaboración con el mundo empresarial.

### Club de Excelencia en la Sostenibilidad

Red Eléctrica tras el correspondiente proceso de evaluación se ha incorporado como miembro del Club de Excelencia en la Sostenibilidad, asociación que tiene como finalidad impulsar el desarrollo sostenible desde el sector empresarial y servir de plataforma para la puesta en común de prácticas responsables. En este foro empresarial participan las empresas más destacadas en la gestión de la sostenibilidad en España.

### Gobierno Corporativo

Red Eléctrica mantiene como preocupación constante y prioritaria desde su incorporación a los mercados la adopción de las mejores prácticas de Gobierno Corporativo, no sólo cumpliendo con la literalidad de las normas legales y con las recomendaciones más extendidas en la materia, sino implantando medidas y procedimientos que vayan al núcleo de las cuestiones más importantes que preocupan a los accionistas, a la comunidad financiera y al conjunto de la sociedad.



*Red Eléctrica ha sido una de las empresas que antes incorporó a sus Estatutos y Reglamentos todas las exigencias en materia de Gobierno Corporativo*

El Informe de Gobierno Corporativo, que se incluye en el Informe Anual de la compañía y está disponible en la web corporativa: ([www.ree.es](http://www.ree.es)), proporciona abundante información sobre las disposiciones de Gobierno Corporativo de Red Eléctrica y las recomendaciones e iniciativas en esta materia adoptados durante el ejercicio 2003.

## Órganos del Gobierno Corporativo

### Junta de Accionistas

La Junta General de Accionistas, debidamente convocada y legalmente constituida, es el órgano soberano de la sociedad. Sus acuerdos, adoptados de acuerdo al Reglamento de la Junta y los Estatutos Sociales, serán obligatorios para todos los accionistas, sin perjuicio del derecho legal de separación. Los derechos de información, participación y asistencia de los accionistas se han desarrollado en los Estatutos Sociales y en el nuevo Reglamento de la Junta General de Accionistas.



## Reglas de Gobierno Corporativo de Red Eléctrica

ESTATUTOS SOCIALES

REGLAMENTO DE LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

REGLAMENTO INTERNO DE CONDUCTA EN EL MERCADO DE VALORES

REGLAMENTO DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

(Todos estos documentos están publicados en la web corporativa: [www.ree.es](http://www.ree.es))

*Red Eléctrica dispone de un Consejo de Administración reducido, activo y eficiente compuesto por once miembros*

El Reglamento de la Junta, aprobado el 17 de julio de 2003, se encuentra inscrito en el Registro Mercantil y publicado en la página web de la compañía ([www.ree.es](http://www.ree.es)). En línea con las recomendaciones más conocidas en la materia, el Reglamento se ajusta al régimen establecido por la Ley 26/2003, de 17 de julio, que ha incorporado al Derecho de Sociedades español el contenido del Informe Aldama, en cuanto al desarrollo de los derechos de los accionistas y de las normas de organización y funcionamiento de la Junta General.

Destaca, especialmente, la potenciación de los contenidos de la página web de la Sociedad como instrumento de comunicación con los accionistas e inversores. Asimismo, el Reglamento de la Junta facilita la máxima participación de los accionistas en los asuntos de su interés (derecho de asistencia, convocatoria, inclusión de puntos y propuestas en el Orden del Día, consultas y solicitudes de información y votaciones).

### Consejo de Administración

La Sociedad se ha dotado de un Consejo reducido, activo y eficiente, compuesto por once miembros: cinco Consejeros externos independientes, cinco Consejeros externos dominicales y un Consejero ejecutivo, respondiendo adecuadamente a la estructura actual del accionariado de la Sociedad y a las recomendaciones de Gobierno Corporativo.



Su composición, organización, funciones y dependencia se encuentran desarrolladas en el nuevo Reglamento del Consejo de Administración, de fecha 18 de noviembre de 2003, que modificó el anterior Reglamento del año 1999, comunicado a la CNMV, inscrito en el Registro Mercantil y publicado en la web de la Sociedad (www.ree.es).

Conforme a las recomendaciones del Informe Aldama, no se ha establecido una limitación específica para el mandato de los Consejeros independientes, rigiendo el plazo general de cuatro (4) años para el ejercicio del cargo de Consejero, pudiendo ser reelegidos indefinidamente. Asimismo, el Reglamento del Consejo establece que no se deberá proponer el cese de los Consejeros externos dominicales o independientes antes del cumplimiento del período estatutario para el que fueron nombrados, salvo por causa suficiente y previo informe del Comité de Nombramientos y Retribuciones. Se ha establecido la edad de 70 años como límite máximo para el ejercicio del cargo de Consejero.

*Red Eléctrica mantiene como preocupación constante y prioritaria la adopción de las mejores prácticas de Gobierno Corporativo*



Durante el ejercicio 2003, el Consejo de Administración ha mantenido dieciocho (18) reuniones, encontrándose su Presidente presente en todas ellas.

### Comité de Auditoría

El Comité de Auditoría está integrado por tres miembros: dos Consejeros independientes y un Consejero dominical, ejerciendo uno de los independientes la función de Presidente del Comité. En 2003, el Comité de Auditoría se ha reunido en 7 ocasiones.

*Mayoría de Consejeros independientes en los Comités del Consejo de Administración*

### Comité de Nombramientos y Retribuciones

Siguiendo las recomendaciones del Informe de la Comisión Especial para el fomento de la transparencia y seguridad en los mercados y en las sociedades cotizadas (Informe Aldama), la Sociedad ha constituido, en noviembre de 2003, un Comité de Nombramientos y Retribuciones, aunque desde 1999 y bajo la denominación de Comisión de Retribuciones venía desempeñando parcialmente las funciones del mismo.

El Comité de Nombramientos y Retribuciones está formado por cuatro miembros: un Consejero ejecutivo, dos Consejeros independientes y un Consejero dominical, ejerciendo uno de los independientes la Presidencia.







**Transparencia informativa en la remuneración de los Consejeros**

El Comité se reúne con la frecuencia adecuada para el buen desarrollo de sus funciones, y en todo caso trimestralmente, cuando lo convoque su Presidente o lo soliciten dos de sus miembros y, asimismo, cada vez que el Consejo de Administración o su Presidente soliciten la emisión de un informe o la adopción de propuestas.

**Remuneración de Consejeros**

De conformidad con la normativa legal aplicable y las recientes prácticas de Gobierno Corporativo, en el Informe Anual se ha realizado un desglose de la remuneración de consejeros por concepto retributivo -sueldos, asistencia a Consejo, dedicación a Comisiones y retribución ligada a resultados-, así como por tipología de consejero. Además, se ha incluido la remuneración por concepto retributivo de los Consejeros de la Sociedad por pertenencia a otros Consejos de Administración de Sociedades del Grupo (ver informe del Gobierno Corporativo 2003).

**Relaciones con auditores externos**

Las relaciones del Consejo con los auditores externos de la Compañía se encauzan a través del Comité de Auditoría. El Consejo de Administración debe abstenerse de contratar a aquellas firmas de auditoría en las que los honorarios que prevea satisfacerle, por todos los conceptos, sean superiores al diez por ciento de sus ingresos totales durante el último ejercicio. Asimismo, debe informar públicamente, con periodicidad anual, de los honorarios globales que ha satisfecho la compañía a la firma auditora por servicios distintos de la auditoría. En el ejercicio 2003 los honorarios satisfechos a la firma auditora KPMG, de naturaleza distinta a los servicios de auditoría, ascendieron a 620 miles de euros.



| <b>POLÍTICA</b>   | <b>Unidad responsable</b>         | <b>POLÍTICA</b>             | <b>Unidad responsable</b>           |
|---|-----------------------------------|-----------------------------|-------------------------------------|
| COORDINACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS SERVICIOS ENTRE LAS EMPRESAS DEL GRUPO | Secretaría Técnica de Presidencia | GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS | D. Corporativa RR.HH.               |
| MANTENIMIENTO   | D. Mantenimiento                  | ECONÓMICO-FINANCIERA        | D. Corporativa Económico-Financiera |
| INGENIERÍA Y CONSTRUCCIÓN   | D. Ingeniería y Construcción      | INVERSIONES                 | D. Corporativa Económico-Financiera |
| OPERACIÓN   | D. Operación                      | APROVISIONAMIENTOS          | D. Corporativa Económico-Financiera |

**El Sistema de Gestión de Riesgos abarca a todas las actividades del Grupo**

**Gestión de riesgos**

El Grupo Red Eléctrica dispone de un sistema de control de riesgos que cubre tanto los riesgos de los procesos internos como los riesgos del entorno en que se desenvuelve. Este sistema tiene por objeto homogeneizar el proceso de identificación, valoración, gestión e información sobre riesgos y abarca a todas las actividades que realiza el Grupo, siendo conforme con el perfil de riesgo definido para cada una.

Al Consejo de Administración le corresponde la función de definir el nivel de control y el perfil de riesgo de Red Eléctrica y sus empresas participadas. Este órgano establece la estrategia de los negocios de la compañía, asegurando la implantación de los sistemas y prácticas necesarias para la gestión de todos los riesgos. El Comité

de Dirección realiza el seguimiento de los riesgos y establece las medidas oportunas para asegurar su adecuado control y gestión. La función de control de riesgos se encuentra centralizada en una unidad que depende directamente de Presidencia.

### Estrategia y sistemas de gestión

“La mejor estrategia para la gestión eficiente de una compañía parte del conocimiento profundo del entorno, de lo que demandan y esperan sus grupos de interés, de la evolución del mercado y de las capacidades, situación y talento de la propia empresa. Una gestión reflexiva, completa, profunda y participativa de la estrategia es el factor más importante de la permanencia y crecimiento de las compañías” .

Este mensaje expuesto por la Alta Dirección en el año 2000 a todos los directivos de la empresa fue el germen del diseño del nuevo proceso de gestión estratégica del negocio.

Liderado por el Comité de Dirección este proceso, define qué elementos son necesarios para recoger, integrar y priorizar los requerimientos de los grupos de interés, cuáles son las exigencias provenientes de la legislación y de los mercados, qué factores críticos son los que conceptualmente facilitan el éxito, qué herramientas son imprescindibles para el control y seguimiento de los sistemas utilizados y cómo deben lograrse las metas propuestas.

Los valores culturales de Red Eléctrica tienen como referentes la excelencia empresarial y el fomento de las acciones encaminadas a lograr la Visión y las Estrategias de la compañía.



*La gestión eficiente de una compañía parte del conocimiento profundo de su entorno*

| <b>POLÍTICA</b>                  | <b>Unidad responsable</b>           | <b>POLÍTICA</b>                       | <b>Unidad responsable</b>         |
|----------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------|
| GESTIÓN DE RIESGOS PATRIMONIALES | D. Corporativa Económico-Financiera | RELACIONES INSTITUCIONALES            | D. Comunicación y RR.II.          |
| GESTIÓN DE CALIDAD               | Secretaría Técnica de Presidencia   | IMAGEN CORPORATIVA                    | D. Comunicación y RR.II.          |
| MEDIOAMBIENTAL                   | D. Tecnología y Medio Ambiente      | RESPONSABILIDAD CORPORATIVA           | D. Comunicación y RR.II.          |
| SEGURIDAD Y SALUD LABORAL        | D. Corporativa RR.HH.               | CONSULTORÍA Y SERVICIOS PROFESIONALES | D. G. Red Eléctrica Internacional |
| COMUNICACIÓN EXTERNA             | D. Comunicación y RR.II.            |                                       |                                   |

Los valores y el comportamiento ético deben apoyarse y respetarse como elemento clave del éxito empresarial. La política de directivos y el compromiso en su aplicación, firmado por cada uno de ellos, aseguran la implicación y la obligación de actuar como modelo de comportamiento ético. Asimismo, en la política de Relaciones Institucionales se establece el compromiso de mantener una absoluta neutralidad política.

*Los valores y el comportamiento ético son el marco de referencia de nuestras actuaciones*

El Plan de Empresa, base de la gestión estratégica, incorpora dentro de la estrategia “Orientación de la organización a la creación de valor” una actuación clave denominada “Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social Corporativa”. Esta línea estratégica de acción define los compromisos de Red Eléctrica en este campo.





El siguiente nivel estratégico lo componen las políticas, cuyo objetivo es definir las directrices y grandes líneas de acción en cada uno de los campos de actuación de la compañía. Con cada política se identifica la dirección responsable de su diseño, despliegue e implantación a través de los sistemas de gestión correspondientes. Red Eléctrica tiene implantada desde 2003 la Política de Responsabilidad Corporativa cuyo objetivo es establecer los principios y directrices generales que faciliten la aplicación de los compromisos sociales y medioambientales en las actividades del Grupo Red Eléctrica.

### Principios básicos de la Política de Responsabilidad Corporativa

- Impulsar la participación del Grupo Red Eléctrica en proyectos de interés general, programas educativos, culturales y científicos.
- Garantizar un intercambio abierto de información con las partes interesadas, dándoles a conocer las actividades y resultados empresariales de forma veraz, a través de mensajes claros y transparentes.

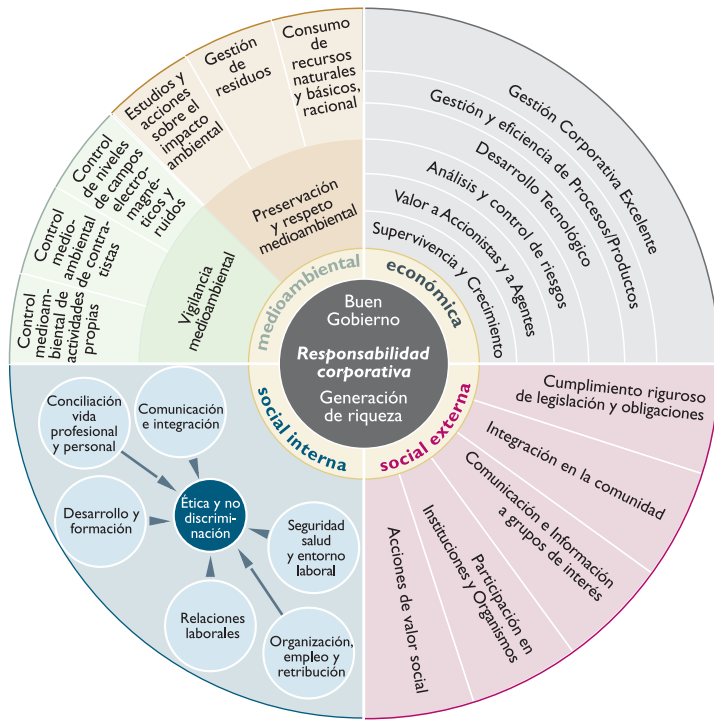
## *La responsabilidad corporativa forma parte de nuestra estrategia empresarial*

- Mantener un compromiso firme de respeto por el medio ambiente, integrando la protección del entorno natural en la estrategia de la empresa con el objetivo de alcanzar un equilibrio entre la actividad empresarial y el desarrollo sostenible.
- Diseñar estrategias, planes y proyectos orientados a aportar el mayor valor al accionista.
- Orientar la innovación y el desarrollo tecnológico a la eficiencia en todos los terrenos.
- Respetar la dignidad de la persona en todas las actuaciones llevadas a cabo por el Grupo.
- Desarrollar una política laboral que preste especial atención al desarrollo profesional, a la seguridad y salud laboral, a la igualdad de oportunidades, al entorno de trabajo, a las actividades de integración de las personas y a la conciliación de la vida personal y profesional.
- Respetar escrupulosamente la legislación vigente en las áreas de actividad y países donde esté presente el Grupo Red Eléctrica.



### Sistema de Gestión de la Responsabilidad Corporativa

Red Eléctrica dispone de un Sistema de Gestión de la Responsabilidad Corporativa que, basado en la Política de Responsabilidad Corporativa, establece el desarrollo de programas de acción anuales en las cuatro vertientes (social externa, social interna, medioambiental y económica) de acuerdo al siguiente esquema de actividades de la Responsabilidad Corporativa:



La gestión de la Responsabilidad Corporativa abarca las siguientes actividades:

- Diseño e implantación de los sistemas y estructuras necesarias para su desarrollo.
- Implementación de esta línea estratégica en la Gestión Excelente de la compañía.
- Desarrollo de programas anuales de actuación social, económica y medioambiental.
- Definición de los indicadores y sistemas para su control y evaluación y propuesta de los valores objetivos a lograr en cada ejercicio.
- Difusión de los programas y seguimiento de su desarrollo y cumplimiento.
- Obtención de los informes de gestión de cada área.
- Elaboración del Informe Anual de Responsabilidad Corporativa.
- Participación en los foros o encuentros de Responsabilidad Corporativa.

*Entendemos la Responsabilidad Corporativa en la triple vertiente, económica, social y medioambiental*

El desarrollo de la Responsabilidad Corporativa en Red Eléctrica se apoya y complementa con:

- Los sistemas de gestión certificados de que dispone la organización (Calidad, Medio Ambiente y Salud y Seguridad Laboral).
- El Cuadro de Mando y los sistemas de medición existentes, entre ellos el Sistema de Gestión de Procesos.
- La gestión de la excelencia en Red Eléctrica.





---

# responsabilidad económica

*Nuestro compromiso económico se sustenta en crear valor  
persistente en las sociedades donde operamos,  
ofreciendo un servicio de máxima calidad*



# Responsabilidad económica

**Hemos generado un beneficio neto de 116 millones de euros, un 15,9% más que el año anterior**

La actividad que desarrolla Red Eléctrica como responsable del transporte y operación del sistema eléctrico español tiene un indudable efecto sobre el conjunto de la sociedad por su importante contribución al desarrollo económico.

Red Eléctrica ha presentado en los últimos años una evolución positiva en sus resultados económico-financieros. Durante 2003 el resultado neto consolidado ha sido de 116 millones de euros lo que representa un crecimiento del 15,9% respecto al año anterior. Este aumento se ha sustentado principalmente en el incremento de los ingresos por la incorporación de los activos de transporte recientemente adquiridos y por las nuevas instalaciones puestas en servicio, así como por los ingresos de servicios de telecomunicaciones y trabajos de ingeniería para terceros.

## Principales magnitudes económicas

| millones de euros                      | 2001  | 2002*   | 2003* |
|--|-------|---------|-------|
| CIFRA DE NEGOCIO AJUSTADA (GRUPO)      | 380,9 | 459,9   | 686,7 |
| millones de euros                      |       |         |       |
| RESULTADO DESPUÉS DE IMPUESTOS (GRUPO) | 91,1  | 99,9    | 115,8 |
| millones de euros                      |       |         |       |
| CASH-FLOW DESPUÉS DE IMPUESTOS (GRUPO) | 195,0 | 224,7   | 320,9 |
| millones de euros                      |       |         |       |
| INVERSIONES (GRUPO)                    | 244,8 | 1.158,7 | 778,3 |

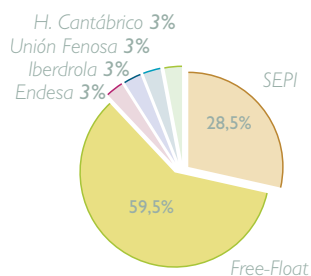
## Principales indicadores bursátiles

|  | 2001  | 2002  | 2003  |
|--|-------|-------|-------|
| DIVIDENDO POR ACCIÓN (euros)             | 0,455 | 0,480 | 0,548 |
| BENEFICIO POR ACCIÓN (euros)             | 0,67  | 0,74  | 0,86  |
| DIVIDENDO SOBRE BENEFICIO NETO (%)       | 67,8  | 67,7  | 65,0  |
| COTIZACIÓN ACCIÓN (euros) (cierre anual) | 10,45 | 9,64  | 13,00 |

(\*) Los datos de 2002 y 2003 reflejan la adquisición de activos de transporte a las empresas eléctricas

## Estructura accionarial

17 de julio de 2003  
(Junta Extraordinaria de Accionistas)



## Valor a los accionistas

Red Eléctrica tiene el compromiso de maximizar el valor para sus accionistas, ofreciendo una atractiva remuneración a través de la distribución de dividendos, así como una constante revalorización de la acción, no sólo por el valor de sus activos tangibles, sino también por el de sus intangibles que se sustentan principalmente en sus personas, su conocimiento y su gestión responsable.

En el ejercicio 2003, el valor de la acción cerró a 13,00 euros, lo que supone una revalorización del 34,9%, superior a la registrada tanto por el Ibex 35 (28,2%) como por el Sector Energía del la Bolsa de Madrid (25,8%). En cuanto a la retribución directa al accionista, el dividendo por acción en 2003 ha sido de 0,548 euros, lo que supone un crecimiento de 14,2% respecto al ejercicio anterior. Desde la salida a Bolsa de la compañía (julio 1999) hasta diciembre 2003, la retribución total para el accionista ha sido de un 84%. Por otro lado, las reservas de la compañía en el último año se han incrementado en un 20,9%, lo que contribuye a que los fondos propios se sitúen en 849 millones de euros. En la página 60 del Informe Anual 2003 se puede encontrar con mayor detalle la retribución a los accionistas.



## Valor a los clientes

Red Eléctrica entiende que la gestión completa, proactiva y continua de las relaciones con sus clientes y agentes de negocio es un elemento fundamental en su éxito y en los resultados de su gestión.

El compromiso de Red Eléctrica con sus clientes se basa en la atención y consideración de sus requerimientos y expectativas como elementos para la mejora de su gestión estratégica. Así, tras el estudio de satisfacción de clientes realizado en 2002, en el que la compañía fue valorada positivamente con un 7,77 sobre 10, se diseñó un plan de acción 2003-2004 con 12 acciones de mejora. Este proceso bienal tendrá su continuación en 2004 con una nueva encuesta de satisfacción de clientes.

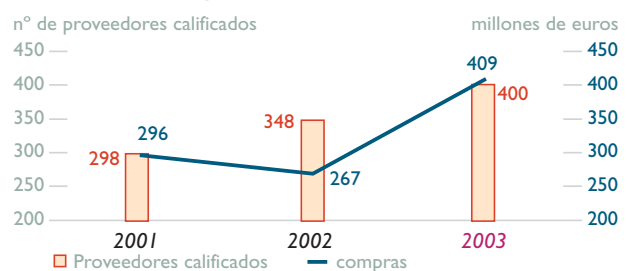
Los sistemas de información corporativos garantizan la seguridad y protección de los datos de los clientes, no habiéndose producido ninguna reclamación al respecto.

*Hemos puesto en práctica 12 acciones de mejora para satisfacer los requerimientos de nuestros clientes*

## Sistema de calificación de proveedores

|  | número |
|--|--------|
| PROVEEDORES CALIFICADOS  | 400    |
| PROVEEDORES CON CERTIFICADO ISO 9001   | 214    |
| PROVEEDORES CALIFICADOS PARA SUMINISTROS CON REQUERIMIENTOS MEDIOAMBIENTALES                                 | 204    |
| PROVEEDORES CALIFICADOS PARA SUMINISTROS CON REQUERIMIENTOS DE SALUD Y SEGURIDAD LABORAL (OBRAS Y SERVICIOS) | 161    |

## Evolución del proceso de adquisiciones



## Valor a los proveedores

Para Red Eléctrica sus proveedores son un elemento clave en sus procesos productivos y, en ese sentido, lleva a cabo una gestión de proveedores orientada tanto a conocer los requerimientos y necesidades de los mismos como a facilitar los cauces para obtener unos suministros de equipos, materiales y servicios de la máxima calidad. Para ello, Red Eléctrica tiene establecidos nueve acuerdos (calidad concertada-marco) que aplican a un 31% de sus adquisiciones. Con objeto de consolidar estos acuerdos cliente-proveedor, en 2003 se han mejorado cinco de ellos.

Con el objeto de mejorar la comunicación con este grupo de interés, Red Eléctrica ha puesto a disposición de sus proveedores un canal específico en la página web corporativa a través del cual pueden intercambiar la información necesaria. Fruto de ello, se ha conseguido disminuir en un 12% las anomalías relativas a pedidos. En 2003, todas las facturas de las adquisiciones se abonaron en sus fechas de vencimiento.

El sistema de calificación de proveedores de Red Eléctrica contempla requerimientos de calificación no solamente técnicos y de calidad, sino también medioambientales o de seguridad laboral para aquellos productos o servicios que lo requieran.

*Buscamos una comunicación más directa con nuestros proveedores*



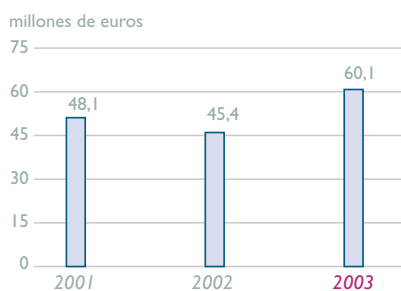


*En 2003 hemos invertido más de 215 millones de euros en nuevas instalaciones de transporte*

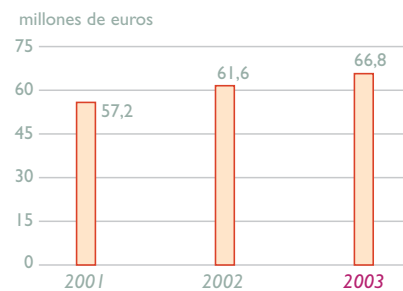
Asimismo, Red Eléctrica se ha incorporado al sistema de clasificación de proveedores REPRO, en línea con las compañías del sector; con el objeto de integrar esta herramienta en los procesos de gestión de proveedores y unificar su tratamiento y las mejores prácticas.

En cuanto al origen de las adquisiciones, éstas se realizan principalmente en España (91%) y en el entorno europeo (9%), donde destacan Alemania (5%) y Francia (2%). En los últimos ejercicios, los principales proveedores de Red Eléctrica han sido: SIEMENS, ABB, ALSTOM, COBRA e INDRA.

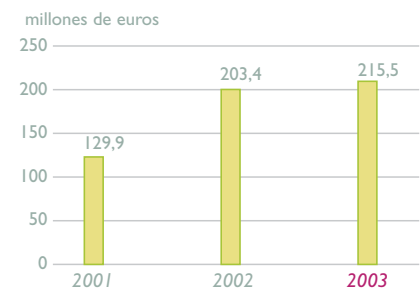
### Impuesto de sociedades (grupo)



### Gastos salariales totales (grupo)



### Inversión en nuevas instalaciones



*Hemos construido más de 1.800 kilómetros de nuevas líneas en los últimos cinco años*

### Valor para el entorno social

Red Eléctrica, consciente de su responsabilidad dentro del sistema eléctrico español, invierte en nuevas instalaciones, mejora sus infraestructuras y sistemas de gestión en base a las demandas de sus clientes e incorpora en sus procesos la tecnología más avanzada para proporcionar un servicio eficiente a la sociedad con las mejores cotas de calidad de servicio.

Red Eléctrica ha mantenido una sólida trayectoria de inversiones, con más de 1.800 km de líneas puestas en servicio en los últimos cinco años, dotando al Sistema Eléctrico Español de una red mallada que garantiza la seguridad y calidad de servicio en un contexto de fuerte crecimiento de la demanda. En 2003 la inversión ha sido un 5,9% superior a la del ejercicio anterior; con más de 215 millones de euros, muy por encima de las inversiones en redes de transporte realizadas en nuestro entorno europeo.

La actividad desarrollada por Red Eléctrica proporciona un importante retorno a la sociedad, no sólo por las contrataciones de productos y servicios que crean sus inversiones, sino también por el empleo directo generado y por la contribución al desarrollo económico de las comunidades en las que actúa.

El esfuerzo de Red Eléctrica por ser una empresa líder en el desarrollo de sus actividades se consolidó con las adquisiciones de activos de transporte a otras empresas eléctricas españolas, que han permitido a la compañía disponer en la actualidad del 86% de las instalaciones de 400 y 220 kV del sistema eléctrico peninsular; lo que la sitúa entre las tres primeras empresas europeas en instalaciones y actividad comparable.



## Desarrollo tecnológico

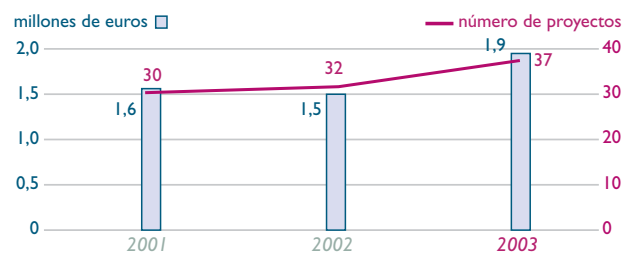
La investigación, el desarrollo y la innovación tecnológica en Red Eléctrica impulsan y consolidan una estrategia basada en el mantenimiento del liderazgo en el sector del transporte y operación del sistema eléctrico, y en la creación de valor.

Con el fin de garantizar la creación efectiva de valor, en el año 2003 se desarrolló el proyecto LIDER (Líneas de Investigación y Desarrollo Estratégicas para Red Eléctrica), que estructura las líneas de actuación y el posicionamiento en I+D+i.

*Establecemos alianzas con empresas, centros de investigación y universidades para potenciar el desarrollo y la innovación*

*37 proyectos de investigación y 2 millones de euros de inversión en I+D+i*

### Evolución de la inversión en I+D+i

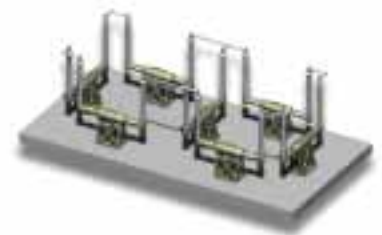


En línea con la estrategia tecnológica, durante 2003 se ha potenciado la investigación, el desarrollo y la innovación, incrementando su inversión en un 30% respecto al año anterior hasta alcanzar los casi 2 millones de euros, dirigidos al desarrollo de 37 proyectos de investigación. Durante 2003 se han recibido subvenciones para estas actividades por un total de 92 miles de euros.

La gestión de I+D+i contempla, asimismo, el establecimiento de alianzas con empresas, centros de investigación y universidades para potenciar el desarrollo y la innovación de productos y proyectos, así como el apoyo a la investigación básica. En el marco de estas actuaciones, en 2003 se ha colaborado con: 15 de las principales universidades y centros de investigación de España, 10 compañías españolas y 11 empresas y centros europeos de investigación, entre los que destacan las alianzas con ANSALDO, CESI, SCHLUMBERGER y SEMA.

La labor investigadora de Red Eléctrica ha dado lugar en los últimos años a numerosas aplicaciones prácticas y productos comerciales patentados. En 2003 cabe destacar la presentación de la patente de la Nueva Subestación de Red (NSR), un tipo de subestación más compacta y de menores dimensiones que disminuye sensiblemente su afectación medioambiental y facilita su mantenimiento con menores tiempos de indisponibilidad y más seguridad.

Durante el año 2003, el modelo de gestión interna de la actividad de investigación, desarrollo e innovación tecnológica, se ha certificado según la norma ISO 9001:2000, incorporándose al sistema de gestión de calidad de la compañía.



*Proyecto NSR: un nuevo concepto de subestación eléctrica con patente de Red Eléctrica*





---

# responsabilidad social

*Nuestra responsabilidad social es lograr la satisfacción  
de los empleados y contribuir al bienestar  
de la sociedad a la que servimos*





## Compromiso con nuestras personas

El éxito de Red Eléctrica se apoya en valores como la integridad, la transparencia, el trato justo y equitativo, la anticipación y el trabajo en equipo. Estos valores se definieron con la participación de todo el equipo directivo, que asumió, de este modo, el compromiso de su implantación en todas las esferas de actuación de la compañía.

Los valores se han incorporado paulatinamente a las políticas de la empresa. Así, se definió para el equipo directivo una política específica y un código de conducta entre cuyos objetivos destaca el trato a las personas a su cargo con equidad, justicia y respeto, manteniendo un diálogo cercano, como requisito esencial para crear un clima social adecuado.

*La integridad, la transparencia, el trato justo y equitativo, y el trabajo en equipo constituyen parte de nuestros valores*



El modelo de organización de Red Eléctrica se centra de forma prioritaria en la gestión de las personas, atendiendo a:

- La creación de empleo sobre el principio de no discriminación.
- El incremento del talento, basado en el desarrollo y la transmisión de conocimiento, responsabilidad de todos y cada uno de los profesionales de la compañía.
- El desarrollo del personal con alto potencial.
- Una comunicación ágil y participativa.
- Un sistema retributivo motivador, basado en la equidad interna y la transparencia.
- Un entorno de trabajo amigable, conciliador y flexible basado en unas relaciones laborales estables.



En esta línea y enmarcado en el Plan Estratégico de Recursos Humanos, los logros más significativos en este ejercicio han sido: un incremento significativo de la plantilla, la puesta en marcha de planes de carrera profesional, la revisión del sistema retributivo y la implantación de nuevos sistemas de información y comunicación interna.

## Organización y empleo

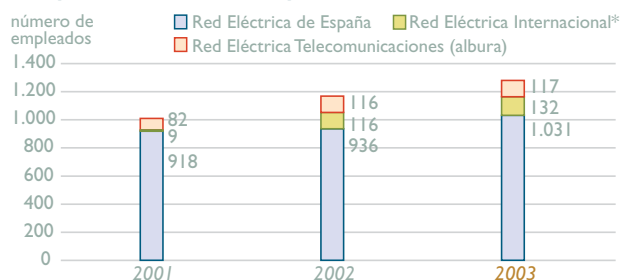
A 31 de diciembre de 2003, el Grupo Red Eléctrica cuenta con 1.280 empleados. El 80,5% pertenece a Red Eléctrica, su negocio principal en España, el 10,3% a su actividad internacional a través de Red Eléctrica Internacional (REI) y el 9,1% restante a Red Eléctrica Telecomunicaciones (albura).

En 2003, la actividad en la sociedad matriz se ha centrado principalmente en adecuar la organización a las necesidades derivadas de la adquisición de nuevos activos de transporte de energía eléctrica y a la asunción de la operación de los sistemas eléctricos extrapeninsulares. La adaptación a esta nueva dimensión de la empresa ha supuesto la creación de nuevas unidades y la reestructuración de otras. Asimismo, se ha realizado un importante esfuerzo en la selección y contratación de nuevos profesionales dando como resultado la creación de 124 puestos de trabajo. Estas contrataciones han incrementado la plantilla de Red Eléctrica en un 10,2% respecto al año 2002.



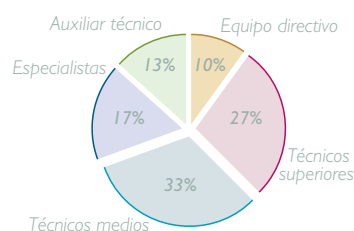
*Red Eléctrica, una empresa en expansión: un 10,2% de incremento de plantilla en 2003*

### Grupo Red Eléctrica (plantilla)



(\*) Incluye los empleados de TDE

### Distribución por grupo profesional



### Indicadores de empleo de la sociedad matriz

|                               |           |
|-------------------------------|-----------|
| PLANTILLA TOTAL               | 1.031     |
| PLANTILLA FIJA                | 92%       |
| MUJERES EN PLANTILLA          | 21,5%     |
| MUJERES EN PUESTOS DIRECTIVOS | 9,3%      |
| PERSONAL EN CONVENIO          | 91,7%     |
| EDAD MEDIA                    | 40,6 AÑOS |
| ANTIGÜEDAD MEDIA              | 11,5 AÑOS |
| ROTACIÓN EXTERNA NO DESEADA   | 0,32%     |
| ROTACIÓN MEDIA                | 16%       |

### Evolución de la plantilla

| porcentaje                    | 2001 | 2002 | 2003 |
|-------------------------------|------|------|------|
| MUJERES                       | 20,2 | 20,8 | 21,5 |
| HOMBRES                       | 79,8 | 79,2 | 78,5 |
| MUJERES EN PUESTOS DIRECTIVOS | 8,2  | 9,2  | 9,3  |

### Distribución por grupo profesional

| número de personas     | 2001 | 2002 | 2003  |
|------------------------|------|------|-------|
| EQUIPO DIRECTIVO       | 85   | 87   | 86    |
| TÉCNICOS SUPERIORES    | 190  | 209  | 256   |
| TÉCNICOS MEDIOS        | 248  | 250  | 333   |
| TÉCNICOS ESPECIALISTAS | 262  | 257  | 207   |
| AUXILIARIOS TÉCNICOS   | 133  | 133  | 149   |
| TOTAL                  | 918  | 936  | 1.031 |



*Respetamos e impulsamos los principios de equidad interna, no discriminación e igualdad de oportunidades*

La política de selección se basa en el modelo de competencias, un sistema de gestión transparente y objetivo que facilita la identificación de los conocimientos técnicos, habilidades y comportamientos necesarios para la compañía. Se respetan los principios de transparencia, no discriminación e igualdad de oportunidades.

Las ofertas de empleo son difundidas, tanto interna como externamente a todas las zonas geográficas, a través de distintas vías: los tablones de empresa, intranet, internet, bolsas de empleo y medios de comunicación.

En los criterios de selección se ha puesto especial énfasis en buscar profesionales comprometidos con la visión de la empresa, orientación al cliente y capaces de trabajar en equipo.

Por otro lado, una vía de contratación que Red Eléctrica mantiene desde su constitución, son los programas de cooperación educativa con diversas instituciones relacionadas con su actividad empresarial. Las prácticas en la empresa, concebidas como parte de la formación, propician una interrelación fluida entre alumnos y empresa, al tiempo que facilitan su acceso al mundo laboral. En el año 2003 un tercio de los becarios que realizaban prácticas en Red Eléctrica se han incorporado en plantilla.

La forma jurídica de contratación habitual de la compañía es la indefinida. A finales de 2003, el 92% de los 1.031 empleados tienen contrato de carácter indefinido. Los contratos temporales, con una duración máxima entre uno y dos años, se aplican a jóvenes recién titulados en periodo de formación.



*Red Eléctrica considera a su equipo humano como su mejor activo, el elemento esencial de su liderazgo en el sector y de la calidad del servicio que presta*

*El nuevo modelo retributivo ha supuesto un incremento salarial para el 35% de la plantilla*

La política retributiva de Red Eléctrica se orienta a vincular y motivar a las personas y hacer consistente la obtención de resultados con la creación de valor; la transparencia, la equidad y el comportamiento ético de sus profesionales.

Por ello durante 2003 se ha implantado un nuevo sistema retributivo cuyo primer objetivo se ha orientado a lograr una mayor equidad interna que se ha traducido en un incremento salarial para el 35% de la plantilla.

Para el equipo directivo se ha diseñado un modelo de retribución variable ligada a objetivos de gestión que alcanza hasta el 30% en el primer nivel de dirección y hasta el 15% en los mandos intermedios.

## Beneficios sociales

La política de Recursos Humanos, desarrollada en el Convenio Colectivo, establece los siguientes beneficios sociales para los empleados:

- Plan de pensiones.
- Seguro médico privado para el empleado y los familiares a su cargo.
- Seguro de fallecimiento e incapacidad.
- Tarifa eléctrica especial en el domicilio habitual.
- Préstamos personales para la adquisición o mejora de vivienda o para la adquisición de automóvil.
- Ticket restaurante.
- Ticket guardería.

*Red Eléctrica proporciona importantes beneficios sociales a sus empleados*

El coste asumido por Red Eléctrica en beneficios sociales durante 2003 ha sido de 2.902 miles de euros.

Red Eléctrica mantiene, además, una serie de servicios en favor de todos sus empleados:

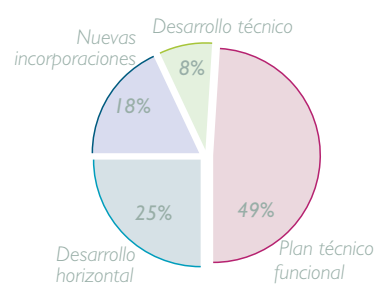
- Comedor de empresa.
- Autobús para uso de empleados.
- Aparcamiento para los empleados.
- Complemento hasta el 100% del sueldo en caso de incapacidad temporal.
- Internet en el puesto de trabajo.
- Ayudas para la práctica de deporte en instalaciones próximas al centro de trabajo.
- Préstamos para atender gastos personales especiales.



## Indicadores de formación

|   | 2001   | 2002   | 2003   |
|---|--------|--------|--------|
| HORAS DE FORMACIÓN                                    | 34.400 | 44.184 | 56.124 |
| FORMACIÓN EN JORNADA LABORAL (%)                      | 16     | 72     | 77     |
| PLANTILLA EN FORMACIÓN (%)                            | 92     | 71     | 94     |
| HORAS POR EMPLEADO                                    | 37     | 48     | 58     |
| INVERSIÓN EN FORMACIÓN SOBRE TOTAL GASTOS DE PERSONAL | 3,3    | 3,4    | 5,1    |

## Distribución de las horas de formación



## Desarrollo profesional

La incorporación de nuevos profesionales, el entorno de cambio en el que Red Eléctrica se desenvuelve y la implantación del Plan Estratégico de la compañía, requieren una adecuada gestión del talento.

Anualmente se diseña el Plan de Desarrollo de Recursos Humanos basado en el sistema de gestión por competencias y en las necesidades de formación identificadas. Este plan se establece con la participación de las distintas unidades organizativas y es difundido a toda la plantilla. Durante 2003 se han realizado más de 56.000 horas de

*Más de 56.000 horas de formación, 430 cursos y 58 horas por empleado de las cuales el 77% se realizan en jornada laboral. Un esfuerzo que supone el 5,1% de los gastos de personal*

*El 88% de los nuevos directivos proceden de promociones internas*



formación en 430 cursos con una inversión por empleado de 3.000 euros. El plan se estructura en las siguientes áreas de conocimiento:

- **Técnico-Funcional:** dirigida a conseguir la mayor adecuación posible de cada persona al puesto que desempeña. Este área ha cubierto el 49% del total de las horas de formación de 2003.
- **Desarrollo Horizontal:** orientada a la actualización de conocimientos en áreas genéricas así como a facilitar la integración cultural en la compañía. La dedicación a este espacio ha sido del 25% del total de horas de formación.
- **Planes de Desarrollo Técnico:** dirigidos a impulsar el desarrollo de competencias que posibiliten el acceso a funciones de mayor responsabilidad. La primera edición del Plan de Desarrollo de futuros directivos ha facilitado el acceso a puestos directivos de más del 55% de los participantes. Asimismo, la primera fase del Plan de Carreras Técnicas, dirigido a técnicos altamente cualificados, ha contado con la participación de 80 profesionales.
- **Formación de Directivos:** orientada al despliegue y mejora de sus competencias y al desarrollo de su capacitación para la gestión de personas. El equipo directivo dedica alrededor de 53 horas al año a este área de formación.

*La conducta de los directivos de Red Eléctrica está presidida por los principios de eficiencia, rentabilidad, honestidad y responsabilidad*

*Más de 80 profesionales de Red Eléctrica participan en el Plan de Desarrollo Técnico, cuyo objetivo es potenciar y retener el talento en la compañía*

Red Eléctrica ha diseñado un plan específico para los empleados que se incorporan a la compañía. Este plan cubre, durante los primeros meses de estancia, una formación continua de adaptación a las funciones que van a desempeñar y al conocimiento de la cultura de la empresa, lo que se ha traducido en el año 2003 en más de 17.000 horas de formación.

En este ámbito, resulta especialmente relevante el esfuerzo dedicado al desarrollo de los más de 40 nuevos operadores contratados para los Centros de Control eléctrico, tanto peninsulares como insulares. Esta actividad ha supuesto más de 200 horas de formación por persona, de las cuales el 85% han sido impartidas por instructores internos a través de la Escuela de Operadores.

Paralelamente, en el año 2003 se ha puesto en marcha el primer proyecto de formación virtual a través de una plataforma e-learning con objeto de facilitar el



acceso a las medidas de formación necesarias en el momento adecuado. Esta modalidad se combina con el aprendizaje presencial y la tutoría.

### Comunicación e integración

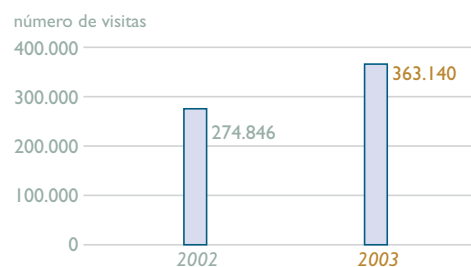
La comunicación es un elemento fundamental en el proceso continuo de integración e implicación del personal con la cultura, la visión y las estrategias de la compañía y se materializa en un diálogo cercano a lo largo de toda la línea organizativa.

Algunas de las principales actuaciones que se llevan a cabo son:

- Comunicación en cascada del Plan Estratégico de la empresa.
- Elaboración y distribución a toda la plantilla del Plan anual de Comunicación Interna.
- Mantenimiento y desarrollo de canales de comunicación y participación. Desde 1993 se edita, con carácter trimestral, la revista “Entre Líneas” que se distribuye a toda la plantilla. Más recientemente se implantaron sistemas on-line: la revista “Red en Línea”, el canal de información “e-directivos” y a partir de 2003 el “Autoservicio del Empleado”, que permite a toda la plantilla acceder a través de la web interna a sus datos laborales, retributivos, de formación e imprimir el recibo de nómina o los certificados fiscales.



### Visitas a la web interna



- Revisión de la efectividad de la gestión de recursos humanos, con objeto de aumentar el grado de implicación, a través de encuestas de evaluación de los distintos servicios que ayudan a identificar los aspectos de mejora. Actualmente se está llevando a cabo un estudio sobre la efectividad y satisfacción de los empleados con respecto a la comunicación interna.
- Centros de Atención Telefónica para la resolución de peticiones, consultas o incidencias, de los usuarios informáticos o de servicios generales.

*Red Eléctrica dispone de diferentes canales de comunicación interna que facilitan la integración e implicación de las personas*

En 2003 la web interna de Red Eléctrica ha recibido más de 363.000 visitas en las que se han consultado 2,1 millones de páginas, lo que supone un incremento del 32% con respecto al año anterior. Este crecimiento demuestra que en Red Eléctrica esta herramienta se ha convertido en un canal primordial de comunicación interna y un medio eficaz para el desarrollo del trabajo diario de los empleados.







Entre las secciones más destacables de Intranet se encuentran el Autoservicio del Empleado, las noticias de prensa, los comunicados emitidos por la compañía a los medios, las políticas, los procedimientos y la normativa interna.

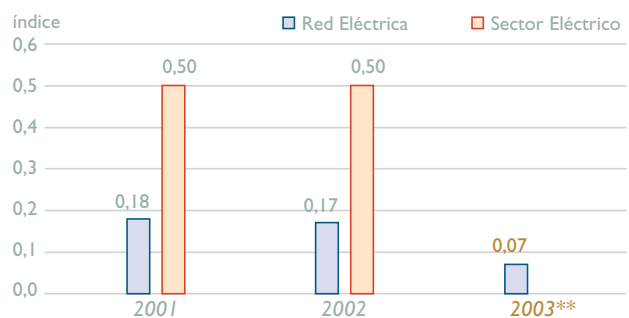
### Relaciones laborales

Para la implantación de las estrategias de recursos humanos ha sido imprescindible disponer de unas fluidas relaciones laborales que favorecieran el compromiso de las personas. Este proceso se ha visto facilitado por el importante grado de implicación que ha tenido la representación legal de los trabajadores. De ahí que la firma del VIII Convenio Colectivo, aplicable a los empleados de la sociedad matriz, con vigencia hasta finales del 2006 sea un hito destacable del ejercicio, ya que va a permitir afrontar los importantes retos de los próximos años en un marco laboral estable.

Red Eléctrica posee representación sindical en cada centro de trabajo, existiendo un Comité Intercentros que tiene las facultades atribuidas por el Convenio Colectivo. La actuación sindical se realiza a través de distintas comisiones y grupos de trabajo que permiten la aportación de todas las secciones sindicales de la empresa. En las elecciones sindicales celebradas en 2003 obtuvieron representación cuatro centrales sindicales con 35 representantes.

*Red Eléctrica es la primera compañía eléctrica del mundo que obtiene la certificación internacional OHSAS 18001 en Prevención de Riesgos Laborales*

### Índice de gravedad de accidentes\*



(\*) Número de jornadas perdidas por accidente laboral por mil horas trabajadas  
 (\*\*) Dato del sector eléctrico no disponible

### Seguridad, salud y entorno laboral

Red Eléctrica cuenta entre sus principios garantizar la salud laboral de sus empleados, favoreciendo en cada área de la compañía el desempeño del ejercicio profesional y el bienestar presente y futuro de los trabajadores.



Para cubrir adecuadamente este objetivo, la empresa se ha dotado de un sistema de gestión de acuerdo con la norma internacional OHSAS 18001 y que incluye una Política de Seguridad y Salud Laboral, un servicio de prevención propio (con expertos en cada una de las especialidades preventivas) y un comité de seguridad y vigilancia integrado por representantes sociales de todos los centros de trabajo.



La Prevención de Riesgos Laborales se completa con una detallada descripción de los riesgos de cada puesto de trabajo que alcanza al 100% de los empleados. Las actividades preventivas, encaminadas a garantizar que la seguridad quede integrada desde el primer momento en todas las actuaciones que se realizan en la empresa, han permitido reducir la accidentabilidad tanto de Red Eléctrica como de las empresas subcontratadas. De esta manera, durante el ejercicio 2003 el índice de gravedad de accidentes se ha reducido en un 59% en Red Eléctrica y un 53% en las contratas.

### Indicadores de accidentabilidad

| <b>Red Eléctrica</b>                  | <b>2001</b> | <b>2002</b> | <b>2003</b> |
|---------------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| Nº DE ACCIDENTES LABORALES CON BAJA   | 9           | 11          | 6           |
| ÍNDICE DE FRECUENCIA                  | 6,88        | 6,95        | 3,64        |
| Nº DE JORNADAS PERDIDAS POR ACCIDENTE | 121         | 172         | 120         |
| ÍNDICE DE GRAVEDAD                    | 0,18        | 0,17        | 0,07        |
| <b>Empresas subcontratadas</b>        |             |             |             |
| Nº DE ACCIDENTES LABORALES CON BAJA   | 78          | 79          | 57          |
| ÍNDICE DE FRECUENCIA                  | 66,33       | 44,10       | 34,08       |
| Nº DE JORNADAS PERDIDAS POR ACCIDENTE | 8.576       | 3.025       | 1.350       |
| ÍNDICE DE GRAVEDAD                    | 6,78        | 1,63        | 0,8         |



Actualmente se está trabajando en el desarrollo de un sistema de valoración en Prevención de Riesgos Laborales de las contratas que trabajan con Red Eléctrica, para analizar y evaluar su actuación a partir de criterios como: la disponibilidad de un servicio de prevención propio, la formación en prevención impartida a sus empleados o su grado de accidentabilidad en relación a otras empresas.

Red Eléctrica dispone además de un Servicio Médico, que constituye la unidad básica de salud del Sistema de Prevención de Riesgos Laborales, equipado con el material y personal necesario para la atención primaria en caso de incidencia.





Su acción se centra en la vigilancia sanitaria y la difusión de medidas preventivas, entre las que destacan:

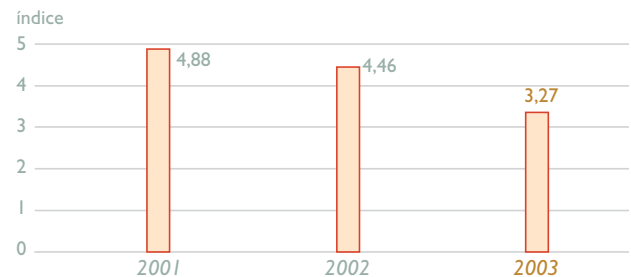
- Reconocimientos médicos.
- Campañas de vacunación y prevención.
- Difusión de medidas preventivas.
- Formación en primeros auxilios.
- Consultas médicas.

La difusión de medidas preventivas ha sido esencial para mantener bajos niveles de accidentabilidad y absentismo. En 2003 se impartieron casi 2.000 horas de formación en las que participó un 12,2% de los empleados. El entorno de trabajo, tanto ambiental como físico, es un campo de actuación esencial para lograr un espacio laboral adecuado, digno y agradable.

### Indicadores de actividades preventivas

|  | 2001  | 2002  | 2003  |
|--|-------|-------|-------|
| Nº DE RECONOCIMIENTOS MÉDICOS REALIZADOS | 689   | 576   | 601   |
| Nº DE CONSULTAS MÉDICAS ATENDIDAS        | 1.163 | 1.330 | 1.432 |

### Tasa de absentismo\*



(\*) Incluye ausencias por todos los conceptos (IT, accidentes, permisos retribuidos, maternidad, asistencia médica)

*Más del 25% de la plantilla participa en actividades deportivas y de ocio subvencionadas por la empresa*

Desde el punto de vista ambiental, los empleados de Red Eléctrica mantienen una relación personal basada en la colaboración, el trabajo en equipo y el respeto. Para propiciar y fortalecer estas relaciones la compañía promueve y subvenciona distintas actividades deportivas y de ocio, en las que colabora habitualmente más del 25% de la plantilla: campeonatos de padel o tenis, concursos de fotografía y narrativa breve, o la fiesta infantil dirigida a hijos de empleados en la que participaron más de 300 niños el último año.



Desde el punto de vista físico, se ha llevado a cabo un importante proceso de reforma de espacios, propiciando instalaciones más abiertas y ergonómicas dotadas del mobiliario y los medios técnicos (videoconferencia) que permitan una mayor comunicación y confort.

## Conciliación de la vida profesional y personal

Red Eléctrica declara en su Plan Estratégico que es una organización basada en las personas y formula su compromiso con la conciliación de la vida profesional y personal y la igualdad de oportunidades a través de su Política de Responsabilidad Social Corporativa y desde el marco jurídico laboral del Convenio Colectivo.

Así, se han introducido importantes compromisos de obligado cumplimiento:

- Reducción paulatina de la jornada anual hasta las 1.700 horas actuales.
- Aplicación flexible de la jornada, en horario de entrada, salida y tiempo de comida.

*Hemos reformado los espacios físicos buscando una mejora de las condiciones ambientales de los empleados*

*Red Eléctrica tiene el compromiso estratégico de conciliar la vida profesional y personal*



- Equilibrio de jornada, verano e invierno, que permite disponer de jornada continuada durante un importante número de semanas al año.
- Calendario laboral por centro de trabajo, de forma que se recojan las peculiaridades de cada área geográfica: festividades locales, climatología, etc.
- Ampliación de los permisos retribuidos más allá de lo establecido por la Ley.
- Aplicación de la reducción de jornada y la excedencia, para el cuidado de hijos menores, con una sustancial mejora en relación con lo establecido por la Ley.

*Red Eléctrica ha recibido un accésit por sus políticas familiarmente responsables en la II Edición del Premio a la Empresa Flexible*







## Compromiso con la sociedad

Consideramos esencial mantener un diálogo permanente con las instituciones sociales, como garantía de éxito para la empresa y de satisfacción y mejora para quienes, de una forma u otra, están cerca de ella. Para lograrlo se realizan las siguientes acciones:

- Identificar a los interlocutores y establecer las relaciones necesarias para conocer la realidad social y los valores de la comunidad.
- Proyectar hacia el exterior el posicionamiento de la compañía, emitiendo mensajes claros y veraces que sean coherentes con sus estrategias y objetivos.

### *En Red Eléctrica consideramos esencial mantener un diálogo permanente y cercano con nuestros interlocutores*

En este marco de actuación se inscribe el Programa de Aceptación Social de Proyectos (PAS). El PAS es un plan de actuación metodológico, cronológico y estratégico que coordina escenarios, actores (interlocutores) y acciones con el objetivo de informar y sensibilizar a la sociedad sobre el interés social de los proyectos de la compañía. En él, Red Eléctrica tiene en cuenta a los actores involucrados en el desarrollo de nuevas instalaciones, valora su opinión e iniciativas, y determina una serie de medidas orientadas a conseguir que los proyectos se integren socialmente en el entorno, procurando un adecuado equilibrio entre los intereses sociales, económicos y ambientales.

*Programa de Aceptación Social de proyectos: buscamos el máximo consenso social*

El principal objetivo del PAS es lograr que los proyectos de Red Eléctrica se lleven a cabo con el máximo consenso social posible, conciliando los intereses generales y particulares del ámbito territorial con el desarrollo de la red de transporte de electricidad. Para ello se contemplan diferentes acciones entre las que se destacan:

- Estudio sociológico del entorno social.
- Entrevistas y presentaciones con los distintos colectivos: administraciones públicas, grupos ecologistas, medios de comunicación, asociaciones, etc.
- Organización de jornadas técnicas y divulgativas.
- Convenios de colaboración con ayuntamientos orientados a la realización de proyectos de acompañamiento y respaldo social.



En el ejercicio 2003 se han firmado convenios de colaboración con distintos ayuntamientos de diferentes Comunidades Autónomas por un importe de alrededor de 280.000 euros.

## Acciones de Cooperación y Patrocinio

Las actividades de Red Eléctrica en el ámbito de la cooperación y el patrocinio se centran en la difusión del funcionamiento del sistema eléctrico español, la colaboración con centros de enseñanza donde se investigan aspectos sociales y ambientales de las redes de alta tensión, y la contribución al desarrollo cultural y social, con entidades orientadas a la población más desfavorecida.

*Participamos en proyectos educativos, culturales y de acción social*



*Comprometidos con la educación y el desarrollo cultural*

## Apoyo al desarrollo educativo

En el ámbito educativo, Red Eléctrica tiene suscritos diversos convenios de colaboración con universidades, entre los que destacan:

- Cátedra de Red Eléctrica-Universidad Autónoma de Madrid: Convenio de colaboración para el desarrollo de la investigación social sobre energía y medio ambiente.
- Universidad Carlos III: Convenio de colaboración docente para el desarrollo de aspectos de interés común sobre el sector eléctrico relacionados con la docencia e investigación.
- Universidad Carlos III: Convenio de colaboración para la creación del primer laboratorio sobre la Economía de la Energía.
- Universidad de Navarra (IESE): Cooperación como Empresa Patrono en el desarrollo de programas de investigación empresarial. Mediante esta colaboración, la empresa mantiene un estrecho contacto con los estudios más avanzados en la formación de directivos y otras áreas de la empresa.
- Universidad Autónoma de Madrid: Miembro del Patronato de la Fundación General.

*Apoyamos al desarrollo educativo, colaborando activamente con diversas universidades*

En 2003, Red Eléctrica ha patrocinado o colaborado activamente en diversos cursos organizados por universidades como “La radiación electromagnética y su influencia en la salud pública” (Universidad de Cantabria), “La energía eléctrica, un producto de calidad” (Universidad de Burgos) o “CMI Projet transmission workshop” (Universidad de Cambridge).

También participa en el Programa Empresas-Parlamentarios, coordinado por el Círculo de Empresarios. Este programa tiene como objetivo mejorar el conocimiento mutuo entre las empresas y los parlamentarios.





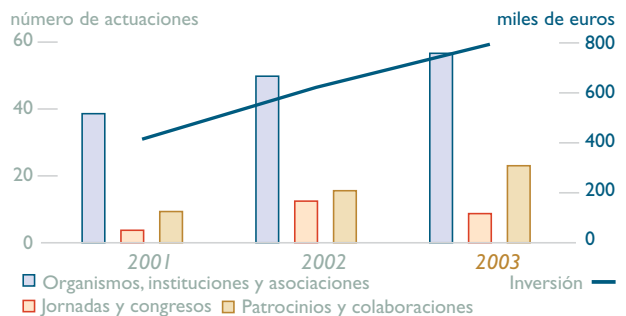
## Ayuda al desarrollo medioambiental

Red Eléctrica colabora con diversos organismos con el fin de promover el desarrollo medioambiental:

- Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC): Investigación en la Estación Biológica de Doñana, sobre el uso de las subestaciones de transporte de electricidad por el cernícalo primilla (en Aragón y Navarra), con el fin de evaluar y promover la conservación de la especie a nivel estatal.
- Fundación Entorno: Convenio de colaboración para promover la mejora medioambiental de la empresa, desarrollando actividades de formación, información e investigación.
- Museo de Tiernes: Convenio de colaboración con la Asociación de Amigos del Museo de Tiernes, para el desarrollo del proyecto "Protección del Paisaje y del Patrimonio Cultural como clave de desarrollo sostenible en el valle del Tiernes-Caracena". Este proyecto fue presentado a la convocatoria Life Medio Ambiente de 2001.
- Colegio Oficial de Físicos. Convenio de colaboración para la creación de un apartado de campos electromagnéticos en su página web.



## Actuación de acción social



## Ayuda al desarrollo social y cultural

En el ámbito social y cultural, Red Eléctrica ha firmado convenios de colaboración con diversas entidades:

- Fundación Energía sin Fronteras: Cooperación como empresa patrono con el objetivo de facilitar el acceso a la luz y el agua a las zonas más desfavorecidas del mundo.
- Clínica Universidad de Navarra: Convenio de colaboración para la investigación médica sobre el tratamiento de enfermedades como el cáncer y el alzheimer.
- Fundación Carlos III: Convenio de colaboración para el desarrollo de las acciones sociales llevadas a cabo por esta entidad.
- Asociación de Ayuda en carretera del País Vasco (DYA): Colaboración con la entidad en el desarrollo de sus labores de atención a enfermos y accidentados.
- Universidad Autónoma de Madrid: Convenio de colaboración por el que se patrocina el desarrollo de "XXX Ciclo de Grandes Autores e Intérpretes de la Música".



Asimismo, Red Eléctrica colabora con el deporte a través de convenios con



organizaciones como la Fundación Deporte de Alcobendas, que permite la práctica del mismo a los empleados de la empresa, y el Club Balonmano de León, con el fin de promocionar el balonmano en la provincia.

## Red Eléctrica en otros países

Red Eléctrica desarrolla actividades de acción social en Perú y Bolivia a través de sus filiales REDESUR y TDE. Estas actividades abarcan diversos campos como la educación, cultura, solidaridad social y desarrollo económico regional.

### Bolivia

Las actuaciones educativas realizadas durante 2003 se han orientado, principalmente, a facilitar el aprendizaje de la población infantil sobre temas relacionados con la electricidad.

- Programa de visitas al Centro Interactivo de Electricidad de TDE en Cochabamba, en el que han participado alrededor de 1.800 niños de 6 a 13 años de edad pertenecientes a catorce instituciones educativas.
- Formación a 2.800 niños de 24 escuelas rurales, sobre las medidas de precaución que deben tener con respecto a las líneas de alta tensión.



*1.800 niños bolivianos han visitado el Centro Interactivo de Electricidad de TDE*



Por otro lado, TDE ha continuado en 2003 el programa de ayudas y becas, de las que se han beneficiado alumnos de diversas universidades de Bolivia. Asimismo, se han desarrollado trabajos de investigación científica, realizados por estudiantes en diferentes áreas de la empresa.

En el marco de la cultura, se ha patrocinado un importante número de actividades culturales (música, teatro, pintura) realizadas, en su mayoría, por artistas bolivianos con el objetivo de apoyar las costumbres y valores culturales de la región.

Dentro del entorno empresarial se colabora activamente en diferentes congresos, seminarios y publicaciones orientados a un mayor conocimiento de los sistemas eléctricos y de los ámbitos social y medioambiental. Durante 2003 se ha participado en diferentes foros como el IV Congreso de Energía, el seminario internacional de interconexiones regionales CIGRE RIAC, así como el Simposio Nacional de Medio Ambiente, donde TDE fue reconocida por sus esfuerzos en la preservación del medio ambiente y obtuvo la certificación ISO 14001.

*Alumnos de diversas universidades de Bolivia disfrutaron del programa de becas de TDE*



Entre las actividades de solidaridad social, destacan la cooperación con organizaciones que ayudan a niños, ancianos y enfermos más necesitados, así como el apoyo permanente al Grupo Voluntario de Salvamento de Bolivia "SAR".

La contribución de TDE a la comunidad ha sido valorada mediante una encuesta de Responsabilidad Social, a través de un cuestionario difundido a clientes, proveedores y personas o instituciones relacionadas con TDE. Los resultados obtenidos muestran un 80% de percepción positiva, la imagen corporativa proyectada (91%) y como empresa referente de excelencia en la gestión (85%), lo que confirma el prestigio y reconocimiento que posee la compañía en el entorno.

### Perú

Red Eléctrica del Sur, S.A. (REDESUR), empresa peruana participada en un 30% por Red Eléctrica Internacional, contribuye al desarrollo de las escuelas situadas en las zonas donde la compañía opera, mediante acciones en el ámbito educativo y social.

Dentro de las actividades de 2003 destaca el programa de entrega de mobiliario para 57 aulas escolares y otro de material escolar para 767 niños de escuelas que se encuentran en las zonas económicamente más deprimidas del sur de Perú. En el ámbito de la solidaridad, REDESUR organizó un programa de distribución de alimentos y regalos navideños para más de 700 estudiantes y 60 docentes durante la campaña de Navidad.

## *Nuestro compromiso con el desarrollo y mejora de nuestro entorno social se extiende a los países en los que estamos presentes*

### Participación en organismos

La participación en organismos, entidades y asociaciones es esencial para el conocimiento que la empresa adquiere de su entorno. Red Eléctrica está presente en 37 organizaciones nacionales y en 22 internacionales, colaborando activamente en sus órganos rectores, comités de estudio, normalización y grupos de trabajo. En ellos participan alrededor de 140 personas de todas las áreas de la empresa, con una dedicación total de cerca de 10.000 horas, destacando los siguientes:



**CIGRÉ** (Consejo Internacional de Grandes Redes Eléctricas). Organismo que agrupa a empresas eléctricas, fabricantes de bienes de equipo, ingenierías y centros de investigación de todo el mundo, con el objeto de intercambiar conocimientos técnicos. Red Eléctrica ocupa la Presidencia y la Secretaría del Comité Español.

**EI** (Edison Electric Institute). Asociación de empresas eléctricas de EE.UU. y empresas internacionales afiliadas. Red Eléctrica participa en conferencias financieras ante analistas e inversores del sector eléctrico.

**ETSO** (Asociación de Operadores de Sistemas Eléctricos Europeos). Asociación en la que participan los operadores de todos los países de la Unión Europea y otros candidatos a la integración en 2004. Red Eléctrica es miembro fundador y mantiene una participación activa en la asociación, formando parte de su Comité de Dirección. Durante 2003, ETSO aprobó un nuevo sistema de compensación de los flujos transfronterizos.

**EURELECTRIC** (Unión de la Industria Eléctrica). Asociación sectorial que representa los intereses comunes de la industria eléctrica europea, formada como resultado de la fusión de UNIPED (fundada en 1925) y EURELECTRIC (fundada en 1990). La misión de esta asociación es contribuir al desarrollo y la competitividad de la industria eléctrica y promover el papel de la electricidad en el progreso de la sociedad.

**IESOE** (Interconexión Eléctrica del Suroeste de Europa). Esta organización agrupa a RTE (Francia), REN (Portugal), ONE (Marruecos) y Red Eléctrica. Su objetivo es analizar el comportamiento de la red de interconexión de estos países y elaborar iniciativas para perfeccionar su operación. Red Eléctrica ocupa la Presidencia y la Secretaría.

**OME** (Observatorio Mediterráneo de la Energía). Organización creada en 1991 y constituida por una treintena de empresas energéticas (eléctricas, gasísticas



*Interactuamos y colaboramos en el desarrollo y mejora de los sistemas eléctricos*



y petroleras) que operan en la cuenca mediterránea. Sus objetivos son fomentar la colaboración en el entorno energético entre sus miembros y entre los países mediterráneos y promover el diálogo entre gobiernos, Comisión Europea y otros organismos internacionales sobre temas energéticos del Mediterráneo.

**UCTE** (Unión para la Coordinación del Transporte de Electricidad). Asociación que coordina a los operadores de los sistemas de transporte de 22 países de la Europa continental. El objetivo es garantizar la seguridad del sistema eléctrico interconectado, tarea que se viene realizando desde hace 50 años. La red de la UCTE supone el suministro a 400 millones de personas (512 GW de potencia instalada, 2.160 TWh y 200.000 km de líneas de transporte).

*Estamos presentes en 37 organizaciones nacionales y 22 internacionales*

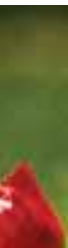
**TSO-International Comparison.** Asociación Internacional de operadores de sistemas eléctricos con miembros europeos, asiáticos, surafricanos y americanos. Su misión es intercambiar información sobre las actuales y futuras prácticas de operación de sistemas con el objeto de establecer comparaciones y referencias.



---

# responsabilidad medioambiental

*En Red Eléctrica entendemos la protección del medio ambiente como un compromiso ante la sociedad que se pone de manifiesto en cada una de nuestras actividades, integrando la responsabilidad medioambiental en la estrategia de la empresa*



## Política y Gestión Medioambiental

El Grupo Red Eléctrica, a través de su Política Medioambiental, manifiesta su compromiso de protección del medio ambiente, facilitando y fomentando que cada persona desarrolle su trabajo con el máximo respeto al entorno natural y muestre un compromiso responsable con la sociedad.



Para garantizar el cumplimiento de su Política Medioambiental, Red Eléctrica dispone de un Sistema de Gestión Medioambiental que establece las responsabilidades de carácter ambiental de todas las áreas de la empresa. Este sistema fue certificado en mayo de 1999 según la norma UNE-EN ISO 14001 y está registrado en el Sistema Comunitario de Ecogestión y Ecoauditoría (EMAS) desde octubre de 2001.

Red Eléctrica cuenta con un Departamento de Medio Ambiente cuya misión principal es apoyar técnicamente en este campo a todas las unidades organizativas en el desarrollo de sus actividades.

La aplicación de las técnicas más respetuosas con el entorno natural, la investigación, las actividades de formación y de comunicación, la colaboración con organismos ambientales, etc., muestran claramente la vocación de Red Eléctrica de protección del medio ambiente, actividad en la que ocupa una posición de liderazgo mundial en el sector eléctrico.



*Identificamos los riesgos ambientales  
de los nuevos activos adquiridos*

*Hemos obtenido  
el Premio a la Mejor  
Memoria Medioambiental*

La Memoria Medioambiental de Red Eléctrica, publicada por cuarto año consecutivo, ha obtenido el Premio a la Mejor Información Medioambiental y de Sostenibilidad de las Empresas Españolas en la modalidad de mejor memoria medioambiental, concedido por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España (ICJCE) y la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA), por la alta calidad de su contenido y por los criterios seguidos en su elaboración. Dicha memoria contiene una información más detallada de las distintas actividades medioambientales (residuos, estudios de impacto ambiental, costes, etc.). Puede consultarse en la sección de Medio Ambiente de nuestra web corporativa ([www.ree.es](http://www.ree.es)).



Por otro lado, cabe destacar que a principios del mes de octubre Red Eléctrica organizó la cuarta edición de las Jornadas sobre Líneas Eléctricas y Medio Ambiente, que reunió a empresas del sector eléctrico, administración, expertos nacionales e internacionales, organismos públicos y privados, asociaciones, etc., con el objeto de compartir conocimientos y experiencias, debatir y reflexionar sobre todos los aspectos ambientales relacionados con el transporte y la distribución de la energía eléctrica, así como su contribución al reto de lograr un desarrollo sostenible.

*Hemos organizado la cuarta edición de las Jornadas sobre Líneas Eléctricas y Medio Ambiente*

### Control medioambiental de actividades

Con el objeto de conocer el estado ambiental de los nuevos activos adquiridos por Red Eléctrica, en 2003 se ha realizado una revisión de las subestaciones, que ha consistido en la identificación técnica y económica de los posibles riesgos medioambientales y en la definición de las acciones preventivas y correctoras necesarias para reducir los riesgos existentes.



En cuanto a las actividades de prevención de la contaminación en subestaciones, se han instalado bandejas para evitar el vertido de los depósitos de combustible en cinco subestaciones y se han acondicionado los de los grupos electrógenos de otras seis subestaciones, además de corregirse la pérdida de agua de los tres fosos de recogida de aceite de una subestación.

### Consultas

| ÁREA                          | 2001      | 2002      | 2003      |
|-------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| AVIFAUNA                      | 4         | 5         | 13        |
| CAMPOS ELECTROMAGNÉTICOS      | 23        | 45        | 8         |
| CERTIFICADOS VERDES           | 0         | 0         | 4         |
| INSTALACIONES                 | 4         | 5         | 4         |
| INFORMACIÓN AMBIENTAL GENERAL | 0         | 6         | 8         |
| PUBLICACIONES                 | 1         | 4         | 11        |
| RUIDOS                        | 0         | 2         | 0         |
| <b>Total</b>                  | <b>32</b> | <b>67</b> | <b>48</b> |

### Reclamaciones

| ÁREA                     | 2001     | 2002     | 2003     |
|--------------------------|----------|----------|----------|
| AVIFAUNA                 | 1        | 0        | 0        |
| RUIDO                    | 0        | 2        | 3        |
| PROXIMIDAD A INSTALACIÓN | 1        | 0        | 1        |
| RIESGO DE INCENDIO       | 1        | 0        | 1        |
| IMPACTO PAISAJÍSTICO     | 1        | 0        | 0        |
| <b>Total</b>             | <b>4</b> | <b>2</b> | <b>5</b> |

Asimismo, se han realizado las propuestas de las mejoras paisajísticas de once subestaciones a llevar a cabo entre 2003 y 2005.

*Nos esforzamos en mejorar la comunicación con las partes interesadas*

Red Eléctrica continúa realizando un gran esfuerzo en la mejora de la comunicación con las partes interesadas en la defensa del medio ambiente. En 2003 se han recibido y atendido un total de 48 consultas y 5 reclamaciones. Las consultas que se reciben son resueltas bien mediante comunicación directa o bien mediante el envío de las publicaciones o documentación técnica propia.







## Calificación ambiental de proveedores y contratistas

Durante 2003 se ha continuado con el programa de “Calificación ambiental de proveedores y contratistas” promovido por la Fundación Entorno, con el objetivo de fomentar la implantación de sistemas de gestión medioambiental certificables en las empresas proveedoras, con la ayuda de un plan de formación que les permita adquirir los conocimientos necesarios para alcanzar las exigencias impuestas por la norma UNE-EN ISO 14001 y el Reglamento Europeo de Ecogestión y Ecoauditoría (EMAS), de forma gradual.

Durante los últimos tres años Red Eléctrica ha invitado a participar en estas convocatorias de formación, a aquellos proveedores cuyas actuaciones, en el normal desarrollo de sus actividades, son susceptibles de generar impactos sobre el medio. En 2003 se han inscrito un 17% de estos proveedores seleccionados, entre empresas constructoras, consultorías, etc.

## *Fomentamos la implantación de sistemas de gestión medioambiental en nuestros proveedores*

### *Informamos e investigamos sobre campos electromagnéticos*



Por otro lado, se ha realizado una jornada de supervisión ambiental de obra en líneas y subestaciones eléctricas dirigida a los técnicos implicados en la vigilancia ambiental de las mismas. Con este tipo de jornadas se pretenden hacer habituales las buenas prácticas ambientales.

## Seguimiento de campos electromagnéticos y ruidos

Durante 2003 se han medido los campos electromagnéticos y ruidos en las cercanías de la nueva línea a 400 kV Santurce-Zierbena antes y después de su puesta en servicio, en cumplimiento de los requerimientos del Programa de Vigilancia Ambiental aprobado por el Gobierno Vasco, comprobándose que se cumple la normativa aplicable.

Red Eléctrica ha continuado con su política de información y de transparencia en este tema, participando en diversas jornadas, entre las que destaca el seminario “Aspectos jurídicos de los campos electromagnéticos” organizado por UNESA, y contribuyendo en publicaciones como “El desarrollo sostenible en España. Análisis de los profesionales” del VI Congreso Nacional del Medio Ambiente.

Se ha iniciado el proyecto de investigación "Corrientes inducidas en el cuerpo humano por campos electromagnéticos de frecuencia industrial", en colaboración con el Instituto de Magnetismo Aplicado "Salvador Velayos" (dependiente de la Universidad Complutense de Madrid, Renfe y el CSIC) y UNESA. La duración prevista es de dos años y medio, y su objetivo es desarrollar un modelo de cálculo de las corrientes inducidas en el interior del cuerpo humano por los campos electromagnéticos de frecuencia industrial que generan las instalaciones eléctricas, lo que permitirá evaluar el cumplimiento de las recomendaciones internacionales de exposición.

Por último, se ha comenzado a trabajar en el diseño de un Plan de Medidas de Campos Electromagnéticos y Ruidos. El objetivo de este proyecto es determinar estos parámetros en todas las líneas y subestaciones de Red Eléctrica a lo largo de los próximos 5 años, en especial en aquellas localizaciones próximas a edificios o zonas de recreo.



| <b>Acciones sobre el impacto ambiental (indicadores)</b>                         | <b>2001</b> | <b>2002</b> | <b>2003</b> |
|--|-------------|-------------|-------------|
| km DE TRAZA SEÑALIZADOS CON SALVAPÁJAROS / km DE TRAZA EXISTENTES                | 2,2%        | 2,7%        | 2,7%        |
| km DE TRAZA EN ESPACIOS DE LA RED NATURA <sup>(1)</sup> / km DE TRAZA EXISTENTES | -           | -           | 25,0%       |
| RESTAURACIONES PAISAJÍSTICAS / NUEVAS INSTALACIONES CONSTRUIDAS <sup>(2)</sup>   | -           | -           | 33,0%       |
| PROSPECCIONES ARQUEOLÓGICAS / NUEVAS INSTALACIONES CONSTRUIDAS <sup>(3)</sup>    | -           | -           | 47,0%       |
| SIMULACIONES VISUALES / SUBESTACIONES CON EsIA Y/O EsA <sup>(4)</sup>            | -           | -           | 31,3%       |

(1) Directiva 92/43/CEE, de 21 de mayo, relativa a la conservación de los hábitats naturales y de flora y fauna silvestres.  
 (2) Una vez construidas. (3) Antes de comenzar la construcción. (4) Estudio de impacto ambiental y/o estudios ambientales.



## Estudios y acciones sobre el impacto ambiental

Red Eléctrica realiza estudios de impacto ambiental de todos los proyectos de nuevas instalaciones, estén o no sometidos al Procedimiento de Evaluación de Impacto Ambiental contenido en la Ley 6/2001, de 8 de mayo.

En 2003 se ha obtenido la Declaración de Impacto Ambiental (DIA) positiva de tres líneas (L/Muruarte-Castejón, L/Nueva Escombreras-Alimentación Murcia-Rocamora y L/Palos-Guillena) y de dos subestaciones (Muruarte y Morella). Asimismo, se está a la espera de la obtención de la Declaración de Impacto Ambiental de dos líneas y dos subestaciones más.

Para instalaciones no sometidas al Procedimiento de Evaluación de Impacto Ambiental se ha obtenido la Resolución de Impacto Ambiental positiva de cuatro subestaciones (Fuendetodos, Olmedo, Santa Engracia y Segovia) y se han tramitado cuatro más. Adicionalmente, durante este año se han concluido los estudios de impacto ambiental de un cable subterráneo, cinco líneas y cuatro subestaciones, y los estudios ambientales de diez subestaciones. Además, se han iniciado los estudios de

*Realizamos estudios de impacto ambiental, por encima de las exigencias legales en todos los proyectos*



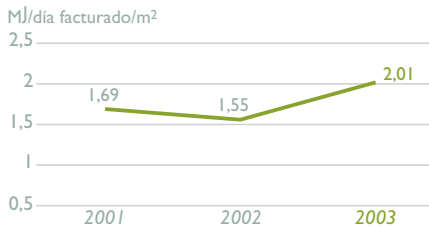


impacto ambiental de tres líneas y una subestación, y los estudios ambientales de cuatro subestaciones; y siguen en curso los estudios de impacto ambiental de un cable subterráneo, veintidós líneas y dos subestaciones, así como los estudios ambientales de once subestaciones.

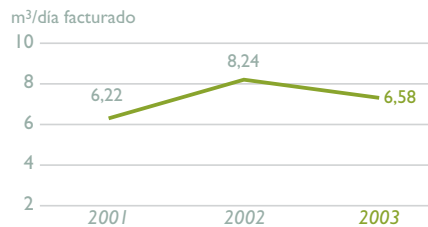
Se han realizado trabajos de vigilancia ambiental de las obras de construcción de un cable subterráneo, seis líneas, tres tendidos de segundos circuitos y seis aumentos de capacidad, con la correspondiente aplicación de las medidas preventivas y correctoras contempladas en los programas de vigilancia ambiental de cada una de ellas. Las obras de dos de las líneas, los tres tendidos de segundos circuitos y los seis aumentos de capacidad ya han terminado.

Además, se ha llevado a cabo la vigilancia ambiental de las obras de construcción de diez subestaciones y la ampliación y mejora de otras veinte, consistente en la aplicación de las medidas preventivas y correctoras, el diseño de zonas para la ubicación de residuos peligrosos y la verificación de la correcta gestión de los residuos generados en las citadas obras. Cuatro de estas obras y dieciséis ampliaciones y mejoras han finalizado durante el año.

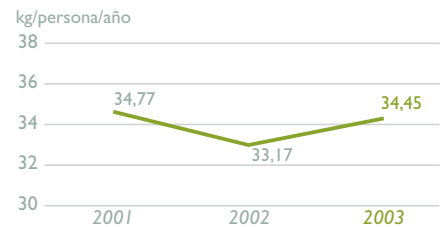
### Consumo medio de energía



### Consumo medio de agua



### Consumo medio de papel



## Gestión de residuos

En Red Eléctrica la generación de residuos proviene de las actividades de construcción y mantenimiento de las instalaciones (líneas, subestaciones y edificios). Para su gestión, se separan según su naturaleza y características, se almacenan en lugares identificados y estancos para evitar la contaminación ambiental, y finalmente se tratan de la manera más adecuada (reciclado, reutilización y valoración).



El incremento de volumen de residuos no peligrosos se debe básicamente a que las actividades de mantenimiento y renovación de las instalaciones no generan un flujo regular de residuos, ni en naturaleza ni en cantidad. Hay que destacar que algunos tipos de residuos han aumentado mucho como consecuencia del proceso de renovación de equipos; además, otro aspecto que hay que tener en cuenta para explicar este aumento es la mejora continua del control en su generación y gestión.

### Consumo de recursos básicos

En Red Eléctrica el consumo de recursos básicos (electricidad, agua y papel) se produce principalmente en los edificios que tiene distribuidos por todo el territorio nacional. Para reducir estos consumos ha puesto en marcha una campaña de concienciación y sensibilización, distribuyendo a todos sus empleados un Código de Buenas Prácticas Medioambientales, en el que se dan unas recomendaciones para su uso, así como consejos para la conducción y conservación del vehículo que ayudan a reducir el consumo de combustible.

### Costes medioambientales

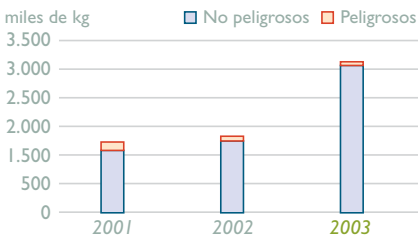
Uno de los principios de la Política Medioambiental de Red Eléctrica es "Orientar al Grupo hacia el desarrollo sostenible, integrando el respeto al medio ambiente y el fomento y progreso y bienestar social con los aspectos económicos, con el objetivo de crear valor de forma persistente".

Red Eléctrica lleva trabajando desde 1999 en la identificación y medición de los costes ambientales de la empresa con el objetivo de conseguir la correcta valoración de la dedicación de la empresa a la protección del medio ambiente, evitando, reduciendo o reparando los daños al entorno natural que resulten del desarrollo de sus actividades.

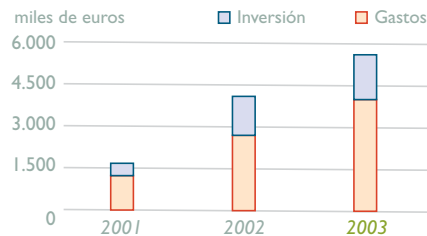


*Realizamos la vigilancia ambiental en la ejecución de todas las obras*

### Gestión de residuos



### Costes medioambientales



*Aplicamos medidas preventivas para minimizar el impacto ambiental*



Los costes ambientales han experimentado un importante incremento en los últimos años, debido a la aplicación de una metodología más precisa para contabilizar los gastos e inversiones en las tareas relacionadas con la preservación del medio ambiente, que incluye aspectos que hasta ahora no se habían tenido en cuenta.

## Evolución de los expedientes sancionadores

| Estado       | 2002      |                   |                         | 2003      |                   |                         |
|--------------|-----------|-------------------|-------------------------|-----------|-------------------|-------------------------|
|              | Archivado | Archivado y multa | Pendiente de resolución | Archivado | Archivado y multa | Pendiente de resolución |
|              | 12        | 2                 | -                       | -         | 1                 | 4                       |
| <b>Total</b> |           | <b>14</b>         |                         |           | <b>5</b>          |                         |

### Expedientes sancionadores

Durante 2003 se han abierto cinco expedientes sancionadores, de los que únicamente se ha ejecutado uno. La infracción cometida ha sido la corta de diferentes especies de árboles y la afección a la vegetación circundante en la caída de los mismos en la margen izquierda del río Najerilla, en la Comunidad Autónoma de la Rioja. La sanción impuesta ha sido de 1.001 euros y la obligación de reponer la superficie afectada.

Respecto al año anterior, el número de expedientes sancionadores abiertos en 2003 ha disminuido un 64,3%. En 2002 se abrieron 14 expedientes, 12 de los cuales fueron archivados y los dos restantes fueron tipificados como leves. En el primero, la infracción cometida fue finalizar fuera del plazo establecido en la autorización, la realización de obras en zona de policía de aguas en la margen izquierda del arroyo Saguales en la Comunidad Autónoma de Cantabria. La sanción impuesta fue de 240 euros.

En el segundo caso, la infracción cometida residió en la retirada fuera del plazo establecido en la autorización de nidos de cigüeña de los apoyos de líneas eléctricas en varios términos municipales de la provincia de Zamora. La sanción impuesta fue de 150 euros.



## Programa medioambiental. Objetivos y metas

El cumplimiento global del Programa Medioambiental 2003 ha sido del 72,2 %.

La siguiente tabla muestra los objetivos y metas abordados durante 2003, indicando su grado de cumplimiento:

### Objetivos y metas abordadas en 2003

| Áreas                          | Objetivos   | Metas   | Ponderación meta | Cumplimiento meta   | Cumplimiento objetivo |
|--------------------------------|---|---|------------------|---------------------|-----------------------|
| MEJORA DE LA GESTIÓN AMBIENTAL | MEJORA DEL SISTEMA DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL<br>MEJORA DE PROCESOS  | MEJORA DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN AMBIENTAL   | 50 %             | 0 % <sup>(1)</sup>  | 50 %                  |
|                                |   | INTEGRACIÓN Y MEJORA DE LA NORMATIVA MEDIOAMBIENTAL   | 50 %             | 100 %               |                       |
|                                |   | PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE EMISIONES DE SF6  | 70 %             | 0 % <sup>(2)</sup>  | 30 %                  |
|                                |   | ESPECIFICACIONES PARA LA ELABORACIÓN DE LOS ESTUDIOS DE IMPACTO AMBIENTAL EN FORMATO HTML   | 30 %             | 100 %               |                       |
| PROTECCIÓN DE LA AVIFAUNA      | REDUCCIÓN DE LOS EFECTOS SOBRE LA AVIFAUNA PROTEGIDA  | CONVENIO CON LA ESTACIÓN BIOLÓGICA DE DOÑANA (C.S.I.C.) PARA LA CONSERVACIÓN DEL CERNÍCALO PRIMILLA                                 | 25 %             | 100 %               | 100 %                 |
|                                |   | CONVENIO CON LA CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, AGUA Y MEDIO AMBIENTE DE LA REGIÓN DE MURCIA PARA LA SEÑALIZACIÓN DE LÍNEAS              | 25 %             | 100 %               |                       |
|                                |   | CONVENIO CON LA CONSEJERÍA DE AGRICULTURA Y MEDIO AMBIENTE DE LA JUNTA DE EXTREMADURA PARA LA SEÑALIZACIÓN DE LÍNEAS                | 35 %             | 100 %               |                       |
|                                |   | SEGUIMIENTO ESTUDIO DE COLISIÓN LÍNEA GUADAME-TAJO  | 15 %             | 110 %               |                       |
| PROTECCIÓN DEL PAISAJE         | ANÁLISIS Y REDUCCIÓN DEL IMPACTO VISUAL DE INSTALACIONES  | SIMULACIONES INFOGRÁFICAS DE SIETE SUBESTACIONES Y UNA LÍNEA  | 30 %             | 50 % <sup>(3)</sup> | 15 %                  |
|                                |   | MEJORAS PAISAJÍSTICAS EN NUEVE SUBESTACIONES  | 70 %             | 0 % <sup>(4)</sup>  |                       |
| PREVENCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN | INCORPORACIÓN DE LOS NUEVOS ACTIVOS AL SIGMA<br><br>REDUCCIÓN DEL RIESGO DE VERTIDO ACCIDENTAL DE ACEITE DE TRANSFORMADORES Y REACTANCIAS Y DE COMBUSTIBLE DE LOS GRUPOS ELECTRÓGENOS | INVENTARIO AMBIENTAL Y PROPUESTA DE MEDIDAS PREVENTIVAS Y CORRECTORAS DE TODAS LAS INSTALACIONES QUE SEAN INCORPORADAS AL TELEMANDO | 100 %            | 100 %               | 100 %                 |
|                                |   | ACONDICIONAR LOS TRES FOSOS DE RECOGIDA DE ACEITE DE UNA SUBESTACIÓN  | 20 %             | 0 % <sup>(2)</sup>  | 80 %                  |
|                                |   | ANÁLISIS Y PROPUESTA PARA EVITAR LA PÉRDIDA DE AGUA DE TRES FOSOS   | 30 %             | 100 %               |                       |
|                                |   | ACONDICIONAMIENTO Y CONTROL DE LOS VERTIDOS DE COMBUSTIBLE DE LOS GRUPOS ELECTRÓGENOS DE CINCO SUBESTACIONES                        | 35 %             | 100 %               |                       |
|                                |   | ANÁLISIS DE LA POSIBLE SOLUCIÓN Y PROPUESTA PARA EVITAR LOS VERTIDOS DE LOS DEPÓSITOS DE COMBUSTIBLE DE UNA DEMARCACIÓN             | 15 %             | 100 %               |                       |
| REDUCCIÓN DE CONSUMOS          | REDUCCIÓN DE CONSUMOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA Y AGUA   | ANÁLISIS DE CONSUMOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN SEDE SOCIAL Y CENTRO DE CONTROL DOS  | 100 %            | 100 %               | 100 %                 |
| CONTROL DE PROVEEDORES         | FORMACIÓN Y CALIFICACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES   | FORMACIÓN DE PROVEEDORES  | 50 %             | 100 %               | 50 %                  |
|                                |   | REVISIÓN Y MEJORA DEL SISTEMA DE CALIFICACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES  | 50 %             | 0 % <sup>(2)</sup>  |                       |
| FORMACIÓN                      | FORMACIÓN DEL PERSONAL EN TEMAS AMBIENTALES   | ELABORAR PLAN DE FORMACIÓN A MEDIO PLAZO  | 30 %             | 0 % <sup>(1)</sup>  | 70 %                  |
|                                |   | CURSO SOBRE TRATAMIENTO DE CALLES, TALAS Y PODAS  | 30 %             | 100 %               |                       |
|                                |   | CURSO SOBRE ASPECTOS MEDIOAMBIENTALES DE CONSTRUCCIÓN Y GESTIÓN DE RESIDUOS   | 40 %             | 100 %               |                       |
| COMUNICACIÓN                   | MEJORA DE LA COMUNICACIÓN   | MEMORIA MEDIOAMBIENTAL 2002   | 20 %             | 100 %               | 100 %                 |
|                                |   | MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2002  | 30 %             | 100 %               |                       |
|                                |   | CELEBRACIÓN DE LAS IV JORNADAS SOBRE LÍNEAS ELÉCTRICAS Y MEDIO AMBIENTE   | 25 %             | 100 %               |                       |
|                                |   | CONVENIO CON EL COLEGIO DE FÍSICOS PARA LA ELABORACIÓN DE UNA PÁGINA WEB  | 25 %             | 100 %               |                       |
|                                |   |   |                  |                     |                       |
| PROYECTO Y CONSTRUCCIÓN        | PROYECTO Y CONSTRUCCIÓN DE LÍNEAS Y SUBESTACIONES   | OBTENCIÓN DE LAS DECLARACIONES DE IMPACTO AMBIENTAL DE TRES LÍNEAS  | 50 %             | 100 %               | 100 %                 |
|                                |   | OBTENCIÓN DE LAS RESOLUCIONES DEL MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE DE LA EVALUACIÓN AMBIENTAL DE OCHO SUBESTACIONES                     | 50 %             | 100 %               |                       |
|                                |   |   |                  |                     |                       |
|                                |   |   |                  | <b>TOTAL</b>        | <b>72,2%</b>          |

(1) Meta finalizada fuera de plazo · (2) Meta que finaliza en 2004 · (3) Realizadas 5 subestaciones y una línea · (4) Realizadas las mejoras en cinco subestaciones







---

# diálogo y transparencia

*La transparencia constituye un principio esencial  
en la relación con todos nuestros interlocutores*

Red Eléctrica establece vías de comunicación para dialogar e informar de forma transparente, fluida y permanente a todas las partes interesadas, convencida de que son las personas o colectivos que trabajan, invierten o reciben servicios de la empresa los que deben evaluar de forma permanente su comportamiento empresarial.

### Atención a los accionistas o inversores

Red Eléctrica realiza diferentes acciones de comunicación dirigidas a accionistas, inversores institucionales y analistas financieros, ofreciendo la información más concreta y precisa sobre las actividades y evolución de la compañía en cada momento.

Para ello, utiliza diferentes canales de comunicación gestionados, principalmente, a través de la Oficina de Atención al Accionista. En 2003 se han realizados dos encuestas para evaluar el grado de satisfacción de los servicios proporcionados, tanto por la Oficina del Accionista como desde la sección de accionistas de la web.



#### Canales de comunicación

|  |
|--|
| OFICINA DE ATENCIÓN AL ACCIONISTA  |
| TELÉFONO GRATUITO: <b>900 100 182</b>  |
| CORREO ELECTRÓNICO: <a href="mailto:accionistas@ree.es">accionistas@ree.es</a> |
| WEB CORPORATIVA: SECCIÓN ACCIONISTAS E INVERSORES                              |
| BOLETÍN DEL ACCIONISTA   |
| VISITAS A INSTALACIONES  |

#### Indicadores de comunicación con accionistas

|  |       |
|--|-------|
| OFICINA DEL ACCIONISTA (visitas atendidas)             | 1.805 |
| TELÉFONO DEL ACCIONISTA Y E-MAIL (consultas atendidas) | 3.060 |
| ENVÍOS DE DOCUMENTACIÓN (envíos realizados)            | 3.110 |
| VISITAS A INSTALACIONES (accionistas participantes)    | 150   |
| IDENTIFICACIÓN DE ACCIONISTAS (nº de registros)        | 2.935 |

*Hemos mantenido más de 100 reuniones con inversores institucionales*

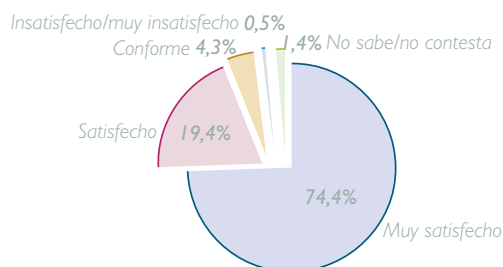
Además, Red Eléctrica cuenta desde 1999 con una Unidad de Relación con Inversores responsable de atender las consultas de los mismos y servir de canal de comunicación con los profesionales financieros. A través de esta unidad se realizan presentaciones y se mantienen frecuentes reuniones con la comunidad financiera y los analistas.

Durante 2003 se han realizado 9 *Road shows*, 86 reuniones y 8 presentaciones a inversores institucionales en las principales plazas financieras de España, Europa y Estados Unidos.

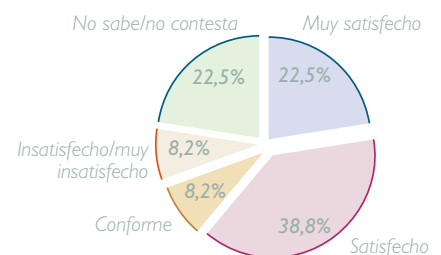


#### Valoración de servicio prestado

##### Oficina del accionista



##### Web del accionista



## Comunicación con los medios

Respondiendo a la política de transparencia informativa de la empresa, el contacto con los medios de comunicación es habitual y constante a través de diferentes vías: ruedas de prensa, notas de prensa y entrevistas.

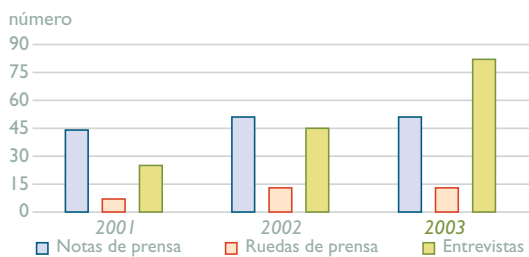
En 2003 Red Eléctrica ha tenido una importante presencia en los medios con 4.952 noticias publicadas, de las cuales 2.228 corresponden a la prensa de ámbito nacional y 2.724 a la prensa regional.

A finales de junio de 2003 Red Eléctrica puso en marcha la Sala de prensa on-line, con el objetivo de crear un canal de comunicación específico para los profesionales de los medios y ampliar la información que se pone a su disposición desde la web. Durante el periodo julio-diciembre esta sección recibió un total de 20.281 visitas, en las que se consultaron 35.400 páginas.

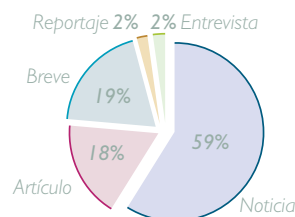


*Hemos creado la Sala de prensa on-line*

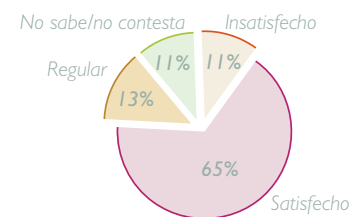
### Información emitida



### Noticias publicadas en 2003



### Valoración sala de prensa



En septiembre se realizó una encuesta de valoración de la Sala de prensa on-line a través de un cuestionario difundido a los periodistas especializados en el sector. Los resultados muestran que el 76% de los encuestados está satisfecho o muy satisfecho con este servicio.

## Web corporativa

Red Eléctrica de España, pone a disposición de la sociedad su web corporativa en Internet ([www.ree.es](http://www.ree.es)), con el propósito de difundir la información económico-financiera y de negocio de la compañía, junto con el resto de información referente al sistema eléctrico en el que opera, de interés para las distintas partes interesadas. Esta comunicación se realiza con criterios de máxima transparencia, calidad, rapidez y amplitud en la difusión de la información.

Los hechos relevantes se incorporan a la página web en cuanto son comunicados a la CNMV, junto con el resto de la información relativa al Gobierno Corporativo de la Sociedad y una completa información económica y financiera permanentemente actualizada, con el propósito de satisfacer las necesidades de información de los inversores más allá del mero cumplimiento de las obligaciones legales establecidas.



*En dos años se han duplicado las visitas a nuestra página web*

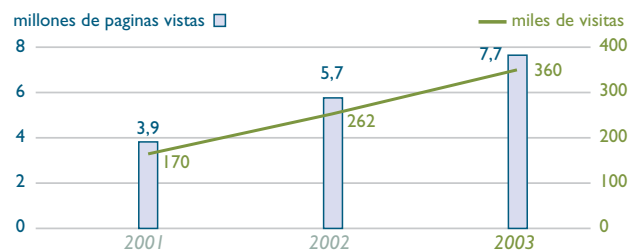


Durante el año 2003 se consultaron más de 7,7 millones de páginas en las 360.000 visitas que recibió la web de la compañía, procedentes de un centenar de países. Este volumen de visitas, con una duración media de 39 minutos, equivale a más de 234.000 horas de información al público a través de este canal de comunicación.

En 2003 se han desarrollado diversas acciones para fortalecer la relación de la compañía con cada uno de sus públicos, establecidas a partir de los resultados de la encuesta de usuarios y del estudio de competencia realizados a finales de 2002, en el que se comparó nuestra web con la de otras 14 entidades de referencia. Entre estas actuaciones cabe destacar la creación de una Sala de prensa on-line y un Área de proveedores, con contenidos y servicios desarrollados específicamente para estos colectivos de referencia. A través del Área de proveedores se han consultado 18.400 páginas de información relativa a la gestión de aprovisionamientos y se ha iniciado la evaluación previa al proceso de calificación de 75 potenciales proveedores.



### Web corporativa: evolución de la audiencia anual



*AECA ha revalidado con una Mención de Honor en 2003 el Premio a la Empresa con Mejor Información Financiera en Internet que ya otorgó a Red Eléctrica en 2002*

El esfuerzo realizado por la compañía para responder a las expectativas de la sociedad en materia de transparencia informativa ha dado su fruto en el reconocimiento público de las instituciones y los especialistas del sector. La Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA) ha revalidado con una Mención de Honor en junio de 2003 el Premio a la Empresa con Mejor Información Financiera en Internet que ya otorgó a Red Eléctrica en junio de 2002, en reconocimiento a la calidad de su página web, en un análisis comparativo de las páginas web de todas las compañías del Ibex 35.

Destaca también la excelente posición que ocupa la página web de la compañía en las valoraciones que realizan los medios de comunicación. Red Eléctrica ha alcanzado el segundo puesto del ranking realizado en 2003 por la revista Dinero y la consultora Look&Enter, sobre la calidad de las páginas web de las empresas del Ibex.

## Publicaciones

Red Eléctrica desarrolla una extensa labor de edición y difusión de publicaciones con un doble objetivo: asegurar el cumplimiento de sus obligaciones legales en relación con la información que debe poner a disposición de los agentes del sector eléctrico, y potenciar el reconocimiento de la empresa en su entorno institucional, económico y social. Para lograr estos objetivos, anualmente Red Eléctrica elabora y distribuye al exterior más de 25 tipos de publicaciones corporativas, documentos técnicos y material divulgativo, con una difusión próxima a 50.000 ejemplares impresos.

*Distribuimos más de 50.000 ejemplares de distintas publicaciones impresas y más de 100.000 en formato electrónico*

A estos datos hay que añadir las descargas que se realizan en sus versiones digitales a través de la página web corporativa. La distribución de publicaciones en formato electrónico, que permite una mayor difusión de la información a todas las partes interesadas con un importantísimo ahorro de recursos, ha sido en el año 2003 de más de 103.000 ejemplares, más del doble que la distribución impresa.

*La página web de Red Eléctrica se consolida como la web de referencia del sector eléctrico por sus contenidos y por el nivel de servicio que presta*

El público objetivo al que van dirigidos los documentos representa un amplio espectro dentro del entorno social: instituciones, organismos y administraciones públicas, empresas eléctricas, medios de comunicación, accionistas, etc., abarcando una distribución cercana a los 4.000 destinatarios.

### Principales publicaciones en 2003

- Informe Anual 2002 de Red Eléctrica de España S.A.
- Memoria Social e Informe de Sostenibilidad 2002
- Memoria Medioambiental 2002
- Informe del Sistema Eléctrico Español 2002
- Informe del Sistema Eléctrico Español. Avance 2003
- Informe Mensual (información del sistema eléctrico)
- Boletín Estadístico de Energía Eléctrica (mensual)
- Boletín del Accionista (trimestral)
- Mapa del Sistema Eléctrico Ibérico 2002
- Informe Anual 2002 de TDE
- Informe Anual 2002 de REDESUR



Los contenidos de estas publicaciones son coherentes con los publicados en este informe.

A continuación se incluye la tabla de indicadores recomendados por Global Reporting Initiative (GRI) en su Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad 2002. Esta tabla relaciona cada indicador con la página del documento donde se informa del mismo.

En futuras ediciones del informe se irán incorporando, siguiendo las pautas del GRI, aquellos indicadores de los que actualmente no se dispone de información suficiente o desagregada.

|  | n° página                |
|--|--------------------------|
| <b>Visión y estrategia</b>   |                          |
| 1.1. Visión y estrategia del Grupo Red Eléctrica en relación con el desarrollo sostenible  | 23                       |
| 1.2. Declaración del Presidente  | 4 a 7                    |
| <b>Perfil de la organización</b>   |                          |
| 2.1. Nombre de la organización informante  | 2                        |
| 2.2. Principales productos y/o servicios   | 8-11                     |
| 2.3. Estructura operativa de la organización   | 10-11                    |
| 2.4. Principales departamentos, compañías operadoras, filiales y empresas conjuntas  | 10-11                    |
| 2.5. Países en los que opera la organización   | 8,11                     |
| 2.6. Naturaleza de la propiedad, forma jurídica  | 11, 28                   |
| 2.7. Naturaleza de los mercados a los que se sirve   | 9-11                     |
| 2.8. Magnitud de la organización informante  | 9-11                     |
| 2.9. Principales grupos de interés y relación con Red Eléctrica  | 20-21, 28-30, 34, 44, 65 |
| 2.10. Personas de contacto para temas relacionados con la memoria  | 72                       |
| 2.11. Periodo cubierto por la memoria  | 2                        |
| 2.12. Fecha de la memoria previa más reciente  | 2                        |
| 2.13. Cobertura de la memoria  | 2                        |
| 2.14. Cambios significativos en el tamaño  | 8,10                     |
| 2.15. Bases para elaborar memorias de empresas conjuntas, filiales compartidas   | 65                       |
| 2.16. Descripción de la naturaleza y efecto de cualquier reformulación   | n.a.                     |
| 2.17. Decisiones de no aplicar los principios GRI en la elaboración de la memoria  | 66                       |
| 2.18. Criterios y/o definiciones utilizados en la contabilidad de los costos, beneficios económicos, ambientales y sociales  | 2                        |
| 2.19. Cambios significativos con respecto a años anteriores en los métodos de cálculo aplicados a la información clave, ya sea económica, ambiental o social               | sin cambios              |
| 2.20. Políticas y medidas internas para garantizar la precisión, la exhaustividad y la veracidad de la información presentada en la memoria de sostenibilidad              | 2                        |
| 2.21. Políticas y medidas actuales orientadas a proporcionar mecanismos independientes para la verificación de la memoria en su conjunto                                   | 2                        |
| 2.22. Medios a través de los cuales los usuarios pueden encontrar información sobre los aspectos económicos, ambientales y sociales de las actividades de la organización  | 63, 65                   |
| <b>Estructura de gobierno y sistemas de gestión</b>  |                          |
| 3.1. Estructura de gobierno de la organización   | 19-22                    |
| 3.2. Porcentaje de la junta directiva formada por consejeros independientes sin cargo ejecutivo  | 20                       |
| 3.3. Proceso para determinar la necesidad de guiar las estrategias de la organización en temas como las oportunidades y los riesgos ambientales y sociales                 | 23, 25                   |
| 3.4. Procesos directivos para determinar la identificación y la gestión de las oportunidades y los riesgos económicos, ambientales y sociales de la organización           | 23, 25                   |
| 3.5. Relación entre la remuneración directiva y la consecución de los objetivos financieros y no financieros de la organización  | 36                       |
| 3.6. Estructura de la organización y miembros fundamentales responsables de la supervisión, puesta en práctica y auditoría de políticas económicas, ambientales y sociales | 24                       |

|       |  |                                      |
|-------|--|--------------------------------------|
| 3.7.  | Declaración de la misión y valores, principios o códigos de conducta internos y políticas referentes al desempeño económico, ambiental y social            | 14, 18, 19, 20, 23, 24, 34, 52       |
| 3.8.  | Mecanismos que permiten a los accionistas comunicar sus recomendaciones a la junta directiva   | 20, 62                               |
| 3.9.  | Bases para la identificación y selección de las principales partes interesadas   | 13, 23                               |
| 3.10. | Métodos de consulta a las partes interesadas expresados en términos de frecuencia de las consultas según el tipo y el grupo de partes interesadas          | 13, 15, 28, 29, 39, 44-45, 48, 62-64 |
| 3.11. | Tipo de información generada por las consultas de las partes interesadas   | 13, 15, 29, 39, 44, 48, 63           |
| 3.12. | Empleo de la información obtenida como resultado de los compromisos con las partes interesadas   | 13, 15, 29, 39, 44, 64               |
| 3.13. | Aplicación del principio de precaución   | 22                                   |
| 3.14. | Compromisos, principios u otras iniciativas voluntarias suscritas por Red Eléctrica  | 13-15, 18-19, 40, 52                 |
| 3.15. | Pertenencia a asociaciones empresariales e industriales, y/o organizaciones asesoras nacionales e internacionales  | 14, 19, 45, 48, 49                   |
| 3.16. | Políticas y/o sistemas para la gestión de los impactos ocasionados por los procesos anteriores y posteriores a los de Red Eléctrica                        | 29-30                                |
| 3.17. | Enfoque de la organización acerca de la gestión de los impactos económicos, ambientales y sociales indirectos producidos como resultado de sus actividades | n.d.                                 |
| 3.18. | Principales decisiones tomadas durante el periodo de elaboración de la memoria en relación con la ubicación o modificación de las operaciones              | sin cambios                          |
| 3.19. | Programas y procedimientos relativos al desempeño económico, ambiental y social  | 1, 13, 15, 23, 37-40, 54             |
| 3.20. | Estado de la certificación de sistemas de gestión económica, ambiental y social  | 1, 13-15, 40, 54                     |

## Indicadores de comportamiento

### Indicadores económicos

|      |  |       |
|------|--|-------|
| EC1  | Cifra de negocio   | 8, 28 |
| EC2  | Distribución geográfica de mercados                                  | 10-11 |
| EC3  | Coste de adquisiciones de bienes y servicios                         | 29    |
| EC4  | Porcentaje de contratos pagados según términos acordados             | 29    |
| EC5  | Gastos salariales totales  | 30    |
| EC6  | Pagos a los proveedores de capital                                   | 28    |
| EC7  | Aumento/disminución de las reservas al final del periodo             | 28    |
| EC8  | Impuestos pagados  | 30    |
| EC9  | Subsidios por países   | 31    |
| EC10 | Donaciones a comunidad, sociedad, etc., desglosados                  | 46    |
| EC11 | Desglose proveedores por países (de más del 5% de las adquisiciones) | 30    |
| EC12 | Gasto en infraestructuras no relacionadas con la actividad           | n.d.  |
| EC13 | Impactos económicos indirectos de la organización                    | n.d.  |

### Indicadores medioambientales

|      |  |        |
|------|--|--------|
| EN1  | Consumo total de materias primas, excepto agua   | n.a.   |
| EN2  | Porcentaje de materias primas utilizadas que son residuos                                  | n.a.   |
| EN3  | Consumo directo de energía   | 56     |
| EN4  | Consumo indirecto de energía   | n.a.   |
| EN5  | Consumo de agua  | 56     |
| EN6  | Superficie del suelo, en propiedad o arrendado, situado en hábitats ricos en biodiversidad | n.a.   |
| EN7  | Impacto de productos y servicios en la biodiversidad                                       | n.a.   |
| EN8  | Emisiones de gases de efecto invernadero   | n.a.   |
| EN9  | Emisiones de sustancias que afectan a la capa de ozono                                     | n.a.   |
| EN10 | Emisiones de NO <sub>2</sub> , SO <sub>2</sub> y otros gases contaminantes                 | n.a.   |
| EN11 | Producción total de residuos   | 52, 57 |
| EN12 | Vertidos al agua de importancia, por tipos   | n.a.   |
| EN13 | Vertidos de sustancias químicas, aceites y combustibles                                    | 52, 59 |
| EN14 | Impacto medioambiental de productos y servicios  | 54-56  |
| EN15 | Porcentaje del peso de los productos vendidos que es reciclable                            | n.a.   |



|   | n° página |
|---|-----------|
| EN16 Incidentes y multas por incumplimiento con normas medioambientales   | 58        |
| EN17 Iniciativas para utilizar energías renovables y aumentar el rendimiento energético   | n.a.      |
| EN18 Consumo de energía de los principales productos  | n.a.      |
| EN19 Otros usos indirectos de energía   | n.a.      |
| EN20 Fuentes de agua utilizadas y ecosistemas afectados por el consumo de agua  | n.a.      |
| EN21 Extracción de aguas subterráneas y superficiales como porcentaje de la cantidad anual renovable de agua de la fuente utilizada | n.a.      |
| EN22 Reciclaje y reutilización de agua  | n.a.      |
| EN23 Superficie de suelo, en propiedad o arrendado, para superficies productivas o extractivas                                      | n.a.      |
| EN24 Superficie de suelo impermeable, en propiedad o arrendado  | n.a.      |
| EN25 Impactos de las actividades en áreas protegidas  | n.a.      |
| EN26 Cambios ocasionados en hábitats naturales como resultado de las actividades, y porcentaje de hábitat protegido o restaurado    | 59        |
| EN27 Objetivos y programas para proteger y restaurar ecosistemas y especies autóctonas en áreas degradadas                          | 59        |
| EN28 Especies en peligro de extinción con hábitats en zonas afectadas por las operaciones   | 59        |
| EN29 Unidades de negocio con operaciones en curso o en proyecto en zonas protegidas o en sus alrededores                            | n.d.      |
| EN30 Emisiones indirectas relevantes de gases de efecto invernadero   | n.a.      |
| EN31 Producción, transporte, importación ó de desechos peligrosos según la Convención de Basilea                                    | n.a.      |
| EN32 Fuentes de agua y ecosistemas relacionados afectados por vertidos de aguas residuales  | n.a.      |
| EN33 Comportamiento de proveedores en materia medioambiental  | 29, 54    |
| EN34 Impactos ambientales significativos vinculados al transporte   | n.a.      |
| EN35 Gasto e inversión medioambiental   | 57        |

## Indicadores de prácticas laborales y condiciones de trabajo

|  |            |
|--|------------|
| LA1 Desglose de datos de la plantilla  | 8, 35-36   |
| LA2 Creación neta de empleo y rotación media de la plantilla                                 | 35         |
| LA3 Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos                               | 35         |
| LA4 Políticas de información a empleados   | 39         |
| LA5 Registro y notificación de accidentes de trabajo y enfermedades                          | 40-41      |
| LA6 Comisiones de salud y seguridad  | 41         |
| LA7 Tasas de absentismo, accidentes  | 41-42      |
| LA8 Políticas o programas sobre SIDA   | n.a.       |
| LA9 Formación profesional  | 37-38      |
| LA10 Políticas y programas de igualdad de oportunidades                                      | 34-36, 43  |
| LA11 Composición de la alta dirección y de los órganos de gobierno corporativo               | 35         |
| LA12 Ventajas laborales más allá de las legalmente establecidas                              | 37, 43     |
| LA13 Representatividad de los trabajadores en los órganos de gestión                         | 40         |
| LA14 Evidencia de cumplimiento de las normas de la OIT sobre Seguridad y Salud en el Trabajo | 40, 41     |
| LA15 Acuerdos con sindicatos sobre seguridad y salud en el trabajo.                          | 40         |
| LA16 Programas de formación en apoyo de la continuidad laboral de empleados                  | 38         |
| LA17 Políticas de formación continuada   | 24, 37, 38 |

n° página

## Derechos humanos

|      |  |                |
|------|--|----------------|
| HR1  | Políticas entorno a los derechos humanos   | 18-19, 24, 34  |
| HR2  | Consideración del impacto en derechos humanos al elegir proveedores  | 29             |
| HR3  | Políticas y procedimientos para evaluar el respeto a los derechos humanos en la cadena de proveedores        | n.d.           |
| HR4  | Políticas y programas para evitar la discriminación en el trabajo  | 24, 34, 36, 43 |
| HR5  | Política de libertad de asociación y grado de aplicación   | 40             |
| HR6  | Política de rechazo al trabajo infantil  | 18             |
| HR7  | Política de rechazo del trabajo forzoso y obligatorio  | 18             |
| HR8  | Formación a empleados en temas de derechos humanos   | 19             |
| HR9  | Prácticas de apelación relacionadas con los derechos humanos   | n.d.           |
| HR10 | Políticas de no represalias y sistema efectivo y confidencial de quejas de empleados                         | n.d.           |
| HR11 | Formación del personal de seguridad en derechos humanos  | n.d.           |
| HR12 | Políticas para abordar las necesidades de los pueblos indígenas  | n.d.           |
| HR13 | Mecanismos de reclamación para la comunidad, gestionados conjuntamente por la organización y las autoridades | n.d.           |
| HR14 | Porcentaje de ingresos resultantes que se redistribuye a las comunidades locales                             | n.d.           |

## Sociedad

|     |  |            |
|-----|--|------------|
| SO1 | Políticas de gestión de los impactos causados a las comunidades                | 24, 44, 52 |
| SO2 | Políticas entorno a la corrupción y el soborno                                 | 18, 20, 23 |
| SO3 | Políticas y mecanismos para controlar las donaciones a partidos políticos      | 23         |
| SO4 | Distinciones recibidas en relación con la actuación social, ambiental y ética  | 43, 52, 64 |
| SO5 | Dinero aportado a la financiación de partidos políticos                        | 23         |
| SO6 | Resoluciones relativas a causas judiciales sobre las normativas anti-monopolio | n.a.       |
| SO7 | Políticas y mecanismos para prevenir conductas anti-competencia                | n.a.       |

## Responsabilidad de producto

|      |  |      |
|------|--|------|
| PR1  | Políticas de seguridad y salud del cliente   | n.a. |
| PR2  | Políticas y mecanismos sobre etiquetado e información de productos                     | n.a. |
| PR3  | Políticas de protección de la privacidad del cliente                                   | 29   |
| PR4  | Incumplimientos de normativas referentes a salud y seguridad del cliente               | n.a. |
| PR5  | Demandas de organismos reguladores por salubridad y seguridad de productos y servicios | n.a. |
| PR6  | Etiquetado de productos y cumplimiento de códigos no obligatorios                      | n.a. |
| PR7  | Incumplimientos de las normas sobre etiquetado de productos                            | n.a. |
| PR8  | Gestión de la satisfacción de clientes   | 29   |
| PR9  | Políticas, procedimientos y mecanismos de adhesión a códigos voluntarios de publicidad | n.a. |
| PR10 | Infracciones de normas de publicidad y marketing de productos                          | n.a. |
| PR11 | Demandas por violación de la intimidad del cliente                                     | 29   |

n.a.: no aplica

n.d.: no disponible

**AENOR** Asociación Española de  
Normalización y Certificación

## VALIDACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

**VMS-N° 004/04**

La Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) valida la Memoria de la empresa:

**RED ELÉCTRICA DE ESPAÑA, S.A**

Titulada: *INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2003*

Con número de depósito legal: M-13645-2004

Es conforme con los requisitos establecidos por la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad, sobre actuaciones económicas, medioambientales y sociales de la empresa, Junio 2002, elaborada por el Global Reporting Initiative (GRI). La validación se ha realizado con fecha 24 de marzo de 2004 no considerando cualquier circunstancia acontecida con posterioridad.

La presente validación es vigente salvo suspensión o retirada notificada en tiempo por AENOR y en las condiciones particulares indicadas en la solicitud nº GRI-005/04 de fecha 18 de marzo de 2004 y en el Reglamento General de validación de memorias de sostenibilidad de fecha enero de 2003 que exige entre otros compromisos permitir las visitas de sus instalaciones por los servicios técnicos de AENOR para comprobar la veracidad de lo declarado.

Fecha de emisión: 23 de marzo de 2004

  
El Director General de AENOR

Este documento se encuentra disponible en la página web corporativa de Red Eléctrica: [www.ree.es](http://www.ree.es)

Las consultas relacionadas con este informe pueden dirigirse a la Secretaría Técnica de Presidencia o a la Dirección de Comunicación y Relaciones Institucionales de Red Eléctrica.

Paseo Conde de los Gaitanes, 177  
28109 Alcobendas. Madrid  
Teléfono: 91 650 85 00 / 20 12  
Fax: 91 650 45 42 / 76 77  
[redelctrica@ree.es](mailto:redelctrica@ree.es)

El informe de validación de este documento está a disposición del público en las oficinas de AENOR:  
Calle Génova, 6. 28004 Madrid, España. Teléfono: +34 91 432 60 00

#### **COORDINACIÓN:**

Dirección de Comunicación y Relaciones Institucionales de Red Eléctrica

#### **FOTOGRAFÍA:**

##### FOTOGRAFÍAS DE EMPLEADOS:

Agapito García, pág. 13  
Juan Carlos Felipe, pág. 15  
Pilar Pérez, pág. 15  
Roberto Andía, pág. 16 y 47  
Sonia Yufra, pág. 18  
Daniel Cayetano, pág. 19 y 46  
Ángel Andrés, pág. 22 y 23  
Eva Pagán, pág. 37  
Juan Dávila, pág. 41  
José Luis Mata, pág. 41 y 49  
Enrique Soriano, pág. 47 y 48  
Raúl Gómez, pág. 49  
Fernando Cruz, pág. 52  
Leticia González, pág. 56

##### FOTÓGRAFOS PROFESIONALES:

Antonio Sanz  
Ernesto Ainaud  
Fernando Prados  
Guillermo R. Gordillo  
Isaac Abad  
Juan Luque  
Juanjo Lopera  
Manuel Juan

Sección de Vida Silvestre del Servicio Territorial de la Consejería de Medio Ambiente de la Junta de Castilla y León, pág. 46 y 55  
Alfonso Vigil-Escalera (Área de Arqueología), pág. 56

#### **DISEÑO GRÁFICO, TRATAMIENTO DE IMAGEN Y MAQUETACIÓN:**

ZEN Comunicación Visual. [www.zen.es](http://www.zen.es)

#### **FOTOMECÁNICA:**

Siglo Digital

#### **IMPRESIÓN:**

TF Artes Gráficas

#### **DEPÓSITO LEGAL:**

M-13645-2004



**RED ELÉCTRICA**  
DE ESPAÑA

Pº del Conde de los Gaitanes, 177  
28109 Alcobendas · Madrid  
[www.ree.es](http://www.ree.es)

