

Informe de sostenibilidad. Informe anual 2014



Sostenibilidad. Informe anual 2014





Central hidráulica de La Serena (Badajoz)



Índice

Carta del Presidente / **4**

Carta del Consejero Delegado / **6**

ENDESA, grupo de referencia en el mercado eléctrico español / **11**

Nuestros clientes: Compromiso con la calidad del servicio / **47**

Personas: compromiso con la diversidad y el desarrollo del talento / **71**

Buen gobierno y transparencia: compromiso con el buen gobierno y el comportamiento ético / **109**

Nuestros accionistas e inversores: compromiso con la creación de valor y rentabilidad / **127**

Compromiso con la protección del entorno / **141**

La innovación: compromiso con la eficiencia / **165**

Compromiso con nuestros colaboradores / **185**

Lucha contra el cambio climático: responder a los retos y oportunidades del cambio climático / **203**

Enraizamiento local: refuerzo del enraizamiento y la legitimidad de la Compañía en los territorios en los que opera / **225**

Anexos:

Anexo I. ENDESA, comprometida con la información sobre sostenibilidad / **252**

Anexo II. Informe de revisión independiente / **254**

Anexo III. Contenidos GRI / **256**

Anexo IV. Otros indicadores GRI / **273**

Carta del Presidente

Como parte del compromiso de ENDESA con la sostenibilidad, me complace presentar el Informe Anual de Sostenibilidad 2014. A través de este documento ofrecemos un detalle pormenorizado de la respuesta de ENDESA durante el año 2014 a los asuntos prioritarios identificados por todos nuestros grupos de interés y que tienen un mayor impacto en el negocio.

El año 2014 ha sido especialmente importante para ENDESA. Tras cumplir 70 años de historia durante los cuales hemos destacado siempre por el servicio que hemos prestado a todos nuestros clientes allí donde hemos estado presentes, ahora se abre una nueva etapa para nuestra Compañía. Como resultado de la venta de nuestras participaciones en el negocio de Latinoamérica, que hemos llevado a cabo durante este año, se han producido importantes cambios de perímetro, accionariales y organizativos. Esta transformación ha marcado el inicio de una nueva ENDESA que quiere apostar firmemente por la energía y el potencial de nuestro país centrando todos sus esfuerzos, recursos e inversiones en España y Portugal.

La estrategia de ENDESA en el ámbito del Desarrollo Sostenible queda recogida en el Plan de Sostenibilidad 2014, el cual está alineado con las directrices del Grupo Enel. Un año más, hemos integrado todos nuestros objetivos económicos, sociales y medioambientales con la mirada puesta en la generación de valor a largo plazo en cada una de las estructuras de la Compañía. De este modo, el Plan incluye 68 acciones que dan respuesta a los compromisos establecidos en la Política de Sostenibilidad de ENDESA. También se incluyen los dos retos específicos que nos hemos propuesto para hacer realidad nuestra visión a largo plazo en materia de sostenibilidad: la lucha contra el cambio climático y el refuerzo del enraizamiento local. Gracias al compromiso de la Alta Dirección y al esfuerzo de todas las personas que trabajan en ENDESA se ha alcanzado un altísimo nivel de consecución de todos los objetivos y las acciones definidas.



Borja Prado Eulate

Presidente de ENDESA

Con el fin de dar a conocer a todos los grupos de interés nuestro compromiso y los avances que hemos logrado en esta materia, ENDESA presenta, por decimocuarto año consecutivo, el Informe Anual de Sostenibilidad. Un Informe que, un año más, se ha elaborado según la versión G3.1 del Global Reporting Initiative (GRI) y que ha sido verificado por una entidad externa independiente. Asimismo, se ha complementado con el suplemento sectorial del GRI específico para el sector eléctrico y con los principios de AA1000 APS (2008) y del Pacto Mundial.

Un año más ENDESA ha mantenido un firme compromiso con la integración de los Diez Principios

del Pacto Mundial en su gestión diaria del negocio y además ha participado activamente en diferentes plataformas de colaboración tanto globales como locales. El compromiso y la dedicación de ENDESA han sido especialmente reconocidos este año 2014, en el que la Red Española del Pacto Mundial celebra su décimo aniversario. El Pacto Mundial supone para nuestra Compañía un marco de referencia para la promoción del desarrollo sostenible, por lo que, un año más, ENDESA se compromete a seguir avanzando en la implementación de los Diez Principios en la estrategia de sostenibilidad y en todos los procesos de toma de decisiones.

La Nueva Endesa quiere liderar el cambio hacia un nuevo modelo energético más sostenible encaminado a mejorar la calidad de vida de nuestros clientes y de la sociedad en su conjunto. Este cambio de modelo nos va a permitir contribuir de forma directa al desarrollo económico de nuestro país. Para ello, apostaremos firmemente por la promoción de la electricidad como vector energético de la sociedad, por ser ésta la forma de energía más sostenible. Nuestra estrategia seguirá orientada a ser líderes en eficiencia energética y promotores del consumo responsable, así como impulsar la electrificación de la demanda energética en sectores tan importantes como el transporte o la edificación.

Este nuevo modelo energético alcanzará una mayor relevancia en las ciudades, donde actualmente se producen el 80% de las emisiones de gases de efecto invernadero. ENDESA aprovechará su destacado liderazgo tecnológico para contribuir a que las ciudades sean cada día más inteligentes y sostenibles y para que puedan cubrir las necesidades de sus habitantes sin comprometer la calidad de vida de las generaciones futuras. En este nuevo contexto, el cliente alcanzará cada vez un mayor protagonismo, convirtiéndose en el eje central de la estrategia futura. Para ello, la electrificación de la demanda energética es una oportunidad única que hace compatible la protección del medio ambiente y el desarrollo económico permitiendo una mejora de la calidad ambiental en las ciudades.

En definitiva, ENDESA quiere estar un paso por delante para responder a los retos energéticos y ambientales a los que se enfrenta nuestra sociedad, promoviendo un modelo energético más sostenible y eficiente.



Borja Prado Eulate

Presidente de ENDESA

Carta del Consejero Delegado

En ENDESA, tenemos el firme compromiso de generar valor a largo plazo de forma responsable y sostenible. Para alcanzarlo, integramos los riesgos sociales, ambientales y éticos en la gestión diaria de nuestro negocio y aprovechamos las oportunidades derivadas del desarrollo social, ambiental y económico.

Son afirmaciones que venimos repitiendo desde hace muchos años, y lo hacemos con plena convicción, porque los criterios contenidos en ellas guían nuestras actuaciones y porque los consideramos, cada vez más, como una condición para asegurar el futuro de nuestro proyecto empresarial.

En efecto, por el impacto de nuestras actividades y porque queremos ser un factor de desarrollo económico y social en los territorios en los que estamos presentes, en ENDESA somos conscientes de que el cumplimiento equilibrado de nuestras responsabilidades en materia económica, social y medioambiental, sobre la base de criterios de sostenibilidad, resulta esencial para mantener nuestra posición actual de liderazgo sectorial y, sobre todo, para hacer posible nuestra contribución al desarrollo e implantación del nuevo modelo energético que exigen el presente y el futuro de nuestra sociedad.

En este sentido, nuestro objetivo es suministrar a nuestros clientes un servicio de calidad, de forma responsable y eficiente, proporcionando rentabilidad a nuestros accionistas, fomentando la capacitación profesional de los empleados, acompañando al desarrollo de los entornos sociales en los que operamos y utilizando de manera sostenible los recursos naturales necesarios para nuestra actividad.

Para ello, durante el pasado año hemos implementado el Plan de ENDESA de Sostenibilidad 2014, el cual incorpora la plena integración de las dimensiones económica, social y medioambiental, y la generación de valor a largo plazo. Este Plan está orientado a generar confianza social en las sociedades en las que estamos presentes y construir una cultura de innovación, compromiso y excelencia, con el fin de situar a ENDESA en una posición excelente para responder a los retos energéticos a los que se enfrenta la sociedad de nuestro tiempo.

Este Plan, que sigue la estructura de años anteriores, se asienta sobre siete líneas básicas y dos retos para los cuales se identifica un conjunto de programas, objetivos e indicadores cuyo cumplimiento ha permitido seguir generando confianza entre nuestros grupos de interés, contribuyendo al desarrollo de nuestro negocio y al logro de nuestros objetivos empresariales.



José D. Bogas Gálvez

Consejero Delegado de ENDESA

Fieles a nuestro firme compromiso con la transparencia, en el presente Informe de Sostenibilidad 2014 describimos de forma detallada los avances alcanzados en el cumplimiento de nuestra estrategia de sostenibilidad, de los cuales deseo destacar a continuación algunos de los que considero más significativos.

Comprometidos con nuestros clientes

La calidad, seguridad y eficiencia en el acceso a la electricidad constituyen máximas esenciales de la relación de ENDESA con sus clientes.

Por ello, hemos seguido trabajando en mejorar la calidad del suministro a través de la renovación de nuestras instalaciones, el despliegue de los contadores inteligentes y el incremento del grado de automatización de la red de alta y media tensión. En particular, durante 2014 hemos seguido desarro-

llando nuestro Plan de Automatización de la Red de Media Tensión, con un total de 30.429 elementos telecontrolados.

A su vez, dentro del Plan de Excelencia, durante 2014 hemos centrado nuestras actividades en la mejora de la calidad tanto de la atención telefónica como de la atención presencial en las oficinas comerciales y los puntos de servicio. Asimismo, en el marco del Plan, se ha renovado el modelo de gestión de reclamaciones y se ha desarrollado un proyecto para profundizar en el conocimiento del cliente y adaptarse mejor y más rápido a sus necesidades. A título de ejemplo, gracias a estas y otras iniciativas, se ha reducido en un 24% el período medio de resolución de reclamaciones y peticiones de los clientes, y la factura electrónica recibió un gran impulso, sumando casi un 15% más de contratos que el año anterior.

El acceso a la electricidad de los colectivos desfavorecidos o con rentas bajas continúa siendo un compromiso clave de nuestra Compañía. En este sentido, el mantenimiento del bono social ha beneficiado, en 2014, a aproximadamente 983.000 clientes de la empresa que tienen necesidades especiales; además, ENDESA tiene actualmente establecidos acuerdos con más de 70 ayuntamientos españoles, en los cuales reside más del 40% de los clientes abastecidos por nuestras redes de distribución, para colaborar con los servicios asistenciales de estos municipios a fin de que las familias económicamente más vulnerables no vean interrumpido su suministro eléctrico.

Nuestra gente

En el año 2014, ENDESA ha continuado considerando la seguridad y salud de las personas que trabajan en o para la Compañía como una de sus principales prioridades.

Dentro del objetivo permanente «Cero Accidentes», plenamente compartido con el Grupo Enel del que formamos parte, el desarrollo en 2014 del Plan Safety 2011-2015 ha permitido mantener la tendencia de mejora que han venido registrando en los últimos años nuestros indicadores en materia de seguridad y salud laboral.

Por otro lado, en el año 2014, ENDESA se certificó como Empresa Familiarmente Responsable Global en todos los países en los que operaba. Este certificado se halla reconocido como Good Practice por las Naciones Unidas.

Además, ENDESA firmó un Acuerdo con el Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad de España con el fin de promover y aumentar la presencia de la mujer en puestos de responsabilidad. En este sentido, en 2014 el número de mujeres directivas y en puestos de mandos intermedios se elevó al 28,1% en España, con un incremento del 1,1% respecto de 2013.

Comportamiento ético y transparencia

La transparencia y el buen gobierno son, para ENDESA, ejes clave en la gestión de sus negocios y de sus actividades empresariales. La empresa cuenta con un Código Ético, un Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción y un Modelo de Prevención de Riesgos Penales que le dotan de un sistema de control interno sólidamente orientado a reforzar su cultura ética y de cumplimiento y, por consiguiente, a prevenir la comisión de delitos.

Asimismo, con el objetivo de facilitar a todos sus grupos de interés la comunicación segura y anónima de posibles conductas irregulares, no éticas o ilegales, ENDESA dispone de un Canal Ético, accesible a través de su página web. Durante 2014, la empresa recibió, bien a través de este Canal Ético o de otros medios, un total de 64 denuncias, de las cuales el 77% de los casos quedó cerrado en el propio ejercicio.

Nuestros inversores

Para asegurar una relación constante con sus accionistas, inversores particulares e institucionales, así como con los principales analistas bursátiles, ENDESA dispone de una Dirección de Relación con Inversores, entre cuyas actividades destacan las presentaciones públicas de los resultados trimestrales y del Plan Estratégico de la Compañía a analistas e inversores, así como de una Oficina del Accionista que asegura una atención permanente de modo presencial, telefónico o por medios electrónicos, para atender peticiones. En 2014, esta Oficina atendió 6.465 solicitudes.

Durante el mismo ejercicio, ENDESA renovó por decimocuarto año consecutivo su presencia en el Dow Jones Sustainability Index, batiendo un nuevo récord al alcanzar su máxima puntuación global (85 sobre 100) desde que fuera incluido por primera vez en el índice en el año 2001.

Además, la empresa ha reforzado su presencia en los índices internacionales de sostenibilidad Euronext-VIGEO, al ser incluida por primera vez en el índice Euronext-Vigeo World 120 y mantener su presencia en los índices Euronext-Vigeo Europe 120 y Euronext-Vigeo Eurozone 120.

Medio ambiente

Dentro de su Plan de Medio Ambiente 2014, y en el marco de su compromiso con el respeto y la preservación del entorno, la Compañía realiza sus actividades de forma respetuosa con el medio natural, progresando en la implantación y certificación de los sistemas de gestión ambiental, asegurando el mantenimiento de las certificaciones ya conseguidas y apostando por la conservación de la biodiversidad y la gestión responsable de los residuos.

A finales de 2014, el 97,65% de la potencia de las centrales de ENDESA instaladas en España y Portugal, así como las terminales portuarias, las explotaciones mineras y la totalidad del negocio de distribución, disponía de certificación según la norma ISO 14001. En lo que se refiere a edificios de oficinas, esta certificación cubre las sedes principales de la Compañía.

Por otro lado, la empresa se adhirió en 2014, y por quinto año consecutivo, al CDP Water Disclosure, participando en el proyecto piloto de *scoring* de la iniciativa, en el que ha obtenido un nivel de «Leadership», situándose así por encima del valor medio del sector, que se encuentra en el nivel «Management».

Apuesta por la innovación y la tecnología

En 2014, ENDESA continuó desarrollando proyectos tecnológicos orientados a la mejora de sus actividades y poniendo a punto nuevos productos y servicios de valor añadido para sus clientes, promoviendo así la cultura de innovación en la Compañía, la creación de ventajas competitivas sostenibles y la promoción de un nuevo modelo energético más eficiente y sostenible. La inversión directa de la empresa en I+D+i en 2014 fue de 35 millones de euros a través de la ejecución de 249 proyectos.

En relación con las redes de distribución avanzadas, cabe destacar el despliegue del parque de telecontadores, ámbito en el que ocupa una posición de liderazgo en España, una situación que se repite en el terreno de las *smartcities*, a través de las

actuaciones en Málaga y Barcelona en España. Cabe destacar, asimismo, el proyecto ZEM2ALL, centrado en el impulso de la implantación de vehículos eléctricos en un entorno urbano.

Además, dentro de su modelo de innovación abierta y de compromiso con el emprendimiento, ENDESA, conjuntamente con Enel, participa en el proyecto INCESE, cuyo objetivo es la selección y aceleración de 42 *startups* relacionadas con *smart energy*.

Involucración de las empresas colaboradoras

ENDESA traslada a sus colaboradores el compromiso con la sostenibilidad, a fin de contribuir aún mejor y con mayor alcance al desarrollo económico, social y medioambiental en los territorios en los que está presente.

El Sistema de Calificación de Proveedores de la empresa, puesto en marcha en 2009, se encontraba implantado en 190 familias de compras al cierre de 2014, es decir, 52 más que en 2013, lo que supone un aumento del 38%. Por otro lado, todos los contratos suscritos por la Compañía en 2014 incluyeron cláusulas de respeto a los Derechos Humanos.

El reto del cambio climático

La lucha contra el cambio climático es uno de los ejes principales del Plan de ENDESA de Sostenibilidad 2014 y, lógicamente, el núcleo central de los objetivos de su Programa de Cambio Climático, que incluye cinco líneas estratégicas: la eficiencia energética, el transporte sostenible, las energías renovables, el desarrollo tecnológico y los Mecanismos de Desarrollo Limpio (MDL).

Por lo que se refiere a estos últimos, a finales de 2014, la cartera conjunta de Certified Emission Reductions (CERs) y de Emission Reduction Units (ERUs) del Grupo Enel-ENDESA contaba con cerca de 60 proyectos MDL, los cuales suponen aproximadamente una reducción de 163 millones de toneladas de CO₂ hasta 2020.

En el curso del pasado año, ENDESA concluyó el proceso de compensación voluntaria de las emisiones de CO₂ de tres actos públicos realizados en 2013 y en 2014, lo que supuso un total de 50.298 toneladas de CO₂. Destacó entre ellos la Copa del Mundo de Baloncesto 2014; ENDESA neutralizó la huella

de carbono asociada a los viajes de los equipos, espectadores y personal, así como el consumo energético de los pabellones que acogieron esta competición.

Cabe también mencionar que, por tercer año consecutivo, ENDESA publicó su informe sobre la Huella de Carbono derivada de sus actividades. Hasta la fecha, la Compañía ha calculado y verificado su Huella de Carbono del período 2009-2013, abarcando todas sus líneas de negocio.

El desarrollo social

ENDESA concede especial importancia a los efectos de sus actividades sobre los entornos sociales en los que se encuentra presente, así como a las necesidades y desarrollo de los mismos. De esta manera, la gestión de la acción social se ha configurado como un eje estratégico de actuación de la Compañía, potenciando así el enraizamiento de la empresa en los entornos en los que opera, minimizando riesgos y mejorando su reputación de cara a sus grupos de interés.

Con su contribución al desarrollo social, ENDESA persigue los siguientes objetivos: complementar su función como prestadora de un servicio básico, como es el acceso a la electricidad, ofrecer una respuesta a los requerimientos de sus principales grupos de interés y potenciar su contribución a la generación de riqueza y empleo en la sociedad.

ENDESA organiza sus proyectos sociales en cinco categorías: acceso a la energía, educación y formación, desarrollo social y calidad de vida, medio ambiente y diversidad, iniciativas de voluntariado corporativo y ayuda humanitaria. En el ámbito del acceso a la energía, e impulsado por nuestra empresa matriz, Enel, destaca el proyecto *Enabling Electricity*, que tiene como objetivo incrementar el número de personas con acceso a la energía donde no estuviera disponible.

La inversión de ENDESA en el desarrollo social de las comunidades en las que opera en 2014 fue de 37,8 millones de euros, de los cuales 10,9 millones se destinaron a proyectos desarrollados en España y Portugal.

Mirando al futuro

En el curso del año 2014, ENDESA afrontó un importante proceso de reestructuración societaria, culminado con éxito en el

mes de noviembre y realizado con el firme apoyo de su socio mayoritario, Enel. Este proceso incluyó la venta a este último de los activos latinoamericanos de la empresa y la incorporación al capital social de esta última de un total 70.000 nuevos accionistas, entre otras importantes novedades.

Como consecuencia de este proceso, ENDESA ha pasado a focalizar la totalidad de sus negocios en España y Portugal, para lo cual presentó a los mercados un nuevo Plan Industrial que tiene explícitamente a la sostenibilidad como uno de sus ejes principales.

La empresa es muy consciente de que el sector de la energía está experimentando una importante transformación a escala mundial que se verá intensificada en las próximas décadas, promovida principalmente por los cambios demográficos, la aparición de un nuevo perfil de cliente más activo y con capacidad de decisión, así como por los avances tecnológicos. Alguno de los nuevos proyectos de la Compañía, como Ciudad y Energía, forman parte de esta clara apuesta por desempeñar un papel prominente e impulsor en esta transformación. Una apuesta que guiará, asimismo, la definición de su nuevo Plan de Sostenibilidad.

La nueva sociedad que está saliendo de la crisis reclama la implantación de un nuevo modelo energético más sostenible, basado especialmente en vectores de eficiencia e innovación, apoyado en una mayor electrificación de la demanda final y en el que aspectos como el vehículo eléctrico, los nuevos productos y servicios de valor añadido, la rehabilitación de edificios o la transformación del consumidor en generador serán, entre otros, de especial relevancia.

ENDESA es una empresa eléctrica que ocupa, dentro del ámbito español, posiciones de liderazgo en la mayor parte de estos aspectos y que tiene la firme voluntad de promover el desarrollo de todos ellos. Así pues, está convencida de poder cumplir un papel relevante en este gran proceso de transformación energética y se halla incuestionablemente dispuesta a ello.



José D. Bogas Gálvez
Consejero Delegado de ENDESA



Sede social de ENDESA en Madrid



ENDESA, grupo
de referencia
en el mercado
eléctrico español

ENDESA es una empresa líder del sector eléctrico español. En 2014 ha afianzado su posición de liderazgo tanto en lo que respecta a su actividad como en su contribución al desarrollo sostenible. Como Compañía trabaja para asegurar un suministro de energía fiable y asequible en las zonas donde opera e integrar en su modelo de gestión empresarial las dimensiones sociales y ambientales de su actividad.

El Plan de ENDESA de Sostenibilidad 2014 tiene como objetivo continuar convirtiendo el compromiso con la Sostenibilidad en una herramienta generadora de capacidades distintivas, una herramienta creadora de confianza entre los grupos de interés concurrentes, que acompañe al desarrollo del negocio y que apoye la consecución de los objetivos empresariales.

Conseguido
el **99%** de
cumplimiento del
Plan de Endesa
de Sostenibilidad

ENDESA publica
su **14º** Informe
Anual de
Sostenibilidad

ENDESA tiene
una Política
de Derechos
Humanos
que recoge el
compromiso y las
responsabilidades
de empresa en
esta materia.

ENDESA ha
revisado y
priorizado
sus asuntos
materiales, lo que
ha dado lugar a
un nuevo Estudio
de Materialidad
en 2014

Sede social de ENDESA en Madrid



1. ENDESA en cifras

	2011	2012	2013	2014
Resultado bruto de explotación (EBITDA) (millones de euros)	7.265	7.005	3.216 (7) (8)	3.090 (8)
Negocio en España y Portugal	4.024	3.796	3.216	3.090
Negocio en Latinoamérica	3.241	3.209	3.393	2.292 (9)
Beneficios después de impuestos minoritarios (millones de euros)	2.212	2.034	1.879 (7) (8)	3.337
Negocio en España y Portugal	1.593	1.410	1.176	950
Negocio en Latinoamérica	619	624	703	2.387 (9)
Plantilla	22.877	22.807	22.995	10.500
España y Portugal (1)	11.670	11.504	11.142	10.500
Latinoamérica	11.092	11.301	11.850	na
Otros países	115	2	3	0
Capacidad (MW)	40.095	39.403	39.562	22.677
España y Portugal	23.072	23.122	23.199	22.677
Hidroeléctrica	4.716	4.716	4.755	4.759
Térmica clásica (2)	14.675	14.720	14.758	14.475
Térmica nuclear (2)	3.681	3.686	3.686	3.443
Latinoamérica	15.832	16.158	15.849 (7)	na
Otros países (2)	1.191	123	123	0
Producción (GWh)	138.714	141.434	132.427	69.681
España y Portugal (3)	75.132	77.386	69.690	69.681
Hidroeléctrica	6.179	5.350	9.511	8.778
Térmica clásica	43.776	45.069	34.212	36.141
Térmica nuclear (2)	25.117	26.967	25.967	24.762
Latinoamérica	62.767	63.118	61.449 (7)	45.107 (9)
Otros países (2)	815	930	852	0
Ventas (GWh)	162.336	162.490	157.634	93.928
España y Portugal	105.241	102.766	96.122	93.928
Mercado regulado	–	–	–	–
Mercado liberalizado (4)	105.241	102.766	96.122	93.928
Latinoamérica (5)	57.095	59.724	61.248 (7)	47.028 (9)
Número de clientes (miles)	25.192	25.443	25.887	11.206
España y Portugal	11.537	11.431	11.376	11.206
Mercado regulado (6)	–	–	–	–
Mercado liberalizado (4)	11.537	11.431	11.376	11.206
Latinoamérica	13.655	14.012	14.381 (7)	na
Energía distribuida (GWh)	193.527	197.176	196.854	110.945
España y Portugal	115.727	115.390	112.031	110.945
Latinoamérica	77.800	81.786	84.357 (7)	64.827 (9)

(1) A diferencia de años anteriores, en los datos de 2008 al 2013 se incluyen las cifras relativas a la Asociación Nuclear Ascó-Vandellós, Carbopego, Nuclenor; Pegop Energía Eléctrica, Tejo Energía y Endesa Ingeniería por cambios en el criterio de consolidación.

(2) Magnitud que consolida ENDESA.

(3) Datos medidos en barras de central.

(4) Por coherencia con los datos económicos referidos a este negocio que se facilitan en este informe, incluye las ventas realizadas por Endesa Energía a clientes en países europeos fuera del mercado ibérico.

(5) No incluye peajes ni consumos no facturables.

(6) Clientes a tarifa. No se incluyen los clientes por peajes.

(7) Datos re-expresados conforme NIIF11 y NIIF5.

(8) Conforme a la NIIF 5, las magnitudes del Negocio de ENDESA en Latinoamérica de 2013 y 2014 están incluidas en el Resultado después de Impuestos de Actividades Interrumpidas.

(9) Información del ejercicio 2014 correspondiente al Negocio de Latinoamérica previa a la desinversión en Latinoamérica.

2. Quiénes somos

ENDESA es la empresa líder del sector eléctrico español y segundo operador en el mercado eléctrico portugués. Somos una compañía que mira al futuro y busca soluciones inteligentes para desarrollar propuestas realistas ante los retos energéticos de un sector en continua evolución.

ENDESA cuenta con más de 10 mil empleados y presta servicio a 12,6 millones de clientes.

Desde el primer trimestre de 2009 ENDESA forma parte del grupo Enel, la mayor compañía eléctrica italiana y la segunda utility de Europa por capacidad instalada. Enel es un operador integrado activo en el sector de la energía y el gas, que opera en 32 países en todo el mundo, cuenta con 95 GW de capacidad instalada neta y vende gas y electricidad a unos 61 millones de clientes.

2.1. Actividades Principales.

ENDESA, S.A. se constituyó el 18 de noviembre de 1944 y tiene su domicilio social en Madrid, calle Ribera del Loira número 60.

Su objeto social es el negocio eléctrico en sus distintas actividades industriales y comerciales, la explotación de toda clase de recursos energéticos primarios, la prestación de servicios de carácter industrial o relacionados con su negocio principal, en especial los de gas, así como los que tengan carácter preparatorio o complementario de las actividades incluidas en el objeto social, y la gestión del Grupo empresarial, constituido con las participaciones en otras sociedades. La sociedad desarrollará, en el ámbito nacional e internacional, las actividades que integran su objeto, bien directamente o mediante su participación en otras sociedades.

El sector principal de la Clasificación Nacional de Actividades Económicas (C.N.A.E.) en que se encuadra el objeto social de ENDESA, S.A. es el correspondiente a la sección E, división 40, subclase 40.10.

Tras la Desinversión del Negocio en Latinoamérica descrita en el Apartado 1.2 de este Informe de Sostenibilidad, ENDESA, S.A. y sus sociedades dependientes centran sus actividades en el negocio eléctrico y de gas, desarrollando las mismas fundamentalmente en el mercado de España y Portugal.

Asimismo, en menor medida, desde su plataforma en España y Portugal, ENDESA comercializa electricidad y gas en otros mercados europeos así como otros productos y servicios de valor añadido relacionados con su negocio principal.

Con anterioridad a la Desinversión del Negocio en Latinoamérica, la organización se dividía en dos grandes líneas de negocio, cada una de ellas basada en un área geográfica específica: España y Portugal; y Latinoamérica. Tras dicha Desinversión ENDESA ha centrado su actividad en España y Portugal, y la organización articula sus actividades en la generación, comercialización, trading y distribución incluyendo en cada una de ellas la actividad de electricidad y en su caso la de gas.

2.2. Desinversión del Negocio de ENDESA en Latinoamérica.

La finalidad de la operación de compraventa ha sido permitir una reorganización del grupo de sociedades que componen el Grupo Enel, adecuando su estructura organizativa y societaria con el fin de dar una respuesta eficaz a los distintos requerimientos de los mercados en que está presente.

Con fecha 11 de septiembre de 2014, Enel Iberoamérica, S.L.U. trasladó a ENDESA, S.A. una propuesta vinculante para la adquisición de las acciones por un precio global de 8.253 millones de euros y del pago de un dividendo por el mismo importe.

La Junta General Extraordinaria de Accionistas de ENDESA, S.A., en su reunión celebrada con fecha 21 de octubre de 2014, aceptó la oferta recibida de Enel Iberoamérica, S.L.U. para adquirir el Negocio de ENDESA en Latinoamérica por un importe igual a 8.253 millones de euros, así como la distribución de un dividendo extraordinario contra reservas por el mismo importe.

Como consecuencia de la desinversión del Negocio en Latinoamérica, ENDESA, S.A. ha procedido a la venta a Enel Iberoamérica, S.L.U. con fecha 23 de octubre de 2014 (de las siguientes participaciones:

- 796.683.058 acciones de Enel Latinoamérica, S.A.U. representativas del 100% de su capital social.
- 9.967.630.058 acciones de Enersis, S.A., representativas del 20,3% de su capital social.

La desinversión conjunta del 100% de Enel Latinoamérica, S.A.U. y del 20,3% de Enersis, S.A. ha supuesto para ENDESA en la fecha de materialización, la pérdida de control sobre la propia Enel Latinoamérica, S.A.U., sobre Enersis, S.A. y, por tanto, sobre todas las sociedades controladas por ésta última, por lo que esta desinversión ha significado para ENDESA la salida de su perímetro de consolidación de este conjunto de sociedades.

2.3. Mercados Principales.

Tras la desinversión del Negocio de ENDESA en Latinoamérica, ENDESA, S.A. realiza las actividades de generación, distribución y venta de electricidad, principalmente, en España y Portugal, y, en menor medida, desde su plataforma en España y Portugal, ENDESA comercializa electricidad y gas en otros mercados europeos: Alemania, Bélgica, Francia y Holanda.

Mercado de España:

- **Generación:** ENDESA desarrolla la actividad de generación eléctrica en el sistema peninsular y en los sistemas no peninsulares, que comprenden los territorios insulares de Baleares y Canarias y las ciudades de Ceuta y Melilla. La actividad de generación tiene carácter de actividad liberalizada, si bien en los sistemas no peninsulares tiene un tratamiento singular, atendiendo a las especificidades derivadas de su ubicación territorial, siendo su retribución regulada.
- **Comercialización de electricidad, gas y de productos y servicios de valor añadido (PSVA):** La actividad de comercialización consiste en la venta de energía en el mercado, así como la venta de productos y servicios de valor añadido (PSVA) para el cliente. La comercialización es una actividad liberalizada.
- **Gestión integrada de los negocios de comercialización y generación de electricidad:** ENDESA gestiona de manera integrada los negocios de comercialización y generación, de manera que optimiza esta posición integrada respecto a la gestión separada de ambas actividades.
- **Distribución de electricidad:** La actividad de distribución de energía eléctrica tiene el objetivo de llevar la electricidad hasta los puntos de consumo. La distribución tiene carácter de actividad regulada.

Mercado de Portugal.

- **Generación:** La actividad de generación de electricidad en Portugal se lleva a cabo en un entorno competitivo.
- **Comercialización de electricidad y gas.**

Energías Renovables en el Mercado de España y Portugal.

ENDESA participa en el campo de las energías renovables a través de Enel Green Power España, S.L. (EGPE), sociedad de la cual posee el 40%, siendo el 60% restante propiedad de Enel Green Power, S.p.A., sociedad controlada por Enel, S.p.A.

2.4. Estructura Organizativa.

La actividad de ENDESA, S.A. se estructura por líneas de negocio para actuar con agilidad en los mercados donde opera y tener en cuenta las necesidades de sus clientes en los territorios y negocios en que está presente.

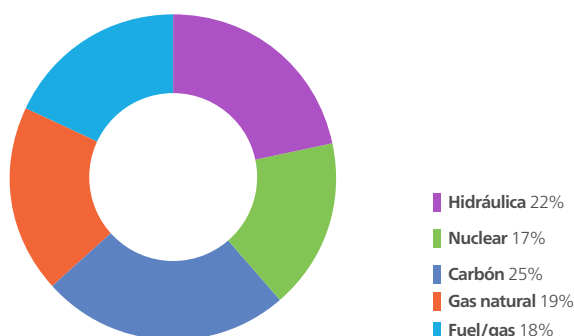
Para organizar las distintas líneas de negocio, ENDESA cuenta principalmente con las siguientes Sociedades: ENDESA Generación, S.A.U., ENDESA Red, S.A.U. y ENDESA Energía, S.A.U.:

2.4.1. Generación de energía: ENDESA Generación, S.A.U.

Fue creada el 22 de septiembre de 1999 para concentrar en ella los activos de generación y minería de ENDESA. ENDESA Generación, S.A.U. agrupa, entre otras, las participaciones del 100% en Gas y Electricidad Generación, S.A.U. y Unión Eléctrica de Canarias Generación, S.A.U., una participación del 40% en la sociedad Enel Green Power España, S.L., controlada por Enel Green Power, S.p.A., que aglutina la actividad del Grupo Enel en energías renovables en el ámbito de España y Portugal, y una participación del 50% en Nuclenor, S.A.

La potencia total instalada de ENDESA en España al término de 2014 ascendía a 22.070 MW en régimen ordinario. De esta cantidad, 16.984 MW se hallaban en el sistema eléctrico peninsular y 5.086 MW en los sistemas insulares y extrapeninsulares, es decir, Baleares, Canarias, Ceuta y Melilla.

ESTRUCTURA DE LA POTENCIA INSTALADA EN ENDESA EN ESPAÑA A 31 DE DICIEMBRE DE 2014



El parque de generación de ENDESA alcanzó en el año una producción neta total de 69.677 GWh entre el régimen ordinario de la península y la producción extrapeninsular, con un incremento del 1,7% con respecto a 2013. Durante el año 2014 la demanda ha disminuido -1,2% (-0,2% corregido efecto laboralidad y temperatura), así mismo el Régimen especial ha disminuido un -1,0% principalmente por la caída de la producción eólica de -6,1%. La producción del sistema eléctrico extrapeninsular alcanzó los 12.090 GWh, cifra un 2,0% inferior a la de 2013.

PRODUCCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE ENDESA EN BARRAS CENTRAL (GWh)

	2013	2014	% var.	% s/Total
Hidroeléctrica	9.540	8.785	-7,9	12,6
Nuclear	25.967	24.840	-4,3	35,7
Carbón nacional	6.179	9.257	49,8	13,3
Carbón importado	12.915	12.919	0	18,5
Ciclos combinados	1.605	1.786	11,3	2,6
Total peninsular	56.206	57.587	2,5	82,6
Extrapeninsular	12.335	12.090	-2	17,4
Total	68.541	69.677	1,7	100

Minería

La actividad minera de carbón de ENDESA en España se desarrolla en cuatro centros mineros: As Pontes (A Coruña) y Andorra (Teruel) pertenecientes a ENDESA GENERACIÓN y Puertollano (Ciudad Real) y Peñarroya (Córdoba) a través de la sociedad ENCASUR. La extracción de carbón se ha desarrollado en 2014 sólo en el Centro Minero de Puertollano (mina Emma), los otros Centros no tienen actividad extractiva y se encuentran en fase de restauración.

La producción anual de carbón fue de 604 mil toneladas, equivalentes a 2.414 millones de termias de P.C.I., lo que supone una pequeña reducción en 15 mil toneladas y un 2,9 % menos en termias que en 2013. La producción de ENDESA representa, aproximadamente, el 17% de la producción nacional de carbón.

PRODUCCIÓN MINERA DE ENDESA

Sociedad productora	Tipo de carbón	Mill. termias P.C.I.		
		2013	2014	% var.
ENCASUR	Hulla	2.486	2.414	-2,9

ACTIVIDAD COMERCIAL MINERA DE ENDESA POR TIPOS DE CARBÓN

Sociedad productora	Cliente	Tipo de carbón	Mill. termias P.C.I.		
			2013	2014	% var.
ENCASUR	ELCOGAS	Hulla	630	291	-53,8%
ENCASUR	E.ON	Hulla	2.122	1.306	-38,5%
Total			2.752	1.597	-42,0%

En la restauración de terrenos y ejecución de los planes de fin de actividad de las explotaciones mineras, destacaron las actuaciones de recuperación ambiental en Andorra y Peñarroya, y también las llevadas a cabo en paralelo con la fase de explotación en el Centro Minero de Puertollano. En 2014, en total, se restauraron 50 hectáreas de terreno minero.

En el año 2014 ha finalizado la restauración en el Centro Minero de Andorra iniciándose el periodo de mantenimiento de la restauración y vigilancia ambiental.

2.4.2. Distribución de energía: ENDESA Red, S.A.U.

Fue creada el 22 de septiembre de 1999 como culminación del proceso de integración de las sociedades de distribución de ámbito territorial de ENDESA en España. Esta sociedad agrupa, entre otras, a ENDESA Distribución Eléctrica, S.L.U. (100%), que asume las actividades reguladas de transporte y distribución de electricidad, ENDESA Gas, S.A.U. (100%), y ENDESA Ingeniería, S.L.U. (100%).

ENDESA distribuye electricidad en 27 provincias españolas de diez comunidades autónomas —Cataluña, Andalucía, Baleares, Canarias, Aragón, Extremadura, Castilla y León, Navarra, Comunidad Valenciana y Galicia—, con una extensión total de 192.790 km² y una población cercana a los 22 millones de habitantes.

El número de clientes con contratos de acceso a las redes de distribución de la Compañía alcanzó en 2014 los 12,3 millones y el total de la potencia contratada fue de 84,1 GW.

La energía total distribuida por las redes de ENDESA ha alcanzado los 110.945 GWh en 2014, medida en barras de central, lo que representa el 43% de la demanda total en España. Esta última se ha situado en 258 TWh durante 2014, según el operador del sistema eléctrico español.

2.4.3. Comercialización de energía:

ENDESA Energía, S.A.U.

ENDESA Energía, S.A.U. fue creada el 3 de febrero de 1998 para desarrollar actividades de comercialización en el mercado liberalizado, respondiendo así a las exigencias derivadas del proceso de liberalización del Sector Eléctrico español. Su actividad fundamental es el suministro de energía y servicios de valor añadido a los clientes que deciden ejercer su derecho a elegir suministrador y recibir el servicio en el mercado liberalizado. Además, ENDESA Energía, S.A.U. es titular de participaciones en las sociedades ENDESA Energía XXI, S.L.U., sociedad que actúa como comercializadora de referencia de ENDESA, y ENDESA Operaciones y Servicios Comerciales, S.L.U., que tiene por objeto prestar servicios comerciales vinculados al suministro de energía eléctrica. ENDESA Energía, S.A.U. realiza actividades de comercialización en los mercados liberalizados de Alemania, Bélgica, Francia, Holanda y Portugal.

ENDESA en 2014 suministró a los clientes del mercado eléctrico liberalizado 84,5 TWh, a 11,1 millones de puntos de suministro, alcanzando una cuota de del 36,9% ciento en términos de energía y manteniendo el liderato absoluto del sector. La cuota media de comercialización de la Compañía en las zonas no cubiertas por su red de distribución fue superior al 21%.

Endesa Gas

ENDESA, además de estar presente en España en la comercialización de gas, participa en proyectos de recepción, almacenamiento, regasificación y transporte de gas natural licuado (GNL).

ENDESA posee una participación del 47,18% de la Compañía Transportista de Gas Canarias, S.A. (Gascan) que promueve la construcción de dos plantas de recepción, almacenamiento y regasificación de GNL en la comunidad canaria. Cada una de ellas, tiene prevista una capacidad de almacenamiento de 150.000 m³ de GNL y una capacidad de regasificación de 150.000 m³(n)/h (1,31 bcm/año) de gas natural. El artículo 6 de la Ley 17/2013, de 29 de octubre, para la garantía del suministro e incremento de la competencia en los sistemas eléctricos insulares y extrapeninsulares indica la obligatoriedad de transmitir la titularidad de la participación de ENDESA en Gascan al grupo empresarial del que forma parte el Gestor Técnico del Sistema, en el plazo máximo de seis meses desde su entrada en vigor.

Comercialización de gas: El volumen total de gas comercializado en 2014 por ENDESA en España ascendió a 54,8 TWh, un 1,2% menos que en 2013. Sin incluir el consumo de las centrales de generación eléctrica, el gas comercializado disminuyó un 5,0% con respecto al ejercicio anterior.

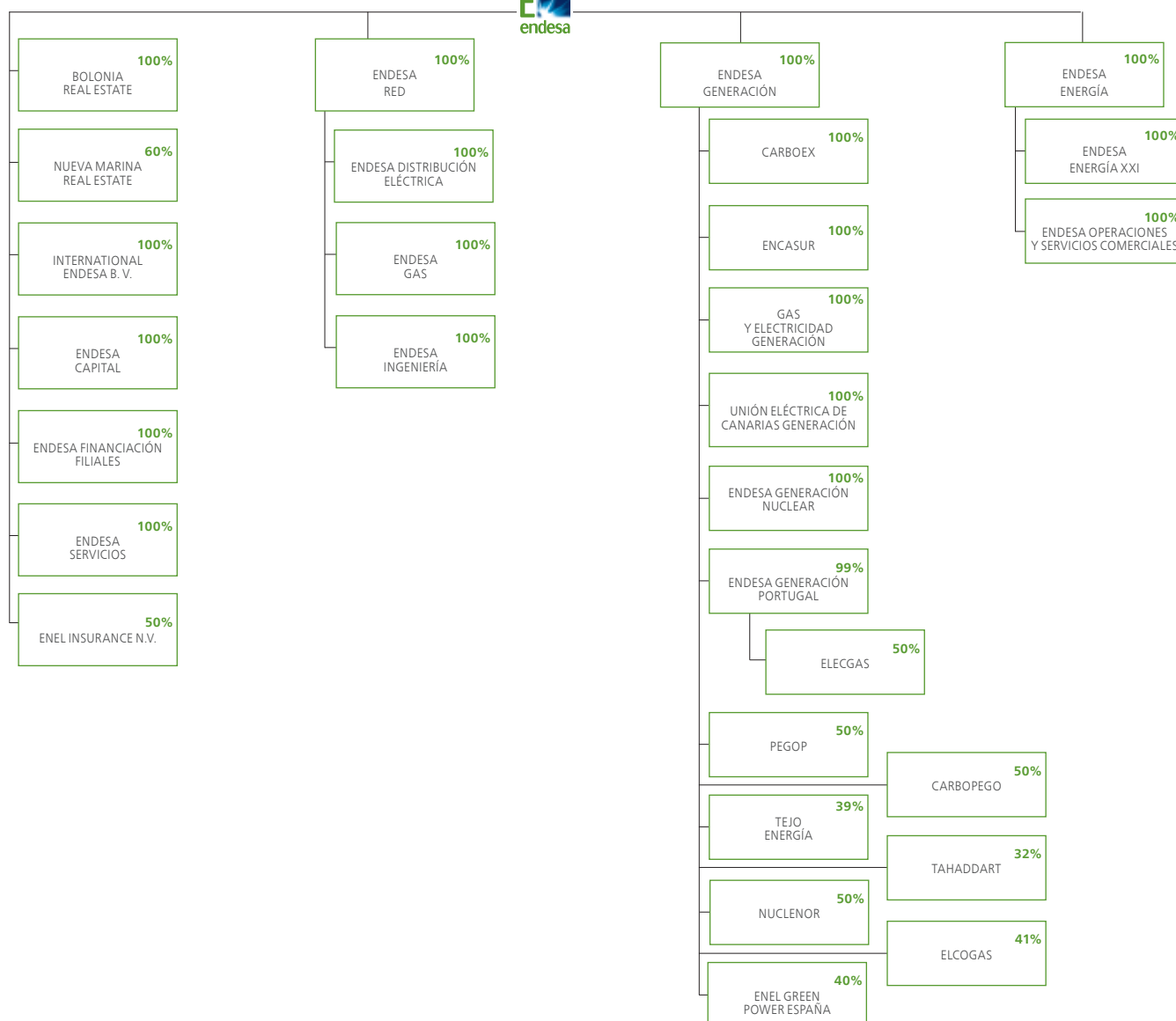
Mercado Convencional de Gas: La cartera de clientes de ENDESA en el mercado convencional de gas natural a 31 de diciembre de 2014, excluyendo las ventas destinadas a generación eléctrica, estaba integrada por 1,2 millones de puntos de suministro, con un consumo de 46,6 TWh/año.

ENDESA es el segundo comercializador de gas en España, con una cuota global de más del 16% en el mercado convencional.

Mercado generación eléctrica: Las ventas de gas natural a las centrales de generación eléctrica alcanzaron los 8,2 TWh en 2014, lo que supone un incremento del 27,5% respecto a 2013.

Mercado Internacional: La comercialización de gas natural en Francia, Portugal, Holanda y Alemania alcanzó un volumen de 9,5 TWh, un 0,3% más que en 2013.

Situación a 31 de diciembre de 2014 de las principales sociedades participadas por ENDESA:



2.4.4. Negocio energético en Portugal

La presencia de ENDESA en el sistema eléctrico luso se concentra, fundamentalmente, en las actividades de generación y comercialización de electricidad en el mercado liberalizado.

En 2014, ENDESA tenía en Portugal 1.095 MW de potencia instalada en régimen ordinario (244 MW de Tejo Energía y 851 MW de Elecgas).

ENDESA posee el 38,9% en Tejo Energía, compañía propietaria de la central térmica de carbón de Pego de 628 MW de potencia bruta.

La central de carbón de Pego generó 2.951 GWh (1.148 GWh correspondientes al 38,9% de ENDESA), que significó una cuota del 6,0% del consumo eléctrico total de Portugal.

Por otro lado, ENDESA recibió 6,6 millones de euros en concepto de dividendo del año 2013.

ENDESA también participa en el 50% de Elecgas, sociedad propietaria de una central de ciclo combinado de 851 MW (2 grupos de 425 MW).

Asimismo, posee un contrato de Tolling con Elecgas, por el que obtiene el 100% de la energía producida.

El mantenimiento de la central de carbón y ciclo combinado de Pego está a cargo de PEGOP, compañía participada por ENDESA en un 50%. También participa en el 50% de Carbopego empresa que compra carbón para la central.

Tras la firma en septiembre de 2013 del Contrato de Concesión del proyecto de presas y centrales hidráulicas de bombeo reversible de Girabolhos-Bogueira (Portugal) (335MW+-29MW), ENDESA inició en marzo de 2014 la primera fase de obra civil, consistente en la apertura de los accesos a las zonas de obra y futuras centrales.

El proceso de liberalización continuó avanzando en Portugal en el año 2014 en los segmentos de Grandes Clientes (Media Tensión) y Empresas (Baja Tensión Especial). La energía suministrada en el mercado liberalizado alcanzó el 76% del consumo total del país vecino.

ENDESA se mantiene como segundo operador del mercado liberalizado portugués de energía eléctrica con una cuota de casi el 20%. Al finalizar el año, ENDESA había suministrado 6,9 TWh, con un aumento del 5,6% con respecto a 2013, a más de 153.000 puntos de suministro.

Al margen de esta importante posición en comercialización eléctrica, en el mercado gasista portugués, ENDESA suministró a cliente final 1,3 TWh, un 2,6% más que en 2013. Adicionalmente, ENDESA siguió apostando por la comercialización de Productos y Servicios de Valor Añadido, para complementar y enriquecer la oferta de electricidad y/o gas a los clientes.

2.4.5. Negocio en otros países

Las principales actividades desarrolladas por ENDESA en 2014 fuera del ámbito geográfico del sistema ibérico y latinoamericano fueron las siguientes.

Marruecos

ENDESA está presente en Marruecos a través de una participación del 32% en Energie Electrique de Tahaddart, sociedad propietaria de una central de ciclo combinado de 384 MW ubicada en la localidad de Tahaddart. En 2014, la central alcanzó una producción de 2.504 GWh (801 GWh correspondientes al 32% de ENDESA).

Energie Electrique de Tahaddart repartió en 2014 el dividendo correspondiente a los resultados del ejercicio 2013, de los cuales 5,9 millones de euros correspondieron a ENDESA.

2.4.6. Enel Green Power España

Enel Green Power España se fundó en 2010 fruto de la integración de los activos renovables de Endesa Cogeneración y Renovables, S.A.U. en España y Portugal y los de Enel Green Power en la misma área geográfica.

Enel Green Power España, S.L., se encarga de la gestión y el desarrollo de todos los activos renovables de ENDESA y Enel en España y Portugal. Está participada al 40% por ENDESA y al 60% por Enel Green Power, que está controlada al 100 por cien por Enel y se dedica al desarrollo de las energías renovables.

La potencia instalada neta total de Enel Green Power España en 2014 fue de 1.835,51 MW renovables, distribuidos según las diferentes tecnologías: 1.340,8 MW en energía eólica, 42,6 MW mini-hidráulicas, 38,7 MW en plantas de biomasa, 13,4 MW solar.

3. Apuesta por la Sostenibilidad

ENDESA integra las oportunidades económicas, medioambientales y sociales en su estrategia de Sostenibilidad y gestión diaria. Asimismo, estos principios están integrados en la Misión y los Valores de su empresa matriz, el Grupo Enel. Para ello, establece unos objetivos de negocio que incluyen la creación de valor a largo plazo de manera comprometida y sostenible para las sociedades en las que desarrolla sus actividades.

3.1. Misión

«En Enel tenemos la misión de generar y distribuir valor en el mercado internacional de la energía, en beneficio de las exigencias de los clientes, de la inversión de los accionistas, de la competitividad de los países donde estamos y de las expectativas de todos aquellos que trabajan con nosotros.

Enel actúa al servicio de la comunidad, respetando el medio ambiente y la seguridad de las personas, con el compromiso de asegurar a las próximas generaciones un mundo mejor.»

3.2. Nuestros valores

Respeto

Es el compromiso principal con la seguridad de quien trabaja para nosotros y con nosotros.

Es la consideración constante de las exigencias de los clientes.

Atención a las personas

Es la atención a los talentos y a las aspiraciones de las personas que trabajan en Enel.

Es premiar el mérito de quien pone su propio talento al servicio de la Empresa.

Orientación a los resultados

Es el tesón para la mejora continua a fin de garantizar mejores resultados y responder a las expectativas de los accionistas.

Es un planteamiento del trabajo diario: «hacer más con menos».

Rigor ético

Es la competencia y la capacidad de hacer bien nuestro trabajo para lograr la excelencia sin atajos.

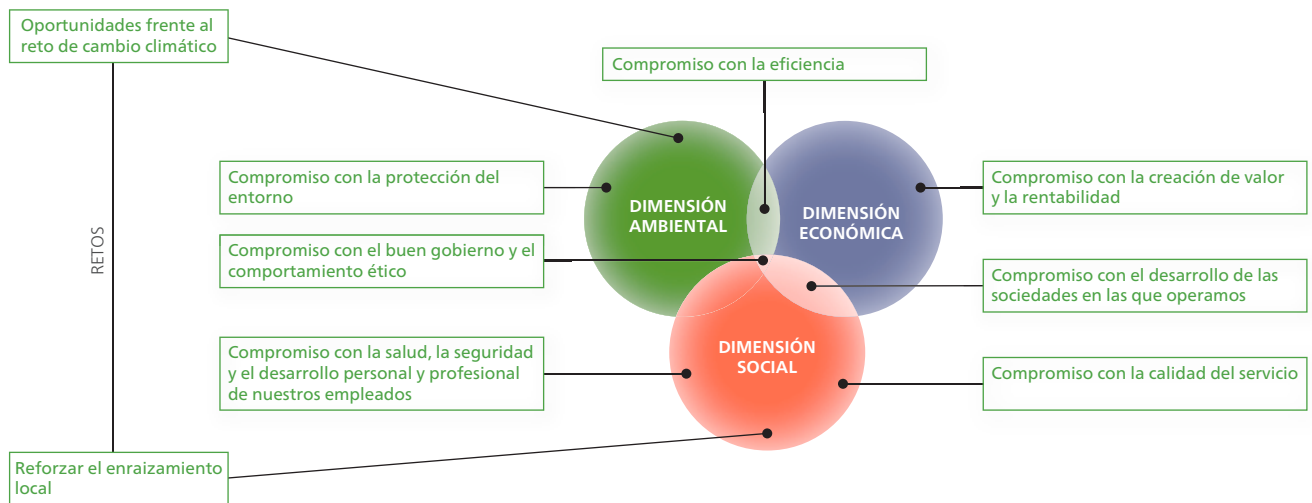
Responsabilidad social

Es la responsabilidad individual y colectiva con la sociedad en la cual vivimos y, especialmente, con el medio ambiente.

Es la importancia de hacer transparentes y comprobables todas nuestras acciones.

4. El Plan de Endesa de Sostenibilidad 2014

Los 7 compromisos de ENDESA



La estrategia de ENDESA en Desarrollo Sostenible queda recogida en el Plan de ENDESA de Sostenibilidad 2014, el cual está alineado con las directrices del Plan de Sostenibilidad del Grupo Enel. El Plan incorpora la plena integración de las dimensiones económica, social y medioambiental, y la generación de valor a largo plazo de manera global en cada una de las estructuras de la Compañía.

El objetivo global del Plan de ENDESA de Sostenibilidad 2014 es continuar convirtiendo el compromiso con la Sostenibilidad en una herramienta generadora de capacidades distintivas, una herramienta creadora de confianza entre los grupos de interés concurrentes, que acompañe al desarrollo del negocio y que apoye la consecución de los objetivos empresariales.

El Plan ha seguido la estructura de años anteriores, por lo que se articula en función de la importancia de los asuntos para ENDESA y su potencial de mejora, de acuerdo a siete Líneas Básicas y dos Retos, que demuestran el compromiso real de la Compañía con la Sostenibilidad, a través de un conjunto de programas e iniciativas con indicadores de seguimiento y objetivos concretos. La supervisión de su seguimiento recae en el Comité de Sostenibilidad de Endesa constituido por los Directores Generales de las áreas que tienen una mayor responsabilidad en la integración del compromiso con la sostenibilidad en la gestión del negocio.

En definitiva, este plan constituye una apuesta decidida de ENDESA por la inversión en activos generadores de confian-

za social, potenciando los intangibles más eficientes en la generación de la misma, cuya dotación resulta indispensable para el cumplimiento de la misión y del desarrollo del plan de negocio a largo plazo.

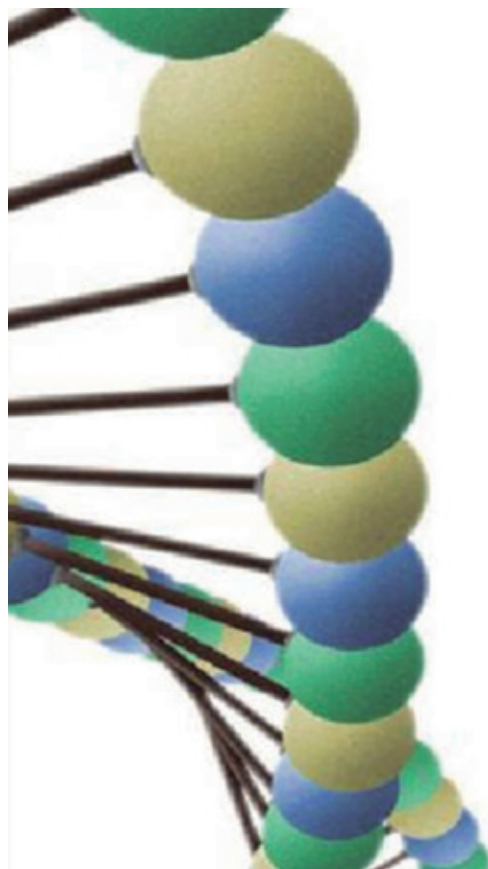
Nuestros clientes, compromiso con la calidad de servicio

ENDESA desea ser la Compañía eléctrica mejor percibida, tanto por la calidad de su servicio como por su excelencia en la interacción con el cliente. Para alcanzar dicha aspiración, la Compañía se ha fijado cuatro objetivos estratégicos:

- Mejorar la percepción como suministrador fiable, evitando crisis reputacionales.
- Alcanzar la excelencia comercial.
- Lograr un efecto positivo en cada interacción con el cliente.
- Impulsar el despegue de los Productos y Servicios de Valor Añadido y convertir a ENDESA en la referencia del sector.

Nuestras personas, compromiso con la salud, la seguridad y el desarrollo profesional de las personas que trabajan en Endesa

ENDESA aspira a ser una de las Compañías más deseadas para trabajar por los mejores profesionales de su sector. Para ello, se ha fijado tres objetivos estratégicos:



LÍNEAS BÁSICAS

- Nuestros clientes, compromiso con la calidad de servicio.
- Nuestros inversores y accionistas, compromiso con la creación de valor y la rentabilidad.
- Nuestras personas, compromiso con la salud, la seguridad y el desarrollo profesional de las personas que trabajan en ENDESA.
- Nuestra conducta, compromiso con el buen gobierno, el comportamiento ético y la transparencia.
- Nuestro medio ambiente, compromiso con la protección del entorno.
- La innovación, compromiso con la eficiencia.
- Compromiso con nuestros colaboradores.

RETOS

- Lucha contra el cambio climático.
- Refuerzo del enraizamiento local y la legitimidad de la Compañía en los territorios en los que desarrolla sus actividades.

- Mejora continua de la prevención de riesgos laborales y del nivel de salud tanto de trabajadores propios como contratistas para ser reconocida como referente del sector eléctrico mundial.
- Consolidar un modelo de Relaciones Laborales basado en el diálogo con los trabajadores y sus representantes, adaptado a la legalidad y peculiaridades de los diferentes países y alineado con la estrategia de la Compañía y con las necesidades de los negocios.
- Promover una cultura de respeto a las personas y a su diversidad, de responsabilidad social y de compromiso con la organización, que nos posicione y reconozca como empresa atractiva para trabajar.

Nuestra conducta, compromiso con el buen gobierno, el comportamiento ético y la transparencia

ENDESA desea ser referente por sus prácticas de Gobierno Corporativo y por los pasos dados para integrar en las mis-

mas el compromiso con la Sostenibilidad y con la integridad corporativa. Por este motivo, la Compañía se ha fijado dos objetivos estratégicos:

- Mantenerse en el grupo de empresas de referencia mundial en materia de Buen Gobierno y Transparencia.
- Situar-se como referente del sector en el cumplimiento de los códigos éticos y la lucha contra el fraude y la corrupción.

Nuestros inversores y accionistas, compromiso con la creación de valor y la rentabilidad

ENDESA desea ser la Compañía eléctrica con más presencia en las carteras de aquellos inversores institucionales que toman en cuenta consideraciones sociales, ambientales o de orden ético a la hora de construirlas, y la referencia para aquellos inversores preocupados por el cambio climático. Con este fin, se ha fijado dos objetivos estratégicos:

- Continuar siendo un referente de transparencia para los inversores.
- Potenciar el reconocimiento de los inversores por el desempeño de ENDESA en materia de Sostenibilidad.

Nuestro medio ambiente, compromiso con la protección del entorno

ENDESA se compromete a minimizar el impacto de su actividad en el entorno, abordando aspectos relacionados con una adecuada gestión de residuos, emisiones a la atmósfera, vertidos, suelos contaminados y otros potenciales impactos negativos. La lucha contra el cambio climático, por su relevancia estratégica, se ha constituido en un reto de suficiente envergadura como para ser tratado de forma específica.

La excelencia en la gestión ambiental comprende cinco objetivos estratégicos:

- Mejora en la gestión del agua a través de su gestión integral.
- Proteger el clima
- Reducir las emisiones contaminantes.
- Avanzar en la preservación de la biodiversidad creando una cultura interna de conservación de la misma
- Avanzar en los sistemas de gestión ambiental global

La innovación, compromiso con la eficiencia

ENDESA aspira a ser el líder tecnológico de la industria y para alcanzar dicha aspiración, la Compañía se ha fijado cuatro objetivos estratégicos:

- Mantener un portfolio de proyectos de I+D ajustado en tipología y volumen de inversión a los retos de cada negocio.
- Desarrollar iniciativas tecnológicas estratégicas de horizonte a medio y largo plazo
- Promover la cultura de la innovación dentro de la compañía
- Contribuir al objetivo Cero Accidentes como objetivo estratégico de la Empresa

Compromiso con nuestros Colaboradores

ENDESA desea ser la referencia del sector por la sofisticación y la excelencia en sus procesos de aprovisionamiento y en la

gestión de sus relaciones con proveedores y contratistas. Por este motivo, la Compañía se ha fijado los siguientes objetivos estratégicos:

- Impulsar los sistemas de gestión en calidad, medio ambiente y seguridad y salud laboral en proveedores
- Extender y evaluar los compromisos de Sostenibilidad a lo largo de la cadena de aprovisionamiento.

Lucha contra el cambio climático

ENDESA aspira a ser referente en la lucha contra el cambio climático. Por ello, la Compañía se ha planteado los siguientes objetivos estratégicos:

- Analizar nuevos sistemas de ecoeficiencia que conduzcan a menores emisiones de CO₂.
- Participar activamente en el desarrollo de las energías renovables.
- Desarrollar oportunidades relacionadas con la eficiencia energética y el uso racional de la energía.
- Planificar la operación de la red actual de forma eficiente y desarrollar redes inteligentes futuras
- Aportar en el desarrollo del transporte sostenible, basado en el vehículo eléctrico.

Refuerzo del Enraizamiento Local y la legitimidad de la Compañía en territorios en los que desarrolla sus actividades.

ENDESA desea ser percibida como cercana a las preocupaciones sociales y como un socio indispensable para el progreso económico, social y ambiental del país y de los territorios donde tiene presencia. Para cumplir este reto, la Compañía se ha fijado los siguientes objetivos estratégicos:

- Complementar la función de ENDESA como empresa prestadora de un servicio básico: el acceso a la electricidad.
- Mantener relaciones responsables con las Comunidades, fomentando el desarrollo económico, social y medio ambiental de las mismas
- Dar respuesta a las necesidades de los principales públicos con los que ENDESA se relaciona.
- Potenciar la contribución de la empresa a la generación de riqueza y empleo.
- Rendir cuentas de manera sistemática, transparente y honesta a la sociedad.

4.1. Resultados reales

El Plan de Sostenibilidad de Endesa 2014 se compone de un total de 30 objetivos estratégicos y de 68 indicadores de seguimiento. El elevado desempeño de Endesa en sostenibilidad durante 2014 ha permitido alcanzar un cumplimiento global superior al 99%.

Concretamente, el conjunto de programas y acciones desarrollados para dar respuesta a los Siete Compromisos por el Desarrollo Sostenible que Endesa ha definido en su estrategia de sostenibilidad, conocidos como Líneas Básicas, han alcanzado un cumplimiento superior al 97%. De este modo, los objetivos fijados para cumplir los compromisos establecidos con nuestros clientes, inversores, el medio ambiente, la innovación y nuestros colaboradores se han cumplido en su totalidad, mientras que aquellos objetivos definidos para dar respuesta a los compromisos adquiridos con nuestras personas y en materia de gobierno corporativo han logrado un nivel de desarrollo ligeramente inferior, del 95% y 80% respectivamente.

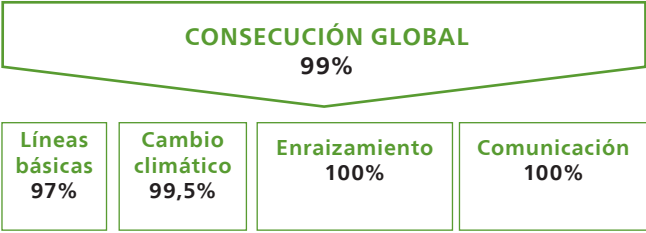
Por otro lado, el conjunto de objetivos, programas y acciones definidos para posicionar a la Compañía como un referente en la lucha contra el cambio climático han logrado un nivel de cumplimiento del 99,5%. Así, en 2014 Endesa ha seguido apostando por el desarrollo de tecnologías de generación menos contaminantes, la promoción de la eficiencia energética en las diferentes líneas de negocio (generación, distribución y comercialización) y el impulso del transporte sostenible a partir de la movilidad eléctrica.

Respecto al segundo reto definido en el Plan de Sostenibilidad 2014, el refuerzo del enraizamiento local y la legitimidad

social de la Compañía para operar, Endesa ha logrado cumplir el 100% de los objetivos previamente establecidos. Para ello, se han realizado diferentes actuaciones dirigidas a promover el acceso a la energía, las relaciones responsables con las comunidades, la inversión social y la gestión responsable de los grupos de interés.

El nivel del cumplimiento del Plan de Sostenibilidad ha sido del 99%.

Por último, el Plan de Endesa de Sostenibilidad 2014 también incluye un conjunto de objetivos y acciones encaminados a fortalecer la estrategia de comunicación de Endesa con el fin de poner en valor, frente a los expertos y la opinión pública, el desempeño de la Compañía en las diversas facetas de la Sostenibilidad, consiguiendo que sea reconocida como una empresa líder en la aplicación de soluciones a los desafíos del desarrollo sostenible en los territorios donde opera. De nuevo, el grado de cumplimiento alcanzado en este aspecto ha sido máximo, consiguiendo un desarrollo del 100%.



En el presente informe se muestran, para cada uno de los capítulos, las actuaciones y avances realizados por la Compañía en materia de Sostenibilidad durante 2014, destacando los proyectos y resultados alcanzados en cada uno de los ámbitos de actuación.

5. Planificación para el futuro

La estrategia de sostenibilidad desarrollada por la compañía desde principios del siglo XXI ha permitido desarrollar y dar contenido a los valores de ENDESA, además de conseguir generar confianza entre los grupos de interés y contribuir al desarrollo del negocio y a los objetivos empresariales fijados en cada momento. Para ello, ENDESA se ha dotado de un marco de actuación, los «7 Compromisos por un desarrollo sostenible», así como de una estructura de gestión y de diferentes planes de sostenibilidad que han permitido integrar la sostenibilidad en la gestión diaria del negocio y en los procesos de toma de decisiones.

ENDESA promoverá en 2015 una nueva cultura de la energía

El grado de avance de ENDESA en materia de sostenibilidad durante la última década ha sido muy destacado, lo cual le ha permitido alcanzar un sólido liderazgo y un continuo reconocimiento a nivel mundial, reforzado por el liderazgo de su matriz, Enel. ENDESA es consciente de la evolución que se está produciendo como consecuencia de diversos factores relacionados con el propio contexto de la Compañía, del sector al que pertenece y de la sociedad a la que sirve, entre los que destacan:

- El cambio de perímetro de actividad que ENDESA ha experimentado en 2014, como consecuencia de la transferencia de sus activos en Latinoamérica a su empresa matriz Enel, requiere la identificación de nuevas prioridades estratégicas de ENDESA en materia de sostenibilidad.
- El sector energético en todo el mundo está en los inicios de un cambio que supondrá una transformación del negocio en las próximas décadas. Entre las principales causas de este cambio se encuentra el avance tecnológico, la descentralización de la generación y la necesidad de satisfacer la demanda de unos clientes con mayor capacidad en la gestión de su consumo energético gracias a dicho desarrollo tecnológico.
- En las ciudades habita ya más de la mitad de la población mundial y se prevé que en el 2050 sea el 70% de la población, una cifra ya alcanzada en la actualidad como media de los países que configuran la Unión Europea. Asimismo,

en la actualidad el consumo urbano supera el 70% del consumo de energía mundial. En lo que respecta a las emisiones, el 75%, de origen mayoritariamente de carácter energético, se producen ya en el medio urbano a pesar de que la superficie ocupada no supera el 2%. Desde una perspectiva de escasez de recursos y de un crecimiento continuo del tamaño, la ciudad por crecimiento demográfico, como ecosistema complejo, se enfrenta a la necesidad de adaptación a la realidad actual y futura de la energía, con la necesidad imperiosa, además, de recuperar su funcionalidad para cubrir las mínimas necesidades vitales.

- Las expectativas de la sociedad respecto a la gestión de las empresas del sector está evolucionando hacia la demanda de pautas y comportamientos que garanticen no solo la cobertura de las necesidades energéticas básicas bajo criterios de equidad y corresponsabilidad, sino que también exista un comportamiento ético y responsable que promueva el progreso social, económico y ambiental de las sociedades a las que sirven. Por ello, ENDESA es consciente de que el progreso de estas sociedades es imprescindible para el éxito de su negocio y de que, como proveedor de un servicio básico, tiene un papel decisivo en su desarrollo, para lo cual debe seguir trabajando por lograr el cumplimiento de dichas expectativas

En definitiva, las exigencias y cambios de comportamiento de la sociedad van a propiciar un cambio de modelo energético que se verá principalmente impulsado por las siguientes causas:

- **Empoderamiento del ciudadano:** Los ciudadanos por motivaciones económicas, sociales o de estilo de vida, demandarán soluciones de «calidad digital» al sector eléctrico (transparencia, personalización, interacción, flexibilidad).
- **Compromiso con la sostenibilidad:** La sociedad tendrá cada vez una preocupación mayor por la sostenibilidad en todos los ámbitos de su vida diaria y lo exigirá a sus suministradores de servicios y gobernantes.
- **Rápida maduración tecnológica:** La curva de adopción de nuevas tecnologías por parte de la sociedad es cada vez más corta y especialmente en la medida que ésta aporte valor real en términos económicos o de bienestar.

Estos y otros factores están siendo plenamente considerados y, por todo ello, ENDESA, ya ha comenzado a desarrollar proyectos como *Ciudad y Energía* para aprovechar las oportunidades que brinda esta transformación del sector. La Compañía se encuentra actualmente en un periodo de reflexión estratégica para la definición de un nuevo Plan de Sostenibilidad para los próximos años que, alineado con las directrices del Grupo Enel, se centre en el reforzamiento del compromiso de la Compañía con su nuevo perímetro de actividad y en el que la apuesta por la electricidad como vector energético de la sociedad moderna se verá reforzado. Sin duda, la electricidad es la fuente de energía más sostenible y con mayor capacidad para cumplir con éxito los retos sociales y ambientales a los cuales las sociedades modernas y futuras deben enfrentarse.

Este nuevo Plan permitirá situar a Endesa como promotor de una nueva cultura de la energía basada en la electrificación de la demanda y en la promoción del consumo eficiente, donde el cliente se sitúe en el eje central de desarrollo. En definitiva, el Plan posicionará a ENDESA como la empresa de soluciones energéticas por excelencia, aportando a sus clientes beneficios tangibles e intangibles, entre los que se incluyen mejoras económicas, de eficiencia operativa y energética o reducción de emisiones.

Este plan partirá de una revisión profunda de los compromisos actuales de la Compañía con el desarrollo sostenible y sus grupos de interés, así como de la identificación de

nuevos ejes de actuación dirigidos a promover un nuevo modelo de negocio responsable basado en la electrificación de la demanda y en la eficiencia energética, que permita seguir incrementando los niveles actuales de fiabilidad, eficiencia y sostenibilidad y, en definitiva, transformar los retos del sector en oportunidades sostenibles de negocio para así seguir generando valor a largo plazo y de manera comprometida con las sociedades en las que desarrolla sus actividades.

La electrificación de la demanda y el desarrollo socioeconómico, 2 prioridades de futuro para reforzar el compromiso con la sostenibilidad en ENDESA

Sin duda, en este nuevo entorno tomarán una relevancia esencial aspectos como la movilidad sostenible y, dentro de ella, la extensión del vehículo eléctrico, la rehabilitación de edificios, la transformación del consumidor en un generador que produzca parte de la electricidad, la introducción de nuevos canales y plataformas que permitan realizar ofertas finalistas de cobertura de necesidades frente a la actual de suministro de energía y la oferta de un servicio de calidad digital basado en la confianza, cercanía, y la cobertura de las necesidades energéticas a un precio justo.

6. Cumplimiento de los marcos de referencia internacionales para la gestión responsable



ORGANISATION DE
COOPÉRATION ET
DE DÉVELOPPEMENT
ÉCONOMIQUES



ENDESA asume los principales marcos de referencia internacionales para la gestión sostenible como agente clave en el proceso de construcción de un nuevo modelo energético global y sostenible. Así, mantiene un firme compromiso con la iniciativa del Pacto Mundial de Naciones Unidas y sus Diez Principios, con los Principios de la OCDE y con los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) de Naciones Unidas.

ENDESA fue una de las primeras empresas españolas en adherirse al Pacto Mundial, lo hizo en 2002, e incorpora sus principios en la Visión, Misión y Valores de la Compañía, en sus Normas de Integridad Corporativa y en la Política de Sostenibilidad. El comportamiento empresarial de ENDESA en todos los países en los que está presente es plenamente congruente con este compromiso gracias a su extensión a todas las empresas filiales y participadas y a sus áreas de influencia.

Desde el lanzamiento de la iniciativa, la Compañía ha percibido los beneficios de su adhesión voluntaria al Pacto Mundial, considerándolo como una herramienta de gran valor para profundizar en la integración del concepto de Sostenibilidad en todas las áreas de gestión y en todas las empresas del Grupo, potenciando el compromiso profundo de ENDESA con los principios de la Sostenibilidad. Este desempeño ha sido favorablemente percibido por nuestros grupos de interés, así como por los fondos de inversión sostenible y las agencias que elaboran rating de Sostenibilidad, contribuyendo a un favorable clima de diálogo y colaboración entre todos los agentes sociales, para lo cual el Pacto Mundial se configura como una herramienta de gran utilidad. Asimismo, la pertenencia al Pacto Mundial, permite a ENDESA compartir experiencias con otras empresas activas en el terreno de la Sostenibilidad con la seguridad de hacerlo en un marco reconocido internacionalmente y apoyado por la Organización de las Naciones Unidas.

En 2014, ENDESA ha mantenido su compromiso con el Pacto Mundial tanto a nivel global como local. A nivel global, ENDESA ha centrado su participación en 2014 en prestar apoyo al Grupo Enel en su participación destacada en las diferentes iniciativas desarrolladas tanto por el Pacto Mundial como por Global Compact LEAD (la plataforma de liderazgo del Pacto Mundial que agrupa a empresas líderes en sostenibilidad). Así, cabe destacar el apoyo prestado en los trabajos desarrollados para promover el respeto de los DDHH por las empresas en sus diferentes actividades de negocio, así como en los diferentes procesos de consulta sobre la contribución del sector empresarial para la definición de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, que reemplazarán a los Objetivos de Desarrollo del Milenio en 2015.




Un año más, Endesa integra los Diez Principios del Pacto Mundial en la gestión estratégica del negocio

A nivel local, ENDESA ha mantenido una activa participación en las diferentes actividades realizadas por la Red Española del Pacto Mundial, donde es un miembro destacado. Cabe destacar la participación en el Grupo de Trabajo de Derechos Humanos que esta organización constituyó a principios de 2014 para la elaboración de una guía para ayudar a las empresas a integrar los principios rectores sobre Empresas y Derechos Humanos de las Naciones Unidas. ENDESA, participa en este grupo aportando su dilatada experiencia en la identificación, gestión y minimización de riesgos en materia de derechos humanos, y su integración en los procesos de toma de decisión. Además, ENDESA ha participado en la segunda consulta realizada por la Red Española sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible y su implicación en el contexto español. Por otro lado, ENDESA ha seguido participando en las diferentes mesas cuadradas organizadas por la Red Española para compar-

CUMPLIMIENTO DEL PACTO MUNDIAL, INDICADORES GRI Y OBJETIVOS DEL MILENIO

 Principios del pacto mundial	 Indicadores GRI (relevancia directa)	Indicadores GRI (relevancia indirecta)	 Objetivos de desarrollo del milenio	Acciones diseñadas en 2014
DERECHOS HUMANOS				
Principio 1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	HR1-9	LA4, LA13, LA14 y SO1	Objetivo 1: Erradicar la pobreza extrema y el hambre. Objetivo 2: Lograr la enseñanza primaria universal. Objetivo 3: Promover la igualdad entre los géneros y la autonomía de la mujer. Objetivo 4: Reducir la mortalidad infantil. Objetivo 5: Mejorar la salud materna. Objetivo 6: Combatir el VIH/SIDA, el paludismo y otras enfermedades. Objetivo 7: Garantizar la Sostenibilidad del medio ambiente. Objetivo 8: Fomentar una asociación mundial para el desarrollo.	<i>Primer Capítulo:</i> 7. Protección de los Derechos Humanos. 6. Cumplimiento de los marcos de referencia. En 2014 ENDESA ha trabajado en el despliegue de la política prestando apoyo a Enel para el diseño de un proceso de debida diligencia. En 2014 en ENDESA no se han recibido quejas en materia de derechos humanos ni tampoco incidentes que afecten a la comunidad indígena. <i>Capítulo Colaboradores:</i> 1.4. Pacto Mundial y Código Ético. 5. La Responsabilidad Corporativa en la cadena de suministro del carbón (Bettercoal). <i>Capítulo Enraizamiento Local:</i> 3. Iniciativas de acción social: <i>Capítulo Personas:</i> 5. La formación en ENDESA.
NORMAS LABORALES				
Principio 3. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	HR5, LA4 y LA5		Objetivo 3: Promover la igualdad entre los géneros y la autonomía de la mujer.	<i>Capítulo Personas:</i> 2.1. Gestión común de la salud y seguridad laboral: • Gestión de la Seguridad y Salud Laboral a través de la herramienta Sistema Delfos. • El 93% de la plantilla de ENDESA en España y Portugal trabaja en centros de trabajo bajo un entorno de certificaciones OHSAS18001. 3. Gestión responsable de personas en Endesa: • El Plan Senda desarrolla la gestión de la diversidad y la igualdad de oportunidades, la conciliación y flexibilidad, y la integración de personas con discapacidad y riesgo de exclusión social. • En 2014, ENDESA se ha certificado como Empresa Familiarmente Responsable Global. 3.1.1. La apuesta de ENDESA con la igualdad. • En 2014 la contratación externa de mujeres fue del 29,86%. • El número de mujeres directivas y en puestos de mandos intermedios respecto al total, ascendió al 28,1% en 2014. 7. Diálogo social: • El 96,7% de la plantilla (10.154 personas) está cubierto por convenios colectivos en España y Portugal. <i>Capítulo Colaboradores:</i> 1.2. Pacto Mundial y Código Ético. 5. La RC en la cadena de suministro del carbón (Bettercoal).
Principio 4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	HR7	HR1-3		
Principio 5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	HR6	HR1-3		
Principio 6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	HR4, LA2, LA13 y LA14	HR1-2, EC5, EC7 y LA3		

CUMPLIMIENTO DEL PACTO MUNDIAL, INDICADORES GRI Y OBJETIVOS DEL MILENIO (CONTINUACIÓN)

 Principios del pacto mundial	 Indicadores GRI (relevancia directa)	 Indicadores GRI (relevancia indirecta)	 Objetivos de desarrollo del milenio	Acciones diseñadas en 2014
MEDIO AMBIENTE				
Principio 7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	4.11	EC2	Objetivo 7: Garantizar la Sostenibilidad del medio ambiente.	<i>Capítulo Compromiso con la Protección del Entorno:</i> 1. La respuesta de Endesa a los retos ambientales. 2. Un importante esfuerzo inversor 1.369 M € en inversión ambiental acumulada en Iberia. 5. Gestión ambiental avanzada 100% de la energía producida y el 97,65% de la potencia instalada en las centrales de ENDESA en Iberia está certificada según ISO 14001. 6.1 Emisiones Las emisiones de SO _x , de NO _x y de partículas en Iberia se han reducido un 4%, 37,5% y 23% desde el 2008 en las centrales acogidas al PNRE. 7. Conservación de la biodiversidad. <i>Capítulo La Innovación:</i> 4. Respuesta tecnológica a los retos energéticos. <i>Capítulo Lucha contra el Cambio Climático:</i> 1.4. Liderazgo en el transporte sostenible: Impulso al vehículo eléctrico. 1.6.2. Cálculo de la huella de carbono de ENDESA. 02.2.1. Emisiones de CO ₂ . Las emisiones de CO ₂ en España y Portugal en 2014 fueron de 0,45 KgCO ₂ /Kwh. <i>Capítulo Colaboradores:</i> 1.4. Pacto Mundial y Código Ético. 5. La Responsabilidad Corporativa en la cadena de suministro del carbón (Bettercoal).
Principio 8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	EN2, EN5-7, EN10, EN13-14, EN18, EN21-22, EN26-27, EN30	EC2, EN1, EN3-4, EN8-9, EN11-12, EN15-17, EN19-20, EN23-25, EN28-29 Y PR3-4		
Principio 9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	EN2, EN5-7, EN10, EN18, EN26-27			
LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN				
Principio 10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	SO2-4	SO5-6		<i>Capítulo Buen Gobierno y Transparencia:</i> • ENDESA cuenta con un Código Ético y un Plan de Tolerancia Cero contra la Corrupción, que recogen los compromisos y responsabilidades éticas en la gestión de los negocios y las actividades empresariales de los empleados y colaboradores. • La Compañía cuenta con un Código de Conducta para Empleados, el Estatuto para la Alta Dirección y el Estatuto del Directivo. • ENDESA dispone de un Modelo de Prevención de Riesgos Penales que cuenta con verificación del cumplimiento. 2.1.1. Canal Ético: • El 77% de las denuncias recibidas durante 2013 han quedado resueltas. • Divulgación de la remuneración de cada consejero. <i>Capítulo Nuestros accionistas e inversores:</i> 1.2. Transparencia y cercanía con accionistas e inversores: • Promoción de la oficina del accionista. <i>Capítulo Colaboradores:</i> 1.4. Pacto Mundial y Código Ético. 5. La Responsabilidad Corporativa en la cadena de suministro del carbón (Bettercoal).

tir experiencias y buenas prácticas respecto a temáticas específicas, tales como eficiencia energética. Por último, ENDESA ha participado por segundo año consecutivo en el programa INICIA, una iniciativa desarrollada de forma conjunta entre la Red Española del Pacto Mundial y la Fundación Rafael Del Pino para difundir los Diez Principios del Pacto Mundial en el ámbito de la educación pre-universitaria.

Durante 2014, ENDESA ha vuelto a alcanzar el nivel avanzado del Pacto Mundial de Naciones Unidas, la máxima categoría con la que se pueden calificar los informes de progreso, en los cuales se detallan los avances realizados por las empresas en la implementación de los diez principios del Pacto Mundial cada año. El nivel avanzado se otorga a aquellas compañías que muestran un elevado grado de desempeño en Sostenibilidad y que adoptan e informan sobre un conjunto de buenas prácticas de gestión y go-

bierno de la Sostenibilidad Corporativa. De esta forma, ENDESA renueva su compromiso con esta iniciativa para así seguir avanzando en el cumplimiento de los principios del Pacto Mundial.

En 2014 ENDESA renueva el nivel avanzado del Pacto Mundial

ENDESA seguirá comprometida con el Pacto Mundial y con los objetivos de Naciones Unidas, ya que considera que aportan instrumentos muy eficaces para poder escalar el impacto positivo de las actuaciones individuales de las compañías e inspirar a otros agentes para conseguir un Desarrollo Sostenible y permitir el progreso equilibrado y respetuoso de los derechos humanos, el medio ambiente y la sociedad en general.

7. Protección de los Derechos Humanos

ENDESA tiene un compromiso permanente con el respeto y promoción de los Derechos Humanos. Este compromiso se refleja en la definición de su Misión y Valores, y se manifiesta a través de su adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas, que incorpora el apoyo y respeto de la protección de los derechos humanos y la no complicidad en su vulneración dentro de sus dos primeros principios y fue de nuevo ratificado de forma pública y expresa con motivo de la celebración del 60º aniversario de la Declaración Universal de Derechos Humanos, al participar ENDESA, junto con otras 156 empresas mundiales en la «Declaración de CEOs» que fue publicada en todas las ediciones a nivel mundial del Financial Times, el 10 de Diciembre de 2008. El texto incluido era el siguiente:

«Con ocasión del 60º aniversario de la Declaración Universal de Derechos Humanos, nosotros, los líderes empresariales de todos los rincones del mundo, hacemos un llamamiento a los gobiernos a que apliquen plenamente sus obligaciones de derechos humanos. También reiteramos nuestro compromiso de respetar y apoyar los derechos humanos dentro de nuestra esfera de influencia. Los Derechos Humanos son universales y son una importante responsabilidad de las empresas en todo el mundo».

Este compromiso de ENDESA sigue vigente 6 años después de esta declaración y tanto la política como los sucesivos planes de Sostenibilidad de la Compañía, además, promueven el cumplimiento de estos principios, tanto de forma directa como a través de su cadena de valor.

Para más información ver el capítulo *Nuestros Colaboradores: 01.2 Pacto Mundial y Código Ético*.

Así, históricamente ENDESA ha desarrollado actividades pioneras para asegurar el respeto de los Derechos Humanos en sus actividades y las de su cadena de suministro, desarrollando de forma continua procesos de identificación de riesgos y potenciales impactos en materia de Derechos Humanos. En este sentido, en 2007 inició un proceso encaminado a asegurar de forma sistemática el cumplimiento de los principios del Pacto Mundial que incluía tanto un análisis genérico del riesgo de incumplimiento del país como un análisis específico de los impactos reales y potenciales de las empresas. Este mecanismo interno de control y seguimiento incluía un análisis del riesgo-país, de los estándares internacionales de referencia, un diagnóstico interno de cumplimiento, la propuesta de acciones correctoras y una verificación ulterior.

Posteriormente, en 2013 el Consejo de Administración de ENDESA aprobó la política de Derechos Humanos basada en la Política de Derechos Humanos diseñada por el Grupo Enel y que supone la adaptación formal del compromiso histórico de Enel y ENDESA al nuevo marco internacional establecido en el año 2011 a través de los Principios Rectores de Empresas y Derechos Humanos de las Naciones Unidas.

La Política de Derechos Humanos recoge el compromiso y las responsabilidades de ENDESA en relación con todos los derechos humanos, y en especial con los que afectan a su actividad empresarial y a las operaciones desarrolladas por los trabajadores de ENDESA, tanto directivos como empleados. De este modo, la política recoge el compromiso de la compañía en los siguientes aspectos:

- Prácticas laborales:
 - Rechazo al trabajo forzoso u obligatorio y al trabajo infantil
 - Respeto a la diversidad y no discriminación
 - Libertad de asociación y negociación colectiva
 - Seguridad y salud laboral
 - Condiciones de trabajo justas y favorables
- Comunidades y sociedad:
 - Respeto a los derechos de las comunidades
 - Integridad: Tolerancia cero con la corrupción
 - Privacidad y comunicaciones

Con el fin de aplicar los compromisos recogidos en la política de Derechos Humanos, ENDESA se compromete a establecer procesos adecuados de debida diligencia que garanticen su implantación y seguimiento.

Por ello, a lo largo del año 2014 ENDESA ha trabajado en el despliegue de la política prestando apoyo a Enel para el diseño de un proceso de debida diligencia en todos los

países donde el Grupo Enel está presente. Este trabajo que ENDESA y Enel están realizando incluye la implantación de un proceso sistemático de análisis de riesgos en materia de Derechos Humanos con el fin de identificar potenciales impactos de la actividad en materia Derechos Humanos y diseñar así acciones de prevención, remedio y control.

Por otro lado, respecto a determinados procesos que se han identificado como críticos, ENDESA pone un especial cuidado en la evaluación de los impactos reales y potenciales sobre los Derechos Humanos de sus actividades. Así, por ejemplo, la cadena de suministro del carbón, se considera un elemento crítico en este aspecto y requiere una atención especial. Por ello, ENDESA ha continuado participando en 2014, como parte del grupo Enel, en la iniciativa Bettercoal, destinada a avanzar en la mejora continua de la responsabilidad corporativa en la cadena de suministro del carbón mejorando las prácticas empresariales a través de la relación con los grupos de interés y basado en el establecimiento conjunto de estándares, incluyendo aspectos de Derechos Humanos.

Para más información ver capítulos *Nuestros Colaboradores*, apartado: 05. La Responsabilidad Corporativa en la cadena de suministro del carbón (Bettercoal)

ENDESA condena expresamente el trabajo infantil, así como el trabajo forzoso a través de su código ético, comprometiéndose con el cumplimiento riguroso de estándares internacionales, como el Pacto Mundial de Naciones Unidas, con el objetivo de favorecer un entorno laboral que respete los Derechos Humanos en todos los países en los que tiene presencia. Asimismo, hace extensivo este planteamiento a todas las empresas contratistas, proveedores o aliados del negocio con los que mantiene relación.

En 2014 no se han recibido quejas en materia de Derechos Humanos, ni tampoco se han producido incidentes que afecten a los derechos de la comunidad indígena.

8. ENDESA y sus grupos de interés

Conocer las expectativas de los grupos de interés es una piedra angular de la estrategia de Sostenibilidad de ENDESA. De acuerdo con la Política de Sostenibilidad, la Compañía integra esas expectativas de una forma estructurada y alineada con la estrategia. Este enfoque busca principalmente identificar palancas que permitan hacer viables modelos energéticos sostenibles, competitivos y seguros así como desarrollar perspectivas innovadoras, exhaustivas y pioneras para adelantar acontecimientos, gestionar riesgos y buscar diferenciación.

Si bien la Compañía ha desarrollado desde finales de los años noventa mecanismos para incorporar la opinión de diferentes grupos de interés, fue en el año 2007, durante el desarrollo del Plan de ENDESA de Sostenibilidad (PES) 2008-2012, cuando este proceso se sistematizó, extendiéndose a su vez a todos los territorios donde la Compañía actúa. Las consultas realizadas entonces a los diferentes grupos de interés perseguían el objetivo de establecer prioridades estratégicas para el diseño del Plan.

Desde entonces, ENDESA realiza de forma regular diversos estudios de percepción internos y externos a partir de cuestionarios, entrevistas telefónicas, grupos de trabajo con determinados grupos de interés, entrevistas en profundidad, acciones de benchmarking y análisis de presencia en medios, con el fin de identificar las nuevas prioridades estratégicas para los sucesivos planes de sostenibilidad. Así, las consultas desarrolladas durante 2013 sirvieron para determinar los asuntos clave que el Plan de ENDESA de Sostenibilidad (PES) 2014 debía abordar y, en consecuencia, la estructura y los objetivos que debería fijarse.

Además, a finales de 2014 ENDESA volvió a realizar una nueva consulta a sus grupos de interés, en esta ocasión centró su enfoque de actuación con los grupos de interés a nivel local, para lo cual se realizaron diferentes encuestas a los grupos de interés locales en cada uno de los territorios de España y Portugal donde ENDESA está presente, con el fin de identificar los asuntos que ellos considera que una empresa energética necesita abordar para contribuir al desarrollo sostenible y, asimismo, conocer su percepción respecto al desempeño de la Compañía en cada uno de dichos asuntos.

Esta información, junto con el resto de estudios de percepción internos y externos que se están desarrollando, servirá de punto de partida para la definición del nuevo Plan de Sostenibilidad 2015 - 2019.

Evolución del diálogo con los grupos de interés

La apuesta por el diálogo constante y fluido con los grupos de interés ha recibido de nuevo en 2014, el reconocimiento de los analistas de inversión socialmente responsable. ENDESA ha obtenido una puntuación de 94 puntos sobre 100 en el apartado «Diálogo con Grupos de Interés» por parte de RobecoSAM, agencia encargada de llevar a cabo dicha evaluación a aquellas empresas que optan a formar parte del índice *Dow Jones Sustainability Index*.

ENDESA ha alcanzado una puntuación de excelencia (94 sobre 100) en el apartado «Diálogo con Grupos de Interés» del *Dow Jones Sustainability Index* 2014

Entre las fortalezas indicadas por los analistas destacan:

- Existencia de políticas y procedimientos para garantizar que la estrategia de gestión de grupos de interés se aplica en todas las operaciones.
- Responsabilidad de la gestión de grupos de interés situada a más alto nivel.
- Reporting al Consejo de Administración sobre cuestiones de gestión de grupos de interés con carácter trimestral.
- Mecanismos de denuncias y quejas accesibles para grupos de interés locales.
- Utilización de los mapas de grupos de interés como herramientas a nivel local, diferenciando los prioritarios.
- Existencia de indicadores de desempeño para medir e informar sobre las acciones de gestión de grupos de interés locales.

La gestión de los Grupos de Interés de ENDESA

Un enfoque de gestión alineado a los principios de actuación más avanzados

Durante los últimos años, ENDESA ha alineado los enfoques de gestión de sus grupos de interés al estándar internacional AA 1000 APS.

Este estándar tiene como finalidad guiar a una organización en la gestión estratégica de la interacción con sus grupos de interés a partir de una correcta identificación de los mismos (Principio de Inclusividad), la priorización de aquellos asuntos que merecen atención por parte de la empresa (Principio de Relevancia) y del diseño de respuestas (Principio de Capacidad de Respuesta) a las expectativas que crean más valor para ENDESA y la comunidad a la que presta servicios.

Por ello, la Compañía ha realizado:

- Identificación avanzada del mapa de grupos de interés de la Compañía (Principio de Inclusividad).
- Implantación del mecanismo para valorar y priorizar de manera dinámica los asuntos materiales en los distintos ámbitos de actuación (Principio de Relevancia).
- Estandarización de los procesos de respuesta, así como la inclusión de la información recopilada en las consultas en los planes estratégicos y la comunicación específica en Sostenibilidad (Principio de Capacidad de Respuesta).

a) Identificación avanzada del mapa de grupos de interés de la Compañía

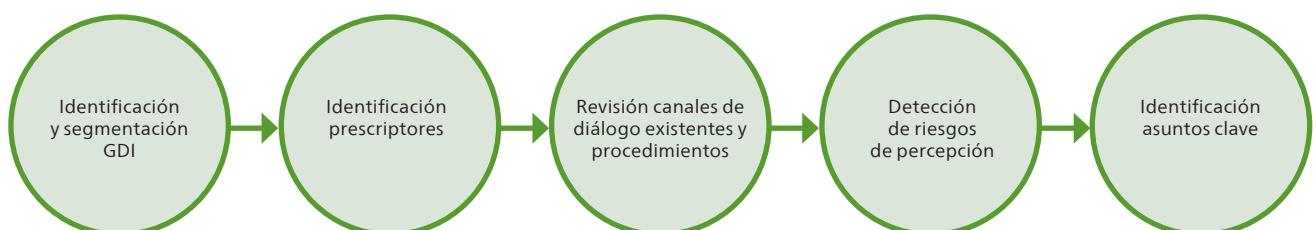
Con carácter regular, ENDESA revisa, identifica y cataloga los grupos de interés de la empresa a nivel nacional y territorial, para lo cual utiliza la metodología de «Stakeholder Management» de la norma AA1000SES. Así en 2013 se realizó una profunda revisión, identificación y catalogación de los grupos de interés de la empresa por parte de los responsables de cada una de las unidades de ENDESA encargadas de velar por un correcto diálogo con los prescriptores de la Compañía. En 2014, se ha realizado una actualización de este proceso para adecuar esta clasificación y catalogación de grupos de interés a la realidad de la Compañía.

Los 10 grupos de interés de ENDESA se han posicionado en el mapa en función de tres variables:

- **Dependencia:** Grupos e individuos que son directa o indirectamente dependientes de las actividades, productos o servicios de la organización y de sus funciones asociadas.
- **Influencia:** Grupos e individuos que pueden tener impacto en la organización o grupos de interés estratégico para el proceso de toma de decisiones.
- **Tensión:** Grupos o personas que necesitan atención inmediata por parte de la organización, respecto a cuestiones financieras, económicos, sociales o ambientales.

La combinación de los tres factores expuestos, dan lugar a la relevancia del Grupo de Interés, orientando y priorizando su involucración en la identificación de los asuntos materiales y en la respuesta que se les da en la estrategia de Sostenibilidad de la Empresa.

Esta metodología se aplica asimismo a nivel de todos los territorios en los que la empresa opera, aumentando así su ni-



vel de detalle y, por tanto, su aplicabilidad en el de diseño de respuestas efectivas eficaces.

Asimismo, para cada grupo de interés se realiza una segmentación con el fin de identificar a cada uno de los colectivos que lo componen y poder así optimizar la identificación de canales de diálogo y consulta para poder evaluar la percepción que éstos tienen sobre la gestión realizada por la Compañía, puesto que:

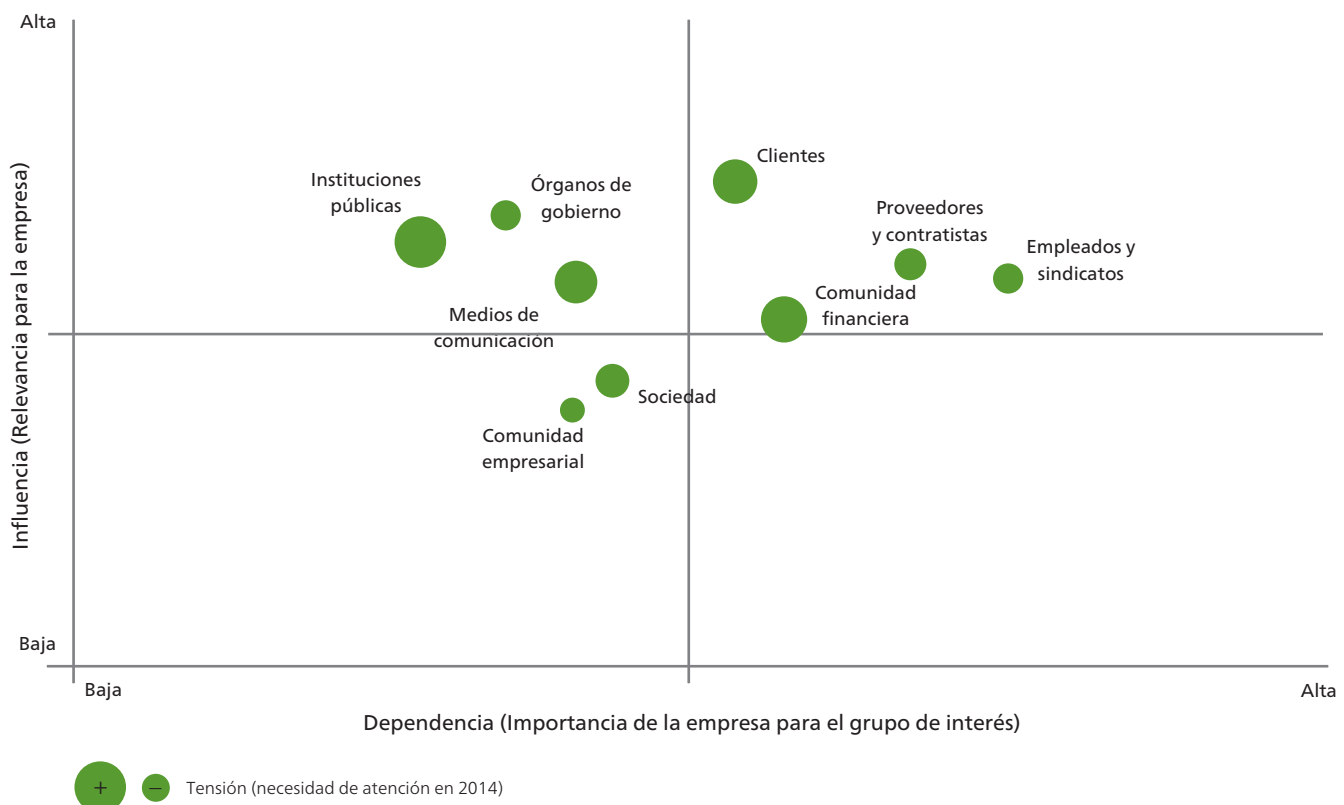
- Mejora la gestión de los riesgos y oportunidades.
- Identifica de manera temprana tendencias y asuntos relevantes.
- Potencia la credibilidad y la confianza.
- Favorece los procesos de toma de decisiones.
- Favorece un desarrollo social más equitativo y sostenible, al involucrar a la sociedad.
- Permite sinergias.
- Aflora oportunidades de mejora y de negocio.

b) Mecanismo dinámico de valoración y priorización de asuntos materiales: Estudio de Materialidad 2014

Para la definición de su estrategia de sostenibilidad, el Grupo Enel realizó un profundo estudio para identificar los asuntos de sostenibilidad que por su grado de madurez y relevancia son determinantes para el negocio. Este estudio se ha realizado a partir de un análisis exhaustivo de la información recibida a través de diferentes fuentes, entre ellas, las políticas corporativas, el plan de negocio, consultas realizadas a los grupos a través de los diferentes canales de diálogo existentes, estudios sobre asuntos prioritarios elaborados por las agencias de calificación para la elaboración de índices y rankings de sostenibilidad, así como estudios de benchmarking y de tendencias, entre otros. ENDESA, como parte del Grupo Enel, también colaboró activamente en la identificación de dichos asuntos materiales.

Una vez identificados un conjunto de asuntos materiales a nivel del Grupo Enel, ENDESA ha realizado en 2014 un estudio de materialidad específico para clasificar dichos aspectos

MAPA DE GRUPOS DE INTERÉS DE ENDESA-PRINCIPALES CATEGORÍA



de acuerdo al impacto que éstos tienen en la estrategia del negocio y su relevancia para los grupos de interés. Ello permite identificar los principales retos así como las cuestiones relevantes para los grupos de interés en materia de negocio y buen gobierno, ambiental y social.

Asimismo, esta identificación es la base sobre la que se construye la estrategia de sostenibilidad de ENDESA, la cual se orienta a convertir el compromiso con la sostenibilidad en una herramienta generadora de capacidades distintivas, una herramienta creadora de confianza entre los grupos de interés, que forme parte del desarrollo del negocio y que sea un elemento principal para la consecución de los objetivos empresariales en el medio y largo plazo.

De este modo, la Compañía ha integrado la información que mediante sus canales ordinarios viene recogiendo sobre las

expectativas de sus grupos de interés y lo ha completado con análisis específicos y nuevos referentes. El detalle de las diferentes acciones llevadas a cabo, cuyos resultados se han integrado para determinar la materialidad, es el siguiente:

- **Encuestas sobre Sostenibilidad a distintos grupos de interés externos e internos:** Análisis de la relevancia de atributos de sostenibilidad para el grupo de interés y del posicionamiento de ENDESA en relación a los mismos. También incluye sugerencias de mejora por parte de los grupos de interés.
- **Entrevistas internas a los Directores Generales que forman parte del Comité de Sostenibilidad de ENDESA y de los Comités de Sostenibilidad existentes en cada uno de los territorios donde opera ENDESA en España y Portugal:** Se han realizado entrevistas a los directores generales de

Grupo de interés	Subgrupo	Grupo de interés	Subgrupo
Clientes	Gran público	Organizaciones sociales y líderes de opinión	Think tank
	Empresas		Expertos individuales
	Grandes empresas		Fundaciones
	Asociaciones de Consumidores		Ong's
Empleados	Alta dirección	Administraciones públicas y reguladores	Administraciones supranacionales
	Directivos		Administraciones nacionales
	Gestores de personas		Administraciones regionales
	Resto de empleados		Administraciones locales
	Empleados con contrato ETT		Reguladores
	Becarios		Embajadas
	Prejubilados		Entidades religiosas
Organizaciones sindicales	Directivas sindicales (América Latina)	Universidades y Centros de I+D+I	Universidades públicas
	Federaciones (España)		Universidades privadas
	Secciones sindicales estatales (España)		Escuelas de negocio
	Delegados sindicales (España y América Latina)		Escuelas de formación profesional
	Comités de empresas (España)	Sociedad	Centros de investigación
	Delegados de personal (España)		Sociedad en general
	Delegados de prevención de riesgos laborales y su análogo en América Latina.		Asociaciones empresariales
Medios de comunicación	Prensa escrita periódicos información general	Inversores	Asociaciones Medioambientales
	Prensa escrita periódicos información económica		Otras empresas
	Prensa escrita periódicos nacionales		ISR
	Prensa escrita periódicos internacionales		Resto de inversores
	Prensa escrita periódico locales		Inversores particulares
	Rádios información general	Proveedores y contratistas	Analista financieros
	Rádios información económica		Grandes empresas
	Medios on-line		Medianas
	Canales televisión nacional		Pymes
	Canales televisión territorial		

negocio, territoriales y de unidades transversales con el fin de identificar los asuntos relevantes y materiales, las perspectivas de futuro para la Compañía de acuerdo a la evolución del modelo energético en cada una de las tres principales actividades de negocio de la Compañía (generación, distribución y comercialización de electricidad), así como las prioridades de ENDESA para contribuir al desarrollo social y económico de los territorios donde opera.

- **Asuntos materiales detectados por las áreas de gestión de ENDESA.** Análisis y consolidación de la información recibida a través de herramientas y canales de diálogo con los grupos de interés utilizadas por las áreas de gestión de la empresa (encuesta de clima, , encuesta de seguridad, barómetro de imagen corporativa, encuesta a clientes, etc).
- **Análisis benchmarking:** Análisis exhaustivo de las diferentes políticas, estrategias y modelos de gestión en materia de sostenibilidad de diferentes compañías del sector energético y de compañías líderes en sostenibilidad procedentes de otros sectores, tanto a nivel nacional como internacional. Asimismo, se ha realizado una comparación de los objetivos y prioridades estratégicas definidos en sus respectivos planes de sostenibilidad con respecto a los definidos por ENDESA en su Plan de Sostenibilidad.
- **Análisis de los requerimientos de las agencias de rating.** Se han analizado los asuntos evaluados por los diferentes observatorios, analistas especializados, *proxy advisors* y agencias de rating (DJSI, Oekom, Vigeo, FTSE, Observatorio RSE, etc.) para identificar aquellos temas que tienen especial relevancia en sus análisis y valoraciones, la evolución del peso de los diferentes elementos y la evaluación del desempeño de ENDESA de forma comparativa con el resto de competidores y en términos absolutos .
- **Análisis interno y externo de la evolución y tendencias del sector energético.** Se han analizado y simulado los diferentes escenarios posibles considerando alternativas evoluciones regulatorias, de mercado, etc., con el objeto de generar un escenario probable de negocio que permita enfocar adecuadamente y de una forma directamente ligada al negocio la estrategia de Sostenibilidad. Asimismo se ha considerado la agenda de Sostenibilidad País, su nivel de madurez, el entorno de mercado, el marco regulatorio y el nivel de avance tecnológico en cada uno de los países en los que ENDESA opera.

- **Revisión de la relevancia que concede los medios de comunicación a los aspectos de Sostenibilidad relacionados con el sector eléctrico, en general, y con ENDESA, en particular, en cada uno de los mercados en los que opera.** Se ha analizado tanto el tono positivo, negativo o neutro como los principales temas aparecidos en la prensa tanto en relación con el sector energético en general como específicamente en relación a ENDESA para identificar los asuntos que suscitan mayor interés y son mejor percibidos por los medios de comunicación.

Evolución de los asuntos materiales

El análisis anteriormente descrito ha generado una información abundante sobre la materialidad y relevancia de los diferentes temas identificados por el Grupo Enel y ha permitido clasificarlos de acuerdo a su impacto en el negocio y su relevancia para los grupos de interés .

La creación de valor económico y financiero; la seguridad y salud laboral; así como la calidad para los clientes son los tres asuntos que tienen un mayor impacto sobre la estrategia de ENDESA de acuerdo al estudio de materialidad realizado. Sin embargo, los grupos de interés han identificado la lucha contra el cambio climático, la conducta ética y la gestión de riesgos ambientales, sociales y de gobierno como los asuntos más prioritarios.

En este sentido, el Plan de ENDESA de Sostenibilidad 2014, orientado a contribuir al cumplimiento de los objetivos de negocio establecidos y también a satisfacer las expectativas de los grupos de interés, incluye líneas de actuación para cada uno de los asuntos materiales identificados. Asimismo, el presente informe de sostenibilidad proporciona debida cuenta sobre el desempeño de ENDESA en el cumplimiento de dichos asuntos materiales.

Los asuntos medioambientales identificados como prioritarios para los grupos de interés y que, a su vez, tienen un mayor impacto sobre la estrategia del negocio son:

- **La lucha contra el cambio climático:**

El cambio climático constituye en la actualidad la principal demanda ambiental a las compañías del sector de la energía. Esto ha provocado el desarrollo de políticas públicas y

de normativa que incrementan la presión sobre las compañías energéticas. Asimismo, los inversores institucionales más avanzados prestan atención a los enfoques, planteamientos y resultados de las compañías en materia de cambio climático. No obstante, también ha permitido generar nuevas oportunidades de negocio centradas en el desarrollo de soluciones que supongan en los clientes una reducción de emisiones como, por ejemplo, aquellas relacionadas con la eficiencia energética o la movilidad eléctrica.

Por ello, ENDESA identifica en su Plan de Sostenibilidad 2014 los riesgos y oportunidades del cambio climático como un reto que debe afrontar y desarrolla un conjunto de líneas de actuación que permiten integrar el compromiso en la lucha contra el cambio climático en su modelo de gestión y estrategia de negocio. En el capítulo de «*Lucha Contra el Cambio Climático*» del presente informe de sostenibilidad ENDESA informa detalladamente las diferentes acciones y logros alcanzados en este aspecto.

• La gestión medioambiental avanzada:

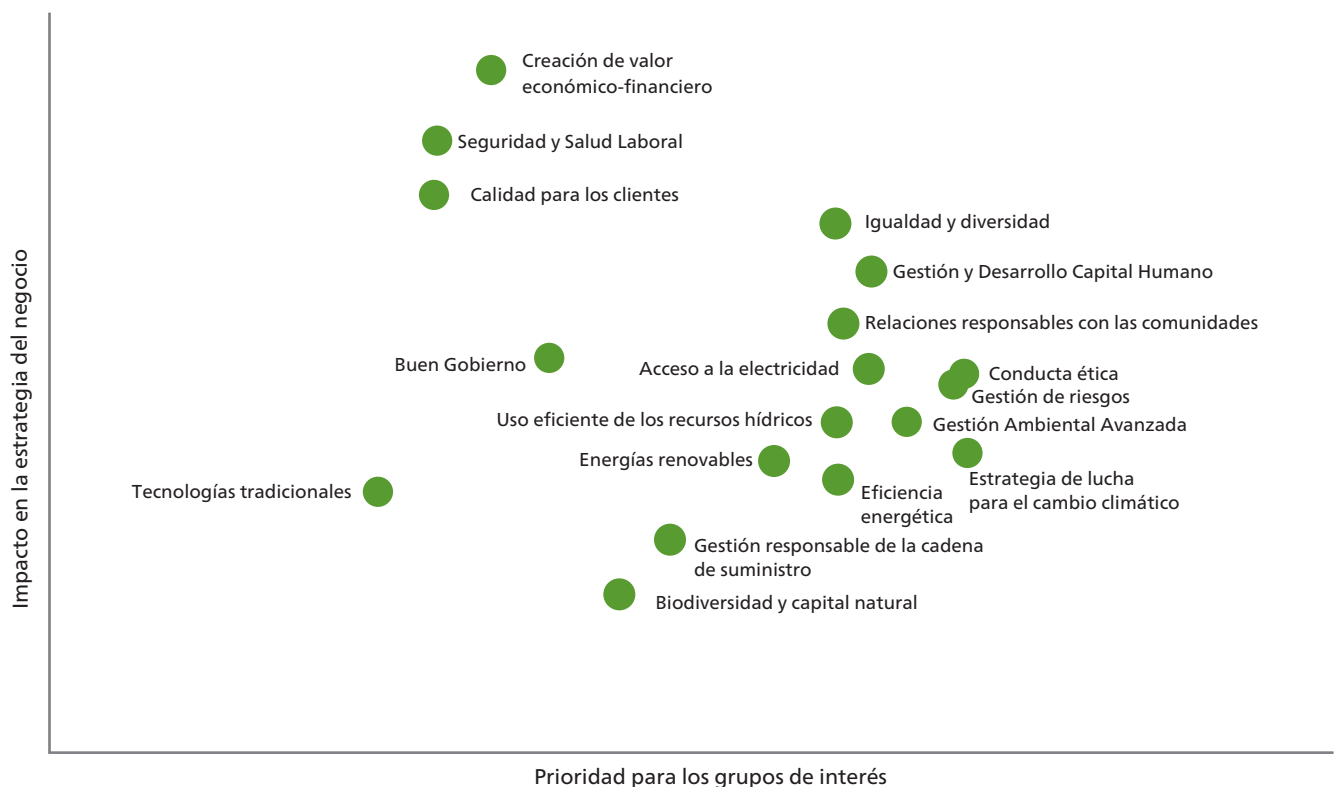
El cuidado del entorno y la minimización de los impactos ambientales se ha convertido en uno de los principales factores conformadores del estado de opinión con respecto a las com-

pañías del sector. Asimismo, la normativa ambiental se ha intensificado notablemente, lo que ha provocado un incremento del nivel de exigencia requerido a las empresas en su desempeño para minimizar su huella ecológica. En definitiva, una inadecuada gestión medioambiental podría conllevar el incremento de los costes de operación y serios riesgos reputacionales que provocarían una pérdida de confianza social, impactando negativamente en el rendimiento económico de la Compañía.

A través de una adecuada gestión de los riesgos y pasivos ambientales en el marco de sistemas de gestión ambiental globales y e integrados, ENDESA pretende minimizar el impacto de su actividad industrial en el medio natural en el que opera, reduciendo así riesgos en el negocio e incrementando la eficiencia en el uso de los recursos naturales. Dicha gestión ambiental avanzada se encuentra detallada en el capítulo de «*Compromiso con la protección del entorno*» del presente Informe de Sostenibilidad.

• El uso eficiente de los recursos hídricos:

El agua es un bien común que se verá afectado por el cambio climático, por lo que su gestión se ha convertido en un asunto crítico para ENDESA. La gestión inadecuada de los recursos hídricos en zonas geográficas donde existe escasez de agua,



así como determinadas políticas y normativas desarrolladas para regular el consumo de agua (sobre todo en momentos puntuales de escasez de precipitaciones), puede condicionar sustancialmente la productividad de las instalaciones de generación eléctrica de ENDESA y, en consecuencia, impactar negativamente en el resultado económico de la Compañía.

Por ello, ENDESA incorpora la gestión integral del agua como un aspecto esencial dentro de su estrategia de sostenibilidad y de negocio, desarrollando líneas de actuación dirigidas a mejorar la eficiencia en el consumo; controlar e incrementar la calidad del agua; y optimizar la gestión de los embalses. En este sentido, el Informe de Sostenibilidad 2014 revela las diferentes acciones realizadas y la evolución de los indicadores relativos a la gestión del agua (ver capítulo de «*compromiso con la protección del entorno*»).

Por otro lado, los asuntos sociales y éticos que resultan más relevantes para los grupos de interés y que impactan en mayor medida en la estrategia del negocio son:

- **Igualdad y diversidad:**

La igualdad de oportunidades ha demostrado ser una garantía de calidad y de mejora del clima laboral, haciendo más rentable la empresa. La igualdad de oportunidades, en definitiva, ayuda a construir un proyecto profesional coherente que respete los derechos del personal trabajador fomentando su integración en la empresa en igualdad de condiciones. En consecuencia, contribuye a optimizar el capital humano de la compañía, impactando positivamente en la consecución de los objetivos estratégicos del negocio.

Por ello, ENDESA mantiene un firme compromiso con los principios de igualdad de género y no discriminación en el trabajo. El objetivo es ser una empresa que respeta y gestiona las diferencias existente entre las personas y que garantiza la igualdad de trato y oportunidad, lo que le permite incrementar su capital humano y, por tanto, su capacidad de alcanzar los resultados de negocio esperados. En el capítulo de «nuestras personas» del Informe de Sostenibilidad se detallan las acciones desarrolladas por la Compañía encaminadas a lograr este objetivo.

- **Gestión y Desarrollo del Capital Humano:**

Las personas son un activo de la Compañía sin cuyo concurso resulta imposible la consecución de los objetivos estratégi-

cos. Cuestiones como la lealtad, la satisfacción y el compromiso de los empleados constituyen activos intangibles críticos para el desarrollo y el crecimiento de ENDESA. Por ello, la formación y el desarrollo de los empleados, junto con la retención del talento son elementos que impactan directamente en el logro de los resultados organizativos.

ENDESA trabaja constantemente para identificar y desarrollar el potencial de sus personas, con el fin de que su desempeño contribuya a hacer de la compañía una referencia en el sector eléctrico. Asimismo se implementan anualmente planes de formación que responden a las necesidades de los negocios y que permiten desarrollar las capacidades técnicas y de gestión necesarias para que cada empleado pueda contribuir al logro de los objetivos de negocio. En el capítulo de «nuestras personas» del presente Informe se incluye un mayor detalle al respecto.

- **Seguridad y salud Laboral:**

La gestión óptima de la seguridad y salud laboral repercute directamente en el rendimiento económico de ENDESA y en el logro de sus objetivos estratégicos. Sin duda, el compromiso con la seguridad y salud laboral de los empleados y contratistas permite aumentar la productividad, así como reducir el absentismo y las indemnizaciones asociadas. Asimismo, contribuye notablemente a fomentar la lealtad y el compromiso de los empleados con ENDESA y el trabajo que desempeñan.

Para ENDESA, la seguridad y el bienestar de sus empleados y contratistas es un aspecto prioritario. La Compañía promueve iniciativas que contribuyen a la reducción de accidentes y al fomento de una cultura de Salud y Seguridad Laboral entre su plantilla y colaboradores. En consecuencia, este aspecto se configura como un pilar fundamental de la sostenibilidad que contribuye a la excelencia operativa y, por ende, permite alcanzar un elevado nivel de calidad. El presente Informe de Sostenibilidad, en sus capítulos de «*personas*» y «*nuestros colaboradores*», incluye las principales acciones realizadas en 2014 para promover la seguridad y salud laboral entre los empleados y contratistas, así como la evolución de los principales indicadores en los últimos años.

- **Conducta ética:**

En los últimos años las prácticas en materia de conducta ética de las sociedades cotizadas se han convertido en objeto de un

creciente escrutinio por parte de los mercados y los reguladores. El desempeño financiero de ENDESA está condicionado, entre otros factores, al estricto cumplimiento de las normas y principios éticos, tanto en el ámbito interno como en sus relaciones externas. De este modo, la conducta ética le permite a ENDESA generar confianza entre sus accionistas e inversores, y se convierte en factor de diferenciación de marca que construye lealtad en el cliente, factores que se ven reflejados en los resultados económicos y que contribuyen a consolidar la posición de liderazgo y referencia que ENDESA ostenta en el mercado.

A través del código ético y el plan de tolerancia cero con la corrupción, ENDESA obliga a todos sus miembros a comportarse de forma íntegra en sus relaciones con los grupos de interés —accionistas, empleados, proveedores, clientes y autoridades— con los que se vincula. Las diferentes acciones y los resultados alcanzados en el cumplimiento de los principios establecidos en su código ético y en el plan de tolerancia cero con la corrupción se detallan en profundidad en el capítulo de «*buen gobierno y transparencia*» del presente Informe de Sostenibilidad.

- **Relaciones responsables con las comunidades:**

La aceptación social es crucial para ENDESA. Asimismo, los nuevos marcos de competencia convierten en un factor de primera importancia la percepción favorable de la opinión pública. De este modo, ENDESA entiende que el compromiso con las comunidades en las que opera supone una inversión en la generación de confianza social con el fin de ser reconocida por las comunidades y demás grupos de interés locales como un aliado estratégico para el desarrollo socioeconómico del territorio y, en definitiva, ser el referente en la búsqueda de soluciones a los desafíos del desarrollo sostenible en aquellas sociedades, territorios y localidades donde opera.

Por ello, el Plan de ENDESA de Sostenibilidad 2014 identifica como un reto específico el refuerzo del enraizamiento y la legitimidad de la Compañía en los territorios en los que opera, para lo cual ha desarrollado un conjunto de líneas de actuación cuyo detalle se encuentra en el capítulo «enraizamiento local» del presente Informe de Sostenibilidad.

c) Estandarizar los procesos de respuesta, así como la inclusión de la información recopilada en las consultas en los planes estratégicos y la comunicación específica en Sostenibilidad.

Las respuestas facilitadas por los grupos de interés a través de los diferentes procesos de consulta descritos anteriormente sirven de base para la identificación de las prioridades estratégicas que el Plan de Sostenibilidad de ENDESA debe recoger con el fin de cumplir así con las expectativas de dichos grupos de interés y afrontar los retos identificados. Asimismo, la fijación de objetivos y programas de trabajo específicos permiten dar una respuesta más sólida y estandarizada.

Además, existe un procedimiento que permite en los distintos ámbitos de actuación de ENDESA, una valoración continua de riesgos y oportunidades de la Compañía en las áreas que definen sus compromisos en Sostenibilidad. Dicho procedimiento establece los criterios de evaluación replicables que permiten a ENDESA identificar y analizar la información relevante para la toma de decisiones de manera exhaustiva y equilibrada. El objetivo es obtener resultados tangibles y comparables, para su integración en la planificación estratégica de la Compañía.

Para la identificación de las expectativas éticas, sociales y medioambientales relevantes para los grupos de interés, ENDESA utiliza diferentes canales dependiendo del grupo al que se dirija. Además, dicho procedimiento pretende complementar los canales ya establecidos dentro de la Compañía, con herramientas de análisis que refuercen y den consistencia al enfoque de ENDESA en materia de diálogo con grupos de interés. Por ello, para todos los grupos de interés, el procedimiento pretende conocer:

- La percepción general sobre el compromiso con la Sostenibilidad de ENDESA.
- Analizar los asuntos relevantes en materia de Sostenibilidad.
- Valorar el desempeño de la Compañía.
- Identificar áreas de mejora.

8.1. Gestión de impactos en las comunidades locales

Durante el año 2014 ENDESA ha continuado fortaleciendo las relaciones con los diferentes agentes sociales para gestionar los potenciales impactos ambientales en las comunidades locales y obtener las autorizaciones de las diferentes administraciones medioambientales.

Las actuaciones más relevantes desarrolladas en este sentido a lo largo del año 2014, han sido:

Actualización Autorización Ambiental Integrada (AAI): Según lo establecido en la Ley 5/2013, de 11 de junio, por la que se modifican la Ley 16/2002, de 1 de julio, de prevención y control integrados de la contaminación y la Ley 22/2011, de 28 de julio, de residuos y suelos contaminados y en el Real Decreto, de 18 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de emisiones industriales y de desarrollo de la Ley 16/2002, de 1 de julio, de prevención y control integrados de la contaminación, las AAI debían adaptarse a lo establecido en la legislación citada. En este sentido, se ha dialogado con las autoridades ambientales de las diferentes CCAA, dando respuesta a los requisitos de información para la actualización de las autorizaciones.

Suelo: Siendo el estado del suelo y del agua subterránea uno de los vectores sobre los que se debía informar, dentro del trámite de actualización descrito en el apartado anterior, la cumplimentación de este requisito ha puesto de manifiesto la existencia de situaciones de contaminación histórica en diferentes instalaciones. En esta casuística, se ha planteado en todos los casos una solución mediante presentación de un Proyecto de Recuperación Voluntaria de Suelos, de manera consensuada con las diferentes administraciones autonómicas.

Proyecto DEI CT Litoral: Con motivo de la adaptación de la CT Litoral para el cumplimiento de los valores límite de emisión establecidos en el RD 815/2013, se hace necesaria una importante modificación de la instalación. Requiriéndose tramitación en el marco de la evaluación de impacto ambiental de proyectos, se ha establecido diálogo con el Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente a fin de lograr la aprobación del proyecto en las mejores condiciones para ENDESA.

Adicionalmente, a partir del año 2015 está previsto reforzar la integración del análisis de los impactos sociales y ambientales en la realización de nuevos proyectos. El área responsable del desarrollo de nuevos proyectos constituirá ante eventuales nuevos proyectos un grupo de trabajo en el que el área de medio ambiente y el área de sostenibilidad tendrán una participación destacada para identificar potenciales impactos ambientales y sociales derivados de la eventual construcción de nuevos centros de producción.

Brasil

El plan estratégico de sostenibilidad de Enel Brasil considera el arraigo local como un factor fundamental en todas las ac-

ciones sociales de la compañía, adoptando el diálogo con los líderes locales y la colaboración con las comunidades para identificar las demandas y necesidades principales. Para prevenir y mitigar los riesgos, hay Procedimientos de Ejecución (PEXs), de Operación (POPs) y Ambientales (PAs), además de Normas Técnicas Ambientales (NTAs).

El 83,3% de las seis operaciones/empresas de Brasil incluyen evaluaciones de impacto ambiental y monitoreo continuo, con certificación ISO 14001, además de la publicación de los resultados de las evaluaciones de impacto ambiental y social en las memorias de sostenibilidad.

En las actividades de generación, los impactos de operación se refieren en particular al ruido que se produce en las proximidades de subestaciones y redes de alta tensión.

En 2014, no se han producido desplazamientos físicos de personas debido a obras de infraestructura eléctrica.

Colombia

En Colombia se han identificado posibles impactos ambientales y socioeconómicos ocasionados por la posible construcción del Proyecto Hidroeléctrico El Paso y por el Proyecto Hidroeléctrico Guaicaramo.

En los dos casos se trabaja en los estudios de impacto ambiental realizando evaluaciones de impactos y planes de manejo ambiental en concordancia con las regulaciones, manuales y estándares vigentes de las autoridades ambientales nacionales y locales, involucrando en todos los procesos a la comunidad del área de influencia de cada uno de los proyectos.

Asimismo, en la zona del Área de influencia Directa del Proyecto Hidroeléctrico El Quimbo se generó impacto sobre el empleo, las actividades productivas, la infraestructura física, los asentamientos de población, el tejido social, el patrimonio arqueológico, la cultura y tradiciones, y la conectividad vial. Ante ello, se diseñó un Plan de Gestión Social que permite implementar iniciativas para minimizar o evitar dichas afecciones, al tiempo que contribuye a la restitución y mejora de las condiciones socioeconómicas y ambientales de la región. En la ejecución del Plan de Gestión Socioambiental del Proyecto, durante el 2014 se obtuvieron significativos avances en beneficio de las comunidades afectadas. Emgesa ha implementado medidas

de compensación para la población residente y no residente propietaria, y cada familia define, con el acompañamiento del equipo social de la Compañía cuál es la opción que más beneficios representa y por tanto la que le permitirá mejorar su calidad de vida y construir un futuro de progreso.

Asimismo, se desarrolla un Programa de Información y Participación que busca establecer un sistema de comunicación directo y permanente entre EMGESA y las comunidades, administraciones públicas e instituciones del área de influencia, con el propósito de informar, responder y aclarar inquietudes y expectativas generadas por la construcción y operación del Proyecto

Chile

La central termoeléctrica Bocamina, ubicada en el borde costero del área urbana de la comuna de Coronel, en la Región del Biobío, inició las obras de construcción de su segunda unidad en 2008, año en el que la compañía comenzó la relocalización de las familias afectadas por este proyecto, dando cumplimiento así a convenios suscritos.

La central inició su operación en 2012 y en mayo de 2013 comenzaron las denuncias y los recursos ante la Corte de Apelaciones de Concepción, finalizando el año con la paralización de Bocamina II. Esta situación se mantuvo durante 2014, con una serie de perjuicios para la compañía, lo que se plasmó en un diálogo intenso con las comunidades y autoridades de la zona para llegar a un acuerdo, mediado por la Seremi (Secretaría Regional Ministerial) de Energía del Biobío.

Finalmente, y después de meses de trabajo especializado sobre el terreno, en noviembre de 2014 se logró un acuerdo de valor compartido entre la empresa y la comunidad, que busca promover el desarrollo local y el bienestar de las personas y sus familias.

También se trabajó para paliar los impactos en las comunidades locales de las centrales hidroeléctricas del Laja, del Proyecto de la Central Hidroeléctrica Neltume, del Proyecto Los Cóndores, de las operaciones de las centrales del Maule, de la central termoeléctrica Taltal.

Por otro lado, 2014 fue un año decisivo para Endesa Chile, que marcó el inicio de un cambio de paradigma en torno a

la relación con las comunidades, incorporando este aspecto como condición básica para la operación y la instalación de nuevos proyectos. De esta manera, uno de los principales ejes de actuación durante el año fue el desarrollo de los primeros planes dirigidos hacia una política estandarizada de relación con las comunidades y creación de valor compartido. Paralelamente, se trabajó en aumentar la presencia de la compañía en las comunidades en las que está presente y en potenciar el diálogo social con los distintos grupos de interés que se relacionan con la empresa.

Perú

En Junín, en la etapa de estudios de los proyectos y en las centrales en Operación, Edegel ha realizado talleres participativos con el objetivo de informar sobre los detalles de los proyectos, así como recoger las expectativas, opiniones y necesidades, que son considerados en los estudios de Impacto ambiental. Éstos contemplan programas de comunicación y participación ciudadana, y de Relaciones comunitarias.

Así, de acuerdo a su enfoque de gestión estratégica en las comunidades, Edegel ha desarrollado acciones en los ejes de salud, educación, infraestructura y desarrollo económico local como parte del programa de Relaciones Comunitarias del Proyecto Curibamba.

8.2. Gestión de la actividad nuclear de ENDESA

ENDESA siempre ha tenido un compromiso firme con la gestión segura de su actividad nuclear como así lo expresa la política nuclear del Grupo Enel, aprobada por el Consejo de Administración en 2010 y publicada en la web de las Compañías que operan en esta actividad.

La política de sanciones se compromete a actuar de tal manera que todos los proyectos de inversión nuclear, ya sea como accionista mayoritario o minoritario, tengan como principales prioridades: la seguridad y protección de los trabajadores, el público y el medio ambiente, así como el fomento de la excelencia en todas las actividades yendo más allá del mero cumplimiento legal.

8.2.1. Prevención y Gestión de Riesgos

Enel, lleva a cabo la actividad de gobierno de las empresas que operan en plantas de energía nuclear en los países en los que está presente. Estas empresas han adoptado la política nuclear del Grupo y han puesto en marcha un sistema de seguimiento de cumplimiento de la política y de información a la alta dirección.

Las pruebas de estrés sobre la seguridad de las centrales nucleares, que se organizaron en Europa inmediatamente después del incidente de Fukushima, midieron el tamaño de los márgenes de seguridad con el fin de medir los márgenes de seguridad en escenarios extremos (terremotos, inundaciones, falta de electricidad o ausencia de agua para refrigerar...) para comprobar si la respuesta de las plantas debía estar sujeta a condiciones operativas no planificadas.

Las centrales nucleares del grupo, entre ellas todas las de ENDESA, han sido cuidadosamente estudiadas y las mejoras identificadas están siendo implementadas. Dichas medidas incluyen por ejemplo la instalación de nuevos sistemas de seguridad, la disponibilidad de un equipo móvil equipado alimentado con generadores diesel que pueden ser conectados fácilmente a la planta, y tecnologías que garantizan la continuidad y disponibilidad de energía eléctrica en el caso de un apagón total.

8.2.2. Evaluación de los Riesgos de Salud para la Comunidad.

Siguiendo las especificidades técnicas que tienen las instalaciones, las centrales nucleares de ENDESA disponen de un seguimiento continuo y control de los vertidos líquidos y gaseosos, con límites muy estrictos establecidos por el organismo regulador nuclear a fin de evitar daños al medio ambiente y la población. Además, tal y como se dispone en dichas especificaciones se realiza una vigilancia radiológica del medio ambiente circundante llevando a cabo análisis del aire, el agua, el suelo así como un amplio muestreo y análisis de alimentos. Estos controles ambientales son seguidos e inspeccionados muy de cerca por el Consejo Regulador.

8.2.3. Gestión de Emergencias en las centrales nucleares.

Todas las plantas de energía nuclear de ENDESA están preparadas para hacer frente a situaciones de emergencia con

los recursos y procedimientos definidos en su Plan de Emergencia Interior, el cual están estructurado de acuerdo a la normativa Estatal. Además, todas las medidas adoptadas en la preparación para emergencias se coordinan con la Planificación de Emergencia Exterior, responsabilidad del Estado.

Las medidas para proteger a la población son definidas por las autoridades estatales siguiendo el consejo del organismo regulador nuclear, y basadas en la información facilitada de forma continua desde las unidades nucleares de los centros de emergencia y la caracterización de la situación calificada de Prealerta para una emergencia general. La preparación para las emergencias se asegura a través de ejercicios periódicos y formación específica de todo el personal que interviene.

8.2.4. Proceso de Desmantelamiento.

En España, las plantas de energía nuclear de desmantelamiento y gestión de residuos radiactivos, incluido el combustible nuclear gastado, es responsabilidad del Estado. Esta responsabilidad se confía a ENRESA, empresa de propiedad estatal. El Plan General de Residuos Radiactivos, documento oficial aprobado por el Ministerio de Industria que en la actualidad se encuentra en su sexta edición, describe el alcance, planificación y supuestos económicos para las provisiones del fondo para el desmantelamiento y gestión de residuos radiactivos de todas las centrales nucleares españolas.

La contribución a este fondo se realiza mensualmente por los propietarios de las centrales nucleares, de acuerdo con la producción bruta, con una tasa de 6,6231 €/MWh. Esta tasa se calcula con la asunción de 40 años de funcionamiento de la energía nuclear actual.

El cronograma de actividades y el progreso

La actual hipótesis es que las centrales nucleares españolas está operativas durante al menos 50 años, lo que implica que se espera que estén operativas hasta 2031 o 2038.

Con posterioridad al paro definitivo, se espera que las plantas nucleares lleven a cabo actividades de preparación del desmantelamiento durante 3 años. Una vez realizado el desmantelamiento, podrían comenzar con un programa de un promedio de 7 años por unidad.

Hasta la fecha, la central nuclear de Santa María de Garoña ha estado operando 44 años. Actualmente se encuentra en el proceso de renovación de su autorización de funcionamiento hasta 2031, para entonces la central tendrá 60 años. La aprobación de dicha solicitud supondrá la confirmación adicional de la viabilidad de extender hasta los 60 años el tiempo de operación del resto de centrales españolas.

8.3. ENDESA y las redes sociales

Durante 2014, ENDESA ha continuado incrementado su presencia en redes sociales, desarrollando numerosas campa-

ñas, tanto en el ámbito comercial como en el institucional, mediante la realización de e PR y de CM live en los eventos más relevantes a nivel corporativo.

Esta actividad se ha traducido en un crecimiento sostenido de los canales ya implantados, facebook, twitter y Youtube, que han seguido incrementado en número de seguidores. Así mismo, se ha lanzado una nueva página corporativa en LinkedIn.

Durante el primer cuatrimestre del 2015 se lanzará un blog corporativo centrado en la innovación y la eficiencia.

9. Sobre este informe

Objetivos del Informe

ENDESA publica este año su decimocuarto informe y con él pretende ofrecer al lector una visión transparente y global sobre el desempeño de la Compañía en los ámbitos incluidos en su Política de Sostenibilidad. Su contenido se complementa con otros informes anuales de la Compañía, como el Informe de Actividades, la Documentación Legal y el Informe de Gobierno Corporativo, y con los contenidos de la página web ([www. endesa. com](http://www.endesa.com)) de ENDESA en la sección «Sostenibilidad».

Cobertura del Informe

El perímetro de la información ofrecida en el presente informe abarca tanto a Endesa, S.A. como a sus sociedades participadas en la Península Ibérica (España y Portugal). En relación al negocio en Latinoamérica (Chile, Argentina, Brasil, Colombia y Perú), el proceso de desinversión conjunta del 100% de Enel Latinoamérica, S.A.U. y del 20,3% de Enersis, S.A. ha supuesto para Endesa, S.A., en la fecha de materialización de 23 de octubre de 2014, la pérdida de control sobre la propia Enel Latinoamérica, S.A.U., sobre Enersis, S.A. y, por tanto, sobre todas las sociedades controladas por ésta última, por lo que esta desinversión ha significado para Endesa, S.A. la salida de su perímetro de consolidación de este conjunto de sociedades. Por este motivo, la información relativa a Latinoamérica engloba los diez primeros meses del ejercicio 2014.

Por otro lado, como consecuencia de la aplicación a partir del 1 de enero de 2014 de la NIIF 11 «Acuerdos Conjuntos», los Estados Financieros de los Negocios Conjuntos que, hasta el ejercicio 2013, eran consolidados de forma proporcional, han pasado a consolidarse mediante el método de participación en 2014. Por ello, las magnitudes económicas correspondientes al ejercicio anual terminado a 31 de diciembre de 2013, expresadas a efectos comparativos, han sido re-expresadas para incluir la valoración de las participaciones en las que ENDESA mantiene control conjunto mediante el método de participación.

A fin de alinearse con la información económica publicada, ENDESA ha modificado el alcance del presente Informe de Sostenibilidad, habiendo extraído la información económica, ambiental y social de las filiales afectadas por la Norma, que anteriormente se incluían en la información consolidada.

Por este mismo motivo ENDESA ha reformulado la información correspondiente a 2013, aplicando los mismos criterios que al ejercicio 2014, de forma que la información de ambos ejercicios sea homogénea y comparable.

El presente documento se ha elaborado siguiendo las directrices de la Guía GRI G3.1, del Global Reporting Initiative (GRI) que lanzó en 2010. Aun así durante este año, la Compañía ha llevado a cabo avances en la gestión de la relación de los grupos de interés lo que permitirá orientar nuestro

futuro reporte a los nuevos requerimientos de información sobre Sostenibilidad según la nueva guía del GRI-G4.

El Informe también ha sido complementado con el suplemento sectorial específico para el sector eléctrico (Electric Utilities Sector Supplement) del GRI y con los principios marcados por el estándar AA1000 APS (2008).

La finalidad del estándar AA1000 APS es guiar a una organización en la tarea de identificar y dar respuestas a las expectativas y preocupaciones de sus principales grupos de interés. El estándar de aplicación general permite evaluar, atestiguar y fortalecer la credibilidad y calidad de un informe de Sostenibilidad de una organización en líneas con sus principales procesos, sistemas y competencias existentes para dar respuesta a las expectativas de sus grupos de interés. Los principios básicos que rigen este estándar son: inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta.

A continuación se hace una descripción de cómo ENDESA da respuesta a los principios que rigen la norma GRI G3.1 y el suplemento sectorial Electric Utilities.

Contexto de Sostenibilidad (GRI G3.1)

El compromiso de ENDESA con la Sostenibilidad parte de la propia Visión de la Compañía, en la que se define a sí misma como una empresa nacional responsable, eficiente y competitiva en la prestación de un servicio básico para la comunidad.

Este compromiso y la manera que tiene ENDESA de llevarlo a cabo, se ve reflejado en la identificación de sus retos, en la presentación de sus resultados y en el establecimiento de nuevos objetivos en el contexto de su gestión empresarial y de su estrategia de desarrollo sostenible.

El objetivo global del Plan de ENDESA de Sostenibilidad 2014 es continuar convirtiendo el compromiso con la Sostenibilidad en una herramienta generadora de capacidades distintivas, una herramienta creadora de confianza entre los grupos de interés concurrentes, que acompañe al desarrollo del negocio y que apoye la consecución de los objetivos empresariales.

El Plan ha seguido la estructura de años anteriores, por lo que se articula en función de la importancia de los asuntos para ENDESA y su potencial de mejora, de acuerdo a siete Líneas Básicas y dos Retos, que demuestran el compromiso real de la Compañía con la Sostenibilidad.

Relevancia (AA 1000 APS)-Materialidad (GRI G3.1)

A través de la caracterización del mapa de grupos de interés de ENDESA y de las herramientas y canales de diálogo con los mismos, se ha procedido a la identificación de los temas relevantes, su grado de madurez y su alcance, así como las oportunidades de mejora para determinar las prioridades de actuación a incluir en la planificación estratégica en materia de Sostenibilidad.

El Plan de ENDESA de Sostenibilidad es el marco de referencia principal con el cual la Compañía aborda los principales retos que plantea el desarrollo de su gestión. El objetivo global es mantener las bases que han permitido a ENDESA convertir el compromiso con la Sostenibilidad en una herramienta creadora de confianza entre los grupos de interés que acompaña el desarrollo del negocio y apoya la consecución de los objetivos en el medio y largo plazo.

El análisis de la información ha tenido en cuenta los factores impulsores de la sostenibilidad así como las necesidades, preocupaciones y expectativas de la organización y de sus grupos de interés. Este proceso ha estado alineado con los procesos de toma de decisiones y el desarrollo de la estrategia de la organización. En particular para la determinación de la relevancia de los asuntos identificados se han desarrollado las siguientes actividades:

- Identificación de temas prioritarios para el posicionamiento de ENDESA en Sostenibilidad.
- Identificación de los potenciales temas en Sostenibilidad en que ENDESA busque notoriedad y posicionamiento.
- Jerarquización de las actuaciones entre los distintos ámbitos de la Sostenibilidad.

Mediante el estudio de Materialidad realizado en 2014, ENDESA ha dado continuidad a los análisis exhaustivos llevados a cabo en años anteriores con nuevas aportaciones tanto a nivel interno, como externo y de contexto, para la identificación y valoración de su desempeño y la definición de sus compromisos en materia de Sostenibilidad. Así, la Compañía ha realizado una identificación de sus retos en materia económica, ambiental, social y ética a los que debería de dar respuesta y que servirán de base para definir la estrategia que ENDESA desplegará en los próximos años para aportar respuestas satisfactorias a sus grupos de interés.

El Principio de la Capacidad de Respuesta (AA 1000 APS)

La respuesta de ENDESA a los principales desafíos en Sostenibilidad planteados por sus grupos de interés se articula a través del desarrollo y despliegue del Plan de ENDESA de Sostenibilidad. Así se ha intentado reflejar en el presente Informe.

Con el Plan de ENDESA de Sostenibilidad, la Compañía despliega su compromiso con la transparencia y la confianza en las relaciones con sus principales y diferentes interlocutores sociales y en distintos ámbitos de actuación tanto de la Compañía.

En 2014 ENDESA ha realizado un proceso de consulta a grupos de interés con alcance global, fruto de la implantación del proyecto «*Stakeholders Management*», del Grupo Enel, que mantendrá y desarrollará en el futuro. Asimismo, entre las principales actividades que la Compañía tiene previsto realizar se encuentran, entre otras, encuestas *on line*, mesas de trabajo con los expertos del sector energético y expertos en Sostenibilidad, mesas de trabajo internas y entrevistas con prescriptores del sector y expertos en la materia. La información recabada fruto de los diálogos será volcada en la herramienta «*Materiality Monitor*» que, de manera sencilla, permitirá integrar, analizar y consolidar la información para obtener los asuntos materiales y su alcance a diferentes niveles de la compañía, para su traslación a la estrategia de la empresa y su oportuna respuesta.

El objetivo global del Plan de ENDESA de Sostenibilidad es mantener las bases para convertir el compromiso con la Sostenibilidad en crecimiento responsable integrando las oportunidades medioambientales y sociales que se plantean en sus estrategias y modelos de gestión.

Se está realizando un esfuerzo especial para hacer confluir la perspectiva global del Grupo, con las líneas de actuación de la estrategia de Sostenibilidad de ENDESA y con el despliegue tanto a nivel País como Territorio. Esta traslación consta de cuatro elementos de desarrollo que son: entendimiento del compromiso, amenazas y oportunidades, integración de las oportunidades y definición de programas e indicadores.

Exhaustividad (GRI G3.1)

En el apartado «Cobertura del Informe» se describe el alcance de la información proporcionada en este Informe.

El Informe da prioridad a la información considerada como material y se incluyen todos los impactos sociales, económicos y ambientales mediante un sistema uniforme de recogida de datos para todos los negocios de ENDESA, sin omitir información relevante para los grupos de interés.

Principios de calidad de la información (GRI G3.1)

- **Precisión y claridad:** el Informe contiene un amplio número de tablas, gráficos y esquemas, con un nivel de detalle que se considera necesario y suficiente para permitir una valoración razonable del desempeño de la Compañía.
- **Periodicidad de la información:** ENDESA mantiene el compromiso de publicar anualmente su desempeño económico, ambiental y social. Lo da a conocer también a través de su página web (www.endesa.com), que es actualizada de manera continua, y difunde su Informe Anual de Sostenibilidad al mismo tiempo que sus Informes Anuales de Actividades, Documentación Legal (Balance, Cuenta de Resultados e Informes de Gestión) y de Gobierno Corporativo.
- **Fiabilidad:** el presente Informe incluye el Informe de Revisión Independiente, realizado por Ernst&Young S.L. de acuerdo con la guía de actuaciones emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España (ICJCE) y la norma ISAE 3000, bajo un encargo de aseguramiento limitado.
- **Equilibrio:** el Informe pretende incluir aspectos tanto positivos como negativos, con el fin de presentar una imagen no sesgada acerca de los asuntos recogidos en él.
- **Comparabilidad:** la información incluida en el Informe se ha organizado para facilitar la interpretación de los cambios producidos en él respecto a ejercicios anteriores. Asimismo, en la medida de lo posible, se informa de manera consistente con la información dada por las Compañías de su sector.

Principio de contexto de Sostenibilidad

ENDESA basa su Estrategia de Desarrollo Sostenible en la propia Misión y Valores de la Compañía, en la que se define a sí misma como una empresa multinacional responsable, eficiente y competitiva en la prestación de un servicio básico para la comunidad.

Este compromiso se ve reflejado en la identificación de sus retos, en la presentación de sus resultados y en el establecimiento de nuevos objetivos en el contexto de su gestión empresarial y de su Estrategia de Desarrollo Sostenible.



Central hidráulica de La Serena (Badajoz)



Nuestros clientes

Garantía de calidad,
seguridad y eficiencia

ENDESA se esfuerza por garantizar el acceso a la electricidad al mayor número de personas con elevados estándares de calidad, seguridad y eficiencia.

La Compañía ha seguido trabajando durante 2014 en la mejora de la fiabilidad del suministro y de la atención al cliente, de cara a progresar en estos ámbitos e incrementar la percepción positiva del servicio ofrecido.

11,2 millones
de clientes en
Iberia

9,6% menos
de reclamaciones
registradas

153 mil
contratos con
factura electrónica
realizados
en 2014

16,5 millones
de llamadas
atendidas en
los Centros
de Atención
Telefónica en
Iberia

Presa de Esterri (Lérida)

ASUNTOS PRIORITARIOS-ESTUDIO DE MATERIALIDAD 2014	LA RESPUESTA DE ENDESA EN EL INFORME DE SOSTENIBILIDAD
Calidad de la oferta comercial.	Capítulo «Nuestros Clientes»: 1. La calidad del suministro eléctrico como prioridad. 2. La excelencia en la atención comercial de ENDESA.
Productos y servicios de valor añadido que promuevan la eficiencia energética.	Capítulo «Nuestros Clientes»: 04. Productos y servicios eficientes de ENDESA.
Calidad en el servicio al cliente y en la gestión de reclamaciones.	Capítulo «Nuestros Clientes»: 2.1. Plan de Excelencia en la Atención Comercial. 2.2 Rápida resolución de las reclamaciones y de las altas de servicio.
Rapidez en la respuesta a los requerimientos de los clientes.	Capítulo «Nuestros Clientes»: 2.3. Responsabilidad en la información al cliente respecto a los productos y servicios de ENDESA. 3. La satisfacción del cliente.

RETOS 2014	ACCIONES REALIZADAS
Continuar siendo líder del mercado en electricidad y segundo operador en gas.	El número de clientes con contratos de acceso a las redes de distribución de la Compañía aumentó un 1,5%, alcanzando 11,2 millones de clientes en España y Portugal.
Proveedor de referencia en productos y servicios de valor añadido.	En el ámbito de las medianas y grandes empresas, ENDESA afianza su posición como ESE (Empresa de Servicios Energéticos) proponiendo a sus clientes invertir en la mejora de sus instalaciones y gestionarlas de forma integral. En cuanto a los hogares, la consolidación de la cartera de productos de Soluciones Integrales a través de «Solución Integral», permite al pequeño consumidor pagar en cómodas cuotas equipos energéticos eficientes de su vivienda.
Ser referente en atención comercial por la excelencia de nuestros procesos.	La satisfacción del cliente masivo nos sitúa como líder durante 5 años consecutivos en el sector eléctrico con una ventaja respecto de la competencia de un 7%.
Continuar con el plan de instalación y con la operación remota, dentro de proyecto de Telegestión.	ENDESA continúa siendo líder en la implantación de la telegestión con casi 1 millón de contadores instalados en el año y 5 millones en total, lo que supone más del 43% del parque de contadores con potencia contratada de hasta 15 kW. De este modo, se cumple el hito legal del 35% del parque instalado a cierre de 2014.
Teléfono de averías: – Mejorar la información y agilizar la respuesta a las llamadas de clientes.	El Centro de Atención Telefónica de ENDESA atendió en 2014 16,5 millones de llamadas. La mejora de la calidad de la atención telefónica es una de las actividades centrales del Plan de Excelencia en Atención Comercial de ENDESA. El trato recibido y la Claridad de Explicaciones son los ítems mejor valorados por los clientes con una puntuación superior a 7 puntos.

PRINCIPALES MAGNITUDES 2010-2014					
	2010	2011	2012	2013	2014
Número de clientes en el todo el mundo (millones)	25,8	29,5	29,9	25,8	27,1* 11,2 (Iberia)
Número de contratos con factura electrónica (1)	–	425.000	550.000	619.000	730.000
Cientes registrados en www.endesaonline.com (1)	550.0000	725.000	800.000	967.000	1.248.000
Número de clientes con bono social (1)	1.076.677	1.029.408	984.948	985.518	982.745

(1) Datos de Iberia.

* Datos previos a la desinversión en Latinoamérica en octubre 2014.

EN 2015 NOS PROPONEMOS
Mantener un sólido liderazgo en el mercado energético español: 1.º operador en electricidad y 2.º en gas.
Proveedor de referencia en productos y servicios de valor añadido, incluyendo el desarrollo de la movilidad sostenible.
Apuesta por la digitalización de la experiencia del cliente y los procesos internos.
Ser referente en atención comercial por la excelencia de nuestros procesos.

1. La calidad del suministro eléctrico como prioridad

Para ENDESA, garantizar el acceso al suministro eléctrico, su continuidad, seguridad, eficiencia y calidad es prioritario, así como el desarrollo de las infraestructuras necesarias que hagan posible estas condiciones, especialmente en aquellas zonas donde existe una mayor dificultad para el acceso al suministro.

El número de clientes con contratos de acceso a las redes de distribución de la Compañía aumentó durante 2014 un 1,5%, alcanzando 11.206 miles de clientes en España y Portugal.

1.1. España y Portugal

ENDESA distribuye electricidad en 27 provincias españolas de 10 comunidades autónomas —Cataluña, Andalucía, Baleares, Canarias, Aragón, Extremadura, Castilla y León, Navarra, Comunidad Valenciana y Galicia—, con una extensión total de 192.790 km² y una población cercana a los 22 millones de habitantes.

ENDESA ha suministrado 93.928 GWh en 2014 a los clientes de sus redes de distribución, lo que supone un 2,3% menos que en 2013.

La energía total distribuida por las redes de ENDESA ha alcanzado los 110.945 GWh en 2014, medida en barras de central, lo que representa el 46% de la demanda total en España. Esta última se ha situado en 243.486 GWh (*) durante 2014, según el operador del sistema eléctrico español.

EVOLUCIÓN DEL SUMINISTRO DE ENDESA EN EL MERCADO DE ESPAÑA Y PORTUGAL

	2012	2013	2014	% variación 2014-2013
Número de clientes del mercado regulado (miles)*	8.463	7.574	6.663	-10,8
Número de clientes del mercado liberalizado (miles)	2.845	3.906	4.543	16,1
Energía suministrada en el mercado regulado (GWh)	23.600	20.554	16.560	-19,4
Energía suministrada en el mercado liberalizado (GWh)	70.700	75.568	77.368	2,4
Longitud de líneas de la red de distribución (km)	322.510	323.631	314.528	-2,8

* No incluye los clientes en países europeos fuera del mercado ibérico.

(*) Informe REE: «Avance del informe del Sistema Eléctrico Español 2014».

1.1.1. Desarrollo y mejora de las infraestructuras de distribución

La longitud de las líneas de la red de distribución de ENDESA en España se situó en 314.528 kilómetros, de los que el 39% corresponde a líneas subterráneas. El número de subestaciones al cierre del ejercicio fue de 1.240.

Junto al desarrollo de estas infraestructuras, se llevó a cabo un gran número de actuaciones orientadas a la mejora en la calidad de suministro, tales como los trabajos de mantenimiento, la renovación de instalaciones o el incremento en el grado de automatización de la red de alta y media tensión. Respecto a esta última actividad, durante 2014 se ha seguido desarrollando el Plan de Automatización de la Red de Media Tensión de la Compañía, con un total de 30.429 elementos telecontrolados.

Son destacables las obras del anillo eléctrico de la isla de El Hierro, conducentes a que ningún cliente de la isla quede aislado en caso de incidencia, y mejorando así la respuesta ante fenómenos meteorológicos adversos.

Otras actuaciones se han centrado en la reducción del impacto medioambiental de las redes y en el desarrollo de diferentes planes específicos acordados con las administraciones.

INSTALACIONES DE DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE ESPAÑA Y PORTUGAL

	2011	2012	2013	2014	% variación 2014-2013
Líneas aéreas de alta tensión (km)	18.311	18.815	18.821	18.849	0,15%
Líneas subterráneas de alta tensión (km)	711	726	745	748	0,40%
Líneas aéreas de media tensión (km)	79.539	77.414	77.597	77.554	-0,06%
Líneas subterráneas de media tensión (km)	39.261	39.434	39.946	40.324	0,95%
Líneas aéreas de baja tensión (km)	95.921	96.291	97.026	94.909	-2,18%
Líneas subterráneas de baja tensión (km)	87.721	89.830	89.498	82.145	-8,22%
Subestaciones (número)	1.240	1.255	1.244	1.240	-0,32%
Subestaciones (MVA)	82.526	83.569	84.890	85.783	1,05%
Centros de Transformación (número)	130.858	131.166	131.491	131.636	0,11%

ENDESA OBTIENE 600 MILLONES DE EUROS DEL BANCO EUROPEO DE INVERSIONES PARA MEJORAR SU RED DE DISTRIBUCIÓN

El Banco Europeo de Inversiones ha concedido a ENDESA financiación por importe de 600 millones de euros para acometer nuevas inversiones en la mejora de la red de distribución eléctrica española, con el objetivo de hacer frente a la demanda del mercado y los requerimientos regulatorios, mejorando la calidad en la red y la fiabilidad del aprovisionamiento, de acuerdo con la reglamentación vigente en materia de seguridad y medio ambiente.

La financiación refleja la calidad crediticia de ENDESA y contribuye de forma relevante a elevar la posición de liquidez de la Compañía, a la vez que alarga el plazo medio de su endeudamiento corporativo.

Este plan de inversiones consolida el compromiso de la Compañía con la mejora de la calidad del servicio, a través de una mejora permanente de sus infraestructuras eléctricas.

1.1.2. Continuidad del suministro

La continuidad del suministro en España se mide a través de los indicadores TIEPI (Tiempo de interrupción equivalente de la potencia instalada) y NIEPI (Número de interrupciones equivalentes de la potencia instalada), cuyo procedimiento de cálculo está regulado por el Real Decreto 1955/2000. Los niveles de TIEPI y NIEPI son auditados anualmente por una empresa externa independiente.

Durante 2014, el TIEPI propio en los mercados abastecidos por ENDESA en España se situó en 49 minutos, 3 minutos mayor que el valor de 2013. La fiabilidad del servicio ha sido del 99,99% de las horas del año. El NIEPI propio se situó en 2014 en 1,2, mejorando en una décima el dato del año anterior.

El siguiente cuadro recoge los indicadores de continuidad del suministro de las principales comunidades autónomas en las que ENDESA presta servicio. Cataluña y Aragón aumentaron su TIEPI situándose en 50 y 57 minutos, respectivamente. Las islas Baleares y Canarias obtuvieron excelentes índices de interrupción anual con 32 minutos cada una. Por último, Andalucía y Extremadura mejoraron la calidad de suministro del año pasado, con valores de TIEPI de 51 y 48 minutos.

TIEMPO DE INTERRUPCIÓN EQUIVALENTE DE LA POTENCIA INSTALADA (TIEPI) PROPIO DE ENDESA EN ESPAÑA (MINUTOS)

TIEPI Propio	2012	2013	2014	Variación 2014-2013
Andalucía	60	53	51	-4%
Aragón	54	54	57	6%
Baleares	44	31	32	3%
Canarias	43	31	32	3%
Cataluña	47	43	50	16%
Extremadura	42	56	48	-17%
ENDESA	52	46	49	6%

De la misma forma, las capitales de provincia abastecidas por ENDESA disfrutaron de excelentes niveles de calidad de servicio. La mayoría se situaron por debajo de los 30 minutos de TIEPI propio. Hay que destacar a Girona (10 min), Almería (11 min), Palma de Mallorca (12 min) y Tarragona (12 min).

En las áreas de distribución de la Compañía no existe población sin servicio.

En 2014 se compró electricidad por valor de 15 millones de euros.

ENDESA DESPLAZA 3 GRUPOS ELECTRÓGENOS A LA ESTACIÓN DE ESQUÍ DE ASTÚN, TRAS QUEDAR DAÑADA LA RED ELÉCTRICA COMO CONSECUENCIA DE UN ALUD

ENDESA desplazó 3 grupos electrógenos para suministrar energía a los hoteles y urbanizaciones de la estación de esquí de Astún tras quedar dañada la línea eléctrica que suministra energía al centro invernal, como consecuencia de un alud. Desde que se produjo la incidencia, ENDESA estuvo en contacto con los responsables de la estación para informarles de las medidas adoptadas y de las tareas programadas para la reposición.

1.2. Latinoamérica

Los datos correspondientes al negocio de Latinoamérica relativos al ejercicio 2014 son informados con carácter previo a la desinversión de la Compañía en los 5 países en los que estaba presente.

CLIENTES DE ENDESA EN LATINOAMÉRICA (MILLONES DE CLIENTES)

País	2012	2013	2014*
Chile	1,65	1,69	1,73
Argentina	2,38	2,44	2,46
Colombia	2,58	2,68	2,75
Perú	1,20	1,25	1,28
Brasil	6,04	6,29	7,68
Total	13,85	14,35	15,90

* Datos previos a la desinversión en Latinoamérica en octubre 2014.

VENTAS DE ELECTRICIDAD (GWh)

	2013	2014	% variación 2014-2013
Latinoamérica*	61.248	47.028	-23,2

* Datos previos a la desinversión en Latinoamérica en octubre 2014.

INDICADORES DE CALIDAD DEL SUMINISTRO DE ENDESA EN LATINOAMÉRICA EN 2014

SAIDI (System Average Interruption Duration Index) (minutos)	2012	2013	2014*	% variación** 2014-2013
España	81	75	70	-7
Argentina	2.282	1.919	1.715	na
Chile	177	187	212	na
Colombia	381	739	806	na
Brasil Ampla	900	1.005	1.056	na
Brasil Coelce	381	450	452	na
Perú	440	308	482	na

SAIFI (System Average Interruption Frequency Index) (número de interrupciones)	2012	2013	2014*	% variación** 2014-2013
España	1,83	1,82	1,60	-12
Argentina	6,71	5,16	4,12	na
Chile	1,45	1,40	1,32	na
Colombia	11,18	10,67	11,08	na
Brasil Ampla	6,70	7,11	5,92	na
Brasil Coelce	3,78	3,81	3,34	na
Perú	2,85	2,03	2,35	na

* Datos previos a la desinversión en Latinoamérica en octubre 2014.

** No aplica hacer variación respecto al año anterior, en los países de Latinoamérica, puesto que estamos hablando de períodos de reporte diferente.

1.2.1. Desarrollo y mejora de las infraestructuras de distribución

En Argentina, durante 2014, se ha intensificado la puesta en marcha de proyectos de infraestructura eléctrica, en su mayoría financiados por el Estado Nacional mediante el «Fondo para Obras de Consolidación y Expansión de Distribución Eléctrica (FOCEDE)», lo que ha llevado a la Compañía a la mayor inversión de los últimos tiempos en el área.

En Perú, entre las nuevas tecnologías incorporadas durante 2014 para la detección del hurto de energía, cabe destacar 1.258 medidores totalizadores smart instalados en subestaciones de distribución, la normalización de 87 quintas con tableros bunker para clientes residenciales en zonas con alto índice de hurtos de los distritos del Callao, Rímac y Cercado de Lima. Y también la implementación del uso del Dron para detectar y configurar de forma más sólida los hurtos de energía de clientes industriales o semindustriales en zonas rurales y periféricas de Lima y el Norte Chico.

INSTALACIONES DE DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE ENDESA EN LATINOAMÉRICA

	2013	2014*
Líneas de alta tensión (km)	11.897	11.746
Líneas de media tensión (km)	156.618	154.647
Líneas de baja tensión (km)	148.461	144.673

* Datos previos a la desinversión en Latinoamérica en octubre 2014.

1.2.2. Continuidad del suministro de ENDESA en Latinoamérica en 2014

En Argentina, la distribuidora ha puesto en marcha los respectivos Plan Invierno 2014 y Plan Verano 2014-2015 con el objetivo de encarar estos períodos críticos con una serie de acciones preventivas, entre las que cabe destacar el Plan Especial de Contingencia, el Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo en Instalaciones y Redes de AT/MT/BT, y la disposición de un parque de 84 UGEM (unidades de generación de energía móvil).

INDICADORES REGULADOS DE CALIDAD DEL SUMINISTRO EN LATINOAMÉRICA EN 2014

País-Distribuidora	Nombre del indicador regulado	(minutos)	2012	2013	2014*
Argentina-Edesur	SAIDI	Minutos	2.628,12	1.951,72	1.715,30
Chile-Chilectra	TTIK	Minutos	143,88	142,22	124,2
Colombia-Codensa	SAIDI	Minutos	698,20	812,56	805,70
Brasil-Ampla	DEC	Minutos	1.054,82	1.206,00	1.368
Brasil-Coelce	DEC	Minutos	483,53	546,36	529,2
Perú-Edelnor	SAIDI	Minutos	563,07	488,18	481,50

* Datos previos a la desinversión en Latinoamérica en octubre 2014.

NÚMERO DE INTERRUPCIONES REGULADOS DE CALIDAD DEL SUMINISTRO EN LATINOAMÉRICA EN 2014

País-Distribuidora	Nombre del indicador regulado	(número)	2012	2013	2014*
Argentina-Edesur	SAIFI	número	7,30	5,47	4,12
Chile-Chilectra	FMIK	número	1,39	1,16	0,93
Colombia-Codensa	SAIFI	número	12,05	11,60	11,08
Brasil Ampla	FEC	número	9,26	9,79	9,66
Brasil Coelce	FEC	número	4,62	5,11	4,98
Perú-Edelnor	SAIFI	número	4,02	3,32	2,35

* Datos previos a la desinversión en Latinoamérica en octubre 2014.

CORTES POR IMPAGO DEL SECTOR RESIDENCIAL, DESGLOSADOS POR DURACIÓN DEL CORTE Y RÉGIMEN REGULATORIO (NÚMERO)

	España y Portugal	Latinoamérica*
Clientes domésticos desconectados	142.446	1.478.772
Clientes domésticos desconectados por tiempo < a 48 horas	76.789	796.647
Clientes domésticos desconectados entre 48 horas y una semana	13.900	167.453**
Clientes domésticos desconectados entre una semana y un mes	18.442	153.985**
Clientes domésticos desconectados entre un mes y un año	30.968	119.514**
Clientes domésticos desconectados más de un año	0	20**
Clientes domésticos que la reconexión se realizó en las siguientes 24 horas	106.798	1.402.632
Clientes domésticos que la reconexión se realizó entre 24 horas y una semana	12.385	33.778
Clientes domésticos que la reconexión se realizó más de una semana después	397	948

* Datos previos a la desinversión en Latinoamérica en octubre 2014.

** Los datos de Argentina no estaban disponibles.

1.3. Operaciones en otros países

En Portugal, ENDESA ha contado durante 2014 con casi 160.000 puntos de suministro, distribuidos de la siguiente forma: más de 4.000 puntos en media tensión, casi 4.000 en baja tensión especial y más de 150.000 puntos en baja tensión normal. La energía eléctrica suministrada en 2014 ha alcanzado un valor total de 6.900 GWh. En cuanto al gas, se han suministrado 1.300 GWh y se cuenta con más de 60 puntos de suministro activos al cierre del ejercicio.

En Francia, ENDESA ha suministrado casi 8.000 GWh de gas en 2014, prácticamente igual que en el año anterior. Al cierre del ejercicio, contaba con más de 700 puntos de suministro activos en gas.

En Alemania, ENDESA ha suministrado 1.600 GWh de electricidad y más de 20 GWh de gas, con unos 270 puntos de suministro activos en total.

En Holanda, la Compañía ha suministrado 700 GWh en electricidad y 200 GWh en gas; con más de 100 puntos de suministro activos en electricidad y más de 30 en gas al cierre del ejercicio.

Finalmente, en Andorra, ENDESA ha suministrado más de 200 GWh en 2014.

1.4. Programas para mejorar o mantener el acceso a la electricidad

ENDESA ha mantenido el acceso a la electricidad para los colectivos desfavorecidos o con rentas bajas en los diferentes países en los que desarrolla su actividad. En España esto se ha hecho a través del mantenimiento del bono social.

En 2014, más de 982.000 clientes se han acogido al Bono Social.

1.4.1. España y Portugal

En España, se ha mantenido el acceso al Bono Social para aquellos clientes con suministros de potencia inferiores a 3 kw, pensionistas, familias numerosas o con todos sus miembros en edad de trabajar en situación de desempleo.

Al cierre del año 2014, el número de clientes acogidos al Bono Social se situó en 982.745 clientes, de los que un 80% pertenece por el supuesto de aplicación automática y el resto (194.515 clientes) pertenece por circunstancias familiares, laborales y económicas.

1.4.2. Latinoamérica

En Perú se ha continuado con el plan de electrificaciones masivas, desarrollando la ampliación de las redes eléctricas para dotar de energía a nuevas habilitaciones urbanas.

En Argentina se continuó con el Acuerdo Marco suscrito por Edesur, el Estado Nacional y el Gobierno Provincial para abastecer zonas carenciadas de la Capital Federal y del Gran Buenos Aires, que permite a los clientes acceder a financiación a través de su factura eléctrica.

En Chile, se siguió desarrollando el programa «Chilectra en tu Barrio» que incluye el funcionamiento de la Oficina Móvil de Chilectra, cuyo principal objetivo es mantener la atención a clientes que viven en zonas con dificultad de acceso a los puntos tradicionales de servicio de la Compañía.

En Brasil, se mantuvo el programa Tarifa Social, que está subsidiado con recursos del gobierno.

Para más información ver capítulo *Enraizamiento*, apartado: 3.1. Proyecto *Enabling Electricity*

ESTIMACIÓN DE LA POBLACIÓN SIN SERVICIO ELÉCTRICO EN LAS ÁREAS DE DISTRIBUCIÓN DE ENDESA EN LATINOAMÉRICA (*)

	Argentina	Chile	Brasil	Perú	Colombia
Población sin servicio eléctrico 2012 (núm. de personas)	290.000	5.928	8.000	175.872	74.245
Población sin servicio eléctrico 2013 (núm. de personas)	15.550	5.442	3.725	169.058	71.480
Población sin servicio eléctrico 2014 (núm. de personas)	15.550	5.377	25.450	192.241	nd
Población respecto al total del área 2012 (%)	3,8	0,1	0,054	3	0,70
Población respecto al total del área 2013 (%)	0,2	0,09	0,024	3	0,65
Población respecto al total del área 2014 (%)	0,2	0	0,16	3,42	nd

* Datos previos a la desinversión en Latinoamérica en octubre 2014.

2. La excelencia en la atención comercial de ENDESA

Para ENDESA la excelencia en la atención comercial es el principal valor en la relación con sus clientes, buscando siempre la máxima eficacia en el funcionamiento de sus canales, herramientas y plataformas de atención comercial a través de un proceso de innovación y mejora constantes.

2.1. Plan de Excelencia en la Atención Comercial

España y Portugal

ENDESA cuenta desde 2003 con un Plan de Excelencia en la Atención Comercial, con el fin de ofrecer a sus clientes la mejor atención posible, cuyo objetivo es mejorar los principales indicadores de satisfacción de los clientes año tras año.

El Plan de Excelencia en Atención Comercial de ENDESA centró sus actividades en 2014 en la mejora de la calidad de la atención telefónica y presencial a través de las oficinas comerciales y los puntos de servicio.

En el marco del Plan también se ha renovado el modelo de gestión de reclamaciones y se ha desarrollado un proyecto para profundizar en el conocimiento del cliente y adaptarse mejor y más rápido a sus necesidades.

Destacan las siguientes valoraciones:

- Un 8 sobre 10 en la satisfacción percibida por el mercado residencial con las oficinas comerciales de ENDESA.
- La reducción de un 46% en el porcentaje de refacturaciones realizadas en el mercado residencial.
- El incremento de un 15% en el número de suministros con el servicio de factura electrónica (e-factura).
- La reducción de un 24% en el período medio de resolución de reclamaciones y peticiones del cliente.

ENDESA reduce un 24% el período medio de resolución de reclamaciones y peticiones del Cliente.

Con objeto de asegurar el cumplimiento de las mejoras identificadas en el Plan, se realiza un seguimiento mensual de 10 indicadores clave que permite verificar el impacto en la mejora de la calidad comercial de ENDESA.

LA UNIÓN DE CONSUMIDORES DE CÁDIZ RECONOCE LA LABOR COMERCIAL Y CANALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE ENDESA

Con motivo del Día Mundial de los Derechos del Consumidor, la Unión de Consumidores de Cádiz reconoció la labor de ENDESA en la promoción, atención y defensa de los clientes en la provincia. El evento, celebrado en el Centro de Congresos y Exposiciones de la localidad de San Fernando, contó con el presidente de la institución, Miguel Ángel Ruiz, que hizo entrega del galardón al director general de ENDESA en Andalucía y Extremadura, Francisco Arteaga.

Según se puso de manifiesto en el acto —que celebraba su 4.ª edición y durante el que se señaló el trabajo realizado por ENDESA en beneficio del conjunto de la sociedad— esta distinción es fruto del compromiso activo de la Compañía con los consumidores, usuarios, agentes y Administración.



Latinoamérica

Siguiendo con el Plan de Atención comercial en los países de Latinoamérica, en el año 2014, se llevaron a cabo distintos programas destinados a mejorar la calidad comercial y el servicio prestado al cliente.

En Argentina, se creó un nuevo sitio web en la página de Edesur en Internet, se desarrolló una oficina virtual que permite gestio-

nar las necesidades de los clientes durante 24 horas los 365 días del año, se creó el nuevo canal digital Edesur en tu celular, que permite realizar trámites desde el teléfono móvil, y se implantó una nueva central telefónica que aumenta la recepción de llamadas y mejora la atención a través de este canal.

En Brasil, se desarrolló el Plan de Satisfacción del Cliente, que permite evaluar mensualmente los resultados de los indicadores que tienen más impacto en la satisfacción de los clientes. En el servicio de Call Center se implementaron nuevas utilidades como la aplicación de acceso a través de móvil para solicitar atención de emergencia. También se crearon, dentro de las oficinas de atención, y junto con las áreas de facturación y nueva conexión, los Padrinos de la Atención, con el fin de mejorar la comunicación entre las áreas y la atención de la Distribución Brasil.

En Chile destaca la Experiencia Chilectra 2014, cuyo objetivo es desarrollar, capacitar e implementar protocolos de atención estandarizados para todos los puntos de contacto con el cliente, que permitan entregar un servicio de excelencia en base al modelo de atención de las «4 A»: Asistir, Acoger, Agilizar y Asesorar.

En Colombia, en 2014, se diseñaron e implementaron distintos programas dirigidos a mejorar el servicio de información y atención al cliente como ESEL, que permite monitorizar en tiempo real las solicitudes procedentes de los canales de atención, y Torre de Control, que centraliza la información sobre las solicitudes pendientes, disminuyendo los tiempos de respuesta al cliente.

En Perú, con el objetivo de hacer más eficiente el proceso de atención al cliente y mejorar la calidad en la atención, en 2014 se implementó la administración integral de oficinas, que implica el encargo de la misma a un solo proveedor. También instalaron en todas las oficinas comerciales los nuevos equipos de autoconsulta. Asimismo, se desarrolló el programa de Mantenimiento Predictivo, que permite a los clientes anticipar situaciones de error en sus instalaciones eléctricas.

2.1.1. Atención Presencial

La atención presencial de ENDESA está organizada en función del segmento de cliente:

ENDESA ofrece servicios a sus clientes de Iberia a través de 18 oficinas comerciales y 296 puntos de servicio.

- **Grandes Clientes y Empresas.** ENDESA dispone de un equipo de gestores, organizado por sector y territorio, a través del cual pretende alcanzar un conocimiento profundo de las necesidades del cliente y ofrecerle soluciones competitivas de manera personalizada. La Compañía cuenta con alrededor de 300 gestores comerciales personalizados distribuidos por toda la geografía nacional, y complementa su cobertura mediante un servicio de atención telefónica e Internet.
- **Gran Público.** ENDESA dispone de 16 oficinas comerciales en España y 2 en Portugal y 296 puntos de servicio distribuidos por todo el país, asistidos por el Centro de Atención Telefónica (CAT) y la oficina virtual de ENDESA (www.endesaonline.com).

2014 (España)	Oficinas	Puntos de servicio	Totales
Aragón	1	24	25
Cataluña	3	63	66
Baleares	1	21	22
Andalucía	4	94	98
Canarias	3	24	27
Mercado propio distribuido	12	226	238
Mercado ajeno distribuido	4	70	74
Total	16	296	312

2.1.2. Centro de Atención Telefónica (CAT)

El Centro de Atención Telefónica (CAT) de ENDESA en España y Portugal ha registrado un número similar de interacciones con respecto al pasado ejercicio, atendiendo en su conjunto 16,5 millones de llamadas.

16,5 millones de llamadas fueron atendidas por el Centro de Atención Telefónica de ENDESA en 2014.

Tras la implantación del Customer Relationship Management (CRM) se produjo un incremento significativo de la actividad

durante el primer trimestre que se ha normalizado paulatinamente y ha dotado al servicio de una gran estabilidad.

Adicionalmente, en este ejercicio se han desarrollado capacidades de autoservicio a través de la IVR. Las primeras funcionalidades implantadas han tenido como objetivo la identificación del cliente antes de hablar con un agente, a fin de direccionar su llamada del modo más eficiente, así como establecer niveles de información previa sobre los requisitos necesarios para realizar una gestión.

Estas capacidades de autoservicio han mejorado el First Call Resolution 6 puntos con respecto a 2013, y han reducido las transferencias entre servicios 7,3 puntos (desde un 11,2% en 2013 a un 3,5% en 2014). El ahorro obtenido por el autoservicio ha sido de 1,5 millones en el presente ejercicio y está previsto seguir incrementando capacidades de gestión real durante el próximo.

Finalmente, en 2014 se han sentado las bases de lo que será el proyecto estratégico del CAT para 2015, que consistirá en la implantación de un modelo proactivo de gestión de la insatisfacción.

LLAMADAS ATENDIDAS POR CENTROS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DE ENDESA (MILLONES)

	2012	2013	2014
España y Portugal	16,7	13,7	16,5
Latinoamérica*	27,9	27,3	22,79

* Datos previos a la desinversión en Latinoamérica en octubre 2014.

ATENCIÓN TELEFÓNICA AL CLIENTE DE ESPAÑA Y PORTUGAL

	2012	2013	2014
Porcentaje de llamadas atendidas (%)	96,52	95,08	94,69
Tiempo medio de resolución de los asuntos consultados en las llamadas de clientes industriales (segundos)	368	360	347
Tiempo medio de resolución de asuntos consultados en las llamadas de clientes particulares (segundos)	322	297	307
Formación impartida a los operadores del centro de llamadas (horas)	122	164	195

2.1.3. Atención online

Durante 2014, la oficina online ha continuado experimentando tasas de crecimiento muy importantes, confirmando así la tendencia iniciada en años anteriores. Actualmente,

es ya un canal relevante en el que se potencia tanto la venta y contratación de productos y servicios, como la excelencia en la atención a clientes. Además, presenta un elevado potencial de crecimiento para los próximos años.

Más de 730.000 clientes con e-factura

A finales de 2014, la web alcanzó los 1.248.000 clientes registrados (un 29% más que en 2013), con más de 2.252.000 contratos y más de 280.000 nuevos clientes registrados. Estos usuarios han realizado más de 20 millones de interacciones en www.endesaonline.com.

1.248.000 clientes registrados en www.endesaonline.com

Durante 2014, la factura electrónica ha recibido también un gran impulso. A finales de año, se contaba con 1.148.000 contratos en vigor con e-factura.

En el contexto del Plan de Mejora de la Calidad Percibida por el cliente en Internet y encuadrado en las iniciativas para facilitar el acceso a través de los nuevos canales digitales, se ha lanzado una nueva versión de la App móvil para clientes de ENDESA con nuevas funcionalidades.

La aplicación móvil permite a los clientes realizar algunas de las operaciones más frecuentes:

- Alta en la Oficina Online y gestión de sus claves.
- Consulta y visualización de cualquier factura (formato PDF).
- Introducción de Lecturas.
- Acceso a otros canales de contacto con ENDESA (teléfonos de contacto y localización en mapa de los canales presenciales más cercanos a la ubicación del cliente), presentación de ofertas comerciales y acceso directo al formulario de contratación de la web.

Desde marzo de 2013 se han producido más de 150.000 descargas de la App de ENDESA, siendo 85.000 las efectuadas en 2014.

Argentina

En Argentina, durante los primeros meses de 2014, se desarrolló la Oficina Virtual, cuyo objetivo fundamental fue ofrecer un nuevo espacio on line que permita gestionar a todos nuestros clientes sus necesidades las 24 horas los 365 días del año. Esta herramienta permite gestionar más de 20 trámites distintos, entre los cuales se puede mencionar la impresión de comprobantes de pago, nuevos suministros, solicitud de adhesión a la e-factura, cambio de titularidad o reclamaciones por falta de suministro.

Colombia

En Codensa, se creó el nuevo portal comercial Nuevo Endesa On Line (NEOL), a través del cual los clientes pueden acceder a diversa información, y se desarrolló una APP Mobile como otro canal de servicio para las tiendas iTunes y Play Store, que permite a los usuarios consultar las facturas de sus cuentas, comunicar incidencias, revisar los mantenimientos programados y conocer los puntos de atención y de pago.

2.1.4. Base de Datos de Clientes

ENDESA cuenta con una exhaustiva base de datos de sus clientes, con el objetivo de adaptarse mejor a las demandas de los mismos y a las tendencias del mercado.

La base de datos trabaja con un sistema operativo Oracle/Siebel CRM, así como un portal de clientes de acceso a través de Internet y un sistema informático Oracle-SAS CRM, estando todos sus informes definidos por dichos criterios. Esto permite la disgregación de los clientes en función de varios parámetros de valor, tales como histórico de ventas, segmentación geográfica, etc.

2.2. Rápida resolución de las reclamaciones y de las altas de servicio

La atención de las reclamaciones en ENDESA se gestionan desde la Unidad de Atención de Reclamaciones (UAR) de manera centralizada y a través de las personas que trabajan en las 6 Unidades Territoriales (UTR) existentes. Sus labores principales consisten en:

- Detectar las causas que perturban la actividad comercial habitual.
- Definir las medidas para solventarlas y concretar las mejoras en los sistemas de gestión.
- Resolver las reclamaciones en el plazo más corto posible.
- Actuar como interlocutores con entidades públicas o privadas de defensa de los consumidores.

El volumen de reclamaciones registradas durante 2014 ha experimentado una disminución del 9,6% respecto a 2013. Durante el año 2014 se ha adecuado la contabilización de reclamaciones a los criterios acordados entre comercializadoras y distribuidoras en las reuniones de la OCSUM para que todas las empresas reporten con los mismos criterios. El nivel de resolución se ha situado en el 101% sobre la generación, lo que ha permitido reducir el pendiente respecto a 2013 en más de 5.000 reclamaciones.

En 2014 se ha incrementado la generación de reclamaciones de facturación debido a los cambios regulatorios con la entrada del PVPC y los cambios en periodicidad de las facturas. También se ha incrementado la atención de reclamaciones relacionadas con las ventas y la atención a clientes debido al incremento de la cartera de clientes con productos y servicios contratados con ENDESA.

Las reclamaciones registradas durante 2014 han disminuido en un 9,6%.

Con visión de línea de negocio, el peso de las reclamaciones de electricidad disminuye del 87% de 2013 a un 80%, manteniéndose estable el 14% de las correspondientes al gas e incrementándose las relacionadas con la comercialización de productos y servicios de valor añadido con un 6% del total.

El plazo medio de resolución de las reclamaciones gestionadas desde comercializadoras es de 14,47 días, algo superior al de 2013 y como consecuencia de la disminución dependiente de mayor antigüedad.

En Colombia, con el fin de crear vínculos más cercanos con el cliente, durante 2014 se desarrollaron e implementaron

proyectos como Contexto, mediante el cual se informa del acuse de recibo, ampliación y confirmación del cierre de las solicitudes escritas. En esta misma línea de trabajar en el tratamiento óptimo de la comunicación con el cliente se desarrollaron los proyectos Exprésate con Servicio y Estándares de Servicio.

2.2.1. El Defensor del Cliente de ENDESA

El Defensor del Cliente de ENDESA, único en el sector eléctrico español, es una figura independiente de la línea de gestión de la Compañía cuyos objetivos son ofrecer a sus clientes una vía adicional de diálogo en relación con los servicios que ésta presta en el mercado, escuchar a sus interlocutores externos e internos y proponer a la empresa nuevas vías de conocimiento de las necesidades y expectativas de sus clientes, así como fórmulas para mejorar sus servicios de atención comercial.

El Defensor del Cliente es una oficina independiente y única en el sector.

El Defensor del Cliente de ENDESA es, desde 2005, José Luis Oller Ariño.

2.2.1.1. España y Portugal

Reclamaciones atendidas

En 2014, el Defensor del Cliente de ENDESA ha recibido 972 reclamaciones de su ámbito de actuación, lo que representa una reducción del 15% respecto al mismo período del año anterior.

En cambio, las reclamaciones que no corresponden estrictamente al Ámbito del Defensor han experimentado un crecimiento respecto al año anterior del 10%. El Defensor ha recibido 1.675 reclamaciones en las que no ha podido intervenir bien porque se trataba de primeras reclamaciones, bien porque no habían transcurrido 2 meses desde la presentación de la primera reclamación del cliente a la Empresa o bien por tratarse de temas que quedan fuera de su ámbito de actuación.

Por tipologías, las reclamaciones más numerosas son las relacionadas con el ciclo comercial de contratación, facturación y cobro, 51%, seguidas de las relacionadas con incidencias de suministro, 21%. Las reclamaciones relacionadas con incidencias en los equipos de medida, 14%, se han reducido ligeramente y en cambio las de contratación, 18%, han aumentado también ligeramente.

Las reclamaciones relacionadas con contratos de Gas y de Servicios de Gas se mantienen estables y representan el 11% del total.

El 83% de las reclamaciones tramitadas se han resuelto con un resultado total o parcialmente favorable a las pretensiones del cliente.

El 83% de las reclamaciones resueltas de forma positiva.

Asimismo, se ha reducido el tiempo medio de cierre de las reclamaciones, que ha quedado en 56 días, dentro los márgenes establecidos.

La mediación entre el cliente y ENDESA ha sido la forma de cierre más utilizada, 56%. En el resto de casos el Defensor resuelve bien mediante una resolución simple conciliatoria, 8%, o bien mediante una resolución basada en los principios de equidad y justicia, 32%.

Calidad percibida

La satisfacción global de los clientes con el Defensor del Cliente de ENDESA permanece estable en 7,4. La gran mayoría de los clientes se muestran satisfechos o muy satisfechos.

El trato y la información recibida por la Oficina del Defensor son los aspectos mejor valorados. Además, los clientes valoran especialmente la confianza que transmite la figura y mayoritariamente recomendarían el servicio a otros clientes.

Otras actividades

En 2014 el Defensor ha emitido una Recomendación y 16 Avisos de Disfunción.

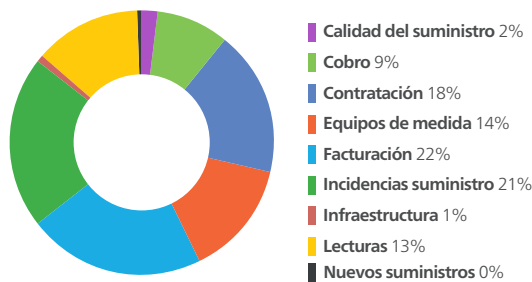
La recomendación emitida propone revisar la formación del personal de ventas y de atención postventa de servicios de valor añadido para incluir lo establecido por la normativa en materia de derechos del consumidor recientemente reformada.

Los Avisos de Disfunción, a diferencia de las Recomendaciones, trasladan casos concretos en los que el análisis de la Oficina del Defensor ha detectado algún error o disfunción que se insta a corregir en relación a los diferentes procedimientos o actuaciones de la Compañía.

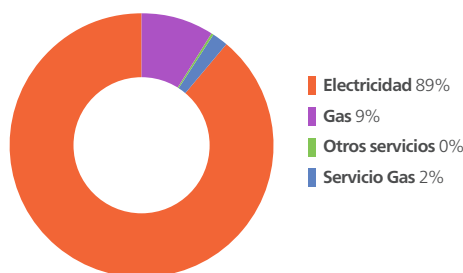
Durante este año el Defensor del Cliente de ENDESA ha mantenido diferentes contactos y reuniones con instituciones y organismos involucrados en la transposición de la Directiva de 21 de mayo 2013/11/UE relativa a la Resolución Alternativa de litigios en materia de consumo, con la finalidad de que figuras como la del Defensor del Cliente de ENDESA puedan ser contempladas como mecanismo de ADR en el proyecto de Ley en curso.

En 2014, la Oficina del Defensor del Cliente ha realizado una adecuación de su sistema de registro y gestión de reclamaciones y ha modificado sus procedimientos de actuación para potenciar el trabajo online y reducir la generación de documentación impresa.

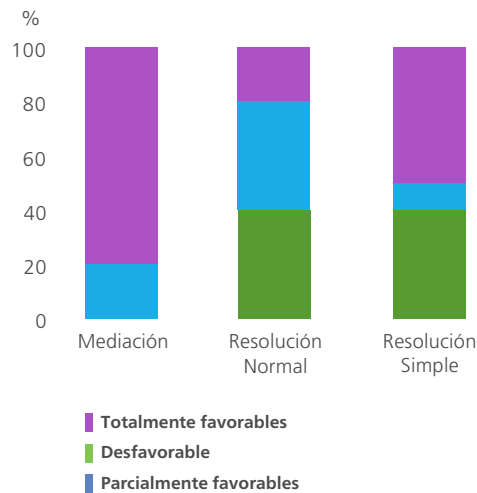
RECLAMACIONES POR TIPOLOGÍA



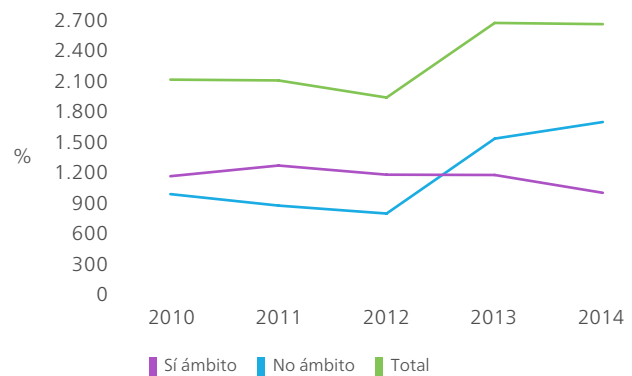
TIPO DE SERVICIO



RECLAMACIONES CERRADAS



EVOLUCIÓN ANUAL RECLAMACIONES RECIBIDAS



2.2.1.2. Latinoamérica

ENDESA ha impulsado la figura del Defensor del Cliente u otros mecanismos de atención en segunda instancia en los 5 países en los que ha venido operando hasta octubre de 2014 en Latinoamérica.

En Brasil, el Defensor del Cliente busca atender de forma estandarizada y personalizada a los clientes que tuvieron alguna experiencia negativa con la empresa, evitando que interpongan demandas judiciales y generando satisfacción del público. Al identificar esos casos, los canales de primer nivel los encaminan a los Defensores quienes, a partir de ese momento, contactarán con los clientes, actuando en conjunto con las áreas de la empresa.

En Colombia, El Defensor busca mejorar las relaciones cliente-empresa mediante la gestión pacífica y civilizada de los conflictos contractuales. Durante el año 2014, el 72% de los casos atendidos obtuvo una solución favorable para las pretensiones de los clientes, lo cual muestra el ánimo conciliatorio de la empresa y ratifica la independencia del Defensor, así como el respeto de la Compañía por sus opiniones y decisiones. Adicionalmente se resolvieron 2.405 consultas en primer contacto, y el tiempo promedio de solución de casos fue de 9 días hábiles.

2.3. Responsabilidad en la información al cliente respecto a los productos y servicios de ENDESA

Para ENDESA resulta fundamental que los clientes puedan ejercer su derecho a estar informados sobre las características de los productos y servicios que consumen. Es por ello que cumple los requisitos reglamentarios de información a los clientes en las diversas fases del ciclo comercial. Estas regulaciones abarcan las siguientes cuestiones:

- En el momento de establecer un contrato de suministro o de modificarlo, se informa al cliente de los distintos tipos de tarifas y de la potencia más adecuada a sus necesidades.
- Al realizar cortes de suministro por trabajos programados en la red, se avisa a los clientes y al público en general con antelación suficiente.
- Al realizar un corte a un cliente por impago, se le informa previamente y sólo se hace si la Compañía tiene evidencia de este hecho.
- Existen otros momentos en los que están definidos plazos para informar, tanto al dar presupuestos de nuevos suministros como al gestionar reclamaciones de los clientes.

Respecto al mercado liberalizado, ENDESA cumple de forma sistemática la obligación de informar sobre el origen de la electricidad en la factura.

ENDESA va más allá de los requisitos legales para alcanzar la excelencia en el ejercicio de informar a los clientes.

Así, la Compañía creó en 2009 una unidad para gestionar la relación con las asociaciones de consumidores y organismos públicos, que se ha consolidado desde entonces. Esta unidad ha mantenido reuniones periódicas y ha participado en diferentes foros del ámbito de los consumidores, en los que se han transmitido las medidas adoptadas por ENDESA con respecto a sus clientes y se han recabado las principales preocupaciones manifestadas por los mismos, para adoptar las medidas más adecuadas en cada momento en materia de consumo.

Chilectra dispone en todas sus oficinas comerciales de los precios de los servicios no consistentes en suministros de energía, asociados a la distribución eléctrica, tal como lo exige el decreto número 197 del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción. Respecto de las normas éticas y regulación en publicidad, comunicaciones y otras actividades promocionales o de patrocinio, Chilectra se acoge al Código de Conducta de la Asociación Chilena de Agencias de Publicidad (ACHAP). La publicidad corporativa de Chilectra y Endesa Chile se adhiere al Código Chileno de Ética Publicitaria.

Ampla y Coelce publican en las facturas de energía informaciones que cumplen integralmente las determinaciones de los contratos de concesión de los servicios de distribución de energía, conforme a la Resolución Normativa Aneel n.º 414/2010. Al difundir sus campañas y piezas publicitarias, el Grupo respeta los estándares éticos de propaganda adoptados en Brasil, definidos por el Consejo Nacional de Autorregulación Publicitaria (Conar), por el Estatuto del Niño y del Adolescente (ECA) y por la Declaración de Derechos Humanos. Asimismo, se comunica en tiempo hábil toda la información relativa a cambios fortuitos en los contratos o modificaciones en las condiciones económicas y técnicas de prestación de servicios o venta de productos, así como los resultados de los controles de cumplimiento realizados y que son exigidos por las autoridades regulatorias.

En Colombia, todas las facturas que emiten CODENSA y EMGESA a sus clientes para el cobro del servicio cumplen los requisitos previstos en la Ley 142 de 1994 y la regulación, Resolución CREG (Comisión de Regulación de Energía y Gas) 108 de 1997. Los mantenimientos programados de la red que pueden afectar al servicio son difundidos por diferentes medios.

En Perú desde hace 10 años se envía todos los meses de manera gratuita una revista a los clientes de distribución con información de interés sobre la Compañía.

2.3.1. Sin barreras de acceso

En la información de sus productos y servicios, ENDESA también se esfuerza en superar las posibles barreras existentes, ya sean éstas físicas, sociales o idiomáticas.

Así, todas las comunicaciones comerciales e informativas que envía ENDESA a sus clientes en España pueden redactarse en castellano y catalán, incluidas las facturas y folletos informativos.

Desde el 1 de octubre de 2014 la factura de luz cambia debido a la entrada en vigor de la Resolución del 23 de mayo de 2014, de la Dirección General de Política Energética y Minas.

Las nuevas facturas de ENDESA tienen un nuevo diseño pensado en facilitar su lectura, con una nueva estructura más organizada y más clara. Las principales novedades son:

- Mayor detalle de la factura.
- Se incluye a qué se destina el importe de la factura (peaje, impuestos, etc.).
- Se explica en detalle cómo se calculan los importes de todos los conceptos de la factura, diferenciando la parte de potencia y consumo y los importes correspondientes a peajes.
- Se facilitan las vías para reclamar.

La web endesaonline.com, además de castellano y catalán, está disponible también en inglés. Con ello se pretende dar respuesta a las demandas de clientes extranjeros. Se calcula

que 900.000 británicos viven temporal o permanentemente en España, principalmente en la costa mediterránea y en las islas, además del resto de nacionalidades que utilizan el inglés como segunda lengua.

ENDESA puede comunicarse en inglés a través de www.endesaonline.com, www.endesaclientes.com, las Apps y el canal chat online, cubriendo las necesidades de información y atención comercial de estos clientes en internet.

En Argentina durante el 2014 se lanzó Edesur en tu celular como un nuevo canal digital que permite al cliente acceder a más y mejor información y gestionar sus trámites de manera cómoda y sencilla desde su teléfono móvil. Entre ellos se pueden mencionar reclamaciones comerciales y por falta de suministro. A través de esta aplicación, el cliente puede realizar el seguimiento del avance de sus reclamaciones en su teléfono móvil. Asimismo, en Argentina se cuenta con la factura en sistema Braille y con el envío de la factura con audio, vía correo electrónico a clientes sordos y con hipoacusia.

En Perú, además de la entrega de facturas en sistema Braille, Edelnor ha venido realizando de manera sostenida diversas acciones a favor de las personas con discapacidad, tales como el ciclo de capacitaciones al personal de los Centros de Atención al Cliente, charlas de seguridad y obras de teatro montadas en el marco de sus acciones de responsabilidad, o la adaptación de la infraestructura de las oficinas comerciales.

En Brasil a los clientes con discapacidad visual se les ha venido facilitando la recepción de sus facturas en Braille. Además la Central de Relaciones ofrece un servicio de atención telefónica gratuito con canales dedicados a personas con deficiencia auditiva. En cuanto a las infraestructuras, Ampla dispone de oficinas con rampa de acceso y baños adaptados. En Coelce, las nuevas oficinas de atención se han ido configurando con esas características.

3. La satisfacción del cliente

3.1. España y Portugal

Una vez más durante este año 2014, el cliente ocupa un lugar central del modelo de negocio de ENDESA y es por ello fundamental la medición de la Experiencia de Cliente. Así, todos los segmentos, productos, canales, servicios y procesos cuentan con adecuadas herramientas para llevar a cabo esta función.

Para la medición de la satisfacción del consumidor se han realizado en España más de 111.000 entrevistas telefónicas/online a clientes que engloban más de 4.200 indicadores. Para poder gestionar este volumen de información en un entorno BIG DATA, se gestionaron más de 2 millones de clientes con interacciones.

ENDESA realiza en España más de 111.000 entrevistas telefónicas/online a clientes.

La principal metodología empleada para conocer el nivel de satisfacción de los clientes son las entrevistas telefónicas, si bien en 2014 hemos triplicado el número de encuestas online realizadas. En la línea de mejora desde el área de Calidad Comercial se está implementando una herramienta para la gestión completa de esta metodología.

En 2014, ENDESA continúa líder durante 5 años consecutivos en satisfacción del cliente masivo en el sector eléctrico con una ventaja respecto de la competencia de un 7%.

Se consolida la percepción de ENDESA como empresa líder en satisfacción con asesoramiento (+16% por encima de la competencia), preocupación de las necesidades del cliente (+18%) y con la confianza de contar con profesionales expertos (+18%), por lo que ENDESA se convierte en un referente en la orientación al cliente.

Se consolida la satisfacción con ENDESA, con un 7% superior al indicador de los competidores.

En cuanto a la lealtad de los clientes, mejoran los indicadores de satisfacción de recomendación y recompra, puntuando nuestros clientes mejor que la competencia un 11% y 9% respectivamente.

Entre los clientes masivos en el sector del gas, ENDESA se posiciona como líder en satisfacción con una ventaja sobre la competencia de un 4%.

ENDESA en Gas se sitúa líder en la valoración ciclo comercial (+2% sobre la competencia), destacando la claridad en facturas (+3%) y el porcentaje de clientes que la considera útil (+10%). Además, ENDESA consolida la imagen de Compañía que se preocupa de las necesidades del cliente (+5%).

Los clientes no masivos de la Compañía continúan valorando el servicio prestado por el gestor de forma notable, con valoraciones por encima de 8.

La proactividad de éste presenta una clara mejora respecto al año anterior (+3%).

En esta línea, el piloto de medición de la Satisfacción con el Gestor entre los Grandes Clientes de ENDESA llevado a cabo en 2014, presenta valoraciones con el servicio prestado cercanas al 9 sobre 10.

Experiencia de Cliente-Venta

En línea con el objetivo de medición de la calidad ofrecida en todos los canales de contacto con el cliente, el seguimiento de la Calidad ofrecida por los canales de ventas (Task forces y Televenta) tanto de clientes masivos como personalizados alcanza valoraciones de 8,66 en canal Task forces y 7,96 en canal de Televenta. Los indicadores de satisfacción de la carta de servicios de ENDESA certificada por Aenor, alcanzan valoraciones cercanas a 8.

Experiencia de Cliente-Canales de atención

El nivel de servicio de los canales de atención de ENDESA es calificado de manera notable tanto en los clientes atendidos por teléfono como de manera presencial.

En teléfono, el trato recibido y la claridad de explicaciones son los ítems mejor valorados, por encima de 7.

Los canales presenciales en 2014 siguen siendo los canales mejor valorados en ENDESA. Superan los 8 puntos en satisfacción, los atributos de trato, claridad de explicaciones y orden del establecimiento y el servicio de cita previa.

En 2014 se desplegaron, dentro del sistema de medición de la satisfacción de clientes de ENDESA, estudios definidos específicamente para la evaluación del canal, de los productos y de los servicios ofrecidos online.

Experiencia de Cliente-Procesos

Tanto en Altas como en Gestión de Contrato las mejores valoraciones son en los ítems de sencillez e información de los trámites (por encima de 7). Además, mejora la satisfacción de los clientes con resolución de incidencias (+3%), siendo la claridad del documento lo que mejor evoluciona (+5%).

Estudios sobre proyectos de valor añadido

En línea con el compromiso de ENDESA de convertirse en la referencia del sector respecto a los productos y servicios de valor añadido, el área de calidad incluye la medición de la satisfacción de los clientes no masivos con las ofertas recibidas a través de los distintos canales, obteniendo una valoración notable. Destaca la información y asesoramiento proporcionado con una valoración cercana al 8.

El servicio ofrecido por ENDESA en la ejecución de los mismos continúa siendo valorado positivamente tanto en clientes no masivos, alcanzando el notable, como en grandes clientes, alcanzando una valoración cercana al 8.

Defensor del cliente

Entre los clientes cuya reclamación ha sido gestionada por la oficina del defensor del cliente se percibe mayor satisfacción con la solución proporcionada a su gestión, 10%.

Nuevos estudios incorporados

En 2014, se inicia la comercialización de la Tarifa ONE, desde la web de ENDESA. Se ha diseñado un sistema que se inicia desde que el cliente conoce el producto y va evaluando los diferentes «momentos de la verdad», contemplando toda su experiencia. Desde el inicio de la medición, la información y la rapidez en la contratación han mejorado un 3 y 4% respectivamente. Además, la satisfacción con ENDESA de dichos clientes ha mejorado un 27%.

Este año también se ha iniciado el estudio sobre la satisfacción de cliente de Productores de Régimen Especial, con el objetivo de conocer el servicio que prestamos y averiguar las áreas de mejora para implementar planes de acción ajustados a las necesidades del cliente. La satisfacción de dichos clientes ha mejorado un 6% desde principios de año.

3.2. Latinoamérica

En Argentina, se realizaron una serie de acciones de investigación de mercado que permitan disponer de indicadores para ajustar acciones tendentes a la mejora en la relación con todos los segmentos de clientes y grupos de interés.

En Brasil, con el fin de ofrecer una mejor atención a los clientes, Coelce y Ampla cuentan con planes para mejorar los principales indicadores de satisfacción.

En Perú, en 2014 se continuó con la encuesta regional que tiene como objetivo conocer la opinión de los clientes en temas de suministro de energía, facturación, recaudación, información y comunicación, atención e imagen. A partir de ella, se obtiene el indicador de satisfacción de la calidad de percibido (ISCAL).

En Chile, en julio de 2014, se dio inicio al proyecto Chilectra Contigo, actividad que busca difundir los canales de atención de la Compañía, generar cercanía con los clientes y promover la imagen de marca. Además, con la finalidad de mejorar la calidad del servicio a nuestros clientes, se realizó un proceso de acreditación y/o certificación de habilidades y competencias a los ejecutivos de atención de Contact Center y Atención Presencial. Asimismo, durante 2014 Chilectra realizó mejoras en los canales de ingreso de llamadas al Contact

Center. Además, Chilectra continuó con un sistema de medición y análisis de satisfacción de clientes aplicado durante todo el año, que permite monitorear la opinión de los clientes sobre nuestra gestión y acometer las acciones que correspondan en los distintos procesos.

En Colombia, el Sistema de Calidad Percibida SCP, evalúa la satisfacción de los clientes con los productos y servicios ofrecidos al mercado.

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

	2011	2012	2013	2014
España	6,41	6,57	6,88	6,61
Argentina*	7,15	7,15	na	4,87
Chile*	7,3	6,76	7,24	7,87
Brasil*	8,2	7,65	7,8	7,1
Perú*	7,9	6,4	6,52	6,96
Colombia*	8,2	7,6	8,6	8,3

Mínimo = 1; Máximo = 10

* Datos previos a la desinversión en Latinoamérica en octubre 2014.

RECLAMACIONES RECIBIDAS PARA MERCADO REGULADO Y LIBERALIZADO (MILES)

	2012	2013	2014	% de variación 2014-2013**
España	51,59	33,69	25,05	-25,64
Argentina*	6,7	9,32	8,3	na
Brasil*	2.956,80***	2.337,42***	1.827,90***	na
Chile*	17,7	16,50	13,93	na
Colombia*	44,61	38,45	26,37	na
Perú*	4,6	5,65	6,44	na

* Datos previos a la desinversión en Latinoamérica en octubre 2014.

** No aplica hacer variación respecto al año anterior, en los países de Latinoamérica, puesto que estamos hablando de períodos de reporte diferente.

*** La diferencia de entidad en los valores se debe a un cambio de criterio de contabilización del órgano regulador de Brasil (Aneel).

4. Productos y servicios eficientes de ENDESA

4.1. España y Portugal

Durante 2014 ENDESA ha seguido afianzando su cartera de Productos y Servicios de Valor Añadido (PSVA) y avanzando en nuevos modelos de negocio y canales de venta. Ello le permite comercializar a sus clientes (hogares, pequeños negocios y medianas y grandes empresas) una serie de productos y servicios que contribuyen a la sostenibilidad de los mismos, aportándoles mejoras económicas, menores emisiones y mejoras de eficiencia operativa y/o energética.

En cuanto al desarrollo de nuevos modelos de negocio, en el ámbito de las medianas y grandes empresas, ENDESA afianza su posición como ESE (Empresa de Servicios Energéticos) y propone a sus clientes invertir en la mejora de sus instalaciones y gestionarlas de forma integral. De esta forma el cliente percibe un ahorro en su factura energética a través del cual puede retribuir las mejoras realizadas por ENDESA en sus instalaciones.

Entre los proyectos vendidos en 2014 bajo modelo ESE, cabe destacar la adjudicación del contrato de gestión energética de la red hotelera Paradores, para los próximos 6 años, con un ahorro mínimo garantizado en factura del 17,5% anual, el equivalente a más de 15,4 millones de euros. Además, con las medidas previstas en iluminación y climatización, se dejará de emitir a la atmósfera 7.361 toneladas de CO₂ al año, el equivalente al incremento anual de 162.600 habitaciones reservadas, o a la energía consumida por más de 2.500 hogares durante un año.

Otro proyecto a destacar en 2014 es la adjudicación del contrato de gestión energética integral de las instalaciones centrales de producción de frío y calor del Mercado Central de Carnes de Madrid, durante los próximos 10 años. El acuerdo permitirá al mayor centro de distribución cárnica del país reducir su factura energética en un 28%, el equivalente a 600.000 euros anuales.

Para hogares, ENDESA ha consolidado durante el ejercicio 2014 su cartera de productos de Soluciones Integrales. Bajo el concepto «Solución Integral», ENDESA acerca al pequeño consumidor la posibilidad de pagar en cómodas cuotas equipos energéticos eficientes de su vivienda (calderas, ca-

lentadores, termos, aparatos de aire acondicionado...), con un servicio asociado de mantenimiento preventivo y/o correctivo y con las máximas garantías de ENDESA durante la duración de contrato. Este modelo de negocio, pionero en ESPAÑA durante 2013, ya ha sido implementado en otras utilities españolas durante 2014.

Por otro lado, 2014 se cerró con 129 clientes con autoconsumo de energía.

Algunos de los productos y servicios (PSVAs) comercializados por ENDESA contribuyen directamente a la lucha contra el cambio climático, promoviendo una reducción de emisiones en los clientes. Estos productos y servicios han permitido a la Compañía generar unos ingresos adicionales por valor de 19,6 millones de euros en 2014.

4.2. Latinoamérica

En Argentina se fomenta el uso de tecnología eficiente para el consumo de electrodomésticos y de iluminación en hogares y empresas a través de la difusión y venta de productos eficientes, realizando alianzas y convenios con empresas de primeras marcas comprometidas con la eficiencia energética. En este marco, se realizaron, en los puntos comerciales, acciones de venta de lámparas fluorescentes compactas, y se promocionó la venta de proyectos de iluminación led y de nuevos productos con esta tecnología. Se lanzó, asimismo, la comercialización de un modelo eficiente de calefactor eléctrico, que presenta características innovadoras.

En Colombia, el Programa «A Tu Lado» desarrolló diferentes estrategias que permiten contactar con los clientes en diferentes lugares, estratos sociales y actividades para concienciar sobre el uso eficiente de la energía.

Chilectra, por su parte, demostró su liderazgo en la comercialización de soluciones de eficiencia energética y energías renovables no convencionales a través de los proyectos proeficiencia energética «Full Electric» y «Solar Electric», que continuaron su consolidación en el mercado.

En Perú, se avanza también en acciones como la compensación reactiva en BT y la instalación de concentradores de medición en proyectos inmobiliarios, que permiten conseguir importantes ahorros energéticos.

PRIMER CLIENTE DE GENERACIÓN DISTRIBUIDA DE BAJA TENSIÓN CONECTADO A AMPLA

Después de seguir los trámites establecidos se ha instalado el contador bidireccional conectado a la red de la distribuidora. Se espera que en un futuro próximo, la generación distribuida se extienda por el área de concesión.



4.3. Concienciando a los clientes sobre el uso eficiente de la energía

4.3.1. España y Portugal

ENDESA realiza continuamente actuaciones de comunicación para concienciar sobre el uso eficiente de la energía. Las más destacables son:

- **Twenergy.** Se ha convertido en la comunidad online más importante del mundo en torno a la sostenibilidad y eficiencia energética. Lanzada en 2009, cuenta con del orden de 3 millones de visitas en 2014 (un 22% más que el año pasado), más de 46.260 usuarios registrados en la web y más de 88.000 seguidores en redes sociales (fundamentalmente facebook y twitter). Twenergy se articula en torno a una página web y perfiles propios en las principales redes sociales: facebook, twitter, youtube, vimeo y flickr.

twenergy

Twenergy, la comunidad más importante del mundo en sostenibilidad y eficiencia energética, recibe en 2014 más de 3 millones de visitas.

- **Consejos en la factura.** Espacio reservado en el anverso de la factura para ofrecer consejos a los clientes sobre cómo ahorrar energía y proteger las instalaciones.
- **Comunicaciones específicas** a los clientes en su primer año de contrato:
 - Guía del gas: folleto informativo sobre el uso seguro del gas.
- **Participación en los foros y plataformas,** a nivel nacional e internacional, más relevantes de conocimiento y divulgación de la eficiencia energética. A través de la Plataforma «Empresas por la eficiencia energética», promovida por ENDESA en 2011 en la que participan empresas de primer nivel de diferentes sectores, tiene por objetivo

aunar esfuerzos para lograr una mayor eficiencia energética promoviendo un comportamiento más sostenible con el medio ambiente. Para ello promueve la colaboración en diversas iniciativas de iluminación y climatización eficientes, el uso de fuentes alternativas en los procesos de producción, la modernización de equipos y optimización de procesos. Con ello se ha conseguido el ahorro de 2 millones de toneladas de CO₂, equivalentes a las emisiones de 400.000 familias medias españolas al año. El ahorro energético alcanzado supone el 200% del compromiso adquirido por la plataforma para el período 2011-2013.

- **Consejos de ahorro** en www.endesaonline.com

4.3.2. Latinoamérica

En Argentina se realizó una «Capacitación a ejecutivos de servicio sobre iluminación eficiente con tecnología led». Asimismo, a través de la página web se difunden consejos útiles sobre consumo eficiente, y se cuenta con sitios de interés como Twenergy, el portal de ENDESA dirigido a fomentar la eficiencia energética y el consumo responsable de energía.

Las operaciones en Brasil en materia de eficiencia energética están dirigidas a fortalecer social y ambientalmente a las comunidades atendidas por las distribuidoras Ampla y Coelce. Las actividades desarrolladas se dividen en educativas, ambientales y de mejora de la eficiencia energética de equipamientos. En este sentido, se benefició a numerosos usuarios a través de la sustitución de bombillas incandescentes por fluorescentes y del cambio de refrigeradores antiguos por aparatos más eficientes.

En Colombia se realizaron campañas en los medios sobre el uso eficiente de la energía. Asimismo, de manera per-

manente, se incluye información en la factura sobre esta materia. Otras iniciativas de eficiencia energética en el área de actuación de la cultura de cliente lo constituyen las jornadas en el centro móvil de asesoría al cliente en los lugares donde no existe un centro de servicio Codensa. Se desarrollaron también los programas de acercamiento «A Tu Lado en Tu Barrio» con visitas puerta a puerta para el asesoramiento de los clientes; «A Tu Lado en Tu Negocio», dirigido al pequeño comercio; «A Tu Lado en Tu Conjunto», dirigido a los clientes de conjuntos residenciales y «A Tu Lado en Centros Comerciales». Asimismo se continuó con el programa «Vigías de la Energía», que capacita y certifica a niños y niñas como promotores y facilitadores en los procesos de información sobre el uso eficiente de la energía eléctrica.

En Chile, siguiendo su política de eficiencia energética, se promueven iniciativas de sensibilización e información que Chilectra implementa en su ámbito interno y de cara a la comunidad en general.

En Perú, desde 2011 se vienen llevando a cabo charlas de seguridad con el objetivo de capacitar a la población en general, y a las personas que trabajan en el sector eléctrico especialmente, en materia de prevención de riesgo eléctrico. En 2014 esta iniciativa se ha reorientado para generar un mayor impacto en los clientes residenciales, pasando a desarrollarse en instituciones educativas públicas, y estando dirigida especialmente a estudiantes de nivel secundario, a quienes se les prepara para prevenir y afrontar accidentes eléctricos domésticos.

Más información en el capítulo *Enraizamiento*, apartados: 4.3. *Proyectos de Educación y Formación en España y Portugal*, y 5.3. *Proyectos de Educación y Formación en Latinoamérica*.

5. Seguridad y mejora continua en todas las fases del ciclo de vida de los productos y servicios de ENDESA

Todas las instalaciones eléctricas de ENDESA cumplen con lo que se establece en la legislación y reglamentaciones vigentes en cuanto a la seguridad para las personas se refiere.

Las instalaciones conectadas a las subestaciones de distribución AT/AT y AT/MT disponen de protecciones que aíslan cualquier defecto que se pueda producir. Las líneas de MT cuentan con protecciones intermedias como pararrayos y autoválvulas, en prevención de sobretensiones producidas por descargas atmosféricas.

Todas las instalaciones de alta y media tensión son objeto de inspecciones trianuales de seguridad e idoneidad y están telecontroladas. Los centros de transformación MT/BT y las líneas de BT cuentan con medidas de seguridad similares.

Respecto a las conexiones de los suministros a la red, las instalaciones de enlace disponen de sus correspondientes protecciones, de acuerdo con la normativa vigente.

En cuanto a la salud de la población, ENDESA comparte con el resto de operadores del sector eléctrico y con la sociedad en general la preocupación por la potencial afectación que los campos electromagnéticos y los ruidos generados por sus instalaciones pudieran llegar a ocasionar. Por ello, se llevan a cabo diferentes actuaciones técnicas de verificación y, en su caso, adecuación; de modo que se asegura que la operación no genera incidencias en la salud de la población.

Además, ENDESA está permanentemente actualizada con los últimos estudios realizados en esta materia y participa activamente en los foros del sector eléctrico para aportar nuestro conocimiento e iniciativas (técnicas, constructivas, operacionales, etc.) en materia de prevención de riesgos sobre la salud relacionados con estas causas.

En Argentina, en lo que respecta a exposición para empleados y público en general se realizan mediciones tipo muestreo en distintas instalaciones de la Compañía, internas y en vía pública, a fin de verificar y comprobar el cumplimiento con la normativa, siendo los desvíos encontrados corregidos.

En Chile, se realizó un monitoreo de los niveles de presión sonora (NPS) correspondientes a los puntos más sensibles y áreas de influencia de diversas subestaciones eléctricas.

En Brasil, la seguridad de la población es observada en la elaboración de los proyectos energéticos, en la investigación y desarrollo, en el desarrollo del concepto de producto o servicio, y en la distribución, generación y uso de la energía, así como a través de las certificaciones y la utilización del marketing y la promoción. Asimismo, el 75% de los productos y servicios significativos fueron evaluados para su mejora en materia de impactos en salud y seguridad.

En Perú el mismo parámetro se evaluó para el 100% de los productos y servicios significativos.



Trabajos en líneas de distribución



Personas

Compromiso con la
diversidad y el desarrollo
del talento

Para Endesa, sus personas constituyen el activo fundamental de la Compañía. Por ello, su desarrollo y seguridad conforman una prioridad estratégica en la que se trabaja para alcanzar las mayores cotas de excelencia en la gestión.

ENDESA pretende constituirse como un *Employer Brand*, caracterizado por ofrecer las mejores condiciones de trabajo y por configurar un entorno en el que se fomenta la diversidad, se garantiza la igualdad de oportunidades y se facilita la conciliación de la vida personal y profesional, configurándose, en definitiva, como una de las mejores empresas para trabajar y situándose de esta manera en una posición de privilegio para atraer el mejor talento.

10.500

personas en la plantilla en España y Portugal

408.700

horas de formación en España y Portugal

29,86% de incorporación de mujeres durante 2014 en España y Portugal

Reducción en el índice de siniestralidad en España: de un 23,8% en el índice de gravedad y un 24,3% en el índice de frecuencia combinados

ASUNTOS PRIORITARIOS-ESTUDIO DE MATERIALIDAD 2014	LA RESPUESTA DE ENDESA EN EL INFORME DE SOSTENIBILIDAD
Promoción de la cultura de seguridad entre los empleados y contratistas.	Capítulo «Personas»: 2. ENDESA un entorno seguro y saludable
Gestión y seguimiento de la seguridad de los empleados y contratistas.	Capítulo «Personas»: 2. ENDESA un entorno seguro y saludable
Gestión de la salud y el bienestar.	Capítulo «Personas»: 2. ENDESA un entorno seguro y saludable
Clima laboral: Métodos de trabajo, flujo de información interna, procesos de toma de decisión, recursos y equipos, estilo de gestión, estabilidad en el empleo, clima organizativo.	Capítulo «Personas»: 3.2. Clima laboral
Promoción de la diversidad de género.	Capítulo «Personas»: 3.1.1. La apuesta de ENDESA por la igualdad
Evaluación del desempeño y competencias.	Capítulo «Personas»: 4. Liderazgo y desarrollo de personas
Reconocimiento y meritocracia.	Capítulo «Personas»: 4. Liderazgo y desarrollo de personas
Conciliación de la vida laboral, familiar y personal.	Capítulo «Personas»: 3.1.2. Conciliación de la vida profesional, personal y familiar

RETOS 2014	ACCIONES REALIZADAS
Organización Segura: Mantener y reforzar nuestra Cultura en Seguridad.	Se han impartido un total 122.326 horas de formación en materia de seguridad y salud laboral para personal propio. Asimismo, en 2014 se celebraron las jornadas de seguridad "Cleaning Day" y «Contractor's Day» para los empleados en oficinas y contratistas. Además, se han puesto en marcha diferentes planes de acción contra tipologías específicas de accidentes como «Plan de Acción contra la accidentalidad de «tala y poda» y lanzamiento de «Plan de Acción contra la accidentalidad por atrapamientos y caídas de objetos». También se ha desarrollado e implantado I+D+i en EPIs (equipos de protección individual): escaleras con estabilizadores homologadas para trabajar en Endesa. Como resultado, ENDESA ha experimentado un descenso del 14,9% en los indicadores de accidentabilidad.
Proyecto ONE SAFETY: Mantener y Extender el proyecto.	El proyecto se ha consolidado, cubriendo más del 25% de la Plantilla Media con observadores One Safety, y desarrollándose más del 50% de las mejoras a implementar derivadas de las observaciones. Además, en torno a 100 empresas contratistas se han alineado al proyecto One Safety durante el 2014.
Organización Saludable: Promover una visión de la Salud como estado satisfactorio de bienestar físico y mental.	En noviembre se celebró la semana «Focus on Health and Safety» en todo el Grupo Enel. En ella se llevaron a cabo numerosas actividades que se realizaron con la estrecha colaboración de las distintas áreas. Igualmente, se han realizado un total de 79.930 chequeos médicos al personal de ENDESA con el fin de incidir en el cuidado de la salud y la prevención de sus empleados.
Continuar impulsando la implantación de los planes de acción de clima derivados de la Encuesta de Clima 2012. Lanzar el termómetro de Clima para actualizar dichos Planes de Acción.	En las primeras semanas del mes de mayo de 2014 se llevó a cabo el Termómetro de Clima y Seguridad del Grupo Enel. Se realizó un seguimiento de aquellos aspectos que mostraron ámbito de mejora en la Encuesta de Clima y Seguridad realizada en 2012.
Implantar el Plan de Acción de Diversidad de Género en España y Latinoamérica.	En 2014 se continuó avanzando en materia de diversidad de género, tomando la igualdad de oportunidades y la meritocracia como punto de partida para la ejecución de las acciones. Las mejoras conseguidas sirven de base para seguir avanzando.
Implantar el nuevo sistema de Evaluación de Competencias Técnicas (Global Professional System).	Realizada la revisión y homogeneización a nivel Grupo de todas las competencias técnicas asociadas a cada una de las posiciones. Establecidos los itinerarios de desarrollo asociados a la carrera técnica.
Implantar el nuevo Modelo de Liderazgo del Grupo Enel.	Definidos los principios generales del nuevo Modelo de Liderazgo, simplificando el actual y centrándose en preguntas que los gestores deben hacerse acerca de los comportamientos definidos para todos los empleados del Grupo Enel.
Promover la movilidad y la empleabilidad de las personas.	ENDESA promueve la movilidad internacional pensando en el desarrollo e integración multicultural de las personas. La compañía pone a disposición de sus empleados herramientas de desarrollo que les permiten reforzar aquellas competencias que les ayuden a realizar mejor su trabajo y con ello también su empleabilidad.
Renovar el certificado global de Empresa Familiarmente Responsable.	En 2014 ENDESA consiguió la certificación global como Empresa Familiarmente Responsable, otorgada por la Fundación MasFamilia. Este logro situó a Endesa en una posición exclusiva y de referencia en esta materia.

PRINCIPALES MAGNITUDES 2011-2014				
	2011	2012	2013**	2014
Personas en plantilla	22.877	22.807	22.995	10.500 (Iberia)*
Nuevas contrataciones	1.811	1.353	1.370	1.321 290 (Iberia)
Horas de formación	1.091.304	985.789	965.565	734.041*** 408.700 (Iberia)
% de mujeres en la plantilla	20,8%	21,2%	21,1%	21,5% (Iberia)*
% plantilla con contrato indefinido	98,4%	97,06%	97,5%	97,15% (Iberia)*
Índice de Frecuencia combinado	3,80	2,95	2,47	2,08 1,64 (Iberia)
Índice de Gravedad combinado	0,13	0,12	0,10	0,07 0,08 (Iberia)

* Datos a cierre de 31 de diciembre sólo referidos a España y Portugal. El número de plantilla de los países de Latinoamérica sólo se disponen a 31 de diciembre.

** Datos sin excluir sociedades de control conjunto.

*** Sin Brasil.

RETOS 2015
Reforzar ENDESA como «employer brand».
Promover la movilidad y la empleabilidad de las personas.
Contribuir al desarrollo de las personas de ENDESA, activo fundamental de la compañía.
Implantar el Plan de Acción de Diversidad de Género y cumplir con los compromisos adquiridos con el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.
Implantar las herramientas de gestión de personas del Grupo Enel.
Concienciación y Excelencia Operativa.
1. Impulso de acciones para el mantenimiento de nuestra cultura en seguridad.
2. Fomento del uso de Equipos de Protección
Salud y Bienestar
1. Vigilancia constante de la Salud
2. Promoción de hábitos saludables
Proyecto One Safety. Mantenimiento y readaptación a la nueva organización.
1. Mayor orientación por LLNN.
2. Alcanzar indicadores 2015.

1. La plantilla de ENDESA

ENDESA contaba a 31 de diciembre de 2014 con 10.500 empleados, 10.490 eran plantilla de España y 10 plantilla de Portugal. Durante el año 2014 se ha producido un hecho relevante, la desinversión de los activos de Latinoamérica.

Durante el año 2014 se han realizado 290 nuevas contrataciones en España y Portugal, y se han registrado 818 finalizaciones de contrato en el mismo ámbito. La plantilla de ENDESA en España y Portugal se ha reducido un 4,17% respecto al año 2013.

10.500 personas en plantilla y 290 nuevas contrataciones en España y Portugal en 2014

PLANTILLA DE ENDESA A 31 DE DICIEMBRE

	2012	2013**	2014
España y Portugal	11.535	10.957	10.500
Latinoamérica	11.270	11.584	0*
Otros países	2	0	0
Total	22.807	22.541	10.500

* El número de plantilla de los países de Latinoamérica no se dispone a 31 de diciembre debido a la venta de estos activos en el mes de octubre.

** Datos de 2013 homogeneizados sin sociedades de control conjunto.

PLANTILLA MEDIA POR UBICACIÓN GEOGRÁFICA

	2012	2013**	2014	% Variación 2014/2013
España y Portugal	11.698	11.127	10.776	-3,15%
Latinoamérica	11.211	11.311	9.397*	-16,92%
Otros países	87	0	0	-
Total	22.995	22.438	20.173	-10,1%

* Datos a 31 diciembre.

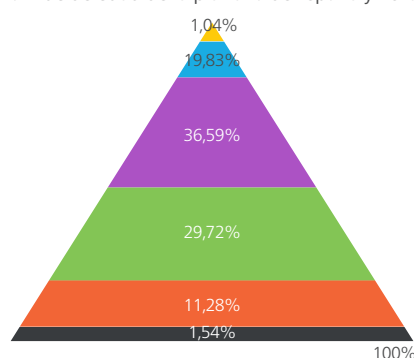
** Datos 2013 homogeneizados sin sociedades de control conjunto.

A continuación se presentan algunos datos que permiten caracterizar el conjunto de la plantilla de ENDESA.

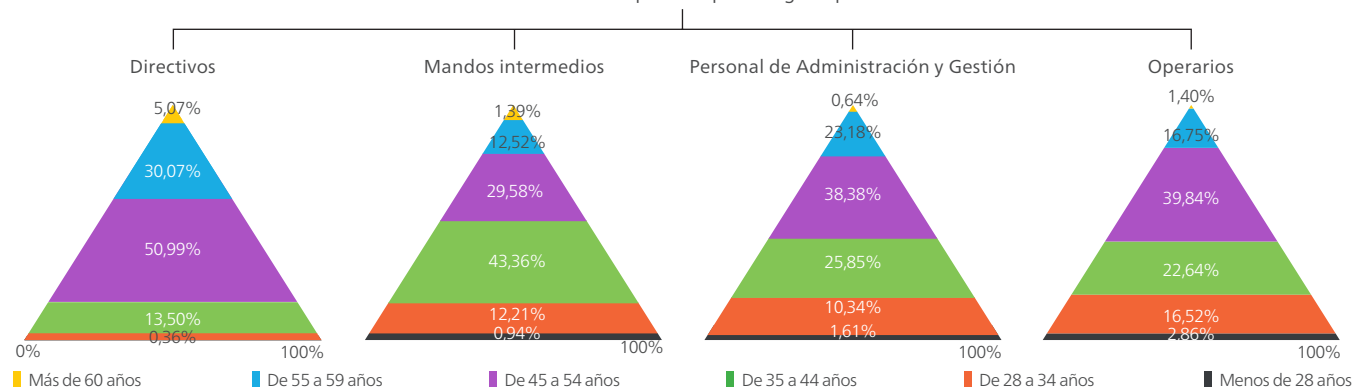
El tratamiento de datos por edad muestra que el mayor número de empleados en España y Portugal (66,31%) está en el intervalo comprendido entre los 35 y los 54 años. La edad media de nuestra plantilla en España y Portugal es de 45,6 años (43,9 años si consideramos España y Portugal y Latinoamérica).

El 97,15% de los contratos laborales son indefinidos en España y Portugal, lo que supone 10.201 contratos. La cifra de contratos temporales se sitúa en 299.

Pirámide de edad de la plantilla de España y Portugal



Pirámide de edad de la plantilla por categoría profesional

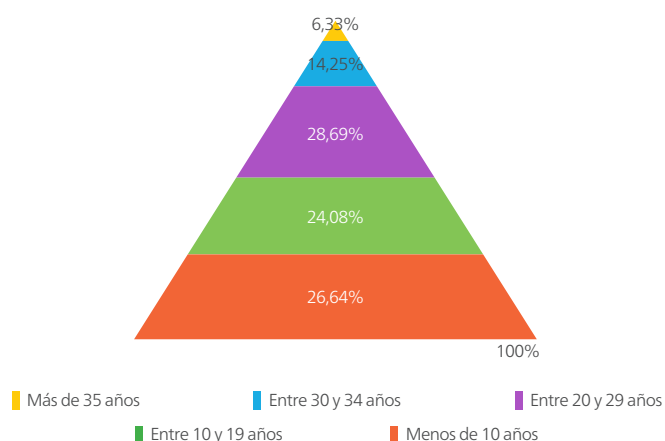


97,15% de la plantilla tiene contrato indefinido

La media de permanencia en la empresa en España y Portugal es de 19 años, destacando que más del 73% del personal lleva más de 10 años trabajando en la Compañía.

Respecto al tipo de jornada, la gran mayoría de la plantilla tiene jornada completa. 10.492 empleados cuentan con contrato a jornada completa y 8 a tiempo parcial.

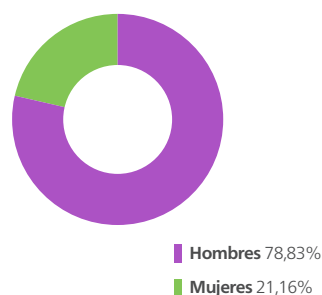
AÑOS DE PERMANENCIA EN LA EMPRESA EN ESPAÑA Y PORTUGAL



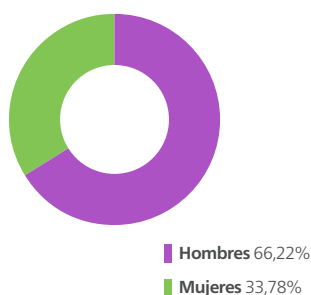
EMPLEADOS CONTRATISTAS POR TIPO DE EMPLEO

Contenidos	España	
Jornada completa	2013	15.492
	2014	14.923
Jornada parcial	2013	2.127
	2014	1.774
Total	2014	16.696

Contratación indefinida por género en España y Portugal

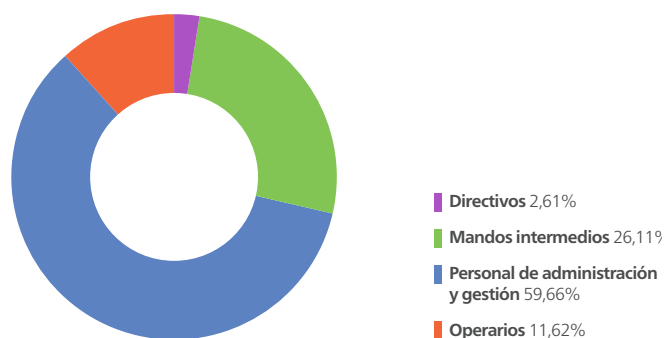


Contratación temporal por género en España y Portugal

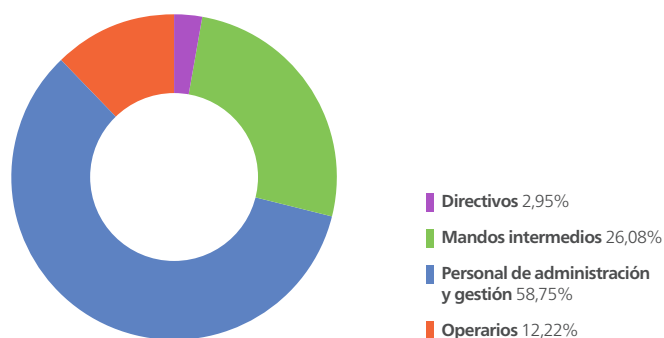


En lo que se refiere a la composición de la plantilla por categoría profesional, el 59,66% corresponde a personal de administración y gestión, seguido del colectivo de mandos intermedios (26,11%), operarios (11,62%) y directivos (2,61%).

DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA EN ESPAÑA Y PORTUGAL A 31 DE DICIEMBRE POR CATEGORÍA PROFESIONAL

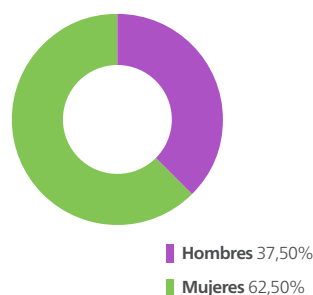


DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA MEDIA EN ESPAÑA Y PORTUGAL POR CATEGORÍA PROFESIONAL

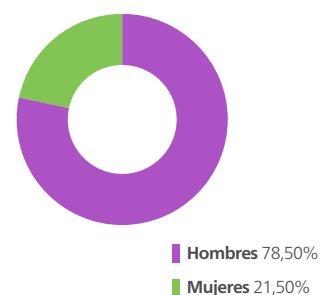


Con respecto a la distribución por sexo, la plantilla está formada en un 78,5% por hombres, y en un 21,5% por mujeres.

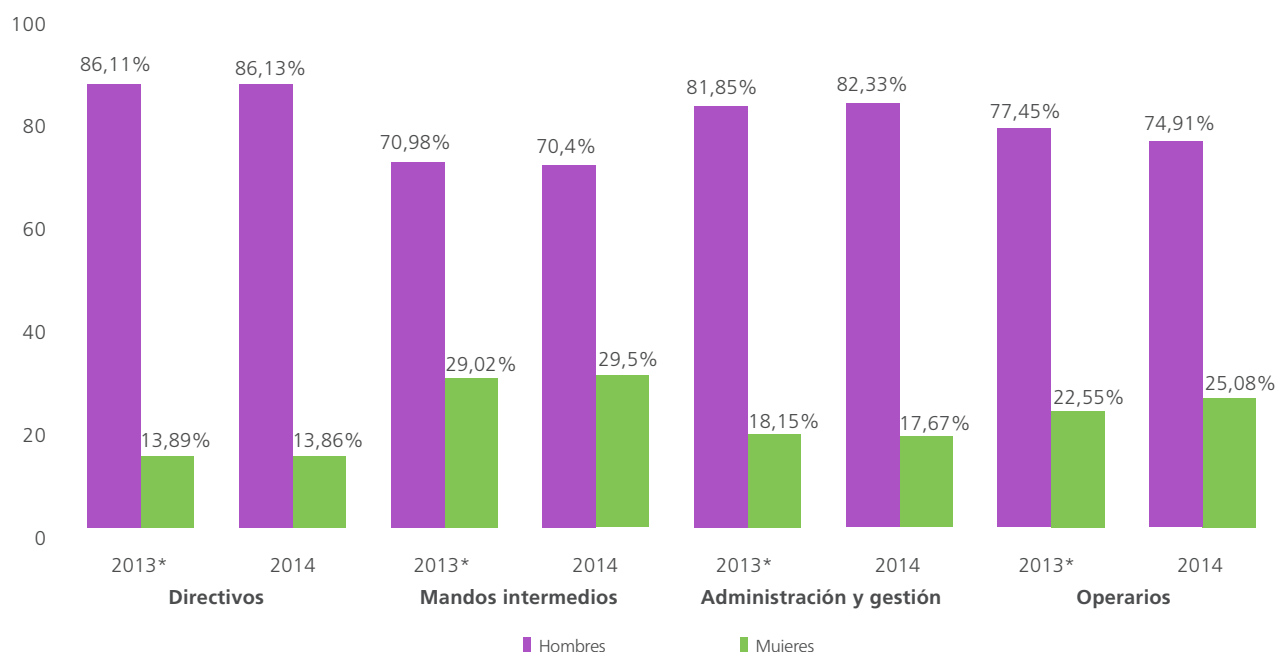
Contratación jornada parcial por género en España y Portugal



Contratación jornada completa por género en España y Portugal



DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA EN ESPAÑA Y PORTUGAL POR SEXO*



* Datos 2013 homogeneizados sin sociedades de control conjunto.

DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA EN ESPAÑA Y PORTUGAL

Número de mujeres	2012	2.443
	2013*	2.350
	2014	2.261
Número de hombres	2012	9.092
	2013*	8.608
	2014	8.239
Número total de la plantilla	2012	11.535
	2013*	10.958
	2014	10.500

* Datos 2013 homogeneizados sin sociedades de control conjunto.

EMPLEADOS DE ESPAÑA CON POSIBILIDAD ACCESO A JUBILACIÓN EN LOS PRÓXIMOS AÑOS POR CATEGORÍA PROFESIONAL (%)

	Jubilación próximos 5 años	Jubilación próximos 10 años
Directivos	5,1	35,4
Mandos Intermedios	1,4	14
Personal de administración y gestión	0,6	24
Operarios	1,4	18,2
Total general	1,0	20,8

Durante el año 2014 un total de 117 personas se han beneficiado de un contrato de trabajo en prácticas o de una beca en ENDESA en España.

A través de empresas contratistas, 21.649 personas de media, prestan servicios mensualmente a ENDESA en España y, hasta el 31 de octubre de 2014, 2.800 en Argentina, 7.004 en Chile, 12.377 en Brasil, 6.062 en Perú y 16.081 en Colombia.

En España, el 89,38% de los contratistas disponían de un contrato con jornada completa, y el 10,62% con jornada parcial.

En este ámbito, durante 2014 se ha definido una nueva iniciativa en la gestión de empresas contratistas denominada «Plan de Encuentros con Contratistas y Clientes». Este Plan tiene por objetivo alcanzar un mayor acercamiento y compromiso de todos los actores que participan en la gestión de actividades externalizadas. Los participantes son personas del área de Compras globales, de los diferentes Negocios, del Servicio de Prevención Mancomunado, de la Unidad de Control de Contratistas y por supuesto, de las propias empresas contratistas. El éxito de estos encuentros se fundamenta en la creación de un espacio común entre las empresas contratistas y ENDESA que permite compartir los aspectos más

relevantes de nuestra política de contratación de obras y servicios (aspectos legales y preventivos) y fomentar la mejora continua en la coordinación. Estas reuniones contribuyen a eliminar o minimizar los riesgos y propician la ejecución contractual en las máximas condiciones de seguridad y legalidad. El Plan se ejecuta a través de dos modalidades, la primera mediante reuniones in situ con las diferentes empresas contratistas que operan con las unidades territoriales de Negocio de ENDESA y la segunda, en reuniones individualizadas con empresas contratistas globales que tienen presencia en distintos territorios y negocios.

Por otro lado, se han continuado realizando los cursos de sensibilización sobre la gestión de empresas contratistas y difundiendo la guía de buenas prácticas elaborada en 2013 entre los gestores. Tanto la responsabilidad social corporativa de ENDESA en su relación con las empresas contratistas, como el requisito de que los empleados de las contratas tengan los mismos niveles de prevención y protección que los de los trabajadores propios (tal como establece el vigente Convenio Marco de ENDESA), son dos de los objetivos más relevantes que persigue esta acción formativa.

2. ENDESA: Un entorno seguro y saludable

ENDESA, integrada en el Grupo Enel, entiende la Seguridad como el resultado de «cero accidentes» y la Salud como pleno bienestar personal, trabajando con el propósito de que ambos objetivos sean una aspiración irrenunciable que debe estar al alcance de todas las personas que trabajan en y para la Compañía.

Asimismo ENDESA, en el desarrollo de su actividad preventiva, no hace distinción entre su personal propio y el de sus empresas colaboradoras.

La integración en la estrategia de Salud y Seguridad del Grupo se concreta en la implantación del Proyecto One Safety en dos vertientes:

- la consolidación del modelo de liderazgo en lo que se refiere a la conducta segura del líder y,
- la aplicación, siempre bajo los criterios de «la cultura de no culpa», de un sistema único y global de observaciones de las conductas en el trabajo.

Además, sigue vigente el plan «5+1 Global Improvement Areas», una serie de iniciativas estratégicas a largo plazo orientadas a lograr una mejora radical del nivel de Salud y Seguridad Laboral.

El protagonista de este plan, que se estructura a través de 6 grupos de trabajo, es la Alta Dirección del Grupo, mientras que los servicios de prevención desempeñan un papel de coordinación e integración.

Los principales actividades realizadas en ENDESA en el marco del plan en 2014 se han basado en planes de acción específicos contra la accidentalidad, el mantenimiento y creación de nuevas alianzas con nuestras empresas colaboradoras y planes de acción sobre empresas contratistas de elevada accidentalidad.

De igual forma, se ha intensificado la seguridad en las oficinas y en nuestros contratistas a través de iniciativas como el Cleaning Day y el Safety Contractor's Day respectivamente y se han continuado celebrando en todo el perímetro de ENDESA eventos de gran repercusión tales como el Día Mundial de la Salud y Seguridad en el trabajo y la Semana Internacional de la Salud y Seguridad en Enel.

Por último, la Compañía continúa desarrollando sus iniciativas en materia de Prevención y Salud laboral mediante el Plan Safety 2011-2015, plenamente integrado en la estrategia de Salud y Seguridad de Enel.

2.1. Gestión común de la salud y seguridad laboral

A través de la herramienta Delfos, diseñada por ENDESA, se abarcan todos los procesos de Salud y Seguridad Laboral; gestión de accidentes, reconocimientos médicos, inspecciones de seguridad, evaluación de riesgos, planificación preventiva, etc.

El objetivo principal de Delfos es ofrecer a las empresas y negocios del Grupo una herramienta eficaz y eficiente de gestión de la Salud y Seguridad Laboral, y de integración de la información, así como contribuir al desarrollo de una cultura común de gestión que atienda también las consideraciones locales. El sistema está implantado en todos los países donde ENDESA tiene presencia (España, Argentina, Brasil, Chile, Colombia y Perú).

El 93% de la plantilla de ENDESA en España y Portugal trabaja en centros de trabajo bajo un entorno de certificaciones OHSAS18001

Por su parte, la aplicación Delfos Mobile permite la realización de inspecciones de seguridad sobre el terreno, enviando toda la información (fotografías, textos, coordenadas geográficas, etc.) en tiempo real al Sistema Delfos y a todas las personas que están involucradas en el proceso.

Aproximadamente el 93% de la plantilla de ENDESA en España y Portugal (9.753 empleados) trabaja en centros de trabajo bajo un entorno de certificaciones OHSAS18001.

NÚMERO DE EMPLEADOS QUE TRABAJAN EN ENTORNOS OHSAS

Países	Número de personas
España	9.753
Argentina*	1.102
Brasil*	2.172
Chile*	1.825
Colombia*	1658
Perú*	932

* Datos previos a la desinversión en Latinoamérica en octubre 2014.

2.2. Prevención de riesgos laborales, formación e inspecciones

Durante 2014, ENDESA ha impartido un total 122.326 horas de formación en materia de seguridad y salud laboral para personal propio en España y Portugal.

En 2014, ENDESA, en España y Portugal, ha impartido 122.326 horas de formación en materia de Seguridad y Salud Laboral para personal propio.

Durante el año, tanto Salud y Seguridad Laboral como la línea han realizado 189.429 inspecciones de seguridad en trabajos y/o proyectos realizados tanto por trabajadores propios como por contratistas, que han contribuido de manera importante a la reducción de los accidentes de trabajo. Esto corresponde a un aumento del 15% con respecto a 2013 de las inspecciones.

Enel Brasil, inició en el año 2014 dos nuevas iniciativas:

- Proyecto de entrenamiento para líderes operacionales (jefes de equipos y supervisores) con el objetivo de desarrollar competencias de liderazgo, dando un foco especial a los temas de seguridad y salud laboral.
- Segunda etapa del programa de cultura en seguridad y salud laboral llamado «Nueva Onda del Saber Vivir». Además del foco en seguridad, fueron incorporadas nuevas aristas:
 - Estimular la práctica de una atención al cliente con más cordialidad, respeto, ética, seguridad y valorización de la vida;
 - Poner foco en la excelencia de prestación del servicio al cliente, por la importancia de su actividad y por el cumplimiento de los procedimientos de seguridad.

Asimismo, el proyecto «One Safety» se ha consolidado durante 2014. Se ha llegado a cubrir más del 25% de la Plantilla Media con observadores One Safety, se han implementado más del 50% de las mejoras a implementar derivadas de las observaciones y, por último, cerca de 100 empresas contratistas se han alineado al proyecto One Safety durante el 2014.

2.3. Fomento de una cultura de salud y seguridad laboral

Para ENDESA, la Seguridad y el Bienestar de sus empleados es un aspecto prioritario.

La Compañía promueve iniciativas que contribuyen a la reducción de accidentes y al fomento de una cultura de Salud y Seguridad Laboral, principalmente a través del programa *One Safety* y de las diferentes actividades realizadas por los servicios médicos.

Con respecto al programa *One Safety* cabe destacar que representa un paso decisivo hacia el Objetivo de «Cero Accidentes» y que promueve la interiorización de comportamientos saludables y seguros como comportamientos habituales.

En noviembre de 2014, se celebró la semana «Focus on Health and Safety» en todo el Grupo Enel. En España cabe destacar las numerosas actividades que se realizaron con la estrecha colaboración de la áreas de negocio y staff, la dirección de Salud y Seguridad Laboral y nuestros principales contratistas. Algunas de las áreas temáticas tratadas son: Salud y bienestar, primeros auxilios, formación SSL, safety walks, simulacros de emergencia, comportamientos seguros, talleres de concienciación, comités y grupos de trabajo de PRL, etc.

Por otro lado, durante el 2014 se han puesto en marcha diferentes planes de acción contra actividades específicas como son:

- «Plan de Acción contra la accidentalidad de «tala y poda»» (jornadas con los contratistas, potenciar reuniones previas al trabajo, seguimiento resultado de inspecciones)
- «Plan de Acción contra la accidentalidad por atrapamientos y caídas de objetos» (incremento del número de inspecciones y coordinación de actividades).
- Planes de Acción por parte de empresas contratistas de elevada accidentalidad, con la supervisión y seguimiento de resultados de la Dirección de Salud y Seguridad Laboral.

ENDESA ha promovido, desarrollado e implantado en materia de I+D+i aplicada en equipos de protección los siguientes proyectos:

- Escaleras con estabilizadores laterales para trabajos específicos en postes y fachadas en las que es posible colocar una línea de vida certificada y homologada.
- La grapa de puesta a tierra, elemento que asegura una correcta implantación de las puestas a tierra, ha sido incluida en el catálogo de «Equipos de protección de ENDESA».

Por último, ENDESA ha realizado una campaña de comunicación para reforzar el conocimiento de políticas y estándares de seguridad y salud en el trabajo.

Asimismo, se han realizado un total de 79.930 chequeos médicos al personal de ENDESA, con el fin de incidir en el cuidado de la salud y la prevención de sus empleados.

NÚMERO DE EXÁMENES Y CHEQUEOS MÉDICOS EN 2014

España	60.279
Argentina*	10.686
Brasil*	2.700
Chile*	896
Colombia*	4.321
Perú*	1.048

* Datos previos a la desinversión en Latinoamérica en octubre 2014.

2.4. Comités de Salud y Seguridad Laboral

La Compañía cuenta con comités formales de Salud y Seguridad, en los cuales todos los trabajadores de la Compañía se encuentran representados.

La consulta y participación de los trabajadores del Grupo Endesa España en materia de salud y seguridad laboral se lleva a cabo a través de los delegados de prevención integrados en los siguientes órganos:

- Comisión de Participación en la Planificación y Control de la Gestión de la Actividad Preventiva.
- Comités de Salud y Seguridad Laboral Territoriales o de Comunidad Autónoma.
- Comités de Salud y Seguridad Laboral Provinciales/Zonales.

- Comités de Salud y Seguridad Laboral de Edificios Singulares.
- Comités de Salud y Seguridad Laboral de Centrales Térmicas.
- Comités de Salud y Seguridad Laboral de Explotaciones Mineras.

La organización, estructura y funcionamiento se encuentra recogida en el IV Convenio Colectivo Marco de ENDESA.

La Compañía cuenta con comités formales de seguridad y salud, en los cuales todos los trabajadores de la Compañía se encuentran representados. La consulta y participación de los trabajadores del Grupo Endesa en materia de seguridad y salud laboral se lleva a cabo a través de los delegados de prevención integrados en los siguientes órganos:

- Comités Paritarios de Faena de Higiene y Seguridad
- Comités de Gestión de la Seguridad
- Grupos de Seguridad
- Comité de Gerentes
- Comité de Subgerentes

En el ámbito de distribución en Argentina, hasta el 31 de octubre de 2014 se realizaron 65 Comités de Seguridad con la gerencias técnicas y comerciales en las distintas dependencias de la compañía.

Además se llevaron a cabo 6 reuniones de Seguridad junto al Gerente General y Directivos de la empresa.

También se realiza como mínimo una reunión mensual con los representantes de la Comisión de Higiene y Seguridad del Sindicato para tratar distintos temas referentes a seguridad. Si bien no existe una legislación que regule estas reuniones, las funciones y el alcance de esta Comisión están detalladas en el artículo 20 del Convenio Colectivo de Trabajo.

En las plantas generadoras de Argentina existen desde hace más de 20 años, Comités Mixtos de Higiene y Seguridad, que cumplen con lo establecido en la legislación del país y que se reúnen con frecuencia mensual desde marzo a diciembre de cada año. Están conformados por representantes de los trabajadores por cada gremio, representantes por la Empresa y componentes del equipo de SSL como asesores permanentes. En estos comités se reciben y canalizan las inquietudes

que presentan los trabajadores y se las va resolviendo sistemáticamente, quedando asentado en actas los avances de cada punto planteado. Las resoluciones de cada comité se difunden a todos los niveles de la organización. De acuerdo con el tema planteado pueden participar invitados no permanentes en la reunión del comité.

En Chile el 100% de los trabajadores de Chilectra estaba representado en alguno de los seis Comités Paritarios de Higiene y Seguridad (CHPS) de la compañía, cuyo principal objetivo es generar una instancia de trabajo conjunto entre los trabajadores y la empresa para analizar y poner en práctica planes y acciones de mejoramiento en estas materias. En este sentido, su labor en las áreas de capacitación, difusión e investigación y prevención de accidentes está plenamente coordinada con la meta de Cero Accidentes de la compañía.

Junto con el funcionamiento de los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad que exige la legislación respectiva, en Chilectra están constituidas otras instancias de similares características para apoyar el trabajo en este ámbito:

- Comité de gerentes: este comité analiza y propone mensualmente planes de acción relacionados con salud y seguridad laboral. Está integrado por el gerente general de la compañía, los gerentes por línea de negocios y los subgerentes respectivos.
- Comité de subgerentes: se encarga de aplicar los acuerdos tomados en el comité de gerentes, de tal manera que se puedan llevar a la práctica los compromisos asumidos en sus áreas corporativas.

En Perú, se han realizado los siguientes comités: Comité Ejecutivo SSL (con la participación de todos los directivos de Endesa Perú, quincenalmente), Comité Mensual de Contratistas, Comité de Seguridad-Conference Call (con una difusión en cascada a personal propio y contratistas cada quince días), Comité Paritario (se ha realizado mensualmente entre representantes de la empresa y de los trabajadores de Endesa Perú, con carácter de obligación Legal) y Comité de Gerencia Técnica y Comercial en Distribución (con la participación de responsables de las líneas, directivos de las empresas contratistas, responsables de SSL).

En el ámbito de generación en Perú, se ha contado con los siguientes comités de SSL:

- Comité Paritario.
- Comité con contratistas.
- Subcomité de centrales térmicas.
- Subcomité de centrales hidráulicas.

En Brasil, se ha venido contando con varios comités de seguridad, que se indican a continuación:

- Comité ejecutivo Endesa Brasil.
- Comité Distribución Brasil.
- Reunión Directorio SSL.
- Reunión Directorio Técnica.
- Reunión Directorio Comercial.
- Reunión Recursos Humanos, P&C.

- Reunión resultados Endesa Brasil; Distribución Brasil, Generación Brasil.

- Reunión mensual empresas contratistas.

En Colombia, Codensa ha venido contando con un COPASST (Comité Paritario de Seguridad y Salud Laboral) a nivel Corporativo de acuerdo a la resolución 2013 de 1986, decreto 1295, para Codensa. Por el número de trabajadores debe estar conformado por 8 miembros, de los cuales 4 son elegidos por el empleador y cuatro por los trabajadores, cada uno con suplente. En las centrales de generación (Emgesa), hasta el 31 de octubre se celebraron 10 reuniones de COPASO (Comités paritarios de salud en el trabajo). Existen además 6 SUB-COPASOS, que también realizaron cada uno de ellos comités por mes durante 2014.

2.5. Descenso de la siniestralidad

Todo el trabajo y esfuerzo que lleva a cabo ENDESA en materia de seguridad y salud laboral, ha dado como fruto una significativa disminución de la siniestralidad durante los últimos años.

	Nº accidentes de trabajo (1)		Índice frecuencia (2)		Índice gravedad (3)	
	2014	2013**	2014	2013**	2014	2013**
España	82,2	112,4	1,64	2,17	0,08	0,11
Propios	10,6	7,9	0,60	0,43	0,04	0,02
Contratistas	71,7	104,5	2,20	3,11	0,11	0,15
Argentina*	71,0	67,0	4,15	3,69	0,16	0,22
Propios	40,0	35,0	5,61	4,76	0,17	0,27
Contratistas	31,0	32,0	3,11	2,96	0,16	0,19
Brasil*	38,0	45,0	1,26	1,30	0,09	0,10
Propios	1,0	2,0	0,22	0,37	0,00	0,01
Contratistas	37,0	43,0	1,44	1,47	0,10	0,12
Chile*	46,0	63,0	2,70	3,35	0,07	0,10
Propios	3,0	4,0	0,64	0,74	0,01	0,01
Contratistas	43,0	59,0	3,50	4,41	0,09	0,14
Colombia*	88,0	127,0	2,56	3,32	0,02	0,05
Propios	0,0	1,0	0,00	0,30	0,00	0,01
Contratistas	88,0	126,0	2,78	3,60	0,02	0,06
Perú*	12,0	17,0	0,92	1,17	0,01	0,03
Propios	2,0	1,0	1,23	0,52	0,01	0,05
Contratistas	10,0	16,0	0,87	1,27	0,02	0,03

* Datos previos a la desinversión en Latinoamérica en octubre 2014.

** Datos 2013 homogeneizados sin sociedades de control conjunto.

(1) Incluye accidentes mortales.

(2) Número total de accidentes, excluidos los *in itinere*, respecto al total de horas trabajadas, multiplicado por 1.000.000.

(3) Número total de días perdidos por accidente, excluyendo los *in itinere*, respecto al total de horas trabajadas multiplicado por 1.000.

Descenso del 14,9% en los indicadores de accidentabilidad en ENDESA en 2014

En 2014 se ha mantenido esta tendencia a la baja:

- El **índice de frecuencia combinado** en España (empleados propios y empleados de empresas contratistas) ha disminuido un 24,3% con respecto al año anterior (del 2,17 al 1,64).
- El **índice de gravedad combinado** en España ha disminuido un 23,8%, de 0,11 a 0,08.

ÍNDICE DE FRECUENCIA (2) DE ACCIDENTES DE PERSONAL PROPIO DESGLOSADO POR GÉNERO (1)

	2013**	2014
España	0,43	0,60
Hombres	0,53	0,75
Mujeres	0,00	0,00
Argentina*	4,76	5,61
Hombres	5,38	6,43
Mujeres	0,96	0,00
Brasil*	0,37	0,22
Hombres	0,24	0,00
Mujeres	0,78	0,92
Chile*	0,74	0,64
Hombres	0,92	0,52
Mujeres	0,00	1,13
Colombia*	0,30	0,00
Hombres	0,42	0,00
Mujeres	0,00	0,00
Perú*	0,52	1,23
Hombres	0,69	1,64
Mujeres	0,00	0,00

* Datos previos a la desinversión en Latinoamérica en octubre 2014.

** Datos 2013 homogeneizados sin sociedades de control conjunto.

(1) Incluye accidentes mortales.

(2) Número total de accidentes, excluidos *in itinere*, respecto al total de horas trabajadas, multiplicado por 1.000.000.

- La tasa de absentismo en España ha aumentado un 16% hasta situarse en 4.691.

TASA DE ABSENTISMO DE LOS EMPLEADOS DE ENDESA(1) (T.A. (2))

	2012	2013**	2014
España	4.599	4.038	4.691
Argentina*	7.303	6.944	6.631
Brasil*	1.247	799	1.032
Chile*	2.606	1.879	3.418
Colombia*	1.767	1.896	2.136
Perú*	1.701	1.603	2.274

* Datos previos a la desinversión en Latinoamérica en octubre 2014.

** Datos 2013 homogeneizados sin sociedades de control conjunto.

(1) Los días perdidos por ausencia no incluyen ni las vacaciones, ni los festivos, ni las ausencias autorizadas por motivos familiares (bajas por maternidad, paternidad, etc.), ni las ausencias por formación.

(2) Número total de días laborables perdidos por ausencia durante el año respecto al total de días trabajados por el colectivo durante el mismo periodo, multiplicado por 200.000 (este factor corresponde a 50 semanas laborables por 40 horas por cada 100 trabajadores).

Este Índice de Absentismo no incluye las sociedades de control conjunto que consolidan proporcionalmente.

DÍAS PERDIDOS DE LOS EMPLEADOS DE ENDESA POR AUSENCIA DURANTE EL AÑO

	2012	2013**	2014
España	58.113	49.838	55.912
Argentina*	33.995	34.499	31.046
Brasil*	4.293	2.396	2.941
Chile*	7.496	6.444	8.963
Colombia*	3.269	2.329	3.543
Perú*	2.037	3.108	2.365

* Datos previos a la desinversión en Latinoamérica en octubre 2014.

** Datos 2013 homogeneizados sin sociedades de control conjunto.

- El número total de accidentes combinado en España se ha reducido un 26,8% hasta los 82. La cantidad de accidentes graves también ha disminuido un 50% hasta los 2 y los accidentes sin gravedad, un 26,51% hasta los 78,2. Se han registrado 2 accidentes mortales, los mismos que en 2013.

	Accidentes mortales		Accidentes graves		Nº Accidentes sin gravedad (1)	
	2014	2013**	2014	2013**	2014	2013**
España	2	2	2	4	78,2	106,4
Propios	0	0	0	0	10,6	7,9
Contratistas	2	2	2	4	67,7	98,5
Argentina*	2	1	3	0	66,0	66,0
Propios	1	1	0	0	39,0	34,0
Contratistas	1	0	3	0	27,0	32,0
Brasil*	3	1	0	2	35,0	42,0
Propios	0	0	0	0	1,0	2,0
Contratistas	3	1	0	2	34,0	40,0
Chile*	1	1	2	4	43,0	58,0
Propios	0	0	0	0	3,0	4,0
Contratistas	1	1	2	4	40,0	54,0
Colombia*	2	1	0	1	86,0	125,0
Propios	0	0	0	0	0,0	1,0
Contratistas	2	1	0	1	86,0	124,0
Perú*	0	2	0	0	12,0	15,0
Propios	0	0	0	0	2,0	1,0
Contratistas	0	2	0	0	10,0	14,0

* Datos previos a la desinversión en Latinoamérica en octubre 2014.

** Datos 2013 homogeneizados sin sociedades de control conjunto.

(1) Incluye accidentes con baja entre 2 y 30 días.

ACCIDENTES PERSONAL PROPIO DESGLOSADO POR GÉNERO

	Accidentes mortales		Accidentes graves		Nº Accidentes sin gravedad (1)	
	2014	2013**	2014	2013**	2014	2013**
España	0	0	0	0	10,6	7,9
Hombres	0	0	0	0	10,6	7,9
Mujeres	0	0	0	0	0,0	0,0
Argentina*	1	1	0	0	39,0	34,0
Hombres	1	1	0	0	39,0	33,0
Mujeres	0	0	0	0	0,0	1,0
Brasil*	0	0	0	0	1,0	2,0
Hombres	0	0	0	0	0,0	1,0
Mujeres	0	0	0	0	1,0	1,0
Chile*	0	0	0	0	3,0	4,0
Hombres	0	0	0	0	2,0	4,0
Mujeres	0	0	0	0	1,0	0,0
Colombia*	0	0	0	0	0,0	1,0
Hombres	0	0	0	0	0,0	1,0
Mujeres	0	0	0	0	0,0	0,0
Perú*	0	0	0	0	2,0	1,0
Hombres	0	0	0	0	2,0	1,0
Mujeres	0	0	0	0	0,0	0,0

* Datos previos a la desinversión en Latinoamérica en octubre 2014.

** Datos 2013 homogeneizados sin sociedades de control conjunto.

Sólo se aportan datos del personal contratista del 2014, ya que no se dispone del desglose de género del personal contratista en 2013.

En cuanto al Procedimiento de investigación de un accidente y el análisis causal y por tipo de accidentes, existe una Política que determina la Metodología para el Análisis. Cada vez

que se investigue un accidente, el Comité de Análisis deberá realizar un análisis del mismo a través de metodología denominada «Árbol de Causas de Accidentes», con el fin de identificar todas las causas del accidente y definir acciones de mejora centradas en los criticidades encontradas.

ACCIDENTES CONTRATISTAS DESGLOSADO POR GÉNERO

	Nº Accidentes mortales 2014	Nº Accidentes graves 2014	Nº Accidentes sin gravedad 2014
España	2	2	68
Hombres	2	2	63
Mujeres	0	0	5
Argentina*	1	3	27
Hombres	1	2	27
Mujeres	0	1	0
Brasil*	3	0	34
Hombres	3	0	30
Mujeres	0	0	4
Chile*	1	2	40
Hombres	1	2	35
Mujeres	0	0	5
Colombia*	2	0	86
Hombres	2	0	82
Mujeres	0	0	4
Peru*	0	0	10
Hombres	0	0	9
Mujeres	0	0	1

* Datos previos a la desinversión en Latinoamérica en octubre 2014.

2.6. Una labor reconocida

El compromiso de ENDESA con la Salud y Seguridad Laboral se ha visto reconocido con los siguientes premios y reconocimientos públicos:

- Endesa España durante el 2014 recibió un reconocimiento como finalista en los Premios Atlante 2014 otorgado por Fomento del Trabajo Nacional dentro de la categoría Elemento de Integración de la Prevención de Riesgos Laborales, Modalidad Gran Empresa.

Con respecto al apartado de reconocimientos a los trabajadores o empresas contratistas, en España, exactamente en la zona Noroeste, se entregó un premio a la excelencia en materia de prevención por buenas prácticas en seguridad y prevención de riesgos laborales, durante la revisión del grupo 4 de la Unidad de producción térmica de As Pontes en el año 2014. La empresa Jofra, S.A. han sido reconocida por ENDESA por erigirse como la mejor calificada.

- En Chile, Chilectra fue reconocida dentro de las 16 empresas destacadas por la gestión en materia de Seguridad y Salud Laboral, cuyo resultados se ven reflejados en la sistemática prevención de accidentes laborales y su reducción. Dicho reconocimiento fue otorgado por la Asociación Chilena de Seguridad entre un total de 400 empresas convocadas.

Por su parte, Mutual de Seguridad distinguió a Endesa Chile por su baja tasa de accidentabilidad en uno de sus centros de explotación en tecnología hidráulica.

Asimismo, en esta materia, Chilectra y Endesa Chile reconocieron a los Prevencionistas de sus empresas contratistas por su destacada gestión y compromiso constante en todas las materias de Seguridad y Salud Laboral.

- En Brasil, Ampla y Endesa Cien fueron reconocidas en la edición 2014 del Premio Eloy Chaves, patrocinado por la Asociación Brasileña de Compañías Eléctricas (ABCE). El premio es un reconocimiento a las empresas de energía que se destacan con las prácticas de seguridad en el lugar de trabajo.

Ampla ocupó el primer lugar entre las distribuidoras con más de dos mil empleados. Cien se destacó entre la generación y transmisión

- En Colombia, Codensa fue reconocida por la Corporación Fondo de Prevención Vial como una de las empresas más innovadoras del país en la implementación de medidas que prevengan accidentes de movilidad y fortalezcan una cultura de seguridad al interior de la Compañía.

Este reconocimiento se obtuvo en el marco del Ranking de Inteligencia Vial, una iniciativa que reconoce el trabajo en seguridad vial de las empresas colombianas, en la categoría B con el proyecto «Copilotos» de Codensa.

Esta iniciativa consiste en la instalación de cámaras en los vehículos de las empresas colaboradoras en operación, las cuales permiten monitorear las acciones adelantadas por sus funcionarios y contratistas en búsqueda de que se cumpla con los estándares de seguridad exigidos, así como poder evaluar e implementar acciones de mejora en los comportamientos en las vías de la ciudad.

Según el Fondo de Prevención Vial, Codensa logró el primer puesto en su categoría debido a la coherencia, pertinencia, resultados e innovación del proyecto presentado.

3. Gestión responsable de personas en ENDESA

ENDESA busca proporcionar un saludable y equilibrado entorno de trabajo, en el que primen el respeto y la consideración personal, y se ofrezcan oportunidades de desarrollo profesional, basadas en el mérito y la capacidad.



Enersis logró el primer lugar entre las empresas eléctricas en el primer informe Merco (*Monitor Empresarial de Reputación Corporativa*) Personas, que establece un ranking de las 100 mejores empresas para trabajar en Chile.



ENDESA BRASIL CONQUISTA EL PRIMER LUGAR EN PRÁCTICAS DE RH ENTRE LAS EMPRESAS DEL SECTOR ELÉCTRICO EN EL ANUARIO EPOCA NEGOCIOS 360°.

Endesa Brasil participó por primera vez en la investigación que clasifica anualmente a las mejores empresas de Brasil en seis categorías diferentes de gestión empresarial: desempeño financiero, gobierno corporativo, capacidad de innovar, responsabilidad socioambiental, visión de futuro y prácticas de RRHH.

Entre las empresas del sector eléctrico, Endesa Brasil conquistó el 1º lugar en la dimensión prácticas de RRHH, el 2º en responsabilidad socioambiental y el 3º en capacidad de Innovar. En el ranking de empresas de energía, Endesa Brasil alcanzó la 4ª posición, y en la clasificación general de las 250 mejores compañías de Brasil, la empresa alcanzó la posición nº 32.

El Plan Senda desarrolla anualmente diversas actividades en cada una de las dimensiones que integra:

- Gestión de la diversidad e igualdad de oportunidades.
- Conciliación y flexibilidad.
- Integración de personas con discapacidad y riesgo de exclusión social.
- Promoción del voluntariado.
- Inversión Socialmente Responsable.

El Plan Senda está integrado en el Plan de ENDESA de Sostenibilidad. El avance de este Plan se logra mediante la definición anual de objetivos comunes para toda la Compañía. Dichos objetivos cuentan con indicadores de seguimiento para medir la consecución de los resultados obtenidos.

plan senda



Para articular esta gestión responsable, ENDESA aglutina todas las iniciativas de sostenibilidad empresarial para las personas en el Plan de Responsabilidad Social Corporativa en Recursos Humanos, denominado Plan Senda. Este Plan tiene por objetivo avanzar en una gestión de personas en la que se tengan en cuenta la integración de diversos colectivos, la satisfacción de las personas y el respeto y el desarrollo de las mismas. En definitiva, la gestión del talento de un modo más humano, eficiente y productivo.

3.1. La satisfacción de las personas, una prioridad

ENDESA se preocupa por la máxima satisfacción de sus empleados proporcionándoles oportunidades en condiciones de igualdad, respetando el equilibrio de su vida personal y laboral y favoreciendo el diálogo como método de resolución de conflictos y de mejora permanente.

En el año 2014 se han realizado actividades vinculadas a dichos objetivos. Entre estas actividades, cabe destacar el análisis del desarrollo de competencias a través del voluntariado, en el que han participado más de 100 empleados.

Para más información ver Capítulo *Enraizamiento* apartado: 4.6. Voluntariado Corporativo.

3.1.1. La apuesta de ENDESA por la igualdad

ENDESA mantiene un firme compromiso con los principios de igualdad de género y no discriminación en el trabajo. El objetivo es ser una empresa que respeta y gestiona las diferencias existentes entre las personas, y que garantiza la igualdad de trato y oportunidades.

Cabe destacar que, al igual que en años anteriores, durante 2014, no ha habido ningún incidente por motivos de discriminación en la Compañía.

En 2014, al igual que anteriores ejercicios, se han establecido objetivos relacionados con el incremento del porcentaje de contratación de mujeres para lograr una composición paritaria de la plantilla. En España, los resultados de contratación externa han alcanzado el 29,86%.

Actualmente, en España, el número de mujeres directivas y en puestos de mandos intermedios respecto al total, ascendió al 28,1%, lo que ha supuesto un incremento del 1,1% respecto al año anterior. En total, el porcentaje de trabajadoras representó un 21,5%.

En línea con el impulso y la voluntad de ENDESA de avanzar en el ámbito de la diversidad de género, ENDESA ha firmado un Acuerdo con el Ministerio de Sanidad, Política Social



ENDESA APOYA LA CREACIÓN DE LA «PLATAFORMA EXPERTAS»

ENDESA quiere ser una empresa que respeta y gestiona las diferencias existentes entre las personas, y que garantiza la igualdad de trato y de oportunidades. La diversidad e igualdad de oportunidades es una de las dimensiones de su Plan Senda, el plan de responsabilidad social para sus personas. Por ello, apoya iniciativas como la creación de la «Plataforma Expertas», un proyecto que nace con el objetivo de aumentar la presencia de las mujeres en los Medios, potenciar su visibilidad y mejorar su percepción social, y que cuenta, asimismo, con la base de datos más completa, relevante y actualizada del mercado.

«Plataforma Expertas es un proyecto liderado por WomenCeo e impulsado por importantes asociaciones y federaciones de ámbito nacional de mujeres directivas, empresarias y profesionales.

e Igualdad de España, con el fin de promover y aumentar la presencia de la mujer en puestos de responsabilidad.

Este acuerdo lleva asociado, el objetivo cuantitativo de incrementar la participación de mujeres en puestos pre directivos, directivos y comités de dirección hasta alcanzar el 20%.

En virtud de este acuerdo, ENDESA se ha comprometido con el Ministerio a través de 21 acciones que afectan a los procesos de selección, formación, promoción, brecha salarial, conciliación y comunicación.

En materia de iniciativas sobre violencia de género, ENDESA en España se adhirió en 2012 a la iniciativa del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad «Empresas por una sociedad libre de violencia de género». En este marco, durante el 2014, la Compañía ha seguido mostrando su compromiso

para contribuir a erradicar el problema de la violencia de género, ofreciendo su máxima colaboración con el Ministerio a través de la difusión de diversas campañas de sensibilización y prevención en este tema.



El IV Convenio Colectivo de ENDESA en España, publicado en el Boletín Oficial del Estado, y cuya negociación quedó concluida a finales de 2013, recoge un Plan de Igualdad que contiene Políticas de Recursos Humanos que promueven la puesta en marcha de las actuaciones necesarias para facilitar la incorporación de las mujeres a puestos de decisión y con mayores cuotas de responsabilidad. El Plan garantiza la aplicación efectiva del principio de igual remuneración por un trabajo de igual valor y, en concreto, la no existencia de diferencias retributivas por razón de género.

Asimismo, el Plan recoge la posibilidad de adaptar la jornada de trabajo a través de la flexibilidad horaria, el cambio temporal de régimen horario, las reducciones de jornada y las excedencias por cuidado de familiares. Cuenta asimismo con medidas específicas para la protección del embarazo y la maternidad, y medidas especiales para la protección a las víctimas de violencia de género. Como herramienta de ayuda en el cuidado de los niños, el Plan prevé el establecimiento de

acuerdos con guarderías, y la sensibilización en materia de igualdad a través de la información y la comunicación.

De esta manera, en España se han ido desarrollando todas las medidas previstas en el Plan de Igualdad. Su evaluación y seguimiento se realiza conjuntamente por la Dirección de la Empresa y la Representación Social, a través de la Comisión Paritaria de Igualdad prevista en el citado Convenio Colectivo.

Fruto de la concesión en 2010 a ENDESA en España, del distintivo «Igualdad en la Empresa» por parte del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, en 2014 se ha elaborado el informe para solicitar la renovación por tres años más del mencionado Distintivo. Adicionalmente, ENDESA ha entrado a formar parte de la Red de Empresas con distintivo de Igualdad y ha colaborado activamente en las distintas iniciativas impulsadas por la Red.

En Latinoamérica, Perú realizó acciones para concienciar a los trabajadores en las cuales, los líderes masculinos destacaron el rol de las mujeres en la compañía con motivo del día internacional de la mujer.

En Colombia, con el propósito de contribuir al desarrollo social del país y promover la igualdad de género, Codensa participó como patrocinador en el II Foro Women Working for the World, desarrollado por la Fundación Juan Felipe Gómez Escobar, y que constituye un espacio de debate, opiniones y experiencias de expertos sobre diversas temáticas relacionadas con la mujer y su papel en el mundo actual y en el desarrollo de las naciones.

En Argentina, durante el 2014, se amplió el beneficio de la Licencia por Maternidad para la mujeres Fuera de Convenio, igualándolo al del personal incluido en Convenio, quedando de esta manera una licencia por Maternidad de 6 meses retribuidos para todas las mujeres de la Empresa.

ENDESA es firmante de los Principios de Empoderamiento de la Mujer (WEPs: Women Empowerment Principles - www.WEPinciples.org) desde el año 2010, participa activamente en su difusión y es miembro del grupo de trabajo de los principios del empoderamiento de la mujer junto con otras empresas a nivel mundial. Este compromiso fue extendido a todas las empresas filiales de ENDESA.



PORCENTAJE DE MUJERES DIRECTIVAS Y EN PUESTOS DE MANDOS INTERMEDIOS RESPECTO AL TOTAL DE DIRECTIVOS Y MANDOS INTERMEDIOS

España	27,11
Portugal	33,33

3.1.2. Conciliación de la vida profesional, personal y familiar

En 2014, un total de 221 empleados se beneficiaron de alguna línea de actuación dirigida a la conciliación de la vida profesional personal y familiar en España y Portugal.

		España y Portugal
Empleados que se benefician de alguna línea de actuación dirigida a la conciliación de la vida profesional, personal y familiar HOMBRES	2014	84
Empleados que se benefician de alguna línea de actuación dirigida a la conciliación de la vida profesional, personal y familiar MUJERES	2014	137

ENDESA sigue impulsando varias líneas de actuación que consoliden la cultura de trabajo flexible y que faciliten el equilibrio personal, familiar y profesional de los empleados.

En el año 2014, ENDESA en España, se ha certificado como Empresa Familiarmente Responsable Global, certificando así a todos los países donde opera, tanto en España como en Latinoamérica.



El modelo de empresa familiarmente responsable es un sistema de gestión empresarial basado en el compromiso de mejora continua en temas de calidad en el empleo, conciliación, diversidad, fomento de la igualdad de oportunidades y apoyo en el entorno profesional.

Para la obtención de la certificación, es necesario que todas las políticas de la compañía estén alineadas con los principios de calidad en el empleo, flexibilidad temporal, apoyo al entorno profesional e igualdad de oportunidades, y que todo ello tenga el apoyo de la alta dirección y esté aplicado en todos los países en los que la empresa está presente. En la actualidad, solo hay dos compañías en el mundo, entre ellas ENDESA, con esta validación a nivel global.

Con este certificado se reconoce a ENDESA como uno de los líderes internacionales en calidad de empleo, flexibilidad, apoyo al entorno personal de los empleados así como a su formación y desarrollo profesional, así como en mantener y fomentar su compromiso en materia de conciliación, igualdad y gestión responsable de personas a través del seguimiento del modelo de gestión de empresa familiarmente responsable.

efrTOP25

Adicionalmente, ENDESA ha entrado a formar parte también del nuevo órgano consultivo lanzado por la Fundación Más-

familia, el efrTOP25, que está formado por las 25 entidades efr más comprometidas e influyentes en conciliación laboral, personal y familiar. El objetivo de este nuevo órgano es acompañar y asesorar en la consolidación y crecimiento de la iniciativa efr, aportando una visión estratégica del contexto socio-empresarial y, en particular, del ámbito de la Dirección de Recursos Humanos.

Con el fin de favorecer a las mujeres que han sido madres, en las sedes de Barcelona, Madrid y Sevilla se mantienen las salas de lactancia. Las mujeres continúan disfrutando del uso de estas instalaciones que constituyen un espacio íntimo y reservado donde puedan extraer la leche materna sin necesidad de suprimir esta práctica tras el retorno de la baja por maternidad. Estas salas se suman a las ya existentes en Colombia, Perú y Chile.

Como medidas relativas a la conciliación de la vida personal y familiar con la vida laboral, el Convenio Colectivo vigente de ENDESA en España prevé la adaptación de la jornada de trabajo a las necesidades del empleado, a través de la flexibilidad horaria, el cambio temporal de régimen horario, reducciones de jornada, excedencias por cuidado de familiares, permisos y licencias retribuidas, permisos y ausencias no retribuidas y el teletrabajo.

Perú ha incluido una nueva medida de conciliación, referida al horario flexible, que permite que los trabajadores puedan flexi-

bilizar las horas de inicio y fin de su jornada laboral. Esta medida aplica a los trabajadores que tienen un horario regular y está disponible actualmente para el 67% de la compañía.

En Brasil, se han llevado a cabo eventos especiales, como la visita de «Papá Noel» en las oficinas de las empresas para los hijos de los empleados.

En Argentina se ha contado con el beneficio de un reintegro mensual, para todos los trabajadores que no pudieran cuidar de sus hijos y necesitaran dejarlos en Guarderías, Jardines Maternales o Jardín de infantes, hasta que el menor cumpla los 5 años de edad y finalice el año lectivo respectivo. También la Empresa analiza y otorga licencias especiales al trabajador que lo necesite, en caso de tener algún problema familiar de salud o de atender cuestiones de urgencia.

En Chile, se ha contado con ayudas económicas para guarderías, alimentación complementaria durante la jornada de trabajo para las trabajadoras, que se entrega en el propio puesto, y asesoría nutricional para trabajadoras embarazadas o en periodo de lactancia. Del total de trabajadoras, el 58% estaba acogida a alguno de estos beneficios.

«Trabajo en casa». En línea con el fomento de empresa familiarmente responsable, el «Trabajo en casa» para ENDESA representa un paso a más en su compromiso por mantener y desarrollar la conciliación para los empleados.

NIVELES DE REINCORPORACIÓN AL TRABAJO Y DE RETENCIÓN TRAS LA BAJA POR MATERNIDAD O PATERNIDAD, DESGLOSADOS POR SEXO EN 2014 (*)

	España y Portugal	Argentina*	Chile*	Brasil*	Perú*	Colombia*
Empleados que disfrutaron de permiso de baja por paternidad	179	0	30	28	14	45
Empleados que disfrutaron de permiso de baja por maternidad	97	2	84	45	4	26
Empleados que se reincorporaron a su puesto de trabajo tras la finalización de la baja por paternidad	182	0	30	28	14	45
Empleados que se reincorporaron a su puesto de trabajo tras la finalización de la baja por maternidad	127	2	84	45	4	26
Número de empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su baja por paternidad que siguieron en su trabajo durante los doce meses después de volver al trabajo	182	0	30	28	14	45
Número de empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su baja por maternidad que siguieron en su trabajo durante los doce meses después de volver al trabajo	127	2	84	39	4	25

* Datos previos a la desinversión en Latinoamérica en octubre 2014.

En 2014, todos los países de Latinoamérica contaron con el «Trabajo en casa», y en España se implantó en el mes de noviembre de este mismo año. En el ámbito Latinoamericano destacó Colombia con 134 personas trabajando. Perú contó con 27 trabajadores adicionales este año que se sumaron a su programa de «Trabajo en casa», contando en total con 78 teletrabajadores.

3.1.3. Apuesta por las personas con capacidades diferentes

ENDESA desarrolla acciones en el ámbito de la integración de personas con discapacidad. Éstas se concretan en la existencia en plantilla de un total de 90 personas discapacitadas en España.

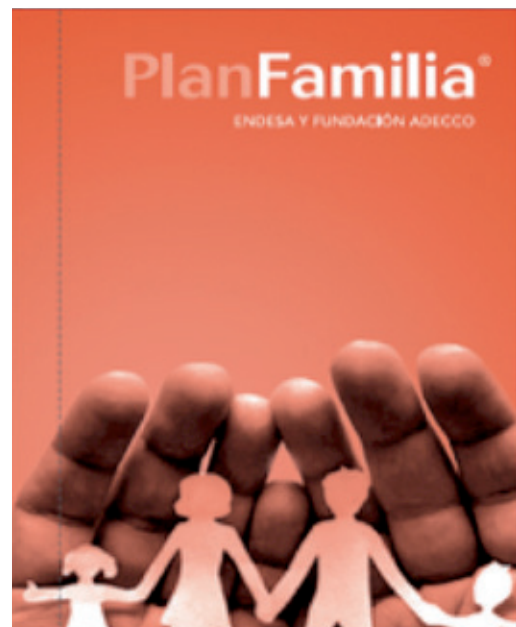
En España dentro de esta materia destacan en 2014 las siguientes acciones:

- Se mantienen los acuerdos de colaboración con las Fundaciones Adecco, Randstad, Prevent, Universia y Prodis. Junto con ellas se realizan diversas acciones relacionadas con la discapacidad tales como:
 - Acciones de voluntariado formativo dirigidas a personas en riesgo de exclusión social entre las que encontramos personas con discapacidad, víctimas de violencia de género y parados de larga duración. 38 empleados voluntarios participaron en esta actividad.
 - Gracias al acuerdo de colaboración con la Fundación Prevent, canalizamos los currículum de familiares de empleados con discapacidad, ayudando a la búsqueda de empleo.
 - Junto con Fundación Universia formamos parte del Comité Decisor de otorgamiento de Becas a estudiantes con discapacidad. Gracias a la donación que se realiza por parte de ENDESA, contribuimos a que la Fundación Universia haya otorgado en la VIII edición 146 becas a estudiantes con discapacidad.
 - Buzón de consulta y sugerencias en materia de discapacidad para empleados de ENDESA y sus familiares. Esta iniciativa tiene por objetivo aconsejar y asesorar

ante cualquier tipo de duda relacionada con la discapacidad de empleados o familiares.

Como medidas alternativas a la contratación directa, los principales esfuerzos de ENDESA se han orientado hacia la contratación indirecta, a través de la compra de bienes y servicios a centros especiales de empleo. Esta actividad en 2014 ha alcanzado el valor de 2.663.198 euros.

- Se ha dado continuidad al Plan Familia, desarrollado por la Fundación Adecco. A través del mismo, 87 familias de empleados que cuentan con algún familiar con discapacidad, han disfrutado de asesoramiento y terapias de diverso tipo.



Las empresas de ENDESA en Latinoamérica hasta octubre de 2014 también han desarrollado acciones relevantes en el ámbito de la integración de personas con discapacidad, entre las cuales destacan:

En Colombia, la compañía ha contratado a 6 aprendices, los cuales se encuentran en condición de discapacidad visual. Todos ellos se hallan en un proceso de formación para titularse como Técnicos en Asistencia Administrativa a través del Servicio Nacional de Aprendizaje.

En Brasil, este año se desarrolló un proyecto para personas con discapacidad que, junto con la selección y contratación de 32 discapacitados, implicó la realización de estudios sobre accesibilidad, charlas de sensibilización, y la creación de comités de inclusión.

Con respecto a las personas en riesgo de exclusión, desde 2012 se viene realizando el programa de promoción del empleo juvenil denominado Crecer +. Este proyecto, firmado en 2011 entre la Fundación Adecco y ENDESA, y que se desarrollará a lo largo de cuatro años, busca impulsar la empleabilidad de jóvenes de entre 17 y 24 años en riesgo de exclusión social en España y Latinoamérica.

El Programa ofrece a sus participantes diferentes talleres de orientación y formación, y busca potenciar las oportunidades para lograr su inclusión en el mercado laboral.

3.1.4. Apoyo al voluntariado

ENDESA facilita y apoya el voluntariado corporativo entre sus empleados y está comprometida con el desarrollo de las comunidades en las que opera, contribuyendo al desarrollo social, medioambiental, educativo y cultural de la comunidad.



ENDESA es socio fundador de *Voluntare*, la primera iniciativa de carácter internacional para la promoción del voluntariado corporativo, integrada por empresas y entidades del tercer sector. Es un lugar de encuentro para todas aquellas organi-

zaciones interesadas en el voluntariado corporativo, donde acceder a información y recursos de valor añadido que faciliten y/o mejoren sus programas empresariales.

En el año 2014, ENDESA ha tomado parte en el I Congreso Iberoamericano de Voluntariado Corporativo que se celebró los días 21 y 22 de octubre en Barcelona, participando en la mesa redonda «Cómo el voluntariado puede ayudar a la empleabilidad.»

Este congreso organizado por Voluntare, Fundación Hazlo posible y Fórum Empresa, es un evento único de encuentro y diálogo entre empresas, instituciones y organizaciones de ambos lados del Atlántico con el fin de debatir y poner en común líneas de desarrollo y evolución del voluntariado corporativo. Sus temáticas además formarán parte de la Global Initiative to Advance Corporate Volunteering, liderada por Naciones Unidas, iniciativa creada con el fin de impulsar el voluntariado corporativo en el mundo.

El año 2014 ha sido un año de consolidación y puesta en marcha de nuevas iniciativas de voluntariado corporativo en España. Entre estas iniciativas podemos destacar:

Diseño de un programa piloto de 4 actuaciones que vinculan de manera clara el voluntariado corporativo con el desarrollo de ciertas competencias de los empleados (trabajo en equipo, innovación y adaptación al cambio). Un total de 105 empleados han participado en esta iniciativa. Las distintas experiencias de voluntariado son:

- Parados de larga duración (Sevilla) con la participación de 43 empleados.
- Internos en proceso de reinserción (Madrid) con 26 empleados
- Pequeñas ONG (Barcelona) con la participación de 27 empleados
- ONG del ámbito de la discapacidad (Zaragoza) con 9 empleados.



ENDESA, conjuntamente con la Fundación Randstad, desarrolló la iniciativa de voluntariado Sabes + .

El programa «Sabes+ si compartes lo que sabes» ofrece a los empleados la posibilidad de contribuir a mejorar la integración social y laboral de personas en proceso de búsqueda activa de empleo. Las capacidades, conocimientos y experiencias de los empleados de ENDESA son puestas en valor a través de un programa de formación en el que el propio voluntario sea formador y formado.

El programa se lleva a cabo en Sevilla (con 4 personas), Las Palmas de Gran Canaria (10), Barcelona (10) y Madrid (14), con un total de 38 voluntarios.



Al igual que otros años, hemos participado en la celebración de la VIII edición del Día Solidario de las empresas con el objetivo de contribuir al desarrollo en las comunidades donde

ENDESA opera. Este año las actividades se han desarrollado en: Madrid (10 empleados involucrados en un desayuno solidario); Sevilla (reparto de alimentos a familias en riesgo de exclusión social con 13 empleados) y Zaragoza (participación en el campeonato de bolos con niños en riesgo de exclusión social con 17 empleados).

Tras el éxito de ediciones anteriores ENDESA vuelve a poner en marcha nuevas ediciones del Proyecto Coach junto con la Fundación Exit con un total de 87 empleados como voluntarios en Barcelona, Madrid, Palma de Mallorca Zaragoza y Sevilla.

Este programa pretende mejorar la empleabilidad de los jóvenes en riesgo de exclusión social mediante proyectos formativos innovadores, que incluyen técnicas de *coaching* y *mentoring*.



Campaña de recogida de alimentos «Juntos podemos más»

Esta campaña fue puesta en marcha en el año de 2012 en distintos territorios de España para ayudar a las personas desfavorecidas a través de la recogida de alimentos no perecederos y productos de higiene, con el objetivo de donarlos a entidades como el Banco de Alimentos, Cáritas, Cooperación Internacional ONG y Fundación Dar.

En 2014, en la campaña previa al verano, recogimos un total de 9.711 kg, y en la campaña de finales de año obtuvimos 13.933 kilos.

En Latinoamérica, donde también se han venido desarrollando actividades de voluntariado, Perú recaudó juguetes, ropa

y útiles escolares para destinarlo al Centro Educativo Especial (CEBE) Virgen del Carmen, que alberga a 200 niños de bajos recursos y que sufren alguna discapacidad.

Red del Bien

En Brasil la «Red del Bien», Programa de Voluntariado Corporativo, se estableció en marzo de 2012, con el fin de unificar las actividades específicas de voluntariado desarrollado por el Grupo. El programa tiene acciones focalizadas en la reforma de espacios físicos de instituciones, y el voluntariado, a través del cual se han realizado: donaciones de sangre, marchas ecológicas, acciones de reforestación y campañas de donaciones de emergencia para las familias en situación de riesgo.

Con el compromiso de los 1.128 empleados participantes, más de 11.000 personas se beneficiaron en 2014 de nuestra colaboración.

3.2. Clima laboral

En las primeras semanas del mes de mayo de 2014 se llevó a cabo el Termómetro de Clima y Seguridad del Grupo Enel. Este sondeo se realizó de forma simultánea en todos los países en los que estamos presentes y en él participó una muestra significativa de empleados de cada ámbito geográfico. A través de un cuestionario de 33 preguntas, se realizó un seguimiento de aquellos aspectos que mostraron ámbito de mejora en la Encuesta de Clima y Seguridad realizada en 2012.

En Argentina, la ejecución de este estudio ha sido una excepción, dado que se realizó la Encuesta de Clima y Seguridad completa. El interés de la realización de este ejercicio radica en la necesidad de conocer con mayor precisión que en 2012 la opinión de los empleados. En aquel momento, la situación de emergencia climática y del negocio dio lugar a una baja participación en la encuesta.

El Termómetro de Clima y Seguridad del Grupo Enel, tuvo como objetivo hacer seguimiento de la cultura de salud y

seguridad de los empleados, de su compromiso con la compañía, así como observar la evolución de ciertos ítems y colectivos que fueron objeto de planes de acción de clima específicos.

Con una participación cercana al 60%, el índice de compromiso sostenible se mantiene estable (74%) y con tendencia similar al 2012. En el ámbito de España y Portugal, este índice sube 8 puntos porcentuales para situarse en el 88%, y en el ámbito del conjunto de países de Latinoamérica (excepto Argentina), se situó en el 77% con una subida de 3 puntos porcentuales.

En 2014, los ítems que mejoran más son la confianza en las decisiones de la Alta Dirección del Grupo, la promoción de los empleados en base a mérito, la clara visión de futuro de la Alta Dirección y la creencia de que la estrategia del Grupo está bien orientada. Por ámbito geográfico, destaca que en España y Portugal han experimentado mejoras prácticamente todos los ítems. En Latinoamérica, los resultados se mantienen estables en términos generales.

En el caso específico de Argentina, el grado de participación de los empleados en la Encuesta de Clima y Seguridad mejoró en 10 puntos porcentuales respecto del 2012 con un grado de participación que aporta resultados estadísticamente significativos.

Entre las conclusiones principales en el ámbito de este país, cabe destacar que los ámbitos de innovación y meritocracia, así como la percepción de los colectivos de directivos y singulares han tenido un avance positivo. Estos resultados avalan el trabajo que, desde Febrero de 2014, se vino realizando en el marco del Plan de Transformación de Edesur y de las funciones soporte país.

Los resultados aflorados por los sondeos permitirán, tanto a los gestores como a la Dirección de la compañía, ajustar los planes de acción y/o redefinir aquellos aspectos que sean relevantes.

4. Liderazgo y desarrollo de las personas

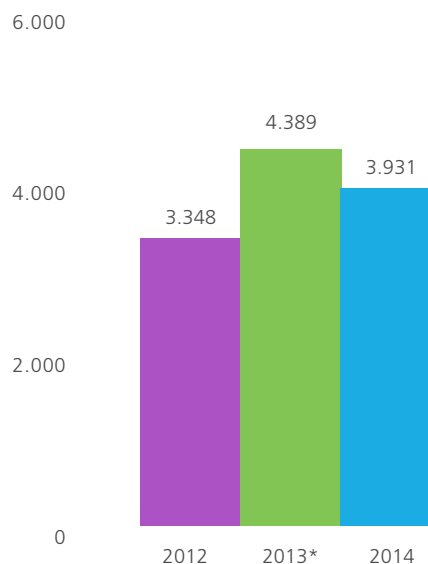
ENDESA trabaja constantemente para identificar y desarrollar el potencial de sus personas, con el fin de que su desempeño contribuya a hacer de la Compañía una referencia en el sector. Bajo esta perspectiva, el Modelo de Liderazgo, el Modelo de Management y los Sistemas de Gestión de Objetivos y Desempeño garantizan un desarrollo de las personas basado en el mérito y la capacidad.

4.1. Modelo de Liderazgo

El Modelo de Liderazgo es el conjunto de comportamientos que ENDESA espera de todos sus empleados, y brinda a éstos referencias para que trabajen de forma coherente para contribuir al liderazgo empresarial. Estos comportamientos giran en torno a siete factores orientados a la mejora continua y fomentan el cambio y la innovación, dando prioridad a la seguridad en el trabajo. Asimismo, están presentes en todos los sistemas de gestión y desarrollo de personas.

Adicionalmente, el Enel Global Banding System incorpora, además de todas las posiciones directivas de la Compañía, los puestos clave de carácter técnico-profesional.

NÚMERO DE EMPLEADOS EVALUADOS SEGÚN DESEMPEÑO Y DESARROLLO PROFESIONAL



* Datos 2013 de España y Portugal homogeneizados sin sociedades de control conjunto.

DIFUSIÓN DE LAS EVALUACIONES REGULARES (AL MENOS UNA VEZ AL AÑO) DE DESEMPEÑO Y DESARROLLO PROFESIONAL

			España y Portugal**	Argentina*	Chile*	Brasil*	Perú*	Colombia*
Empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional	%	2012	29	83	92	99	96	92
		2013	40	84	95	97	100	99
		2014	37	75	94	100	0	nd
Empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional (hombres)	%	2014	70	81	74	100	0	nd
Empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional (mujeres)	%	2014	30	19	20	100	0	nd
Total de empleados evaluados	nº	2012	3.348	2.963	2.270	2.636	904	1.513
		2013	4.389	3.345	2.293	2.581	934	1.581
		2014	3.931	3.314	2.276	2.695	0	nd
Directivos evaluados	nº	2012	337	32	92	26	18	26
		2013	320	32	97	26	19	26
		2014	263	48	77	23	0	nd
Mandos intermedios evaluados	nº	2012	2.373	478	1.498	1.316	526	932
		2013	2.500	455	1.509	1.280	556	990
		2014	2.426	262	310	nd	0	nd
Personal de administración y gestión	nº	2012	609	2.451	680	1.294	360	549
		2013	1.444	2.856	687	1.275	359	559
		2014	1.173	3.002	661	1.402	0	nd
Operarios evaluados	nº	2012	29	2	0	0	0	6
		2013	125	2	0	0	0	6
		2014	69	2	0	1.005	0	nd

* Datos previos a la desinversión en Latinoamérica en octubre 2014.

** Datos 2013 de España y Portugal homogeneizados sin sociedades de control conjunto.

Evaluaciones de desempeño y desarrollo profesional

En 2014, en España, un 37,47% de los trabajadores ha recibido una evaluación regular de desempeño y desarrollo profesional a través de alguno de los sistemas de evaluación de la Compañía.

Un 37,47% de los empleados ha recibido una evaluación de desempeño y desarrollo profesional

Desde la perspectiva de ámbito de responsabilidad (según clasificación común del Grupo Enel), en España, de un total de 3.931 evaluados, 2.426 son mandos intermedios, y 1.173 personal de administración y gestión.

Desde la perspectiva de género, en España, estas evaluaciones se realizan en mayor proporción entre el colectivo de hombres (el 70% de las personas evaluadas por los diferentes procesos, son hombres y un 30% son mujeres). Sin embargo, considerando la distribución total de la plantilla (78% hombres), el porcentaje de mujeres con evaluación de desempeño sobre el total de mujeres trabajadoras de ENDESA es superior que la cifra correspondiente de hombres.

Evaluación BPR (Evaluación de Comportamientos o Behaviour Performance Review)

Es un sistema de evaluación desarrollado en España que tiene como objetivo valorar los comportamientos según los 7 factores que constituyen el Modelo de Liderazgo antes mencionado.

Durante 2014, se han evaluado mediante este sistema a 3.513 empleados de ENDESA.

Evaluación 360°

Durante 2014, un total de 76 personas han sido objeto de esta evaluación en España. Participan en el mismo los primeros niveles organizativos de la Compañía y las personas que pertenecen a ciertos colectivos de talento. El resultado de esta evaluación impacta en el cálculo de su retribución variable anual.

El número de participantes en el proceso 2014 ha superado las 1.000 personas entre evaluados y evaluadores.

Sistemas de Evaluación por Objetivos

La Evaluación por Objetivos en España es uno de los sistemas que integran el Modelo de Gestión del Talento y mide la contribución diferenciada de cada persona a los resultados de la Compañía. En 2014, se ha evaluado a 2.778 personas.

Herramientas para el desarrollo de talento

Además, ENDESA en España ha puesto a disposición de sus empleados distintas herramientas de desarrollo profesional, entre las que destacan entrevistas individuales de desarrollo, coaching, mentoring y talleres para el desarrollo de habilidades.

Entrevistas individuales de desarrollo

Consiste en una entrevista individual entre la persona y un experto de desarrollo, para definir, proponer y llevar a cabo un plan individual que potencie su desarrollo, en el que gestor y participante tienen un papel clave. En 2014 se han realizado estas entrevistas a 394 personas en España.

Coaching

ENDESA en España continúa realizando una fuerte apuesta por el coaching. Durante 2014, 42 personas se han beneficiado de esta herramienta de desarrollo, de los cuales 30 procesos han sido realizados con coaches internos y 12 con coaches externos.

Mentoring

Finalizadas 2 experiencias piloto de Mentoring en las líneas de negocio de Generación y Comercialización de España. Se han llevado a cabo procesos de mentoring en los colectivos de talento. En su conjunto, en 2014, han participado 88 personas en procesos de mentoring, de los cuales 42 participaron con el rol de mentor y 46 con el rol de mentee.

Talleres de desarrollo de habilidades

En el ejercicio 2014, 193 personas en España han participado en talleres para el desarrollo de habilidades. Las temáticas abordadas han sido, entre otras, feedback, comunicación, coordinación de acciones y habilidades y herramientas de coaching para gestores.

5. La formación en ENDESA

5.1. Principales magnitudes y aspectos relevantes

Durante el año 2014 en España se han realizado 3.152 eventos. En dichos eventos participaron 9.003 empleados. Esta actividad ha permitido impartir 408.700 horas, alcanzando una media de 39 horas por empleado.

Hasta el 31 de octubre de 2014, en Latinoamérica se realizaron 2.281 eventos, en los que participaron 6.865 em-

pleados (sin incluir Brasil), con 325.335 horas impartidas (sin incluir Brasil).

Para ejecutar esta actividad, incluyendo el coste de las horas perdidas de trabajo para participar en los cursos, ENDESA en España ha invertido más de 26 millones euros, 5,17 millones de euros en costes directos, y en Latinoamérica, hasta el 31 de octubre de 2014, una cifra que supera los 7 millones y medio de euros.

FORMACIÓN EN SOSTENIBILIDAD

		España y Portugal**	Argentina*	Chile*	Brasil*	Perú*	Colombia*
Horas de formación en temas de sostenibilidad (medio ambiente, seguridad y salud, etc.) por empleado	2012	10	3	4	9	8	12
	2013	12	4	7	18	8	8
	2014	13	3	6	7	5	13
Total horas de formación en temas de sostenibilidad	2012	120.479	9.444	10.853	24.427	7.969	19.497
	2013	130.075	15.061	17.268	48.097	7.251	13.667
	2014	135.993	11.366	15.305	18.739	4.780	22.111

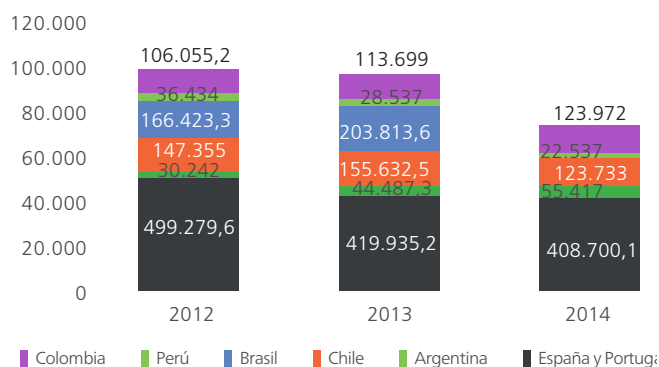
* Datos previos a la desinversión en Latinoamérica en octubre 2014.

** Datos 2013 España y Portugal homogeneizados sin sociedades de control conjunto.

País	Horas de formación presenciales y online	Personas formadas	Participaciones	Nº Eventos	Total Costes Formación (miles de euros)
Argentina*	55.417	2.125	4.584	303	88,6
Brasil*	nd	nd	3.622	350	1030,4
Chile*	123.733	2.250	6.068	827	4.114
Colombia*	123.972	1.701	6.171	418	2.118,9
España	408.700	9.003	39.903	3.152	26.053
Perú*	22.219	789	2.518	383	321,7

* Datos previos a la desinversión en Latinoamérica en octubre 2014.

GRÁFICO DE EVOLUCIÓN CONSOLIDADA DE ACTIVIDAD 2012-2014



(*) Datos previos a la desinversión en Latinoamérica en octubre de 2014.

(**) Datos 2013 España y Portugal homogeneizados sin sociedades de control conjunto.

NÚMERO DE HORAS DE FORMACIÓN SEGÚN TIPO DE FORMACIÓN

		España y Portugal
Formación gerencial on-line	2012	3.746
	2013*	68.939
	2014	6.944
Formación gerencial presencial	2012	36.289
	2013*	80.572
	2014	38.777
Formación técnica/específica on-line	2012	137.988
	2013*	65.604
	2014	100.433
Formación técnica/específica presencial	2012	321.257
	2013*	204.280
	2014	262.546

* Datos 2013 homogeneizados sin sociedades de control conjunto.

MEDIA DE HORAS DE FORMACIÓN POR EMPLEADO, DESGLOSADO POR GÉNERO Y CATEGORÍA PROFESIONAL

	España y Portugal**	Argentina*	Brasil*	Chile*	Colombia*	Perú*
Formación a directivos						
2013	114,5	14,2	93,5	154,2	94,4	52,5
Hombres	115,5	13,7	96,4	148,0	95,9	33,5
Mujeres	108,9	16,8	77,7	234,4	87,1	123,9
2014	46,7	nd	37,6	30,3	14,2	16,3
Hombres	43,2	nd	26,7	30,3	14,9	18,3
Mujeres	68,3	nd	41,8	29,8	11,4	8,0
Formación a mandos intermedios						
2013	53,4	10,2	84,8	64,6	62,7	38,2
Hombres	55,4	9,9	83,7	66,6	67,0	39,4
Mujeres	48,5	11,2	87,0	57,2	54,5	34,2
2014	60,1	nd	41,8	60,5	11,0	28,6
Hombres	62,0	nd	43,6	61,6	11,1	30,7
Mujeres	55,4	nd	13,5	50,4	10,5	21,9
Formación a personal de administración y gestión						
2013	32,7	11,4	67,3	44,4	69,8	17,1
Hombres	33,7	12,3	72,0	48,3	71,3	18,2
Mujeres	28,6	5,5	43,9	30,6	62,5	14,5
2014	33,0	nd	13,5	47,4	17,9	15,5
Hombres	34,2	nd	12,2	48,3	19,3	17,0
Mujeres	27,5	nd	14,7	44,5	14,7	12,0
Formación a operarios						
2013	18,0	0,5	0	0	3,5	0
Hombres	18,7	0,5	0	0	3,7	0
Mujeres	15,6	0	0	0	0	0
2014	20,3	nd	38,2	0	9,4	0
Hombres	23,2	nd	38,9	0	9,4	0
Mujeres	11,4	nd	27,3	0	0	0

* Datos previos a la desinversión en Latinoamérica en octubre 2014.

** Datos 2013 España y Portugal homogeneizados sin sociedades de control conjunto.

El Plan de Formación ha dirigido sus esfuerzos hacia los focos estratégicos de la Compañía y ha tenido como principal objetivo la consecución de los retos planteados por Enel-Endesa para el año 2014.

ENDESA ha orientado su actividad a desarrollar las competencias técnicas de las diferentes líneas de negocio y áreas staff, destacando en Colombia la implementación del programa de Certificación de Competencias Laborales y la creación de la Comunidad del Conocimiento, que tiene como objetivo fortalecer en habilidades docentes a empleados expertos en áreas específicas; destaca también la capacitación de las personas en el ámbito de Seguridad y Salud Laboral.

En este sentido, como en años anteriores, se ha apoyado el objetivo de «0 Accidentes» a través de la formación. En el caso concreto de España y Portugal, se han implantado tanto cursos globales, tales como el One Safety Day o Liderazgo en Prevención, como cursos en materia de prevención y Seguridad y Salud Laboral a nivel local.

También ha sido relevante la necesidad de acompañar el proceso de internacionalización de la compañía dando respuesta al incremento de solicitudes de idiomas, principalmente inglés e italiano, e incentivado la formación global.

Las materias referidas anteriormente son las que mayor atención han recibido, seguidas de la formación transversal y en

habilidades en el caso de España y de la formación avanzada en el uso de Herramientas de Ofimática y servicio al cliente en Latinoamérica. En este último caso destaca la implementación en Colombia de la Escuela de Venta y Servicios Endesa.

De forma particular, en el ámbito de España y Portugal, debemos destacar el compromiso de ENDESA con el medioambiente y la eficiencia energética. En este sentido se ha desarrollado el curso de Sistema Integrado de Gestión Ambiental Energética y de Calidad Ambiental en Interiores (SIGAEC), dirigido a todas las personas que desarrollan sus actividades en las instalaciones de la empresa. Estas iniciativas contribuyen a dar cumplimiento a los requisitos exigidos por la triple certificación medioambiental en nuestros edificios. Por su parte Latinoamérica, y concretamente Colombia, ha iniciado una serie de colaboraciones con la Universidad Politécnica Gran Colombiano y con el Servicio Nacional de Aprendizaje (Sena), a través de las que ha puesto en marcha un programa de formación profesional con el Politécnico y el II programa académico de formación en tecnología para la supervisión del mantenimiento de redes de distribución de energía eléctrica con el Sena.

En relación a la formación al personal de seguridad en materia de DDHH, en España se contratan los diferentes servicios de vigilancia a empresas legalmente acreditadas, estando el total de personas asignadas para estas tareas formadas obligatoriamente en materia de Derechos Humanos por requerirlo así la legislación para poder ejercer esta actividad. En Latinoamérica, el 100% del personal de Chile, Colombia, Brasil y Perú, sea propio o a través de empresas contratadas, también ha estado formado en esta materia.

Por último, y en el caso de España, es remarcable que la actividad relativa a formación en ENDESA ha contribuido a una sustancial mejora en el ranking de «mejores empresas para trabajar» elaborado por Actualidad Económica, siendo la formación una de las áreas más apreciadas en el mercado laboral.

Formación técnica relevante en España

En el año 2014 se ha puesto en marcha el proyecto de «Mejora de la fiabilidad en la generación de los sistemas extra-peninsulares» de España, que afecta a las centrales diesel de las Islas Canarias, Baleares, Ceuta y Melilla. Con una duración prevista de 3 años, este proyecto lleva asociada la atención de un conjunto de necesidades formativas de carácter técnico, en su mayoría relacionadas con el área eléctrica. Incluye,

asimismo, actividades de formación interna impartida por técnicos de Operación sobre el «Procedimiento de Salida de Cero» definido para cada una de las centrales.

En este periodo se han realizado nuevos diseños y actualizaciones de cursos técnicos y de Prevención de Riesgos Laborales a fin de dar cumplimiento a los requisitos establecidos para actuar con seguridad en las instalaciones del Negocio de Distribución.

Formación Internacional

Durante este año se han seguido consolidando las distintas iniciativas internacionales en ENDESA impulsadas desde Enel University. El objetivo ha sido doble: incrementar la eficiencia de la formación, a través de la globalización de la oferta y las sinergias y economías de escala, e impulsar la difusión de mensajes globales y el desarrollo de competencias comunes en el Grupo.

Concretamente, se ha llevado a cabo el Curso Piloto de New Supervisor, que ha servido para testar su enfoque y contenidos, y se ha ampliado con nuevos Cursos el Catálogo de Post Performance Review Training. Por otro lado, se ha continuado con la implementación del JET International Program (Junior Energy Training) dirigido a personas de reciente incorporación con proyección internacional.

Escuela de Energía

En España, durante 2014, la Escuela de Energía de ENDESA ha mantenido el objetivo de formar a profesionales de excelencia, y construir una red de conocimiento y talento que contribuya al desarrollo del liderazgo tecnológico de la Compañía.

La Escuela de Energía está enmarcada dentro del perímetro de Enel University, y ha gestionado y patrocinado, entre otros, los siguientes programas de posgrado:

- Máster en Sector Eléctrico (13ª Edición) Endesa-ICAI.
- Máster en Energía Nuclear con la Universidad Politécnica de Cataluña. 4ª Edición.
- Máster TICS y Tele medida con la Universidad de Sevilla.
- Curso superior en Vehículo Eléctrico de la EOI en Madrid.
- Máster en eficiencia energética de La Salle en Barcelona.
- Máster en Ingeniería de vehículos híbridos y eléctricos de la Universidad Politécnica de Madrid.

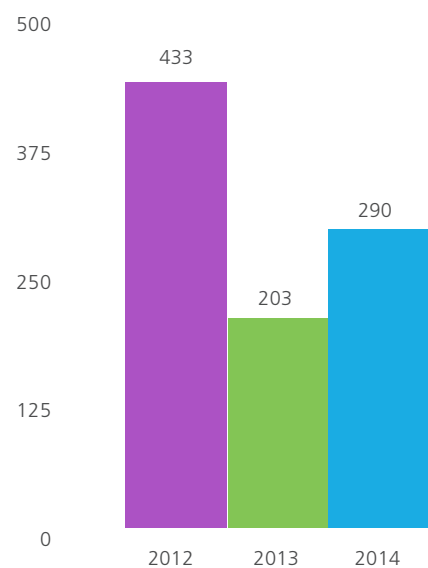
6. La atracción y retención del talento

Con el objetivo de atraer el mejor talento, ENDESA lleva a cabo acciones de *Employer Branding* para posicionar a la Compañía como un lugar atractivo para trabajar en todos los mercados en los que opera, orientando sus esfuerzos hacia los perfiles más demandados. Para ello, en 2014 se ha participado en ferias presenciales y virtuales de empleo, se ha colaborado con diversas instituciones para la potenciación del Plan de becas y se ha participado en ferias sectoriales. Las fórmulas de selección se han adaptado al nuevo contexto social en el que la presencia y la actividad en redes sociales tienen mucha relevancia.

En 2014 en el Plan de Becas de ENDESA en España se han incorporado 117 personas. Con ello se apuesta por la formación del talento joven y se facilita su primer acercamiento al mundo laboral, mejorando su empleabilidad. El 20%% de esas personas se han incorporado a plantilla al finalizar su beca.

ENDESA recurre, siempre que es posible, a la promoción interna a la hora de cubrir las vacantes, dando preferencia a profesionales con una destacada actuación en el desempeño de sus funciones.

NUEVAS CONTRATACIONES EN ESPAÑA Y PORTUGAL*



* Datos 2013 homogeneizados sin sociedades de control conjunto.

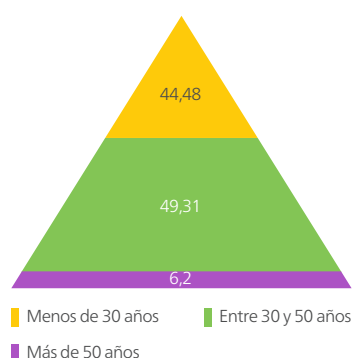
A continuación se muestra información sobre los empleados incorporados en la plantilla en los últimos 3 años:

TASA DE ROTACIÓN DE PERSONAL

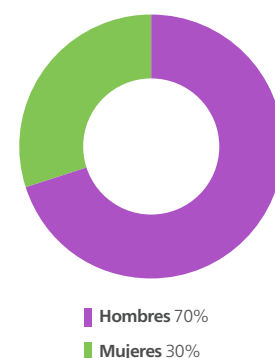
España	Portugal	Argentina*	Chile*	Brasil*	Perú*	Colombia*
6,9%	10,0%	2,4%	4,7%	6,4%	2,6%	3,3%

* Datos previos a la desinversión en Latinoamérica en octubre 2014.

NUEVAS CONTRATACIONES EN ESPAÑA Y PORTUGAL 2014 (%)



ESPAÑA Y PORTUGAL. NUEVAS CONTRATACIONES POR GÉNERO (%)



A continuación se muestra información sobre las finalizaciones de contrato tanto por género como por edad:

FINALIZACIONES DE CONTRATO POR GÉNERO

		España y Portugal **	Argentina*	Chile*	Brasil*	Perú*	Colombia*	
Total de bajas (bajas voluntarias, bajas incentivadas y jubilaciones) de mujeres	nº	2012	45	4	18	nd	3	18
		2013	61	6	13	27	6	15
		2014	67	2	17	21	2	17
Total de bajas (bajas voluntarias, bajas incentivadas y jubilaciones) de hombres	nº	2012	342	29	74	nd	25	34
		2013	253	61	63	51	21	42
		2014	357	78	63	38	11	26
Total de bajas de mujeres sobre el total de la plantilla de mujeres (%)	%	2012	1,84	0,75	3,53	0	1,24	4,02
		2013	2,60	1,04	2,51	4,05	2,50	3,10
		2014	2,96	0	0	0	0	0
Total de bajas de hombres sobre el total de la plantilla de hombre (%)	%	2012	3,76	0,95	3,79	0	3,59	2,85
		2013	2,94	1,80	3,17	2,54	3,01	3,33
		2014	4,33	0	0	0	0	0

* Datos previos a la desinversión en Latinoamérica en octubre 2014.

** Datos 2013 España y Portugal homogeneizados sin sociedades de control conjunto.

FINALIZACIONES DE CONTRATO POR EDAD

		España y Portugal**	Argentina*	Chile*	Brasil*	Perú*	Colombia*	
Total de bajas (bajas voluntarias, bajas incentivadas y jubilaciones) de empleados de menos de 30 años	nº	2012	1	5	18	nd	4	13
		2013	4	3	7	30	6	4
		2014	0	3	13	27	4	4
Total de bajas (bajas voluntarias, bajas incentivadas y jubilaciones) de empleados entre 30 y 50 años	nº	2012	108	10	66	nd	23	38
		2013	19	4	50	44	14	39
		2014	18	9	46	29	8	28
Total de bajas (bajas voluntarias, bajas incentivadas y jubilaciones) de empleados de más de 50 años	nº	2012	278	18	8	nd	1	1
		2013	291	60	19	4	7	14
		2014	406	68	21	3	1	11
Total de bajas (bajas voluntarias, bajas incentivadas y jubilaciones) de empleados de menos de 30 años sobre el total de la plantilla de esa franja de edad	%	2012	0,25	0,88	9,63	0	5,80	9,09
		2013	0,92	0	2	8	10	2
		2014	0	0	0	0	0	0
Total de bajas (bajas voluntarias, bajas incentivadas y jubilaciones) de empleados entre 30 y 50 años sobre el total de la plantilla de esa franja de edad	%	2012	1,57	0,55	4,21	0	4,27	3,09
		2013	0,32	0	3	3	2	3
		2014	0,30	0	0	0	0	0
Total de bajas (bajas voluntarias, bajas incentivadas y jubilaciones) de empleados de más de 50 años sobre el total de la plantilla de esa franja de edad	%	2012	6,56	1,51	1,13	0	0,30	0,37
		2013	6,40	5,45	3	1	2	5,25
		2014	10,04	0	0	0	0	0

* Datos previos a la desinversión en Latinoamérica en octubre 2014.

** Datos 2013 España y Portugal homogeneizados sin sociedades de control conjunto.

ANTIGÜEDAD MEDIA EN LA EMPRESA DE LOS EMPLEADOS QUE HAN ABANDONADO LA COMPAÑÍA EN 2014

	España y Portugal
Antigüedad media en la empresa de los empleados varones que han abandonado la compañía a lo largo del año	19,77
Antigüedad media en la empresa de las empleadas mujeres que han abandonado la compañía a lo largo del año	15,65
Antigüedad media en la empresa de los empleados menores de 30 años que han abandonado la compañía a lo largo del año	0,23
Antigüedad media en la empresa de los empleados entre 30 y 50 años que han abandonado la compañía a lo largo del año	10,74
Antigüedad media en la empresa de los empleados mayores de 50 años que han abandonado la compañía a lo largo del año	31,03
Antigüedad media en la empresa del total de los empleados que han abandonado la compañía a lo largo del año	18,91

6.1. Movilidad Internacional

ENDESA promueve la movilidad internacional pensando en el desarrollo e integración multicultural de las personas. En 2014 en España se han publicado 86 posiciones para cubrir vacantes de todos los ámbitos, de las cuales 17 correspondían a vacantes en los países de Latinoamérica en los que tenía presencia, y las restantes a los ámbitos del resto de países del Grupo Enel. En el caso de Colombia se han cubierto 8 vacantes.

ENDESA, como parte del grupo Enel que es un grupo multinacional con presencia en 40 países que demanda personas con experiencia internacional, ha participado en el desarrollo de la herramienta denominada *Global Opportunities*. Esta herramienta busca aunar las necesidades de

personas de la compañía en puestos internacionales y las demandas y motivaciones de desarrollo profesional. La herramienta permite conocer las personas interesadas en realizar una experiencia internacional y relacionarlo con las necesidades de la empresa.

6.2. Selección de personal

ENDESA promueve la participación de las personas de la organización en los procesos de selección, potenciando la movilidad interna y brindando la oportunidad de desarrollo profesional y aprendizaje, según los intereses y motivaciones de cada persona. Para ello, las ofertas de empleo están disponibles primero para el personal interno, publicitándose a través de diversos medios de comunicación interna.

En 2014 en ENDESA en España, se han llevado a cabo 200 procesos publicados de selección interna, en los que han participado cerca de 2.000 empleados. En el caso de Colombia, han sido 84 los procesos de selección interna y 7 en el caso de Perú.

Esta actividad no sólo se lleva a cabo en el ámbito de cada país, sino que en determinadas ocasiones se promueve el intercambio de profesionales entre países por medio de la movilidad internacional, aspecto potenciado desde la incorporación de ENDESA en el Grupo Enel. En los casos en los que no es posible contar con esta forma de promoción interna, ENDESA recurre a aquellas personas que ya han es-

NUEVAS INCORPORACIONES

Contenidos		España y Portugal**	Argentina*	Chile*	Brasil*	Perú*	Colombia*
Total de empleados incorporados a la plantilla a lo largo del año	2012	433	227	238	192	120	140
	2013	202	498	210	209	52	196
	2014	290	505	294	128	33	71
Total de empleados locales incorporados a la plantilla a lo largo del año	2012	416	221	215	185	116	137
	2013	161	491	182	204	46	161
	2014	281	489	267	126	31	70
Total de Senior Manager locales (directivos + mandos intermedios) incorporados a la plantilla a lo largo del año	2012	134	18	181	125	79	101
	2013	66	16	138	111	37	147
	2014	111	16	204	103	32	57

* Datos previos a la desinversión en Latinoamérica en octubre 2014.

** Datos 2013 España y Portugal homogeneizados sin sociedades de control conjunto.

tado directamente vinculadas a actividades con la Compañía, sea a través de prácticas, becas o contratos específicos, así como a las distintas bases de datos.

Cuando las posibilidades de promoción interna no pueden ser cubiertas por los empleados, se recurre al mercado laboral para llevar a cabo incorporaciones. En 2014, para el ámbito de España y Portugal se han llevado a cabo 193 procesos externos, número que se ha incrementado respecto al año anterior. Una de las razones de este incremento es la apuesta por perfiles técnico-comerciales difíciles de encontrar de forma interna. En el caso de Perú se han llevado a cabo 22 procesos de selección externa, y 113 en el caso de Colombia.

6.3. Política Retributiva

En el año 2014, se ha dado continuidad al proceso de homogeneización de los sistemas de compensación en ENDESA como parte del grupo Enel para el colectivo de gestión individualizada.

Durante este ejercicio es destacable la integración de procesos de compensación y el establecimiento de estructuras

retributivas homogéneas para Managers, Directivos y Responsables Senior con el fin de dar continuidad y coherencia entre los distintos niveles, unificar la gestión y optimizar la coordinación con el Grupo.

En 2014, también se ha realizado una nueva valoración de la situación socioeconómica de los países y de los sectores de actividad en los que operan las empresas de ENDESA. En este sentido, en España, con motivo de la coyuntura económica y regulatoria existente, para el colectivo de gestión individualizada se ha aplicado una congelación salarial y una reducción del 20% en la retribución variable 2013.

Tras la firma del IV Convenio Marco de ENDESA en España, en 2014 se ha implantado la Política de Meritocracia para el personal de convenio que regula la promoción económica basada en mérito. En este sentido en el Capítulo XI Régimen económico, se regula la estructura salarial, y en el artículo 8 del mismo cuerpo normativo se establece el incremento económico aplicable.

En Latinoamérica, los salarios han evolucionado de acuerdo a las tendencias retributivas de los mercados de los países en los que ENDESA está presente.

SALARIO MEDIO FIJOS DE LOS HOMBRES EN EUROS ATENDIENDO A SU CATEGORÍA PROFESIONAL (1)

		España y Portugal**	Argentina*	Chile*	Brasil*	Perú*	Colombia*
Directivos	2012	166.372	118.007	160.154	163.941	181.682	131.049
	2013	182.521	90.587	191.813	183.016	172.863	133.751
	2014	184.781	67.098	216.779	157.431	125.648	91.718
Mandos intermedios	2012	65.877	41.427	51.182	89.030	33.944	37.636
	2013	71.191	40.160	47.862	53.551	35.203	31.892
	2014	72.860	51.166	56.966	49.722	27.169	37.617
Personal de administración y gestión	2012	52.611	22.967	25.961	32.396	21.807	12.924
	2013	53.533	19.974	24.401	18.885	22.292	23.967
	2014	51.274	19.935	27.480	23.819	19.122	31.980
Operarios	2012	35.864	1.949	0	0	0	12.554
	2013	51.997	18.978	0	0	0	12.574
	2014	43.590	18.057	35.175	11.985	0	6.006
Media	2012	56.921	22.468	41.671	26.640	33.194	30.143
	2013	60.688	22.871	48.791	24.420	33.498	29.993
	2014	59.755	25.756	54.968	23.242	26.621	27.887

* Datos previos a la desinversión en Latinoamérica en octubre 2014.

** Datos 2013 España y Portugal homogeneizados sin sociedades de control conjunto.

(1) Sueldo medio teniendo en cuenta sólo los sueldos fijos, sin tener en cuenta la parte variable, indemnizaciones, ni otros similares.

SALARIO MEDIO FIJOS DE LAS MUJERES EN EUROS ATENDIENDO A SU CATEGORÍA PROFESIONAL (1)

		España y Portugal* **	Argentina*	Chile*	Brasil*	Perú*	Colombia*
Directivos	2012	129.190	86.762	119.371	147.286	121.399	110.998
	2013	128.829	74.476	116.475	133.800	121.170	81.377
	2014	127.947	66.276	154.576	112.902	101.924	51.806
Mandos intermedios	2012	57.547	37.004	40.834	80.726	29.946	33.195
	2013	63.437	31.510	38.884	56.538	30.081	33.060
	2014	62.969	52.949	47.208	57.575	23.602	43.511
Personal de administración y gestión	2012	46.893	20.261	24.198	26.368	17.280	12.725
	2013	49.201	16.899	22.223	20.153	18.348	12.792
	2014	46.068	17.898	27.902	19.361	15.116	12.750
Operarios	2012	37.283	0	0	0	0	8.552
	2013	42.034	0	0	0	0	7.629
	2014	43.740	0	26.179	11.720	0	2.843
Media	2012	50.420	23.138	35.137	25.043	25.722	29.123
	2013	54.545	27.432	35.116	24.308	26.384	29.249
	2014	53.334	21.161	41.507	22.822	21.487	22.748

* Datos previos a la desinversión en Latinoamérica en octubre 2014.

** Datos 2013 España y Portugal homogeneizados sin sociedades de control conjunto.

(1) Sueldo medio teniendo en cuenta sólo los sueldos fijos, sin tener en cuenta la parte variable, indemnizaciones, ni otros similares.

SALARIO MEDIO FIJO DE LAS MUJERES RESPECTO AL DE LOS HOMBRES (%)

		España y Portugal**	Argentina*	Chile*	Brasil*	Perú*	Colombia*
Directivos	2012	78	71	72	90	83	79
	2013	71	82	61	73	70	57
	2014	69,2	98,8	71	71,7	81	56
Mandos intermedios	2012	87	89	80	91	88	83
	2013	89	78	81	106	85	84
	2014	86,4	103,5	83	115,8	87	116
Personal de administración y gestión	2012	89	88	93	81	79	98
	2013	92	85	91	99	82	104
	2014	89,8	89,8	101	81,3	79	120
Operarios	2012	104	0	0	0	0	64
	2013	81	0	0	0	0	56
	2014	100,3	0	74	97,8	0	47
Media	2012	89	103	84	94	78	95
	2013	85	87	72	100	79	97
	2014	89,3	82,2	75	98,2	81	85

* Datos previos a la desinversión en Latinoamérica en octubre 2014.

** Datos 2013 España y Portugal homogeneizados sin sociedades de control conjunto.

El Convenio Colectivo vigente en ENDESA en España, el citado IV Convenio Marco, disponible públicamente, recoge la política de la Compañía en lo referente a la realización de horas extraordinarias, manifestando la necesidad de reducirlas al mínimo imprescindible mediante el establecimiento de herramientas y sistemas de organización del trabajo que posibiliten una mejora permanente en la eficiencia de la organización.

Sobre la base de lo anteriormente expuesto, la empresa acuerda con la representación social la clasificación de las horas extraordinarias en función de la tipología de las mismas, así como la supresión de las horas extraordinarias habituales.

En el convenio se determina que la empresa informará mensualmente a la Representación Social sobre el número de horas extraordinarias realizadas, especificando sus causas. Asimismo, se recoge también el valor de las mismas y el sistema de compensación, el cual será, entre los previstos, a elección del trabajador.

Durante 2014, se ha aprobado un nuevo Plan de Fidelización de ENDESA, para España y Latinoamérica, incentivo a largo plazo para los años 2014-2016, condicionado a la consecución de objetivos de la Compañía.

6.4. Previsión Social

A diciembre de 2014 y como consecuencia de la desinversión llevada a cabo, los beneficios en materia de previsión social gestionados por ENDESA son los concedidos por sus filiales en España y Portugal, donde la Compañía tiene exteriorizados sus compromisos por pensiones en cumplimiento de las respectivas legislaciones vigentes. Hasta octubre de 2014 ENDESA gestionaba también los compromisos de sus filiales latinoamericanas entre los que destacan por importancia y volumen los existentes en sus filiales de Brasil.

El compromiso vigente más relevante lo constituye el Plan de Pensiones de los empleados de ENDESA en España que supone 2.843 millones de euros para un colectivo de 22.304 partícipes y beneficiarios. La aportación de ENDESA a este plan ha sido de 36 millones de euros en 2014. ENDESA también es promotora del Plan de Pensiones de los empleados de Ascó Vandellós con 310 millones de euros de activos y 1.535 partícipes.

Además de planes de pensiones, la empresa tiene en España compromisos por Expedientes de Regulación de Empleo y otros instrumentados a través de pólizas de seguros.

Fuera de España y hasta el momento de la desinversión, ENDESA ha sido promotora de planes de pensiones en Brasil por valor de unos 700 millones de euros de los que se benefician más de 11.000 partícipes y beneficiarios. La aportación realizada durante el año 2014 ha sido de 17 millones de euros.

En todos los países donde ENDESA ha estado presente, han existido beneficios en materia de previsión social acordes con la legislación aplicable en cada país y la negociación colectiva local.

La gestora del Plan de Pensiones de Empleados de ENDESA es firmante de los Principios para la Inversión Responsable de Naciones Unidas (UNPRI) en coherencia con el PES y el PRSC.

Durante el año 2014, el Plan de Pensiones de Empleados de ENDESA ha desarrollado un innovador proyecto, ya iniciado en 2013, mediante el cual se introducen tres nuevas gestoras, además de la principal para gestionar una parte del patrimonio del fondo. Este tipo de gestión compartida, que persigue una diversificación de la gestión de las inversiones del fondo así como una reducción del riesgo de inversión, se ha desarrollado con éxito durante el año 2014 llegando a alcanzar el Plan de Pensiones una rentabilidad de un 7,10% para este año.

Los empleados de ENDESA disfrutaban además de una serie de beneficios sociales no exigidos por ley:

BENEFICIOS SOCIALES NO EXIGIDOS POR LEY

			España y Portugal **	Argentina*	Chile*	Brasil*	Perú*	Colombia*
Asistencia médica	Miles de euros	2012	3.874	305	3.874	8.315	202	1.030
		2013	4.657	436	4.587	8.532	174	1.096
		2014	3.201	1.118	3.640	1.647	212	4.123
Actividades culturales y recreativas	Miles de euros	2012	893	na	2.924	nd	686	524
		2013	912	na	2.948	154	597	611
		2014	731	181	2.295	357	559	604
Financiación del consumo eléctrico	Miles de euros	2012	14.366	na	na	na	na	119
		2013	17.757	na	na	na	na	107
		2014	16.519	na	na	na	na	772
Seguro de accidentes fuera del ámbito profesional	Miles de euros	2012	1.648	52	na	301	na	209
		2013	702	na	na	295	na	208
		2014	1.335	na	na	331	na	224
Fondos de pensiones	Miles de euros	2012	57.587	na	1.369	3.306	na	4.125
		2013	60.541	na	1.298	4.499	na	4.447
		2014	52.455	na	1.333	4.185	na	827
Otros (por ejemplo: bonus por antigüedad, ayudas especiales por matrimonio, compra de casa, etc)	Miles de euros	2012	16.694	na	656	nd	433	3.116
		2013	14.502	510	nd	nd	394	2.784
		2014	14.346	346	na	nd	453	58.950
Empleados involucrados en la política de beneficios sociales	n.	2012	10.512	3.487	2.461	2.662	938	1.526
		2013	9.847	3.899	2.412	2.672	938	1.600
		2014	9452	4.439	nd	2.695	947	1.632

* Datos previos a la desinversión en Latinoamérica en octubre 2014.

** Datos 2013 España y Portugal homogeneizados sin sociedades de control conjunto.

na: no aplica.

7. Diálogo Social

Las condiciones colectivas de trabajo se regulan en ENDESA a través de los distintos convenios colectivos, que, con carácter general, mejoran la normativa laboral de cada ámbito en el que opera la Compañía. La libertad de asociación de los trabajadores está garantizada en ENDESA y en todas aquellas empresas contratistas y proveedores con los que mantiene relación

En España y Portugal existían cinco convenios colectivos en vigor al finalizar el año 2014, que afectan a 10.154 personas, el 96,7% de la plantilla.

En el año 2014 se firmaron los convenios colectivos de Andorra-Minería, Endesa Ingeniería, Asco Vandellos y Encasur Puertollano, que afectan a 1.126 personas.

En el ámbito de la negociación colectiva, las actuaciones más relevantes en 2014 han sido:

- Negociación sobre las medidas laborales a aplicar a los trabajadores de los Ciclos Combinados de Colón, Besos y As Pontes.
- Negociación sobre la implantación del proceso de transformación de la Atención al Cliente.

- Información sobre la nueva organización del Grupo Enel.

En el ámbito de ENDESA en España la Representación Social ha promovido la celebración de elecciones sindicales para el mes de febrero de 2015.

De conformidad con la normativa laboral Española existente, así como la normativa laboral de ENDESA en España (IV Convenio Colectivo Marco de ENDESA, Acuerdo Marco de Garantías para ENDESA y sus filiales eléctricas domiciliadas en España, Acuerdo Voluntario de Suspensión), están establecidos los criterios que deben operar en caso de que se produzcan operaciones de reordenación societaria y reorganización empresarial (Capítulo III del Acuerdo Marco de Garantías). Asimismo, está establecido que se pondrán en conocimiento de la Representación Social con al menos 30 días de antelación a la efectividad las operaciones de reordenación societaria y reorganización empresarial.

España ha formado parte de la OIT desde su fundación en 1919. La normativa convencional de ENDESA en España se ajusta a los Convenios en vigor ratificados por España.



Sede de ENDESA en Madrid



Buen gobierno y transparencia

Compromiso con
el buen gobierno y el
comportamiento ético

ENDESA asume en su Plan de Sostenibilidad el comportamiento ético y sus prácticas de Gobierno Corporativo como ejes sólidos de su día a día.

La Compañía dispone de un Código Ético y un Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción, que recogen los compromisos y responsabilidades éticas en la gestión de los negocios y las actividades empresariales de los empleados y colaboradores. Además, cuenta con un Modelo de Prevención de Riesgos Penales que da cumplimiento a las exigencias derivadas de la reforma del Código Penal español. Los principales objetivos del Modelo son prevenir la comisión de delitos y sensibilizar a los colaboradores, socios y terceros sobre la importancia del cumplimiento de los principios y procedimientos adoptados por la empresa.

64

comunicaciones
recibidas en el
Canal Ético en
2014

77%

de las denuncias
resueltas en el
mismo año

16 reuniones
del Consejo de
Administración

94,46%

de participación
en la Junta de
Accionistas

ASUNTOS PRIORITARIOS-ESTUDIO DE MATERIALIDAD 2014	LA RESPUESTA DE ENDESA EN EL INFORME DE SOSTENIBILIDAD
Independencia de los miembros del Consejo.	Capítulo «Buen Gobierno y Transparencia»: 1. ENDESA, modelo de buen gobierno y transparencia.
Selección y nombramiento de los miembros del Consejo y la Alta Dirección.	Capítulo «Buen Gobierno y Transparencia»: 1. ENDESA, modelo de buen gobierno y transparencia.
Remuneración de los miembros del Consejo y la Alta Dirección.	Capítulo «Buen Gobierno y Transparencia»: 1.3. Remuneración de sus consejeros.
Conducta ética y lucha contra la corrupción.	Capítulo «Buen Gobierno y Transparencia»: 2. Código ético y lucha contra el fraude y la corrupción.

RETOS 2014	ACCIONES REALIZADAS
Velar por el adecuado cumplimiento y difusión de la normativa ética (Código Ético y Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción) y de prevención de riesgos penales de la Compañía (Modelo de Prevención de Riesgos Penales).	<p>Con el fin de reforzar las competencias desarrolladas por el Compliance Officer, a comienzos de 2014 se constituyó el Comité de Supervisión del Modelo de Prevención de Riesgos Penales como órgano colegiado con poderes autónomos de iniciativa y control, cuya principal función es velar por la eficacia, cumplimiento y actualización del Modelo. El Comité lo componen directores de primer nivel y reporta periódicamente al Consejo de Administración de ENDESA, a través de su Comité de Auditoría y Cumplimiento (CAC).</p> <p>Durante 2014 se han realizado diversas actividades orientadas a alcanzar el objetivo de plena implantación, difusión y adopción de la normativa ética y de prevención de delitos en todas las sociedades del perímetro ENDESA.</p> <p>Además, se ha llevado a cabo la revisión anual sobre la adecuación del diseño y la operatividad de los controles previstos en el Modelo.</p>

PRINCIPALES MAGNITUDES 2010-2014					
	2010	2011	2012	2013	2014
Participación en la Junta General Ordinaria de Accionistas (%)	93,9	93,87	93,49	93,39	94,46
N.º de reuniones del Consejo de Administración	11	11	14	12	16
N.º de consejeros totales	9	9	9	9	9
Retribución fija de los consejeros (euros)	1.911.600	1.907.148	2.137.984	2.831.179	2.583.024
Retribución variable de los consejeros (euros)	2.590.864	3.160.810	3.317.408	2.743.767	2.309.782
Denuncias recibidas a través del Canal o por otros medios	73	69	81	98	64 16 (Iberia)
Despidos por denuncias probadas	36	10	11	8	8 6 (Iberia)

RETOS 2015
Mantener el pleno compromiso con los valores éticos y de prevención de delitos por parte de todos los colaboradores de ENDESA, velando por su adecuada difusión, comprensión y cumplimiento.
Análisis de la Ley 31/2014 para la mejora de Gobierno Corporativo y su aplicación a ENDESA.
Actualización de Estatutos Sociales, Reglamento de la Junta de Accionistas y Reglamento del Consejo de Administración.

1. ENDESA, modelo de buen gobierno y transparencia

La transparencia y el buen gobierno forman parte del comportamiento diario de ENDESA, que desde 2010 cuenta con un nuevo Código Ético y un Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción que muestran los compromisos y las responsabilidades éticas en la gestión de los negocios y de las actividades empresariales, asumidos por los colaboradores de ENDESA en todas sus sociedades filiales. El objetivo último de este plan es que no se produzca ninguna infracción del código ético por cuestiones relacionadas con la corrupción.

El Código Ético y el Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción refuerzan al Código de Conducta para Empleados, al Estatuto para la Alta Dirección y al Estatuto del Directivo, que estaban en vigor con anterioridad.

1.1. Participación de los accionistas

El 19 de mayo de 2014, ENDESA celebró su Junta General Ordinaria de Accionistas con una participación del 94,46% del capital.

94,46% de participación en la Junta Ordinaria de Accionistas y 94,87% de participación en la Junta Extraordinaria de Accionistas

Asimismo, el 21 de octubre de 2014, celebró una Junta General Extraordinaria de Accionistas con una participación del 94,87% del capital.

La transparencia informativa y la promoción de los accionistas son los ejes sobre los que pivota el modelo de Gobierno Corporativo de ENDESA.

1.2. Liderazgo del Consejo de Administración

El Consejo de Administración ha aprobado los planes y políticas de gestión de ENDESA, así como de sus participadas, definiendo el perfil de riesgo y fijando la política de información y comunicación.

Durante 2014, el Consejo ha mantenido 16 reuniones. En todas ellas participó su Presidente para analizar la trayectoria de la Compañía y las demandas del mercado.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE ENDESA: DATOS RELEVANTES 2014

Consejeros totales	9
Consejeros no-ejecutivos	7
Consejeros independientes	3
Consejeros externos dominicales	4
Reuniones del Consejo de Administración	16
Acciones propiedad o controladas por miembros del Consejo de Administración o personas relevantes	21.423

COMPOSICIÓN DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE ENDESA A 31-12-2014

Cargo	Miembro	Fecha (1.º nombramiento)	Carácter	Comisión
Presidente	D. Borja Prado Eulate	20.06.2007 (1)	Ejecutivo	CE, CAC
Vicepresidente	D. Francesco Starace	16.06.2014	Externo Dominical	CE
Consejero Delegado	D. José D. Bogas Gálvez	07.10.2014	Ejecutivo	CE
Consejeros	D. Alberto de Paoli	04.11.2014	Externo Dominical	CE, CAC, CNR
	D. Livio Gallo	21.10.2014	Externo Dominical	
	D. Enrico Viale	21.10.2014	Externo Dominical	
	D. Miquel Roca Junyent	25.06.2009	Externo Independiente	CE, CAC, CNR
	D. Alejandro Echevarría Busquet	25.06.2009	Externo Independiente	
	D.ª Helena Revoredo Delvecchio	04.11.2014	Externo Independiente	
Secretario No Consejero	D. Salvador Montejo Velilla	01.07.1999		CE, CAC, CNR

(1) El 24.03.2009 nombramiento como presidente.

CE: Comisión Ejecutiva.

CAC: Comité de Auditoría.

CNR: Comité de Nombramientos Retribuciones.

1.3. Remuneración de sus consejeros

La remuneración total de los consejeros de ENDESA ascendió a 16.951.101 euros en 2014.

A continuación se detallan las retribuciones percibidas por los miembros del Consejo de Administración:

EJERCICIO 2014

Nombre	Sueldo	Remuneración fija	Dietas	Retribución variable a corto plazo	Retribución variable a largo plazo	Indemnizaciones	Otros conceptos	Retribución devengada en otras sociedades	Total ejercicio 2014
D. Borja Prado Eulate	812.000	187.710	42.071	813.939	649.600	–	37.310	91.483	2.634.114
D. Francesco Starace (1) (8)	–	–	–	–	–	–	–	–	–
D. José Damián Bogas Gálvez (3)	191.946	–	–	125.436	100.772	–	10.867	–	429.020
D. Alejandro Echevarría Busquet	–	187.710	57.097	–	–	–	–	–	244.807
D. Livio Gallo (7) (8)	–	–	–	–	–	–	–	–	–
D. Alberto María Giuseppe de Paoli (5) (8)	–	–	–	–	–	–	–	–	–
D.ª Helena Revoredo Delvecchio (5)	–	31.285	4.508	–	–	–	–	–	35.793
D. Miquel Roca Junyent	–	187.710	57.097	–	–	–	–	–	244.807
D. Enrico Viale (7) (8)	–	–	–	–	–	–	–	–	–
D. Andrea Brentan (4)	546.364	–	–	–	–	11.003.000	768.715	–	12.318.079
D. Salvador Montejo Velilla (6)	438.299	–	–	302.161	278.918	–	25.103	–	1.044.481
D. Fulvio Conti (2) (8)	–	–	–	–	–	–	–	–	–
D. Luigi Ferraris (6) (8)	–	–	–	–	–	–	–	–	–
D. Massimo Cioffi (2) (8)	–	–	–	–	–	–	–	–	–
D. Gianluca Comin (2) (8)	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Total									16.951.101

- (1) Forma parte del Consejo de Administración desde el 16 de junio de 2014, por lo que la información de 2014 se refiere al período de 16 de junio a 31 de diciembre de 2014.
(2) No forma parte del Consejo de Administración desde el 16 de junio de 2014, por lo que la información de 2014 se refiere al período de 1 de enero a 16 de junio de 2014.
(3) Forma parte del Consejo de Administración desde el 7 de octubre de 2014, por lo que la información de 2014 se refiere al período de 7 de octubre a 31 de diciembre de 2014.
(4) No forma parte del Consejo de Administración desde el 7 de octubre de 2014, por lo que la información de 2014 se refiere al período de 1 de enero a 7 de octubre de 2014.
(5) Forma parte del Consejo de Administración desde el 4 de noviembre de 2014, por lo que la información de 2014 se refiere al período de 4 de noviembre a 31 de diciembre de 2014.
(6) No forma parte del Consejo de Administración desde el 4 de noviembre de 2014, por lo que la información de 2014 se refiere al período de 1 de enero a 4 de noviembre de 2014.
(7) Forma parte del Consejo de Administración desde el 21 de octubre de 2014, por lo que la información de 2014 se refiere al período de 21 de octubre a 31 de diciembre de 2014.
(8) Los Consejeros Dominicales de ENEL no perciben cantidad alguna por su desempeño como tales en el Consejo de Administración de ENDESA, S.A.

1.4. Responsabilidades y deberes de los consejeros

De conformidad con el Código Unificado de Buen Gobierno, se añade expresamente la obligación de los consejeros de dedicar a su función el tiempo y esfuerzo necesarios para desempeñar el cargo con eficacia. En consecuencia, los consejeros deberán informar al Comité de Nombramientos y Re-

tribuciones de sus restantes obligaciones profesionales por si pudiera interferir con la dedicación exigida.

Las responsabilidades a las que se comprometen los consejeros, según el artículo 26 del Reglamento del Consejo, que establecen los deberes de los mismos, son las siguientes:

- Es función de todos los consejeros contribuir a la función del Consejo de impulsar y supervisar la gestión de la Sociedad. En el desempeño de sus funciones, obrarán con fidelidad al interés social, lealtad y diligencia. Su actuación se guiará únicamente por el interés social, interpretado con plena independencia, procurando siempre la mejor defensa y protección de los intereses del conjunto de los accionistas, de quienes procede su mandato y ante quienes rinden cuentas.
- Los consejeros, por virtud de su cargo, quedan obligados, entre otros, a comunicar las operaciones realizadas por familiares y por sociedades vinculadas patrimonialmente al consejero, que tengan relevancia para la gestión de la Sociedad.
- Asimismo, los consejeros se registrarán, en el ejercicio de sus obligaciones, por los principios generales y los criterios de comportamiento contenidos en el Código Ético de la Sociedad.
- Con respecto al uso de información y de los activos sociales, por parte de los consejeros, establece el artículo 28 del Reglamento del Consejo que: «Los consejeros no podrán hacer uso con fines privados de información no pública de la Sociedad, salvo en caso de ausencia de perjuicio alguno para la misma, o cuando la información sea irrelevante para operaciones de adquisición o venta de valores de la sociedad».
- En todo caso deberán observarse las normas de conducta establecidas por la legislación y por el Reglamento Interno de Conducta de la Sociedad, en el ámbito del Mercado de Valores.

- Ningún consejero podrá hacer uso con carácter personal de los activos de la Sociedad, ni tampoco valerse de su posición en ella para obtener una ventaja patrimonial a no ser que satisfaga la adecuada contraprestación. En caso de que se le dispense de tal contraprestación, la ventaja patrimonial así obtenida se conceptuará como retribución indirecta y deberá ser autorizada por el Comité de Nombramientos y Retribuciones.

Por último, establece el Reglamento Interno de Conducta en relación a los conflictos de intereses:

- Las personas afectadas (consejeros, altos directivos, directivos, empleados, asesores externos) al Reglamento, deberán informar al Secretario General sobre los posibles conflictos de intereses que puedan surgir con la titularidad del patrimonio personal o familiar o con cualquier causa que interfiera en el ejercicio de las actividades que son objeto de este Reglamento.
- En caso de duda sobre la existencia de un conflicto de intereses, las personas sujetas deberán consultar al Secretario General, que resolverá por escrito. El Secretario General podrá elevar el asunto al Comité de Auditoría y Cumplimiento, cuando por su trascendencia o dificultad lo estime conveniente.
- Si el afectado por un posible conflicto de intereses es un miembro del Comité de Auditoría y Cumplimiento o el Consejero Delegado, será el Comité el que resolverá sobre la existencia o no del mismo. Si el afectado fuera el Secretario General, deberá comunicar al Consejero Delegado el posible conflicto para que resuelva sobre su existencia o, en su caso, eleve el asunto al Comité de Auditoría y Cumplimiento.

2. Código Ético y lucha contra el fraude y la corrupción

ENDESA está comprometida con el cumplimiento de las normas y principios éticos, tanto en el ámbito interno como en sus relaciones externas, especialmente en la lucha contra el fraude y la corrupción.

2.1. Cultura ética y prevención de delitos

ENDESA cuenta con un Código Ético y un Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción, que representan los pilares de la cultura ética y de integridad de la Compañía. Estos documentos obligan a sus administradores, directivos y empleados a comportarse de forma íntegra en el desarrollo de sus actividades y en sus relaciones con sus grupos de interés.

El Código Ético está compuesto:

Por 16 principios generales que definen los valores de referencia que deben inspirar el comportamiento de los colaboradores de ENDESA en el desempeño de sus actividades.

Por los criterios de comportamiento en relación a los diferentes grupos de interés, que proporcionan directrices con el fin de respetar los principios generales y prevenir el riesgo de comportamientos no éticos.

Por los mecanismos de implementación, que describen la estructura establecida en torno al Código Ético, orientada a garantizar su cumplimiento y mejora continua.

El Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción, por su parte, representa el compromiso específico de ENDESA en la lucha contra la corrupción y el pleno rechazo a toda forma en la que se manifieste.

El Código Ético y el Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción pueden consultarse en www.endesa.com.

Además, ENDESA cuenta con un Modelo de Prevención de Riesgos Penales, en vigor desde el 1 de enero de 2012. La finalidad del Modelo es dotar a la Compañía de un sistema de control que prevenga en lo posible la comisión de delitos en el seno de la empresa, dando cumplimiento a lo dispuesto en el Código Penal español en materia de responsabilidad penal

de la persona jurídica. Los principales objetivos del Modelo son prevenir la comisión de delitos y sensibilizar a los colaboradores, socios y terceros sobre la importancia del compromiso y cumplimiento de los principios y procedimientos adoptados por la empresa.

Finalmente, y en el marco de la normativa ética y de cumplimiento de ENDESA, la Compañía dispone de protocolos específicos que establecen principios de actuación claros que han de seguir los colaboradores de ENDESA en el trato con funcionarios públicos y autoridades, en el ofrecimiento y aceptación de regalos, obsequios o favores, así como en materia de conflictos de interés, dedicación exclusiva y concurrencia comercial.

2.1.1. Canal Ético

ENDESA pone a disposición de todos sus grupos de interés un Canal Ético, accesible a través de su página web (www.endesa.com) y en su intranet, para que puedan comunicar, de forma segura y anónima, las conductas irregulares, no éticas o ilegales que, a su juicio, se producen en el desarrollo de las actividades de la Sociedad.

El procedimiento establecido para el uso del canal garantiza la confidencialidad, puesto que éste se encuentra gestionado por una firma externa e independiente (Navex Global), a través de la cual se tramitan todas las quejas o comunicaciones.

Los principales temas de las denuncias recibidas a través del Canal Ético corresponden al uso indebido de recursos, temas relacionados con conflictos de interés y actividades inadecuadas de los suministradores y contratistas.

Además del Canal, se reciben denuncias a través de otras vías, que se dirigen siempre a la Dirección General de Auditoría, de acuerdo con los procedimientos internos de ENDESA.

La Dirección General de Auditoría es la encargada de asegurar el correcto tratamiento de las denuncias recibidas, actuando con independencia de criterio y de acción respecto de las demás unidades de la organización. Tiene acceso a todos los

documentos de la Compañía necesarios para el ejercicio de sus funciones y efectúa el seguimiento de la implantación de las recomendaciones incluidas en sus informes de auditoría. Además, la Dirección General de Auditoría es un órgano adscrito al Consejo de Administración a través de su Comité de Auditoría y Cumplimiento, que centraliza y canaliza las denuncias de relevancia significativa y las eleva al Consejo.

Se han recibido 64 denuncias durante 2014 de las cuales el 77% fueron resueltas el mismo año

Durante 2014 ENDESA ha recibido, bien a través del Canal Ético o por otros medios, un total de 64 denuncias. La investigación relativa al 77% de los casos comunicados en 2014 ha quedado cerrada en el mismo ejercicio.

De las denuncias recibidas, se han podido comprobar 13 violaciones del Código Ético, de las cuales 5 se han producido en España y Portugal y 8 en Latinoamérica. Para estos casos se han aplicado diferentes medidas correctivas, como por ejemplo la cancelación de vínculos laborales con las personas implicadas. En particular, en 2014 se produjeron 6 despidos de personal propio consecuencia de violaciones probadas en España y Portugal y 2 en los países de Latinoamérica. Todos los datos reportados son a 31 de diciembre de 2014 para Iberia y a 31 de octubre de 2014 para Latinoamérica.

13 violaciones del Código Ético durante 2014 de las cuales 8 han derivado en despidos

DENUNCIAS RECIBIDAS EN 2014 SEGÚN EL GRUPO DE INTERÉS DENUNCIANTE

	Total	Cientes	Empleados	Proveedores	Anónimos	Comunidad
España y Portugal	17	1	7	1	8	0
Argentina	6	0	2	0	3	1
Brasil	19	1	4	0	14	0
Chile	10	1	4	2	3	0
Colombia	8	0	2	0	6	0
Perú	4	0	3	0	1	0
Latinoamérica*	47	2	15	2	27	1

* Datos previos a la desinversión en Latinoamérica en octubre de 2014.

DENUNCIAS RECIBIDAS EN 2014 SEGÚN EL GRUPO DE INTERÉS AFECTADO O POTENCIALMENTE AFECTADO

	Total	Accionistas	Cientes	Empleados	Proveedores	Otros
España y Portugal	17	3	3	7	3	1
Argentina	6	4	2	0	0	0
Brasil	19	5	2	9	1	2
Chile	10	2	0	5	3	0
Colombia	8	0	0	7	1	0
Perú	4	1	1	1	0	1
Latinoamérica*	47	12	5	22	5	3

* Datos previos a la desinversión en Latinoamérica en octubre de 2014.

ESTADO Y CONCLUSIÓN DE DENUNCIAS RECIBIDAS

	2012	2013	2014*
Cerradas	81	98	49
Violación	19	22	13
Infundadas	62	76	36
Abiertas	0	0	15

* Datos previos a la desinversión en Latinoamérica en octubre de 2014.

VIOLACIONES PROBADAS POR ÁREA GEOGRÁFICA

	2012	2013	2014
España y Portugal	3	5	5
Argentina	3	6	2
Brasil	7	6	3
Chile	3	1	1
Colombia	3	4	1
Perú	0	0	1
Latinoamérica *	16	17	8

* Datos previos a la desinversión en Latinoamérica en octubre de 2014.

VIOLACIONES PROBADAS POR NATURALEZA

	2012	2013	2014*
Corrupción	15	8	5
Mobbing	1	0	0
Discriminación	0	0	0
Uso indebido de recursos	2	4	1
Derechos Humanos	0	0	0
Otros	1	10	7
Total	19	22	13

* Datos previos a la desinversión en Latinoamérica en octubre de 2014.

A lo largo de 2014, el total de la unidad de negocio de España y Portugal fue analizada con respecto a riesgos organizacionales relacionados con la corrupción. En este sentido, hasta el 31 de octubre de 2014 en Argentina se analizaron 20 unidades de negocio (lo que supuso el 91%), en Chile 18 (82%), en Brasil 19 (90%), en Perú 14 (74%) y en Colombia 19 (50%).

2.2. Sanciones recibidas

A 31 de diciembre de 2014 los principales litigios o arbitrajes en los que se hallan incursas las sociedades de ENDESA son los siguientes:

- Existen tres procedimientos judiciales en curso contra Endesa Distribución Eléctrica, S.L.U. por incendios forestales en Cataluña de los que pudiera resultar la obligación de atender diversas reclamaciones por daños y perjuicios por importe superior a 34 millones de euros. Por otra parte, la Generalitat de Cataluña impuso una sanción de 10 millones de euros en expediente sancionador a dicha sociedad por los incidentes en el suministro producidos en la ciudad de Barcelona el 23 de julio de 2007. Dicha sanción fue confirmada con fecha 3 de septiembre de 2012 por sentencia del Tribunal Superior de Justicia (TSJ) de Cataluña y ha sido recurrida en casación ante el Tribunal Supremo el 16 de noviembre de 2012.
- Por resolución de 2 de abril de 2009 la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) impuso a Endesa Distribución Eléctrica, S.L.U. una multa de 15 millones de euros por la comisión de una infracción contra el artículo 6 de la Ley de Defensa de la Competencia (LDC) y 82 del Tratado de la Unión Europea (TUE), supuestamente consistente en el abuso de posición dominante ocasionado por condicionar el acceso de la empresa comercializadora Céntrica Energía, S.L. al Sistema de Información de Puntos de Suministro (SIPS), y ceder sus datos comerciales de clientes a la empresa comercializadora de su Grupo Empresarial, Endesa Energía, S.A.U. Con fecha 26 de mayo de 2011 la Audiencia Nacional dictó sentencia confirmando la resolución de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC). El 17 de junio de 2011 fue presentado recurso de casación contra dicha sentencia ante el Tribunal Supremo. El procedimiento está actualmente pendiente de sentencia y la multa suspendida cautelarmente. Con fecha 2 de diciembre de 2014 el Tribunal Supremo ha dictado sentencia por la que desestima el recurso de casación interpuesto por Endesa Distribución Eléctrica, S.L.U.

- El 20 de enero de 2010 Céntrica Energía, S.L. interpuso demanda contra Endesa Distribución Eléctrica, S.L.U. en relación con las resoluciones que dictó la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) en abril de 2009 y, en su demanda, determina el valor que hubiera obtenido en el caso de haber tenido acceso a la información cuando solicitó el acceso masivo el 9 de octubre de 2006. El importe de la reclamación de daños y perjuicios asciende a 5 millones de euros. El 20 de enero de 2011, el Juzgado de lo Mercantil n.º 2 de Barcelona dictó sentencia acordando reducir los daños reclamados por Céntrica Energía, S.L. a 3 millones de euros. Dicha sentencia fue recurrida por Endesa Distribución Eléctrica, S.L.U. en apelación. La Audiencia Provincial de Barcelona desestimó el recurso de apelación el 3 de mayo de 2012. La sentencia ha sido recurrida en casación, que ha sido desestimada por sentencia del Tribunal Supremo de 4 de junio de 2014, notificada el 18 de julio de 2014.
- El 11 de mayo de 2009 el Ministerio de Industria, Energía y Turismo dictó Orden Ministerial por la que impuso cuatro sanciones por valor acumulado de 15 millones de euros a Endesa Generación, S.A.U., como explotador responsable de la Central Nuclear Ascó I, en relación con la liberación de partículas radiactivas en dicha Central en diciembre de 2007, por la comisión de cuatro infracciones graves tipificadas por la Ley 25/1964, de 29 de abril, de Energía Nuclear. Tal Orden fue recurrida ante la Audiencia Nacional. Simultáneamente, el Director General de Política Energética y Minas impuso dos sanciones por valor acumulado de 90 mil euros por infracciones leves derivadas de los mismos incidentes, sanciones que fueron recurridas en alzada y posterior contencioso. Mediante Auto de la Audiencia Nacional de 1 de diciembre de 2009, a instancia de Endesa Generación, S.A.U., se acordó la suspensión cautelar de la ejecutividad de la resolución impugnada, prestándose por Endesa Generación, S.A.U., ante el Tribunal, aval bancario por el importe de la sanción, 15 millones de euros. Dicho recurso sigue pendiente de resolución sobre la cuestión principal, encontrándose desde el 14 de septiembre de 2010 en período de conclusiones y pendiente de sentencia. Mediante Auto de fecha 6 de abril de 2011 la Audiencia Nacional suspendió dicho recurso por razón de prejudiciabilidad, hasta que concluyan mediante re-

solución firme, las diligencias penales 111/2011, que se siguen en el Juzgado de instrucción de Gandesa sobre los mismos hechos. El Juzgado de Gandesa sigue realizando diligencias. La Audiencia Nacional ha solicitado en septiembre de 2014 información de la situación del procedimiento penal al Juzgado de Gandesa, indicando éste que siguen en tramitación diligencias previas. Por ello, el procedimiento contencioso-administrativo se mantiene suspendido.

- El 24 de junio de 2009, la Dirección de Investigación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) incoó expediente contra varias empresas de distribución eléctrica, entre las que se encuentra Endesa, S.A. por una supuesta violación de los artículos 1 de la Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia y 101 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea, consistente en la realización de acuerdos colusorios que, siempre según la autoridad de competencia, habrían sido suscritos para impedir, restringir o falsear la competencia en el mercado nacional de suministro de electricidad. El expediente sancionador incoado por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) tenía como objeto analizar la existencia de posibles acuerdos entre las empresas de distribución consistentes en haber retrasado el proceso de cambio de comercializador. El expediente fue ampliado tanto en cuanto a los sujetos (incluyéndose también a la patronal eléctrica Asociación Española de la Industria Eléctrica-UNESA) como en cuanto a las imputaciones (incluyéndose posibles pactos colusorios para captar grandes clientes). Por resolución del Consejo de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) de fecha 13 de mayo de 2011, se impuso a Endesa, S.A. la multa de 27 millones de euros, que ha sido recurrida ante la Audiencia Nacional, habiendo suspendido esta última el pago de la misma mediante Auto de 15 de septiembre de 2011, admitiendo la medida cautelar propuesta por Endesa, S.A. En diciembre de 2013, y a la luz de las alegaciones formuladas en cuanto a la concurrencia del principio del «bis in ídem», la Audiencia Nacional dictó Providencia acordando la suspensión del procedimiento a la espera de que el Tribunal Supremo dicte sentencia en el asunto pendiente del Sistema de Información de Puntos de Suministro (SIPS)

(recurso 229/2009). El Tribunal Supremo dictó con fecha 2 de diciembre de 2014 sentencia desestimando el recurso de casación interpuesto por ENDESA con relación al asunto del Sistema de Información de Puntos de Suministro (SIPS) (recurso 229/2009). El Tribunal Supremo ha dictado, a su vez, sentencia de fecha 10 de diciembre de 2014 por la que anula la orden de investigación llevada a cabo en el seno de la Asociación Española de la Industria Eléctrica-UNESA y, en consecuencia, todo el material probatorio requisado durante dicha inspección y que ha sido utilizado para acreditar las supuestas infracciones. ENDESA ha aportado ambas sentencias ante la Audiencia Nacional con el objeto de que se anule la resolución sancionadora impugnada. El asunto está actualmente pendiente de que se fije la fecha de votación y fallo.

- El 24 de junio de 2009 Endesa Generación, S.A.U. vendió a Corporación Acciona Hidráulica, S.L. por 50 millones de euros la concesión hidroeléctrica Lafortunada-Cinqueta, cuyo plazo originario de duración había sido superado en aquel momento, pero existía el compromiso del hoy Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente de extender su vigencia. El 16 de mayo de 2013 se notificó a Endesa Generación, S.A.U. resolución del Director General del Agua que ordenaba iniciar la declaración de caducidad de esta concesión. El 14 de junio de 2013 recurrió en alzada ante el Ministerio de Industria, Energía y Turismo, acompañado de informe técnico sobre la imprescindible explotación conjunta con otro aprovechamiento que vence en 2061 (concesión hidroeléctrica Cinca). Transcurrido el período contractualmente previsto para la formalización de la extensión de plazo, u otorgamiento de una nueva concesión, Corporación Acciona Hidráulica, S.L. ha remitido a Endesa Generación, S.A.U. un requerimiento por el que declara ejercer su derecho a la resolución contractual, a cuyos efectos ofrece suscribir los documentos precisos para la restitución de las prestaciones, solicitando en consecuencia percibir el precio, más intereses, menos el resultado de explotación obtenido en este período. Con fecha 19 de diciembre de 2014, Endesa Generación, S.A.U. y Corporación Acciona Hidráulica, S.L., han formalizado la escritura pública de la resolución de la compraventa de la Central Hidroeléctrica

Lafortunada-Cinqueta, reembolsando ENDESA a Corporación Acciona Hidráulica, S.L. la cantidad de 37 millones de euros (valor determinado por aplicación de la fórmula pactada a la fecha del 30 de septiembre de 2014) y devolviendo Corporación Acciona Hidráulica, S.A. a ENDESA la propiedad de la Central Hidroeléctrica con efectos económicos desde el día 1 de octubre de 2014.

- El 1 de julio de 2010, por obligación legal, Endesa Distribución Eléctrica, S.L.U. vendió a Red Eléctrica de España, S.A.U. la red de transporte de que era titular (fundamentalmente en los sistemas no peninsulares). El precio alcanzó los 1.412 millones de euros, si bien el contrato contemplaba un ajuste de precio si antes del 31 de diciembre de 2013 la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) practicaba liquidación en la que aflorase una menor retribución. Red Eléctrica de España, S.A.U. por entender que la Orden IET/2443/2013 (publicada en el Boletín Oficial del Estado (BOE) el 28 de diciembre) estableció una retribución definitiva del transporte insular inferior a la prevista en el contrato y que ello le legitima para instar la revisión, ha formulado ante la Corte Civil y Mercantil de Arbitraje (CIMA) solicitud de arbitraje contra Endesa Distribución Eléctrica, S.L.U., con fecha 21 de julio de 2014. Una vez constituido el Tribunal Arbitral, el pasado 29 de enero de 2015 Red Eléctrica de España, S.A.U. procedió a formular su demanda, en la que reclama 94 millones de euros. Endesa Distribución Eléctrica, S.L.U. procederá a defender sus intereses en dicho procedimiento, oponiéndose a la pretensión de Red Eléctrica de España, S.A.U., para lo que cuenta de plazo hasta el 16 de marzo de 2015.
- En relación con el cumplimiento de la obligación de adaptación de la explotación de centrales nucleares a lo dispuesto por la Disposición Adicional Tercera de la Ley 12/2011, de 27 de mayo, Endesa Generación, S.A.U. presentó en tiempo y forma el plan de adaptación exigido, si bien la Dirección General de Política Energética y Minas entendió que el mismo no reunía las condiciones exigidas, al requerir unanimidad entre los titulares de las respectivas centrales. Endesa Generación, S.A.U.

recurrió en alzada y el 13 de junio de 2012 le fue notificada resolución del Subsecretario de Industria, Energía y Turismo desestimatoria de dicho recurso, que a su vez ha sido impugnada en vía contenciosa ante el Tribunal Superior de Justicia (TSJ) de Madrid. A su vez, el Ministerio de Industria, Energía y Turismo incoó expediente sancionador con fecha 27 de junio de 2012 y el 24 de septiembre de 2012 se trasladó la propuesta de resolución sancionadora de 0,9 millones de euros por cada central en la que participa Endesa Generación, S.A.U. Mediante Auto de 13 de julio de 2013, la Audiencia Nacional ha estimado la medida cautelar solicitada por Endesa Generación, S.A.U., suspendiendo la ejecutividad de la resolución impugnada mientras se tramita el recurso, habiendo prestado Endesa Generación, S.A.U. aval en garantía del importe de la sanción, esto es, 3,6 millones de euros. Con fecha 25 de junio de 2014, ha sido dictada sentencia desfavorable a Endesa Generación, S.A.U. que ha sido recurrida en casación en 2014.

- Con fecha 23 de mayo de 2013 el Director General de Política Energética y Minas acordó el inicio de un expediente sancionador a Endesa Generación, S.A.U. y a Iberdrola Generación, S.A.U., como explotadores responsables de la Central Nuclear de Ascó I y de la Central Nuclear de Ascó II, por incumplimientos en relación a la pérdida de trazabilidad en el control de fuentes radiactivas en desuso procedentes de la mencionada central, por una supuesta infracción grave prevista en el artículo 86.b).3, de la Ley 25/1964, de 29 de abril, de Energía Nuclear (LEN) por incumplimiento del Plan de Gestión de Residuos Radiactivos y del Combustible Gastado (PGRR), apartado 3.1.2. relativo a «Modalidades de Gestión Implantadas en la Instalación», e incumplimiento del Manual de Protección Radiológica (MPR), apartado 10.5 relativo a fuentes radiactivas, consistiendo el incumplimiento en la supuesta pérdida de la información afectada. Al tratarse de una central nuclear, conforme el artículo 89.1 de la Ley 25/1964, de 29 de abril, de Energía Nuclear (LEN), las infracciones tipificadas como graves pueden sancionarse con multa entre 300.001 euros, en su grado mínimo y 9 millones de euros en su grado máximo. El 10 de junio de 2013, se formularon las correspondientes alegaciones por parte

de Endesa Generación, S.A.U. solicitando, al haberse recuperado la trazabilidad de las fuentes, el archivo del expediente o, en su caso, de forma subsidiaria para el caso de no aceptarse dicho archivo, una vez acreditada la recuperación de la trazabilidad de las fuentes, que se califique la conducta como falta leve, tipificada en el artículo 86.c).3 de la Ley 25/1964, de 29 de abril, de Energía Nuclear (LEN), siendo la sanción en tal caso, de multa que, en su grado mínimo, es de 15.000 euros y en su grado máximo de 300.000 euros. El 17 de octubre de 2013 se recibe propuesta de resolución en la que se mantienen parte de los hechos determinados en el inicio de expediente sancionador, así como la calificación de los actos de Endesa Generación, S.A.U. y de Iberdrola Generación, S.A.U., como graves, en su grado mínimo, con sanción de multa que se considera de 1 millón de euros, todo ello de acuerdo con el informe del Consejo de Seguridad Nuclear (CSN) de fecha 13 de septiembre de 2009. Dicha propuesta ha sido recurrida por escrito de 30 de octubre de 2013. Por resolución del Ministerio de Industria, Energía y Turismo de 29 de enero de 2014 imponen con carácter solidario una sanción de 1 millón de euros a Endesa Generación, S.A.U. y a Iberdrola Generación, S.A.U. por una infracción considerada grave, en grado mínimo, por la pérdida de trazabilidad en el control de fuentes radiactivas. Dicha resolución ha sido recurrida ante la Audiencia Nacional el 4 de abril de 2014, recurso contencioso-administrativo número 130/2014. Por parte de Endesa Generación, S.A.U. se ha procedido a formalizar la demanda en fecha 18 de septiembre de 2014 ante la Sala de lo Contencioso de la Audiencia Nacional. La multa ha sido satisfecha por Endesa Generación, S.A.U. y asciende a la cantidad de 1 millón de euros.

- En 2013, el Juzgado de Primera Instancia número 4 de Algeciras (Cádiz) admitió a trámite la demanda interpuesta por Obras y Construcciones Alcalá Sur, S.L. frente a Endesa Distribución Eléctrica, S.L.U., solicitando se condenase a ésta a pagar a Obras y Construcciones Alcalá Sur, S.L. una indemnización por importe de 61 millones de euros en concepto de daños y perjuicios ocasionados por incumplimiento de un Convenio de fecha 16 de enero de 2006 suscrito entre ambas entidades, y, en concreto, por la falta de construcción por Endesa Distribución

Eléctrica, S.L.U. de una subestación cuyo destino era dotar de suministro eléctrico a las más de 450 viviendas de las que los demandantes eran los propietarios, de forma que la falta de suministro impidió la obtención de la licencia de primera ocupación en las promociones finalizadas. Endesa Distribución Eléctrica, S.L.U. entiende que dicha pretensión carece de fundamento, al no existir incumplimiento contractual alguno y no haber un nexo causal suficiente entre las acciones u omisiones de Endesa Distribución Eléctrica, S.L.U. y la no disposición de una parcela para ubicar en ella la subestación eléctrica, ni tampoco entre el retraso en la construcción de la subestación y el retraso en la obtención de la licencia de primera ocupación de las viviendas. El 26 de febrero de 2014, Endesa Distribución Eléctrica, S.L.U. presentó la contestación a la demanda. La Audiencia previa ha quedado señalada por el Juzgado y tendrá lugar el próximo día 22 de junio de 2015.

- El 22 de enero de 2014 el Presidente de la Confederación Hidrográfica del Ebro (CHE) dictó resolución por la que acuerda exigir a Endesa Generación, S.A.U., entregar el 25% de la energía producida en los aprovechamientos hidroeléctricos de la cuenca del Noguera Ribagorzana y en las centrales de Mequinenza y Ribarroja en el río Ebro, con efectos desde el 1 de enero de 2012, y aprobar liquidaciones por importe de 28 millones de euros, ante la imposibilidad de ejecución forzosa de la obligación *in natura*, como compensación equivalente por el período del 1 de enero de 2012 hasta el 30 de septiembre de 2013, y posteriores nuevas liquidaciones de la Confederación Hidrográfica del Ebro (CHE) de fecha 6 de junio de 2014, por importe de 2 millones de euros, como indemnización sustitutiva por el período comprendido entre el 1 de octubre y el 17 de diciembre de 2013. La Confederación Hidrográfica del Ebro (CHE) dictó la resolución con base en lo previsto en el artículo 10 del Decreto de 1946 que concedió la reserva del Ribagorzana al Instituto Nacional de Industria (INI) así lo establecía; posteriormente refrendado por el Decreto que concedió a la Empresa Nacional Hidroeléctrica Ribagorzana, S.A. la reserva del tramo medio del río Ebro entre las centrales de Escatrón y Flix. Endesa Generación, S.A.U. ha interpuesto recursos contencioso-administrativos, que se siguen ante la Sección 2.ª de la Sala

de lo Contencioso Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Aragón como procedimientos ordinarios n.º 131/2014-B y 311/2014-B.

- Con fechas 15 y 16 de abril de 2014, han sido notificadas cuatro resoluciones de la Dirección General de Política Energética y Minas, todas ellas de fecha 10 de abril de 2014, por las que se inician nuevos expedientes sancionadores frente a Endesa Generación, S.A.U. al ser titular o cotitular de las Centrales Nucleares Almaraz, Unidades I y II, Ascó I y II y Vandellós, por el presunto incumplimiento, de forma continuada, de la Disposición Transitoria Única de la Ley 25/1964, de 29 de abril, sobre Energía Nuclear; en concreto, por considerar que el Plan de Adaptación presentado no se trata del «correspondiente plan de adaptación» al que se refiere la Disposición Transitoria Única de la Ley 25/1964, de 29 de abril, sobre Energía Nuclear, y, por tanto, no se lleva a cabo en el plazo establecido por la mencionada Disposición. El 10 de julio de 2014 la propuesta de resolución se concreta en una sanción por infracción grave de 3 millones de euros por cada expediente abierto. Han sido presentadas alegaciones el 25 de julio de 2014. El Ministerio de Industria, Energía y Turismo dictó cuatro Órdenes de fecha 26 de septiembre, por las que se resuelven los expedientes sancionadores abiertos frente a Endesa Generación, S.A.U. como titular o cotitular de las Centrales Nucleares Almaraz, Unidades I y II, Ascó I y II y Vandellós, y por las que se imponen cuatro multas de 3 millones de euros. Endesa Generación, S.A.U. en el mes de noviembre de 2014 ha recurrido ante la Audiencia Nacional, siendo admitido a trámite por resolución de 29 de diciembre de 2014 y se ha solicitado la suspensión de su ejecución, mediante la prestación del aval correspondiente. Se está a la espera de que la Audiencia Nacional estime aprobar la suspensión.
- Con fecha 17 de julio de 2014, se ha recibido resolución sancionadora dictada por la Sala de Competencia del Consejo de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) por la que se acuerda sancionar a Endesa Distribución Eléctrica, S.L.U. con una multa de 1 millón de euros por un supuesto abuso de posición de dominio consistente en el cobro indebido por la ejecución de instalaciones de extensión de red, al cobrar, a

precio libre, obras de extensión de red que, según la interpretación de la normativa realizada por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC), deberían ser cobrados a baremo. Endesa Distribución Eléctrica, S.L.U. entiende, por el contrario, que ha aplicado de forma correcta la normativa sectorial, tal y como ha sido confirmado por numerosas sentencias aportadas

durante el trámite del procedimiento. Endesa Distribución Eléctrica, S.L.U. ha recurrido dicha resolución ante la Audiencia Nacional por ser contraria a derecho y solicitado la suspensión cautelar de la multa. La Audiencia Nacional ha suspendido cautelarmente la ejecución de la multa y el asunto está actualmente en tramitación ante la Audiencia Nacional.

3. Uso de paraísos fiscales y política de ENDESA

ENDESA cumple con la normativa fiscal como parte de los principios que inspiran la responsabilidad corporativa de la empresa, aplicando políticas fiscales responsables y promoviendo relaciones cooperativas y transparentes con las Administraciones Tributarias.

En este sentido, el Consejo de Administración de ENDESA, en su sesión del 20 de diciembre de 2010, acordó la adhesión de ENDESA al Código de Buenas Prácticas Tributarias. En cumplimiento de lo allí previsto, el responsable de asuntos fiscales de ENDESA informa periódicamente al Consejo, a través del Comité de Auditoría, de las políticas fiscales seguidas por la Compañía así como de las consecuencias fiscales de las operaciones más relevantes.

Contribución Fiscal

ENDESA está comprometida con la transparencia en el pago de impuestos y a partir de este año ha decidido desglosar de forma pública los principales pagos de impuestos en aquellos países en los que cuenta con una presencia significativa que, a 31 de diciembre de 2014, son España y Portugal.

La actividad de ENDESA no sólo genera una importante contribución directa a la Administración a través del pago de impuestos propios sino también una contribución notable a través de la recaudación de tributos de terceros generada como consecuencia de la actividad de la empresa, por lo que se considera oportuno mostrar ambos importes, si bien de forma separada.

CONTRIBUCIÓN FISCAL ENDESA 2014

	Millones de euros			
	ESPAÑA		PORTUGAL	
	Tributos pagados	Tributos recaudados	Tributos pagados	Tributos recaudados
Impuestos satisfechos en el Grupo Fiscal				
Impuestos sobre beneficios	528	0		
Impuestos sobre Sociedades (1)	528	0		
Impuestos satisfechos a la Hacienda Pública				
Impuestos sobre beneficios			20	0
Impuestos sobre Sociedades			20	0
Impuestos indirectos y especiales	128	1.866	0	9
IVA liquidado (2)	0	1.258		0
Impuesto sobre la Electricidad	0	545		9
Impuesto sobre los Hidrocarburos	0	63		
Impuesto sobre el Carbón	128	0		
Impuestos locales, autonómicos y sector eléctrico	1.084	0	0	0
Impuesto sobre el valor de la producción eléctrica	385	0		
Impuesto sobre el combustible nuclear	62	0		
Canon Hidráulico (3)	72	0		
Tasa Ocupación de la vía pública (municipal)	191	0		
Tasa por Servicios Nucleares	184	0		
Impuesto sobre Bienes Inmuebles (municipal)	54	0		
Impuestos Medioambientales (regionales)	44	0		
Impuesto sobre Actividades Económicas (municipal)	24	0		
Otros impuestos	67	0		
Retenciones	0	477	0	1
Retenciones rendimientos del trabajo	0	247		1
Otras retenciones	0	230		
Total	1.730	2.342	20	10

(1) Dado que se cumplen los requisitos previstos en el Capítulo VII del Título VII del Real Decreto Legislativo 4/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el Texto Refundido del Impuesto sobre Sociedades, desde el ejercicio 2010, ENDESA y determinadas filiales residentes en España forman parte del Grupo de Consolidación Fiscal cuya sociedad dominante es Enel Energy Europe, S.L. (ahora denominada Enel Iberoamérica, S.L.). Es esta sociedad la que, como entidad dominante del Grupo, mantiene la relación última con la Hacienda Pública respecto de este Impuesto.

(2) Respecto del IVA liquidado, se informa del IVA ingresado (diferencia entre el IVA repercutido y el IVA soportado deducible).

(3) Respecto del Canon Hidráulico estatal, el importe se corresponde con el canon devengado en 2014, el cual no ha sido liquidado a 31 de diciembre de 2014 por no haberse publicado a esa fecha el desarrollo reglamentario de la norma.

Utilización de paraísos fiscales

La política de ENDESA es que no se realizan inversiones en o a través de territorios calificados como paraísos fiscales con la finalidad de minorar la carga tributaria. Sólo se realizan si existen importantes motivos económicos que lo justifiquen distintos del mencionado. Además, ENDESA nunca ha utilizado entidades radicadas en paraísos fiscales con la finalidad de ocultar el verdadero titular de rentas, actividades, bienes o derechos.

A este respecto, cabe señalar que las inversiones que ENDESA tenía en Latinoamérica han sido transmitidas a Enel Latinoamérica en el último trimestre de 2014, por lo que actualmente ENDESA ya no cuenta con inversiones en esa región. No obstante, a continuación se ofrece información sobre las mismas en la medida en que se han mantenido durante buena parte del ejercicio 2014.

Si bien la adquisición del GRUPO ENERSIS en 1997 supuso la integración en ENDESA de un número significativo de sociedades radicadas en paraísos fiscales, ENDESA inició, en 1999, un proceso de disolución de dichas entidades, de forma que en la actualidad no quedan entidades ubicadas en territorios que son considerados paraísos fiscales por la Agencia Estatal de la Administración Tributaria española.

En este sentido, es conveniente señalar que las entidades del GRUPO ENERSIS Atacama Finance y Energex, ambas ubicadas en Islas Caimán, se han disuelto en 2014 una vez que Endesa Chile adquirió la mayoría del capital de las sociedades y se pudieron adoptar los acuerdos para su disolución. Por otra parte, si bien ENERSIS adquirió en 2014 determinadas sociedades holding residentes en Islas Caimán como consecuencia de la adquisición de una participación adicional en EDEGEL en Perú, al cierre del año 2014 estas entidades han sido redomiciliadas a Perú y posteriormente disueltas.

Finalmente, respecto de las inversiones radicadas en Panamá, se han realizado en entidades dedicadas al negocio eléctrico: (i) participación minoritaria en «Empresa Propietaria de la Red, S.A.», compañía dedicada a desarrollar, diseñar, construir y mantener un sistema de

transmisión regional que interconectará a los seis países de América Central. Asimismo es propietaria de otra participación minoritaria en «Red Centroamericana de Telecomunicaciones S.A.» cuyo objeto era desarrollar el negocio de fibra óptica a través de la red eléctrica (aunque en la actualidad está inactiva) y (ii) la participación indirecta del 48% en Emgesa Panamá, sociedad que tiene como actividad la comercialización de energía en Panamá y Centroamérica. La presencia de ENDESA era una presencia reducida vinculada de forma exclusiva y directa a actividades puramente operativas, en concreto, a la actividad de transporte y suministro de energía eléctrica. Es importante destacar que Panamá está expresamente excluido de la lista de paraísos fiscales en España al contar con un Convenio de Doble Imposición que incluye una cláusula de intercambio de información.

Adicionalmente, es cierto que ENDESA realiza actividades en otros países que, sin ser considerados paraísos fiscales por la Agencia Estatal de la Administración Tributaria española, son considerados por determinados observadores externos como territorios que, según entienden, gozan de un régimen de tributación más favorable al español.

Lo cierto es que, ni por la entidad de las actividades realizadas por la Compañía en estas áreas geográficas, ni por la calificación legal que otorga la propia Administración Tributaria española a estos países, se justifica su inclusión en el informe de Sostenibilidad. Sin embargo, consciente de la importancia de que la sociedad aprecie que siempre actúa con absoluta transparencia, ENDESA considera conveniente informar de las actividades realizadas por sus filiales en territorios, que sin ser paraísos fiscales, en ocasiones se considera que disfrutan de una baja presión fiscal:

- **Estados Unidos (Delaware).** Endesa Capital Finance LLC era una entidad participada por ENDESA que se constituyó en el año 2003 con la finalidad de emitir participaciones preferentes por importe de 1.500 millones de euros. Una vez finalizado el proceso de recompra en 2013, la sociedad se ha disuelto en 2014.
- **Holanda.** Hay que tener en cuenta que las características económicas y jurídicas holandesas permiten tener acceso directo a los mercados financieros más eficientes, adoptar sistemas jurídicos más ágiles capaces de proporcionar

una mayor flexibilidad a las empresas establecidas en el mismo y resultan en una menor incidencia de los costes de cumplimiento y una mayor velocidad de acceso a fuentes de financiación.

ENDESA posee el 100% de International Endesa, B.V., sociedad holandesa, constituida en 1993, que capta fondos para el Grupo Endesa a través de los programas de emisión de deuda Euro Medium Term Note (EMTN) y Euro Commercial Paper Programme (ECP). La actividad de la Compañía se ha reducido sustancialmente en los últimos años y desde 2005 las emisiones de deuda cotizada de ENDESA se realizan desde Endesa Capital, S.A., entidad residente en España. En cualquier caso, Holanda, aunque está incluida en el listado de Tax Justice Network (noviembre de 2009), tiene firmado con España un convenio para evitar la Doble Imposición con

cláusula de intercambio de información desde octubre de 1972.

Por otra parte, ENDESA posee el 50% de Enel Re, sociedad holandesa, constituida en 2011, que aglutina la actividad de seguros del Grupo Enel y a la que Endesa, S.A. aportó su participación en COMPOSTILLA RE, entidad luxemburguesa.

- **Luxemburgo.** ENDESA posee, indirectamente, a través de Enel Re, el 50% de Compostilla, Re, entidad reaseguradora. Luxemburgo es un país con el que España tiene firmado Convenio de Doble imposición desde junio de 1986 y un Protocolo de intercambio de información desde noviembre de 2009, aunque está incluido en el listado de Tax Justice Network (noviembre de 2009).





Nuestros accionistas e inversores

Compromiso con la
creación de valor
y rentabilidad

ENDESA quiere ser un referente para sus inversores en materia de Sostenibilidad y sigue apostando por la transparencia y la cercanía.

En 2014, ENDESA se ha mantenido entre las empresas líderes en Sostenibilidad, como lo demuestra su presencia destacada en el Dow Jones Sustainability Index, en los índices Euronext Vigeo y en el Carbon Disclosure Project, así como su catalogación como la empresa con mejor información pública en el IBEX35, por tercer año consecutivo, según el Informe Reporta.

3.337

millones de
beneficio neto
en 2014

13,795

euros de
dividendo por
acción

14º año
consecutivo en
el Dow Jones
Sustainability
Index

22.079

consultas a
la Oficina del
Accionista

Junta General de Accionistas 2014

ASUNTOS PRIORITARIOS-ESTUDIO DE MATERIALIDAD 2014	LA RESPUESTA DE ENDESA EN EL INFORME DE SOSTENIBILIDAD
Transparencia en la información financiera.	Capítulo «Accionistas e Inversores»: 1.2. Transparencia y cercanía con accionistas e inversores.
Transparencia en la información no financiera y de sostenibilidad.	Capítulo «Accionistas e Inversores»: 1.1. Cercanía con los inversores socialmente responsables. 1.2. Transparencia y cercanía con accionistas e inversores.
Transparencia fiscal.	Capítulo «Buen Gobierno y transparencia»
Imparcialidad en otras comunicaciones.	Capítulo «Accionistas e Inversores»: 1.1. Cercanía con los inversores socialmente responsables. 1.2. Transparencia y cercanía con accionistas e inversores.

RETOS 2014	ACCIONES REALIZADAS
En 2014, los objetivos de ENDESA en el área de Relación con Inversores incluyen ofrecer la máxima transparencia informativa en la comunicación de la evolución económica y de los compromisos sociales y de Gobierno Corporativo de la Compañía a través de un contacto continuado con la comunidad financiera, principalmente accionistas, inversores institucionales y analistas financieros».	Realización de presentaciones públicas a analistas e inversores sobre los resultados trimestrales de la Compañía. El 8 de octubre de 2014 se organizó un Día del Inversor en Londres con el objetivo de presentar a la comunidad financiera el nuevo Plan Industrial 2014-16 centrado en Iberia. En noviembre ENDESA hizo un Roadshow por Europa y Estados Unidos con motivo de Oferta Pública de Venta de Acciones de ENDESA que el 6 de noviembre se lanzó desde Enel Energy Europe. En 2014 la Oficina del Accionista atendió 5.553 llamadas telefónicas y 71 visitas, además de realizar 841 de envíos de documentación. Uno de los canales más relevantes que la Compañía pone a disposición de sus accionistas particulares es el de «Información para Accionistas e Inversores» integrado en su web corporativa (www.endesa.com).

PRINCIPALES MAGNITUDES 2010-2014					
	2010	2011	2012	2013	2014
Puntuación histórica en el Dow Jones Sustainability Index	80	80	81	84	85
Porcentaje de media de quórum de asistencia a la Junta General	93,99%	93,87%	93,49%	93,39%	94,46%
Porcentaje rentabilidad total del accionista	4,29%	-12,6%	6,44%	38,11%	36,67%
Contactos con accionistas e inversores a través de la Oficina del Accionista	3.132	2.856	2.881	2.490	22.079
Beneficios generados con respecto al ejercicio anterior	20,04%*	-46,4%	-8%	-7,6%	77,6%**

* incluye 1.975 millones de euros de resultado neto de impuestos y minoritarios generados por las operaciones de desinversión en 2010.

** incluye 1.764 millones de euros de plusvalía neta generada por la operación de venta del Negocio de Latinoamérica a Enel.

EN 2015 NOS PROPONEMOS
Ofrecer la máxima transparencia informativa en la comunicación de la evolución económica y de los compromisos sociales y de Gobierno Corporativo de la Compañía a través de un contacto continuado con la comunidad financiera, principalmente accionistas, inversores institucionales y analistas financieros».

1. Creando valor sostenible

1.1. Cercanía con los inversores socialmente responsables

ENDESA considera la transparencia informativa como una herramienta básica para trasladar a los inversores su firme compromiso con el desarrollo sostenible. Para ello, la Compañía trabaja para alcanzar el mayor nivel de transparencia y, como consecuencia de ello, situarse en posiciones destacadas en los ranking de las principales iniciativas internacionales en materia de reporte de sostenibilidad.

1.1.1. Dow Jones Sustainability Index

En 2014, ENDESA ha renovado su presencia en el prestigioso índice internacional de sostenibilidad Dow Jones Sustainability Index (DJSI). Este índice incluye a las empresas líderes que hacen de su compromiso con la sostenibilidad un eje básico en su estrategia empresarial.

La Compañía ha sido seleccionada como integrante del índice por décimocuarto año consecutivo, ocupando un lugar destacado dentro del grupo líder de las empresas eléctricas a escala mundial (Dow Jones Sustainability World Index).

14.º año consecutivo en el Dow Jones Sustainability Index



ENDESA ha batido un nuevo récord, alcanzando su máxima puntuación global desde su inclusión en el índice en el año 2001, mejorando la puntuación respecto al año anterior. Además, la Compañía ha sido líder en la dimensión social en 2014, experimentando un incremento de más de 6 puntos respecto a 2013.

ENDESA ha destacado de manera especial en los criterios de la dimensión económica referidos a gestión de crisis y riesgos, medición de resultados y Códigos de Conducta. Asimismo, los criterios ambientales en los que ENDESA ha obtenido una puntuación de excelencia han sido la estrategia de biodiversidad, los sistemas de gestión ambiental, la gestión de los riesgos relacionados con el agua y la lucha contra el cambio climático. En la dimensión social, ENDESA ha destacado especialmente en los criterios que evalúan la gestión de los grupos de interés, el reporting social, las prácticas laborales, los derechos humanos y el compromiso social con las comunidades locales.

Una muestra del elevado nivel alcanzado es que la Compañía ha obtenido una puntuación superior a 90 puntos (sobre un máximo de 100) en el 70% de los criterios evaluados.

Por otro lado, la elevada puntuación alcanzada por Enel y ENDESA en este índice ha ocasionado que, un año más, ambas compañías hayan sido incluidas en el prestigioso Anuario de Sostenibilidad 2015 (The Sustainability Yearbook 2015) elaborado por RobecoSAM, grupo de inversión especializado en inversiones sostenibles. ENDESA ha obtenido la medalla de plata, situándose de esta forma entre las cuatro empresas eléctricas con un mayor desempeño en sostenibilidad corporativa a nivel mundial, y mejorando su valoración respecto a 2014 cuando obtuvo la medalla de bronce. Además, Enel ha obtenido la medalla de oro, lo cual la sitúa entre las 3 mejores empresas eléctricas a nivel mundial.

ENDESA obtiene la medalla de plata en el «Sustainability Yearbook 2015»

El Anuario de Sostenibilidad, en el que ENDESA mantiene su presencia desde 2007, analiza, selecciona y clasifica las empresas que son líderes mundiales en sostenibilidad corporativa de acuerdo con su desempeño en materia económica, ambiental y social.

Para más información:

<http://www.sustainability-indices.com/>

1.1.2. Euronext Vigeo

ENDESA ha reforzado su presencia en los índices internacionales de sostenibilidad Euronext-VIGEO, al ser incluida por primera vez en el índice Euronext-Vigeo World 120 y mantener su presencia en los índices Euronext-Vigeo Europe 120 y Euronext-Vigeo Eurozone 120. En estos últimos, ENDESA lleva presente de forma ininterrumpida desde su lanzamiento en 2012 por el operador bursátil New York Stock Exchange y VIGEO, analista especializado en la evaluación del desempeño no financiero de las empresas.

ENDESA incluida por primera vez en el Índice Euronext-Vigeo World 120

Estos índices reconocen a las empresas líderes que hacen de su compromiso con el desarrollo sostenible un eje básico de su estrategia empresarial. Concretamente, destacan a las 120 empresas cotizadas a nivel mundial (Vigeo World 120), de Europa (Vigeo Europe 120) y de la zona Euro (Eurozone 120) con un mayor desempeño en la integración de criterios ambientales, sociales y éticos en la gestión diaria del negocio.



La configuración de estos índices se realiza a partir de la evaluación de 330 indicadores agrupados en 38 criterios de sostenibilidad que analizan la gestión de las compañías en materia de recursos humanos, medio ambiente, conducta ética, buen gobierno, derechos humanos y compromiso con la sociedad.

Estos reconocimientos demuestran el compromiso real de ENDESA con el desarrollo sostenible, posicionándola como un referente mundial en la generación de valor en el largo plazo a través de su contribución al avance económico, social y ambiental de las sociedades y territorios donde opera.

Para más información: www.vigeo.com

1.1.3. Carbon Disclosure Project

Desde hace más de diez años, ENDESA participa en las iniciativas del CDP, organización internacional sin ánimo de lucro que proporciona el único sistema global para las empresas y ciudades para medir, divulgar, gestionar y compartir información medioambiental vital. El objetivo de esta información es aportar inputs a los principales grupos inversores mundiales, con el fin de que puedan evaluar la fiabilidad de las empresas en las que invierten en función de la gestión que realizan las mismas en materia de cambio climático.

ENDESA se ha ido adhiriendo a diferentes propuestas lanzadas por el CDP y actualmente participa en tres de ellas: CDP Climate Change, CDP Water y CDP Supply Chain.

El CDP 2014 incluye a ENDESA en su lista de las mejores empresas por su desempeño en materia de cambio climático

CDP Climate Change

En 2014, ENDESA ha sido galardonada con una posición líder en el informe «The A List: The CDP Climate Performance Leadership Index 2014», el cual revela cuales son las compañías del mundo que están haciendo un mayor esfuerzo en la lucha contra el cambio climático.

ENDESA ha obtenido una posición líder en dicho índice demostrando tener un enfoque superior en materia de mitigación y gestión del cambio climático, a nivel mundial. Dicha iniciativa ha surgido a petición de 767 inversores, que representan a más de un tercio del capital invertido en el mundo, de acuerdo con el CDP, organización no gubernamental internacional que impulsa la economía sostenible.

En el ámbito de esta iniciativa se ha evaluado información proporcionada por cerca de 2.000 sociedades cotizadas de forma independiente con la metodología de puntuación del CDP y la misma se ha clasificado en consecuencia. ENDESA es una de las 187 empresas que ha sido galardonada con una calificación A, por su desempeño en materia de cambio climático, ganando una posición en este ranking mundial que

evalúa de los esfuerzos corporativos de las empresas para mitigar el cambio climático.

CDP Supply Chain

Asimismo, este año ENDESA ha logrado posicionarse como líder en la iniciativa CDP Supply Chain, logrando una posición en el «CDP Supplier Climate Performance Leadership Index 2014» por sus acciones, como proveedor, para reducir emisiones de carbono y mitigar los riesgos del negocio asociados al cambio climático.

La iniciativa CDP Supply Chain es respaldada por 66 grandes empresas multinacionales compradoras, cuyos gastos de adquisición ascienden a 1,3 billones de dólares en 2014. La misma ha contado con la participación de 3.396 empresas (proveedores), que han sido evaluadas de forma independiente de acuerdo con la metodología de puntuación del CDP.

De esta manera, se ha constituido el Índice de Líderes en el que Endesa ha sido incluida. Únicamente un 4% de las empresas participantes (121 de 3.396), ha conseguido una posición en el mismo. Esto queda reflejado en un nuevo informe «Supply Chain Sustainability Revealed: A Country Comparison».

CDP Water

Por otro lado, ENDESA se ha adherido de nuevo en 2014, por quinto año consecutivo, al CDP «Water Disclosure», otra iniciativa de CDP que proporciona datos relativos al agua y su gestión por las principales corporaciones mundiales, con el objetivo de informar al mercado global sobre los riesgos de inversión, oportunidades comerciales y ayudar a dirigir las inversiones hacia el uso sostenible de este recurso. Dentro de esta iniciativa, el CDP publica anualmente el Informe, «CDP Global Water Report», que analiza, a través de las respuestas de las 1.064 empresas participantes, cuáles son los principales riesgos y oportunidades

detectados por las empresas en relación a la disponibilidad del agua, así como las tendencias de las compañías en la gestión de estos riesgos.

Para más información:

<https://www.cdp.net/en-US/Pages/events/2014/cdp-leaders.aspx>



1.1.4. Otros rankings de Sostenibilidad

ENDESA se encuentra presente en el ranking de MERCO, El Monitor Empresarial de Reputación Corporativa, un instrumento de evaluación que desde 2000 mide la reputación de empresas españolas. Concretamente, ENDESA se encuentra en el puesto n.º 13 en el Ranking de Empresas Responsables y el n.º 50 en el Ranking general de empresas.

Además, en 2014 ENDESA fue incluida en el NewsWeek Green Ranking Global 500, elaborado por la prestigiosa revista americana NewsWeek y la firma de consultoría de inversión Corporate Knights Capital. Este ranking distingue a las 500 compañías cotizadas con mayor desempeño ambiental de acuerdo a diferentes factores como, por ejemplo, la lucha contra el cambio climático y la reducción de emisiones, el consumo de energía y agua, la gestión de residuos o la existencia de mecanismos para garantizar que los aspectos de sostenibilidad son abordados en el Consejo de Administración.

ENDESA, LA COMPAÑÍA CON MEJOR INFORMACIÓN PÚBLICA DE LA BOLSA POR TERCER AÑO CONSECUTIVO

El Informe Reporta ha situado a ENDESA en 2014, por tercer año consecutivo, en el primer puesto del ranking general sobre la calidad de la información pública de las empresas de la Bolsa de Madrid. El estudio de 2014 ha dado un mayor protagonismo a la información voluntaria, contenida en el Informe de Actividades y de Responsabilidad Social Corporativa.



El Informe Reporta es un prestigioso estudio de la Agencia de Comunicación Financiera y Sostenibilidad Deva. Elaborado por expertos independientes, valora la información financiera y no financiera contenida en la documentación pública que las sociedades que forman parte del Índice General de la Bolsa de Madrid (IGBM) ponen a disposición de sus accionistas y grupos de interés.

1.1.5. Comunicación de la Sostenibilidad

A través de las reuniones mantenidas con analistas e inversores, ENDESA traslada su compromiso con el desarrollo sosteni-

nible, su estrategia en materia de sostenibilidad y los avances en cuanto a su desempeño.

1.2. Transparencia y cercanía con accionistas e inversores

A través de la Dirección de Relación con Inversores y de la Oficina del Accionista, ENDESA mantiene una relación constante con sus accionistas, con inversores particulares e institucionales y con los principales analistas bursátiles, a quienes suministra información de forma permanente.

1.2.1. Dirección de Relación con Inversores

Entre las actividades llevadas a cabo por la Dirección de Relación con Inversores en 2014, cabe destacar la realización de presentaciones públicas a analistas e inversores sobre los resultados trimestrales de la Compañía.

ENDESA celebró el 19 de mayo de 2014, en su sede social de Madrid, su Junta General Ordinaria en la que fueron aprobados todos los puntos del orden del día, alcanzándose un quórum de asistencia del 94,46% del capital.

El 8 de octubre de 2014 se organizó un Día del Inversor en Londres con el objetivo de presentar a la comunidad financiera el nuevo Plan Industrial 2014-2016 centrado en Iberia.

ENDESA celebró una Junta General Extraordinaria el 21 de octubre de 2014, en la que fueron aprobados todos los puntos del orden del día, alcanzándose un quórum de asistencia del 94,87% del capital. La Junta aprobó la venta del 100% del capital de Endesa Latinoamérica y del 20,3% del capital de Enersis a Enel Energy Europe por un importe de 8.253 millones de euros. Asimismo, la Junta aprobó el reparto de un dividendo extraordinario idéntico al importe de la desinversión realizada.

En noviembre ENDESA hizo un Roadshow por Europa y Estados Unidos con motivo de Oferta Pública de Venta de Acciones de ENDESA, que el 6 de noviembre se lanzó desde Enel Energy Europe.

1.2.2. La Oficina del Accionista de ENDESA

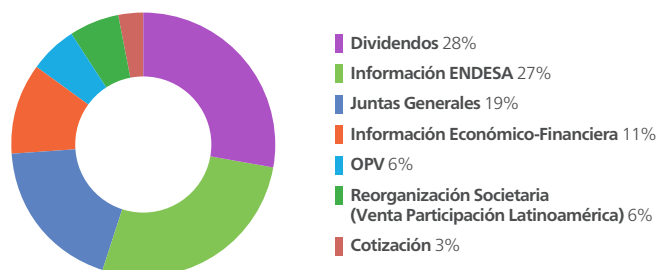
En 2014 se atendieron 5.553 llamadas telefónicas y se recibieron 71 visitas, además de realizar 841 de envíos de documentación.

La Oficina del Accionista atendió
6.465 solicitudes de accionistas

Uno de los canales más relevantes que la Compañía pone a disposición de sus accionistas particulares es el de «Información para Accionistas e Inversores» integrado en su web corporativa (www.endesa.com).

Con motivo de la Junta General Extraordinaria de 21 de octubre de 2014 y de la Oferta Pública de Acciones de noviembre de 2014 se contó con el apoyo de un call center externo que atendió un total de 16.455 llamadas, el 66% relacionadas con la Junta y el 34% con la OPV.

TIPO DE INFORMACIÓN SOLICITADA A LA OFICINA DE INFORMACIÓN AL ACCIONISTA DE ENDESA EN 2014



2. Impacto del negocio de ENDESA

2.1. Beneficios generados

El beneficio neto de ENDESA ascendió a 3.337 millones de euros en el ejercicio 2014 (correspondiendo 950 millones de euros al Negocio en España y Portugal y 2.387 millones de euros al Negocio en Latinoamérica), lo que representa un incremento del 77,6% respecto al resultado obtenido en el ejercicio 2013.

Dicho resultado incluye 1.764 millones de euros de plusvalía neta generada por la operación de venta del Negocio de Latinoamérica a Enel (ENDESA, en Junta General Extraordinaria de Accionistas celebrada el 21 de octubre de 2014, aceptó la oferta recibida de Enel Energy Europe, actualmente Enel Iberoamérica, para adquirir el negocio de Latinoamérica por un importe de 8.253 millones de euros; esta operación se materializó el 23 de octubre de 2014 y generó la plusvalía citada), así como el resultado neto por importe de 623 millones de euros generado por dicho negocio hasta la fecha de la transacción. Incluye además el beneficio neto del Negocio de España y Portugal en el ejercicio 2014 que ascendió a 950 millones de euros.

El beneficio neto del Negocio en España y Portugal de ENDESA en el ejercicio 2014 (950 millones de euros), es un 19,2% inferior al obtenido en el ejercicio 2013. Esta disminución se debe fundamentalmente a los siguientes factores:

- El registro de una provisión por importe de 349 millones de euros en el marco de los diversos proyectos de optimización de plantilla inmersos en el Plan de reestructuración y reorganización que se está desarrollando en ENDESA.
- El registro de 107 millones de euros de resultados negativos procedentes de las participaciones en Elcogas, S.A. (51 millones de euros) y Nuclenor, S.A. (56 millones de euros).

2.2. Ingresos, EBITDA y Resultados de Explotación

Los ingresos del Negocio de España y Portugal se situaron en 21.512 millones de euros, de esta cantidad, 20.473 millones de euros corresponden a la cifra de ventas (-0,2%) y 1.039 millones de euros a otros ingresos de explotación (+3,3%).

El resultado bruto de explotación (EBITDA) y el resultado de explotación (EBIT) del ejercicio 2014 han experimentado una reducción del 3,9% y 8,9%, respectivamente, situándose en 3.090 millones de euros y 1.472 millones de euros.

RESULTADOS 2014

	Ingresos		EBITDA		EBIT	
	Mill. euros	% var. 2013	Mill. euros	% var. 2013	Mill. euros	% var. 2013
España y Portugal	21.512	0	3.090	-3,9	1.472	-8,9

2.3. Inversiones

En 2014, las inversiones brutas de ENDESA se situaron en 2.178 millones de euros (2.616 millones de euros en 2013), de las cuales 1.951 millones de euros corresponden a inversiones materiales, inmateriales e inversiones inmobiliarias, y los 227 millones de euros restantes a inversiones financieras. Dicho importe incluye 765 millones de euros correspondientes a inversiones brutas realizadas por el Negocio de Latinoamérica hasta el 31 de julio de 2014.

El negocio de España y Portugal invirtió 788 millones de euros netos en 2014, en línea con lo anunciado en el plan industrial presentado a los mercados en octubre de 2014.

INVERSIONES 2014 (MILLONES DE EUROS)

	Materiales e Inmateriales	Financieras	Total
España y Portugal	1.951	227	2.178

3. Creación de valor para los accionistas

3.1. Comportamiento bursátil de ENDESA

El ejercicio bursátil 2014 fue complicado y volátil para los mercados europeos, afectados por la lenta recuperación de la economía de la zona euro, la incertidumbre política en Grecia y el brusco descenso de los precios del petróleo en el segundo semestre hasta valores inferiores a los 60 dólares el barril, que puso sobre la mesa el miedo a una fuerte crisis en Rusia.

En este contexto, el índice bursátil «Ibex-35» logró destacar en Europa, a pesar de cerrar el año con un avance de tan sólo el 3,66%. Con este resultado, el principal indicador de la bolsa española consiguió cerrar su segundo ejercicio consecutivo en positivo, y por encima de los 10.000 puntos por primera vez desde 2009.

Del resto de mercados europeos, sólo terminaron en positivo la bolsa alemana y la bolsa italiana, con leves ascensos del 2,65% y 0,23%, respectivamente, mientras que la bolsa francesa cedió un 0,54% y la inglesa un 2,71%. El índice bursátil paneuropeo «Eurostoxx 50» logró cerrar el año también con una leve apreciación del 1,2%, reflejando el complejo escenario de la zona euro.

Dentro de las plazas no europeas, las bolsas latinoamericanas mostraron una evolución similar y cerraron el año con leves variaciones, mientras que la bolsa japonesa y la norteamericana fueron la excepción al registrar comportamientos especialmente positivos. En Japón, el índice bursátil «Nikkei» cerró con un avance del 7,12%, mientras que en Estados Unidos los índices bursátiles «Nasdaq», «S&P 500» y «Dow Jones» acabaron con ganancias del 17,94%, 11,39% y 7,52%, respectivamente, después de marcar numerosos máximos históricos apoyados por buenos datos macro. Estas subidas en los índices se lograron a pesar de que la Reserva Federal puso fin en el año a su programa de estímulos monetarios.

En el caso español, frente al modesto resultado de la renta variable, fue sobresaliente el comportamiento mostrado en 2014 por la renta fija, patente en el fuerte descenso de la prima de riesgo, que cerró el ejercicio en 107 puntos básicos, su nivel más bajo desde 2010. El

apoyo del Banco Central Europeo al aprobar medidas de estímulo no vistas hasta la fecha (y la expectativa de que el BCE inyecte más liquidez en 2015) provocó una fuerte caída de la rentabilidad de la deuda española con vencimiento a 10 años. El bono a 10 años comenzó 2014 con una rentabilidad del 4,14% y lo terminó en el mínimo histórico del 1,6%.

La evolución general del sector eléctrico europeo, resumida en el índice sectorial «Dow Jones Eurostoxx Utilities», fue positiva, ya que este indicador cerró el año con un avance del 12,27%, demostrando que en el entorno de incertidumbre provocado por las dudas sobre la recuperación económica de la zona euro, las compañías con negocios regulados y con atractivas rentabilidades por dividendo, sirvieron de valor refugio. Las eléctricas españolas se colocaron a la cabeza de este índice sectorial gracias también a una mayor visibilidad regulatoria tras la reforma energética acometida por el Gobierno en los últimos años, que ha sentado las bases para la sostenibilidad financiera del sistema eléctrico.

En este contexto, ENDESA fue uno de los valores que más centraron la atención de los inversores, como consecuencia del proceso de reestructuración desarrollado por la Compañía en la segunda parte del ejercicio. Tras finalizar en octubre el proceso de desinversión de los activos latinoamericanos, abonar el mayor dividendo en efectivo jamás repartido por una compañía española (14.605 millones de euros) y presentar un nuevo plan industrial enteramente enfocado en el mercado ibérico, ENDESA llevó a cabo durante el mes de noviembre una Oferta Pública de Venta de las acciones propiedad de su principal accionista, Enel, S.p.A. a través de su filial Enel Energy Europe, S.L.U., lo que permitió aumentar el capital flotante de la Compañía del 8% al 30%.

El comportamiento en bolsa de ENDESA en 2014 fue muy positivo, pero se vio condicionado por el descuento en la cotización de 13,795 euros por acción por los dividendos extraordinarios abonados en el mes de octubre tras la desinversión de su negocio en Latinoamérica, lo que llevó al valor a cerrar el año con una rentabilidad bursátil negativa del 29%. No obstante, estos dividendos extraordinarios, junto con el dividendo ordinario con cargo a los resultados del año 2013 abonado el 2 de enero de 2014,

proporcionaron a los accionistas una rentabilidad por dividendo del 66%. Así, la rentabilidad total del valor, calculada como la suma de la rentabilidad bursátil y la rentabilidad por dividendo, ascendió al 37%.

La acción de ENDESA cerró el ejercicio a 16,55 euros la acción.

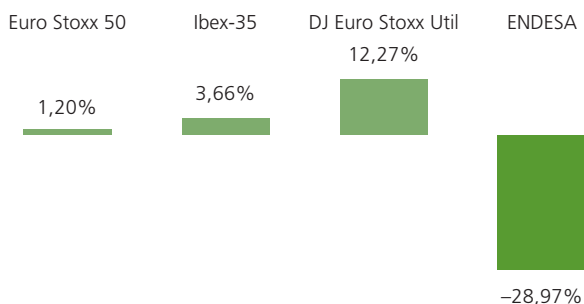
La cotización de ENDESA alcanzó el máximo del ejercicio el 30 de septiembre en 31,29 euros por acción, un nivel un 34,3% superior al de comienzo del año. El mínimo, 13,71 euros por acción, se registró el día 20 de noviembre, el día en que al cierre del mercado se fijó el precio de la OPV en 13,5 euros por acción. Desde esa cota mínima, las acciones de ENDESA repuntaron un 20,7%, hasta cerrar el año a 16,55 euros por acción.

PRINCIPALES DATOS ESTADÍSTICOS DE LA ACCIÓN DE ENDESA EN 2014

	Máximo	Mínimo	Medio	Cierre	Revalorización total	% Rentabilidad total	% Volumen títulos negociados
Mercado continuo							
ENDESA (euros/acción)	31,285	13,71	24,82	16,55	-28,97	36,67	616.836.741

Fuente: BME.

EVOLUCIÓN DE ENDESA EN LA BOLSA DE MADRID Y COMPARACIÓN CON LOS PRINCIPALES ÍNDICES DE REFERENCIA. AÑO 2014



Al cierre del ejercicio la capitalización bursátil de ENDESA se situó en 17.522 millones de euros.

3.2. Dividendo

Tras la aprobación de los accionistas en la Junta Extraordinaria celebrada el día 21 de octubre de 2014, el día 23 de octubre de 2014 ENDESA vendió a Enel Energy Europe, S.L.U. su negocio en Latinoamérica por un importe total de 8.252,9 millones de euros. Tras esta desinversión, ENDESA abonó a sus accionistas un dividendo extraordinario de 7,795 euros por acción el día 29 de octubre de 2014, equivalente a la totalidad de los ingresos obtenidos en la transacción.

También en esa misma fecha, 29 de octubre de 2014, ENDESA abonó un segundo dividendo extraordinario a cuenta de los resultados del ejercicio 2014, por importe de 6 euros brutos por acción. Este dividendo había sido aprobado por el Consejo de Administración de la Compañía en la reunión celebrada el día 7 de octubre de 2014 en el marco del nuevo plan industrial aprobado por la Sociedad y tuvo por objeto el reapalancamiento de la Sociedad para optimizar su estructura financiera.

En conjunto, el pago de los dos dividendos extraordinarios supuso para ENDESA un desembolso de 14.605 millones de euros (13,795 euros por acción).

ENDESA abonó en 2014 dividendos extraordinarios por 13,795 euros por acción

De cara a los próximos tres años, y a la luz de la elevada generación de caja prevista por parte de ENDESA, el 8 de octubre de 2014 el Consejo de Administración aprobó una nueva política de dividendos para el período 2014-2016, que se desarrollará conforme al siguiente esquema:

- Se propondrá la distribución de un dividendo ordinario con cargo a los resultados del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2014 por un importe bruto por acción de 0,76 euros. Este dividendo ordinario de 0,76 euros (que supondría el reparto de un importe total de, aproximadamente, 805 millones de euros) se pagará en efectivo, mediante su abono en dos pagos (enero y julio de 2015)

en la fecha concreta que se determine en cada caso por el Consejo de Administración de la Sociedad.

- Se fija como objetivo que el dividendo por acción ordinario que se acuerde repartir con cargo al ejercicio 2015 sea, al menos, un 5% superior al dividendo por acción ordinario con cargo al ejercicio 2014 y, a su vez, que el dividendo por acción que se acuerde repartir con cargo al ejercicio 2016 sea, al menos, un 5% superior al dividendo por acción ordinario con cargo al ejercicio 2015.
- Los dividendos ordinarios que se aprueben, en su caso, con cargo a los ejercicios 2014, 2015 y 2016, se abonarán mediante dos pagos anuales: uno en el mes de enero y otro en el mes de julio del año siguiente
- El pago de estos dividendos se realizará exclusivamente en efectivo.

En lo que respecta a los dividendos ordinarios con cargo a los resultados del ejercicio 2014, el Consejo de Administración de Endesa, S.A., en su reunión celebrada el día 15 de diciembre de 2014, acordó distribuir a sus accionistas un dividendo a cuenta por un importe bruto de 0,38 euros por acción.

El pago de este dividendo, que ha supuesto un desembolso de 402 millones de euros, se hizo efectivo el día 2 de enero de 2015.

3.3. Rentabilidad

Como antes se ha señalado, la rentabilidad bursátil de ENDESA se situó en un valor negativo en 2014 por el descuento en la cotización del valor de los dividendos extraor-

dinarios abonados en el mes de octubre (13,795 euros por acción). No obstante, esta pérdida bursátil se vio más compensada por una rentabilidad por dividendo del 65,6%, lo que situó la rentabilidad total del accionista en el año 2014 en un nivel positivo del 36,67%.

En los últimos cinco años, la rentabilidad total media para el accionista de ENDESA ha sido del 11,5% anual.

3.4. IBEX 35

La Oferta Pública de Venta (OPV) de acciones de ENDESA fue la mayor colocación en la Bolsa española desde el año 2007. Como dato significativo, la demanda de títulos superó en más de dos veces la oferta, a la vista de lo cual se decidió aumentar el tramo minorista, teniendo como resultado al cierre de la operación la entrada de aproximadamente 52.000 nuevos accionistas minoritarios.

Este fuerte interés de los inversores en ENDESA se tradujo en una importante mejora de la liquidez de las acciones de la Compañía a lo largo del ejercicio, reforzada hacia el futuro por el nuevo mayor capital flotante (free-float).

Considerando esta situación, el Comité Asesor Técnico del índice, tras la reunión ordinaria celebrada el 10 de diciembre de 2014, tomó la decisión de readmitir a ENDESA en el índice Ibex-35 un año después de su exclusión.

El regreso al índice se hizo efectivo el 22 de diciembre de 2014 y desde esa fecha, ENDESA pondera con un coeficiente del 40% del capital, puesto que su capital flotante («free-float») se sitúa en el tramo comprendido entre el 20% y el 30%.

4. Generación de riqueza en 2014

La actividad de ENDESA, como productora y suministradora de energía eléctrica, contribuye al desarrollo económico y social en los países en los que opera.

GENERACIÓN DE RIQUEZA

	Millones de euros	
	2013 **	2014
Valor Económico Directo Generado	21.578	21.445
Valor Económico Distribuido	19.032	35.743
Dividendos***	539	15.410 (1)
Costes operativos y otros gastos de explotación	17.309	17.217
Gastos de personal	1.030	1.245
Impuestos y tributos*	458	369
Inversiones en desarrollo social	40	37,8
Gastos financieros	235	226
Ingresos	–	21.512
Valor Económico Retenido	2.546	(14.298)

* Incluye impuestos sobre sociedades devengados en el ejercicio de las actividades continuadas, tributos y tasas.

** Como consecuencia de la aplicación a partir del 1 de enero de 2014 de la NIIF 11 «Acuerdos Conjuntos» y de la aplicación de la NIIF 5 «Activos no Corrientes Mantenidos para la Venta y Operaciones Continuadas» como consecuencia de la desinversión del Negocio en Latinoamérica, los Estados Financieros Consolidados que se incluían en las Cuentas Anuales Consolidadas del ejercicio anual terminado a 31 de diciembre de 2013 han sido re-expresados.

*** La Junta General Extraordinaria de Accionistas de Endesa, S.A. en sesión celebrada el día 21 de octubre de 2014 acordó la distribución de un dividendo extraordinario contra reservas de 7.795 euros brutos por acción, lo que representa un desembolso total de 8.253 millones de euros, importe equivalente a los fondos obtenidos por la desinversión del Negocio en Latinoamérica y que fue abonado con fecha 29 de octubre de 2014. Igualmente, la propuesta de aplicación del resultado formulada por el Consejo de Administración de la Sociedad a la Junta General de Accionistas consiste en pagar a las acciones con derecho a dividendo la cantidad de 6,76 euros brutos por acción.

El saldo de las subvenciones de capital a 31 de diciembre de 2014, que recoge principalmente las ayudas recibidas al amparo de lo previsto en los convenios de colaboración para la realización de planes de mejora de la calidad del suministro eléctrico en la red de distribución, firmados, entre otros, con

el Ministerio de Industria, Energía y Turismo y los Organismos Públicos de las Comunidades Autónomas para la construcción de instalaciones de distribución eléctrica, ascendía a 353 millones de euros.



Pantano de Linsoles (Huesca)



Compromiso
con la protección
del entorno

ENDESA aspira a continuar siendo una empresa «excelente» en la gestión ambiental, preocupada por los impactos ambientales y por la preservación del entorno en los territorios y zonas en los que opera.

ENDESA ha seguido afianzando en 2014 su firme compromiso con el medio ambiente, realizando sus actividades de forma respetuosa con el entorno, progresando en la implantación y certificación de los sistemas de gestión ambiental, asegurando el mantenimiento de las certificaciones ya conseguidas y apostando por la conservación de la biodiversidad y la gestión responsable de residuos.

1.369
millones €
en inversión
ambiental
acumulada en
Iberia

30 acciones
operativas en
Iberia dentro
del Plan para la
Conservación de
la Biodiversidad

100% de
la energía
producida en
las centrales de
ENDESA en Iberia
está certificada
según ISO 14001

Las emisiones
de SO₂, de NO_x
y de partículas
en Iberia se han
reducido un 4%,
37,5% y 23%
desde 2008 en
las centrales
acogidas al PNRE

Central hidráulica La Sarra (Huesca)

ASUNTOS PRIORITARIOS-ESTUDIO DE MATERIALIDAD 2014	LA RESPUESTA DE ENDESA EN EL INFORME DE SOSTENIBILIDAD
Gestión medioambiental global (sistemas de cobertura, sensibilización y formación, monitorización del desempeño ambiental, compromiso financiero, transparencia en las políticas y compromisos ambientales).	Capítulo «Protección del Entorno»: 1. La respuesta de ENDESA a los retos ambientales. 2. Un importante esfuerzo inversor. 5. Gestión ambiental avanzada.
Uso eficiente de los recursos hídricos.	Capítulo «Protección del Entorno»: 3. Gestión integral del agua.
Mitigación de las emisiones atmosféricas.	Capítulo «Protección del Entorno»: 6.1. Emisiones Capítulo «Lucha Contra el Cambio Climático»: 2.2.1. Emisiones de CO ₂ .
Gestión integral de residuos.	Capítulo «Protección del Entorno»: 6.2. Gestión y reducción de residuos.
Protección de la biodiversidad (mitigación de impactos y conservación del patrimonio natural).	Capítulo «Protección del Entorno»: 7. Conservación de la biodiversidad.

RETOS 2014	ACCIONES REALIZADAS
Obtener las Autorizaciones Ambientales Integradas actualizadas de las centrales térmicas, de acuerdo a la Ley 5/2013, en Iberia.	Realización de los trabajos necesarios para la actualización de las Autorizaciones Ambientales integradas.
Cumplir con los requisitos establecidos por las nuevas Autorizaciones Ambientales Integradas, con especial atención a los relativos a suelos y aguas subterráneas.	Se han lanzado las actividades requeridas para el cumplimiento de los nuevos requisitos incluidos en la actualización de las AAI, destacando los relativos a suelo y aguas subterráneas.
Consolidar la metodología para el cálculo de la huella ambiental de ENDESA y presentar los primeros resultados de su implantación.	Finalización de los cálculos para un año base y presentación de primeros resultados en el CONAMA 2014.
Desarrollar proyectos de I+D+i ambiental en materia de conectividad fluvial, aplicados a la integración ecológica funcional de los aprovechamientos hidroeléctricos.	En el río Flamisell (cuenca del Segre Lleida) se ha estudiado la movilidad, a lo largo de un año, de una población de unas 1.000 truchas marcadas mediante emisores electrónicos de frecuencia. Los resultados indican el carácter sedentario de la trucha, con un muy bajo porcentaje de población móvil que, por otro lado, parece tener una explicación genética. De esta forma, el efecto barrera habitualmente atribuido a las presas y azudes, sobre la movilidad de las poblaciones de trucha, no parece ser evidente.
Preparar un sistema de auditorías de biodiversidad para centrales hidroeléctricas de la Compañía.	Sobre un prediseño de sistema de auditoría de biodiversidad, se ha realizado una prueba piloto en dos centrales hidroeléctricas (Ribeira y Eume, Galicia). A partir de los resultados obtenidos se está preparando un protocolo de trabajo que permitirá establecer y valorar las interacciones entre las centrales hidroeléctricas y la biodiversidad presente en su entorno, combinando base de datos existentes georreferenciadas y trabajos de campo, mediante el modelo Modest-R.
Realizar una modelización hidrodinámica de embalses aplicada a la mejora en su gestión hidráulica y ambiental.	Monitorización automatizada de la hidrología, meteorología y limnología (características físicas, químicas y biológicas de la columna de agua) del embalse de Matalavilla (río Valseco, León) para su modelización hidrodinámica, con el fin de reconocer los efectos de la gestión hidroeléctrica actual y futura del embalse sobre el ciclo térmico anual, la calidad del agua y las comunidades naturales acuáticas. Modelización hidrodinámica bidimensional del embalse de Riba-roja (Río Ebro, Tarragona): temperatura, velocidad y tiempo de residencia del agua. Aplicación a la calidad del agua embalsada y el control de la población larvaria de mejillón cebra.
Completar el perímetro de certificación en ISO14001 en las instalaciones de generación en Iberia.	Certificación de la central térmica Formentera (incluida en el sistema de gestión de la central térmica Ibiza) y de las centrales térmicas Guía de Isora y Arona (ambas en el sistema de gestión de la central térmica Candelaria).

PRINCIPALES MAGNITUDES 2010-2014					
	2010	2011	2012	2013	2014
Evolución de la inversión acumulada en activos medioambientales (millones euros)	1.227	1.270	1.324	1.380	1.369
Evolución de las emisiones de ENDESA en Iberia(g/kWh)	0,69 g/kWh SO ₂ 1,17 g/kWh NO _x 0,03 g/kWh partículas	1,07 g/kWh SO ₂ 1,42 g/kWh NO _x 0,04 g/kWh partículas	1,02 g/kWh SO ₂ 1,40 g/kWh NO _x 0,04 g/kWh partículas	1,00 g/kWh SO ₂ 1,29 g/kWh NO _x 0,04 g/kWh partículas	1,19 g/kWh SO ₂ 1,38 g/kWh NO _x 0,04 g/kWh partículas

EN 2015 NOS PROPONEMOS
Seguimiento de nueva legislación ambiental, analizando su impacto en la actividad de generación eléctrica y proponiendo las medidas de adaptación al nuevo contexto legislativo.
Resolver los problemas de contaminación de suelo y agua subterránea surgidos con motivo de las investigaciones realizadas en aplicación de los requisitos de actualización de las AAI.
Estudio y obtención de los permisos ambientales requeridos para el desarrollo de las labores de desmantelamiento de grupos de generación existentes, minimizando el impacto ambiental.
Seguimiento y apoyo de la descontaminación del suelo y agua subterránea en las antiguas CT Sant Adrià y CT Badalona.
Valoración de la capacidad de acogida de biodiversidad (vegetación y avifauna) de los embalses hidroeléctricos de ENDESA.
Desarrollo de un sistema de indicadores cuantitativos para el seguimiento de las acciones de la Compañía, con interacción sobre la biodiversidad.
Evaluación de los efectos del cambio climático sobre los recursos hídricos y los ecosistemas acuáticos continentales.
Utilización de la Huella Ambiental como instrumento para monitorizar el desempeño ambiental de nuestros negocios y para analizar tendencias de comportamiento (aspectos ambientales directos).

1. La respuesta de ENDESA a los retos ambientales

Para ENDESA, el desarrollo sostenible es un pilar esencial de su estrategia, incluyendo como uno de los compromisos más importantes la protección del medio ambiente. Esta actitud constituye un signo de identidad positivo y diferencial para la Compañía, ya que se trata de un principio fundamental de comportamiento que se encuentra expresamente recogido en sus valores empresariales.

A través de este compromiso se pretende minimizar el impacto de la actividad industrial de ENDESA en el medio natural en el que opera. Fundamentalmente, se abordan aspectos relacionados con la lucha contra el cambio climático, una adecuada gestión de residuos, emisiones a la atmósfera, vertidos, suelos contaminados y otros potenciales impactos negativos.

Además, la gestión medioambiental de ENDESA pretende minimizar, en la medida de lo posible, el consumo de los recursos naturales y apuesta por la conservación de la biodiversidad de los entornos donde opera.

La evaluación de los riesgos medioambientales asociados al desarrollo de las actividades de la empresa y las certificaciones medioambientales otorgadas por entidades ex-

ternas ayudan a asegurar la excelencia en la gestión ambiental de ENDESA, que está integrada y alineada con su estrategia corporativa.

Asimismo, Enel se ha fijado un conjunto de objetivos ambientales cuantitativos para los principales indicadores ambientales para todo el perímetro del Grupo, incluyendo las instalaciones de ENDESA, fijando un horizonte temporal hasta 2020 y tomando como referencia los valores de 2010. Estos objetivos son:

- Reducción de las emisiones específicas de CO₂ en un 15%.
- Reducción de las emisiones específicas de NO_x y SO₂ en un 10%.
- Reducción de las emisiones específicas de partículas en un 50%.
- Reducción del consumo específico de agua en un 10%.

En este sentido, ENDESA pretende contribuir a su consecución a través de sus planes y sistemas de gestión medioambiental.

2. Un importante esfuerzo inversor

ENDESA realiza un importante esfuerzo inversor para lograr la excelencia en la gestión ambiental. Así, durante 2014, las inversiones de ENDESA en actividades medioambientales han ascendido a 60 millones de euros en Iberia y 53 millones de euros en Latinoamérica, siendo la inversión acumulada al cierre de 2014 de 1.369 millones de euros.

La inversión acumulada de ENDESA en activos medioambientales asciende a 1.369 millones de euros.

Los gastos medioambientales se han situado durante 2014 en 116 millones de euros en Iberia y 2 millones de euros repartidos en los 5 países Latinoamericanos.

Inversión Anual Medio Ambiente (millones de euros)	2014	2013	% Var.
Negocio en España y Portugal	60	30	100
Negocio en Latinoamérica (1)	53	56	(5,4)
Total	113	86	31,4

Inversión Acumulada Medio Ambiente (millones de euros)	2014	2013	% Var.
Negocio en España y Portugal	1.369	1.311	4,4
Negocio en Latinoamérica	–	69	na
Total	1.369	1.380	(0,8)

Gasto Anual Medio Ambiente (millones de euros)	2014	2013	% Var.
Negocio en España y Portugal	116	126	(7,9)
Negocio en Latinoamérica (1)	2	4	(50,0)
Total (2)	118	130	(9,2)

(1) Datos previos a la desinversión en Latinoamérica en octubre 2014.

(2) De los gastos relacionados con actividades medioambientales, 50 millones de euros en 2014 y 53 millones de euros en 2013 corresponden a la dotación de amortizaciones de las inversiones.

3. Gestión integral del agua

A través de la resolución A/RES/58/217, la Asamblea General de las Naciones Unidas proclamó el período 2005-2015 Decenio Internacional para la Acción «El agua, fuente de vida».

ENDESA ha identificado el agua como un recurso crítico que se verá afectado por el cambio climático. Las previsiones de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) manifiestan que si no se adoptan nuevas políticas, en el año 2050 más del 40% de la población mundial vivirá en áreas bajo estrés hídrico severo.

Las empresas jugarán un papel importante en el desarrollo y la implementación de soluciones respecto a esta problemática del agua. Por eso, ENDESA, asumiendo un papel de liderazgo en las eléctricas españolas, se ha adherido en 2014 y por quinto año consecutivo al *CDP Water Disclosure*, una iniciativa que proporciona datos relativos al agua y su gestión por las corporaciones más grandes del mundo de cara a informar al mercado global sobre el riesgo de inversión y oportunidades comerciales, y para ayudar a dirigir las inversiones hacia el uso sostenible de este recurso. Este año, y como un paso más en su compromiso con la problemática del agua, ENDESA ha participado en el proyecto piloto de *scoring* promovido por CDP Water, habiendo obtenido un nivel de «Leadership», por encima del valor medio del sector que se encuentra en el nivel «Management».

ENDESA se ha adherido por quinto año consecutivo al CDP Water Disclosure.

Dentro de esta iniciativa, CDP publica anualmente un Informe. Este año el «CDP Global Water Report 201 – From water risk to value creation», analiza, a través de las respuestas de las 1.064 empresas que han participado en la iniciativa, cuáles son los principales riesgos y oportunidades detectados por las empresas en relación a la disponibilidad del agua, así como las tendencias de las compañías en la gestión de estos riesgos. Dentro de este informe destaca que ENDESA utiliza la herramienta del WBCSD Global Water Tool para conocer las condiciones de riesgo de las instalaciones a nivel de cuenca hidrográfica.

Dado que el agua es un bien común, su gestión se ha convertido en un tema social, cultural y ambientalmente delicado, particularmente en tiempos de escasez de agua, por lo que

las soluciones para mejorar las condiciones de abastecimiento de agua, saneamiento y calidad requieren un enfoque que implique asociaciones y acciones colectivas.

ENDESA espera disponer de una ventaja competitiva, al alinear sus estrategias corporativas de agua con los objetivos de políticas públicas e iniciativas que surjan de las múltiples partes interesadas.

A través del contacto ágil y continuo con las partes interesadas se podría entender, anticipar y responder a los nuevos problemas y expectativas. Un diálogo abierto también puede ser útil en la prevención y reducción del riesgo de futuros conflictos relacionados con el agua.

Este es otro ejemplo de la alineación de las actuaciones de ENDESA dentro de la sostenibilidad, actuando de forma equilibrada entre nuestras responsabilidades en materia económica, social y medioambiental, sobre la base de criterios de sostenibilidad.

Y el uso del agua en el resto de sus procesos productivos (centrales térmicas, nucleares, etc.), se percibe claramente como un elemento fundamental en el negocio de la Compañía.

De hecho, en la gestión del agua se han inventariado todas las instalaciones que tienen tratamiento de aguas residuales, los embalses que tienen control de parámetros ambientales y los tramos de ríos regulados que presentan problemas de caudal ecológico. Se han realizado también los balances hídricos de las instalaciones de combustión con el objeto de poder empezar a estudiar objetivos de reducción del consumo de agua.

3.1. Uso y consumo de agua

La gestión integral del agua es una de las mayores preocupaciones de ENDESA. Las principales líneas de actuación en este ámbito son la mejora de la eficiencia en el consumo, la calidad del agua mediante el control de los vertidos y las aguas residuales y la gestión de los embalses, evaluando su potencial ecológico de acogida de avifauna, las posibilidades de control de especies invasoras y evitando la existencia de tramos secos en los ríos regulados.

También se han realizado mejoras en el tratamiento de las aguas residuales sanitarias de centrales hidráulicas, en el sentido de sustituir vertidos autorizados por sistemas de confinamiento estanco y retirada controlada. A este respecto se ha continuado con la política de confinamiento de efluentes, separación de fases y gestión selectiva de los residuos finales, con la voluntad de tender a un futuro «vertido cero» en el dominio público hidráulico.

CONSUMO DE AGUA DE PROCESO (Hm³)

	2012	2013**	2014
España y Portugal	56,93	58,93	64,79
Unidad de Producción Térmica (UPT)	53,55	40,07	46,66
Generación Nuclear	1,93*	16,93	17,15
Minería	2,18	1,93	0,982
Latinoamérica***	11,42	16,48	10,03 (1)
Unidad de Producción Térmica (UPT)***	11,42	16,48	10,03 (1)

* Dato de consumo de agua en centrales nucleares en el año 2012 ha sido corregido.

** Datos 2013 homogeneizados sin sociedades de control conjunto.

*** Datos previos a la desinversión en Latinoamérica en octubre 2014.

(1) Faltan datos de Brasil y Colombia.

Durante el pasado año se ha captado agua dulce, marina y residual para su uso en las centrales de la Compañía, atendiendo siempre a la sostenibilidad y eficiencia en el consumo de la misma. La captación de agua para usos industriales ha aumentado respecto a 2013 por la mayor actividad de las instalaciones.

CAPTACIÓN TOTAL DE AGUA POR FUENTES (Hm³)

		España y Portugal	Latinoamérica*(1)
Uso industrial	Captación de agua dulce	61,90	3,08
	De aguas superficiales	60,21	0,14
	De pozos	0,97	6,7
	De red municipal	0,72	2,94
	Captación de agua de mar	0,00	0
	Capacitación de agua de mar (desalada)	2,89	0,42
	Captación de aguas residuales (uso interno)	0,011	0
Uso para refrigeración	Agua marina (ciclo abierto)	4.161,83	337,14
	Aguas superficiales (ciclo abierto)	1.721,50	1.379,43
	Agua (ciclo cerrado)		0,03
	Volumen de agua procesada	270,21	2,63
	Drenaje de las torres de refrigeración	240,45	0
Uso civil		0,17	0,17
Total		6.188,75	343,27

* Datos previos a la desinversión en Latinoamérica en octubre 2014.

(1) Faltan datos de Brasil.

3.2. Vertidos de agua

ENDESA cuenta con una serie de procedimientos para controlar y disminuir los vertidos al agua, así como para mejorar su calidad, principalmente a través de instalaciones de tratamiento de aguas residuales. El aumento de vertidos en 2014 en España y Portugal se debe al mayor consumo de agua por el mayor peso de la producción térmica.

VERTIDOS INDUSTRIALES DE ENDESA (Hm³)

	2012	2013*	2014
España y Portugal			
Térmicas	32,93	40,91	47,83
Nucleares	1,74	1,44	1,56
Latinoamérica**			
Térmicas	5,41	6	5,05 (1)

* Datos 2013 homogeneizados sin sociedades de control conjunto.

** Datos previos a la desinversión en Latinoamérica en octubre 2014.

(1) Falta dato de Brasil.

3.3. Análisis de estrés hídrico

Durante el año 2014 ENDESA ha realizado de nuevo un análisis para identificar cuáles de sus instalaciones se encuentran en zona de estrés hídrico. Es importante destacar que el estrés hídrico de una zona es inherente a la mis-

ma y no viene en ningún caso motivado por la presencia de una instalación.

Se define como zona bajo estrés hídrico aquella con una disponibilidad de recurso hídrico por debajo de los 1.700 m³/persona y año, definidos por la FAO como la cantidad mínima de agua dulce necesaria para cubrir las necesidades de alimentación, salud e higiene.

El análisis del estrés hídrico se realiza a través de una herramienta informática, la «Global Water Tool for Power Utilities» (GWT), que ha sido desarrollada por el World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) y está dirigida a compañías y organizaciones para facilitar la identificación y el análisis del consumo de agua producido durante el desarrollo de su actividad productiva, además de evaluar los riesgos relacionados con sus operaciones globales y su cadena de proveedores en lo relativo a la utilización de los recursos hídricos.

Para la realización del estudio se han tenido en cuenta un total de 47 instalaciones de producción de energía que corresponden a distintas tipologías: 30 centrales térmicas y 17 centrales hidroeléctricas en Iberia. Las conclusiones que ha permitido extraer el estudio han sido ciertamente interesantes:

- Un total de 20 instalaciones se encuentran en zonas definidas como de recurso hídrico bajo estrés, lo que representa el 42,5% de las centrales de ENDESA. Sin embargo,

es importante destacar que el 90% de las instalaciones ubicadas en esas zonas no consumen agua dulce, bien sea en el caso de centrales térmicas porque se abastecen únicamente de agua salada para todos sus usos, bien sea en el caso de centrales hidroeléctricas porque realizan un uso sin consumo, del agua dulce.

- Las instalaciones ubicadas en zona con recurso hídrico bajo estrés (< 1.700 m³/persona y año) y con consumo de agua dulce son sólo el 4,3% de las instalaciones de ENDESA, que producen el 1,5% de la energía.
- ENDESA no realiza la optimización del uso de recurso hídrico dulce sólo en las zonas bajo estrés sino en todas sus instalaciones, ya que tampoco el 59,3% de los centros de producción que se encuentran en zonas con recurso hídrico suficiente y abundante consumen agua dulce.

Es importante indicar que todos los centros de producción de ENDESA, en los casos donde generan consumos de agua, lo hacen dentro de los valores normales esperados para centrales de las diferentes tecnologías utilizadas.

Cabe resaltar también que todas las centrales disponen de un sistema de gestión ambiental certificado ISO 14001, en cuyos programas de gestión medioambiental muchas de ellas fijan objetivos de reducción de consumos de agua o de mejora de los vertidos, medidas que permitirán reducir la afectación de las centrales a la disponibilidad de recurso de agua dulce en sus respectivas cuencas.

4. Gestión de riesgos y pasivos ambientales

Para dar cumplimiento a las obligaciones derivadas de la Ley de Responsabilidad Medioambiental española, pese a que el marco regulatorio que acompaña a esta ley no está finalizado completamente, ENDESA ha iniciado en el último trimestre de 2014 el denominado proyecto MIRAT. El objetivo de este proyecto es establecer la garantía financiera obligatoria que dicta la ley para nuestras centrales térmicas convencionales y ciclos combinados con una potencia térmica > 50 MW a través de la realización de un análisis de riesgos medioambiental.

La metodología para la realización de los análisis de riesgos ambientales ha sido elaborada a nivel sectorial y cuenta con la aprobación del Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente.

Finalizado 2014, se ha realizado el 75% de las visitas a las instalaciones implicadas con el fin de recabar toda la información necesaria para poder elaborar los análisis de riesgos medioambientales. Está previsto finalizar estos análisis a mediados de 2015. Posteriormente y cuando el marco regulatorio esté completamente aprobado, se fijará la garantía financiera obligatoria de aquellas centrales que así lo requieran a la vista de los resultados de los análisis de riesgos medioambientales.

4.1. Resolución de pasivos ambientales

La Compañía, al estar comprometida con la protección del entorno, siente la obligación de resolver los pasivos ambientales. Es por esto por lo que para cada instalación identifica sus pasivos ambientales, los cuales se abordan en el marco de sus programas de gestión ambiental. Esta labor puede reflejarse mediante su eliminación, disposición final o reutilización.

La clasificación de los pasivos ambientales será mayor, media o menor, dependiendo del impacto potencial en el medio

ambiente, de los riesgos para las personas, de la magnitud y de la superficie que abarque.

España y Portugal

Durante el año 2014 continuaron las labores de demolición de las antiguas CT Badalona y CT Sant Adrià, con el objetivo de recuperar del emplazamiento al estado previo al inicio de cualquier actividad industrial.

Como hitos más importantes del avance logrado en el año, destaca la conclusión de las labores correspondientes a las estructuras en tierra y el inicio de las relativas a las situadas en Dominio Público Marítimo Terrestre.

En paralelo a las actuaciones propias de demolición, se ha finalizado la caracterización del estado del suelo y agua subterránea, habiéndose obtenido la aprobación del Proyecto de recuperación voluntaria de suelos, según lo establecido en la Ley 22/2011, de 28 de julio, de residuos y suelos contaminados, por parte de la Agencia Catalana de Residuos.

Siendo los vertederos de cenizas, escorias y yesos un pasivo ambiental originado por la actividad de generación eléctrica empleando combustibles sólidos, es necesario generar el conocimiento que permita plantear soluciones de restauración para estas instalaciones.

En este contexto, durante el año 2014 se ha continuado con el estudio experimental iniciado en el año 2012, con el objetivo de desarrollar una metodología eficaz y rápida de recuperación ambiental del hueco de la Corta Barrabasa, antiguo vertedero de la CT Teruel. El valor añadido de esta metodología es la extrapolación de resultados a otros escenarios con una problemática similar.

5. Gestión ambiental avanzada

En 2014, ENDESA ha seguido avanzando en el desarrollo de su gestión ambiental, tanto en la certificación como en las autorizaciones ambientales integradas y estudios de impacto ambiental. También ha seguido trabajando en la optimización del proceso de recepción y calidad de la información suministrada por las distintas áreas.

5.1. Certificación de los sistemas de gestión ambiental

ENDESA hace suyo el objetivo del Grupo Enel de extender la certificación en ISO 14001 a todas las actividades.

Por ello, en 2014 ENDESA ha continuado sumando esfuerzos en su proceso de implantación y certificación de sistemas de gestión ambiental según ISO 14001 y también su registro en el sistema europeo de Ecogestión y Ecoauditoría EMAS en las principales áreas geográficas en las que opera, así como con el mantenimiento de las certificaciones ya disponibles.

5.1.1. España y Portugal

Durante 2014, se han mantenido las certificaciones de los sistemas de gestión ambiental según la Norma Internacional ISO 14001 que ENDESA tiene implantados en todos los negocios del ámbito geográfico de España y Portugal.

Generación

A finales de 2014, ENDESA disponía en España y Portugal del 97,65% de la potencia instalada certificada según la ISO 14001, así como la totalidad de las terminales portuarias y las explotaciones mineras.

El 97,65% de la potencia instalada en las centrales de ENDES en España y Portugal está certificada por la norma ISO14001.

Por lo que respecta al Sistema Europeo de Ecogestión y Ecoauditoría, Eco-Management and Audit Scheme (en adelante, «EMAS»), durante 2014 se han registrado las Centrales

Térmicas de Jinámar y Llanos Blancos y se ha realizado la implantación del sistema en las Centrales Térmicas Candelaria y El Palmar.

ENERGÍA PRODUCIDA EN LAS INSTALACIONES CERTIFICADAS DE ENDESA (%)

	2012	2013*	2014
España y Portugal	97,87	99,90	100
Latinoamérica**	99,53	96,78	100 (1)

* Datos 2013 homogeneizados sin sociedades de control conjunto.

** Datos previos a la desinversión en Latinoamérica en octubre 2014.

(1) Falta Brasil.

POTENCIA CERTIFICADA DE ENDESA (%)

	2012	2013*	2014
España y Portugal	93,5	97,17	97,65
Latinoamérica**	97,8	97,89	98,6 (1)

* Datos 2013 homogeneizados sin sociedades de control conjunto.

** Datos previos a la desinversión en Latinoamérica en octubre 2014.

(1) Falta dato Brasil

El 100% de las instalaciones de Distribución, Minería y Terminales Portuarias en España y Portugal están certificadas.

Distribución

Todas las actividades de transformación y distribución en España están incluidas en el alcance de la certificación.

Sedes de ENDESA

Entre las actuaciones que se han desarrollado este año cabe destacar la puesta en valor de los esfuerzos realizados por ENDESA para reducir sus consumos energéticos y las consiguientes emisiones de CO₂ en sus edificios. Las actuaciones más destacadas han sido:

- El éxito de la revisión del Sistema de Gestión de Eficiencia Energética (ISO 50001) y de Gestión Ambiental (ISO 14001) en los 18 edificios de oficinas certificados por AENOR en España, además de la revisión del sistema de Calidad

Ambiental de Interiores en los 6 edificios certificados según UNE 171330-3 que reconoce el compromiso con la protección del medio ambiente y la eficiencia energética.

Estos certificados en Gestión Energética, Gestión Ambiental y en Calidad Ambiental en Interiores, convierten a los edificios de ENDESA en modelos de construcción y gestión sostenible en una superficie total que abarca más de 115.000 m².

- La remodelación de la antigua Catalana de Manresa para acoger a la nueva sede en la Cataluña Central.

La nueva sede de ENDESA en la Cataluña Central quedó inaugurada el pasado mes de marzo, tras dos años de remodelación para convertirla en un edificio de oficinas.

Se trata de un edificio totalmente remodelado que ha tenido presente tanto el valioso pasado de las instalaciones como el futuro que han de acoger. Así, las antiguas infraestructuras eléctricas dejaron paso a un edificio de 3 plantas y casi 3.000 m² con un espacio de oficinas que sigue el mismo espíritu que el también recientemente remodelado edificio Vilanova de Barcelona.

EDIFICIOS DE OFICINAS CERTIFICADOS EN GESTIÓN AMBIENTAL, ENERGÉTICA Y DE CALIDAD AMBIENTAL EN INTERIORES A 31 DE JULIO DE 2014

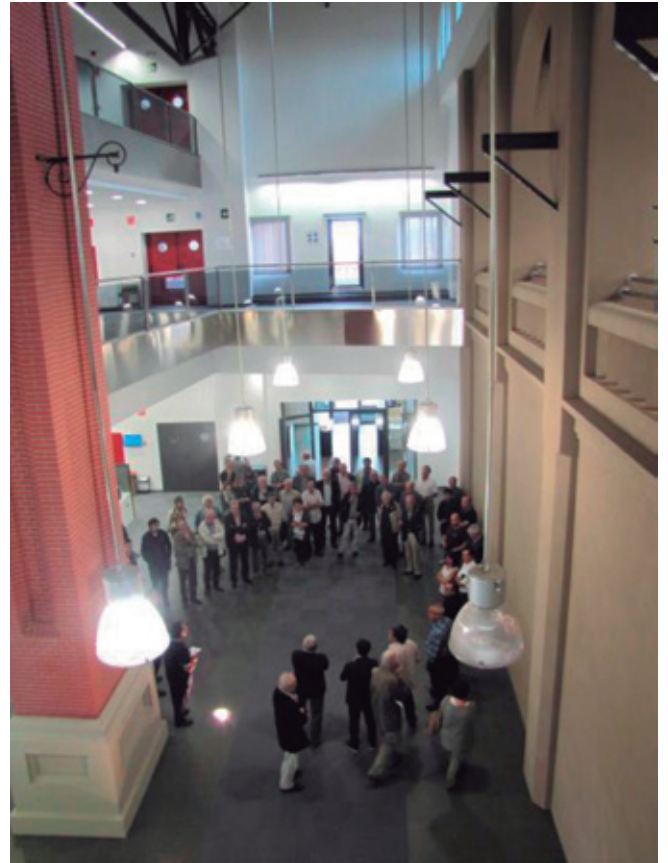


Edificio con certificación ambiental (UNE-ISO-14001), energética (UNE-ISO-50001) y de calidad ambiental en interiores (UNE-271330-3).

Edificio con certificación ambiental (UNE-ISO-14001) y energética (UNE-ISO-50001).



Las obras han permitido recuperar unas instalaciones históricas con valor arquitectónico



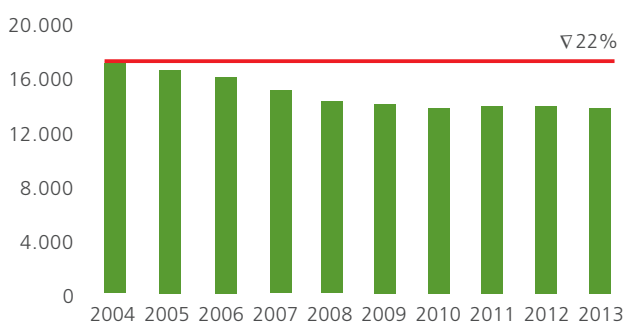
El edificio incorpora también las últimas tecnologías en materia de eficiencia, consiguiendo alrededor de un 60% de ahorro en este campo, hecho que le ha comportado la calificación energética tipo B.

- Desde el año 2011 la Sede Social de Madrid tiene implantado un Sistema Integrado de Gestión Ambiental, Energética y de Calidad Ambiental de Interiores (SIGAEC), siendo el primer edificio de estas características que ha obtenido la triple certificación ISO 14001, UNE-EN16001 y

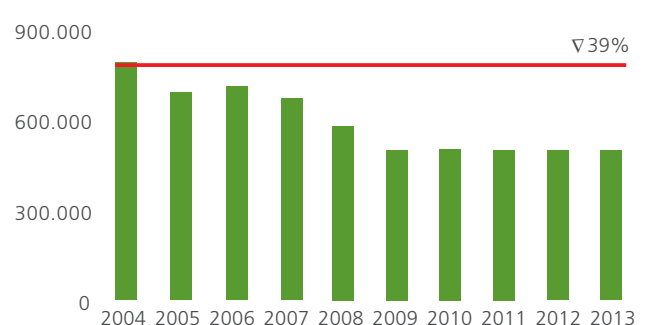
UNE-EN 171330-3. En los últimos 10 años se han alcanzado unas reducciones del 30% de consumos energéticos y del 62% en consumo de papel.

- A lo largo de 2014 se ha llevado a cabo una exitosa campaña de buenas prácticas ambientales en oficinas a los empleados de ENDESA, a través de mensajes de sensibilización que aparecen en el salvapantallas de los ordenadores, y que se activan al entrar éstos en modo descanso. Estas buenas prácticas están orientadas a tomar conciencia de

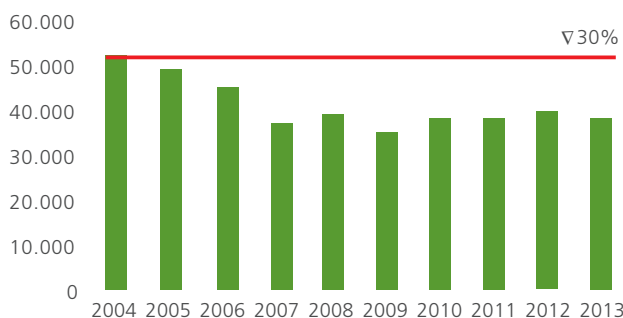
ELECTRICIDAD (MW/h)



GAS (M³)



AGUA (M³)



los consumos energéticos que comporta el equipamiento en oficinas, para ayudar a hacer un buen uso y no malgastar recursos.

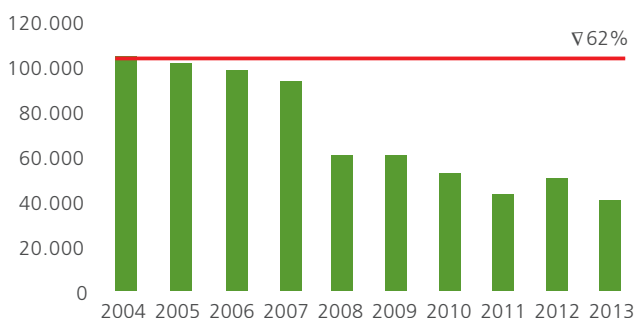
Apaga el ordenador si no vas a usarlo en una hora. No dejes los equipos en modo stand-by también consumen



Todas estas actuaciones realizadas en los edificios de ENDESA en el campo de la eficiencia energética han sido reconocidas con la participación de ENDESA y la presentación del caso práctico «El SIGAEC en los edificios de oficinas de ENDESA» en la pasada edición de CONAMA 2014, muy centrado en la Economía baja en Carbono y la Eficiencia Energética.

Cabe destacar que se mantiene el Convenio entre ENDESA y ECOEMBES, que espera poder extenderse a otros edificios en 2015, ratificando el compromiso firme de ENDESA en la minimización de la producción de residuos, y en alcanzar el máximo nivel en la segregación de los mismos.

PAPEL (Kg)



Los beneficios obtenidos con la mejora de la segregación van destinados en su totalidad a la ONG Save the Children.



5.1.2. Latinoamérica

De las 59 instalaciones de generación eléctrica que la Compañía tenía en Latinoamérica hasta octubre de 2014, 58 (98%) han mantenido exitosamente en 2012 la certificación de Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) basados en la Norma ISO 14.001. La excepción la constituye la Central Térmica Bocamina II, Chile, debido a que ingresó al parque de generación en octubre de 2012 y se encuentra en fase de certificación de su SGA. De este modo, el 98% de la potencia instalada de la Compañía en Latinoamérica se encuentra certificada bajo esta norma.

El 98% de la potencia instalada en Latinoamérica está certificada según la ISO 14001.

Además, durante este año se ha realizado una exhaustiva revisión de los distintos SGA en las instalaciones para confeccionar una línea base con miras a la homologación e implantación de un único SGA.

En Colombia, el Sistema de Gestión Ambiental implementado en todas las instalaciones de generación de Emgesa fue objeto de recertificación por la firma Bureau Veritas Certificación. De este modo, se prorrogó la certificación del SGA hasta el 3 de enero de 2017. En cuanto a la distribución colombiana, la certificación de Codensa, para todas sus instalaciones, está vigente hasta el 28 de diciembre de 2015.

5.2. Autorizaciones Ambientales Integradas y Estudios de Impacto Ambiental

5.3.1. España

ENDESA ha obtenido en 2014 la actualización de las Autorizaciones Ambientales Integradas (AAI) de las instalaciones de generación. Como resultado del requisito de investigación del estado del suelo y agua subterránea, dentro del citado proceso de actualización han surgido situaciones de contaminación, cuya solución ha sido planteada en el curso del año.

Adicionalmente se ha continuado la tramitación de la AAI de la Central Térmica Litoral de Almería, asociada a la ampliación del vertedero de esta instalación, planteado la mo-

dificación no sustancial de la AAI de la Central Térmica As Pontes, referente a la inclusión del Parque de Saa en la citada autorización, y obtenido la calificación como modificación no sustancial del cambio de combustible en la Central Diesel El Palmar.

En 2014 se ha continuado la tramitación de Evaluación de Impacto Ambiental de la Central Hidroeléctrica de Bombeo de Montnegre y de la Central Térmica de Ciclo Combinado Ledesma.

Por otra parte, dentro de las labores de desmantelamiento de las antiguas CT Sant Adrià y CT Badalona, se ha desarrollado el Plan de Vigilancia Ambiental y se logrado la aprobación, por parte de la Agencia Catalana de Residuos, del Proyecto de Recuperación Voluntaria.

5.3. Gestión de incidentes ambientales

A pesar del esfuerzo de ENDESA por ir más allá de la legislación en materia de protección del entorno, durante 2014 se han registrado algunos incidentes ambientales.

Para más información ver Capítulo Buen Gobierno apartado: 2.2. Sanciones Recibidas.

6. Gestión y regulación de emisiones

ENDESA cuenta con un exhaustivo sistema de vigilancia de todas sus emisiones para controlar las características y volúmenes emitidos. La Compañía cumple con los parámetros exigidos por la normativa aplicable, implanta tecnologías que las minimizan y diseña y aplica medidas correctoras de los impactos generados.

6.1. Emisiones

6.1.1. España y Portugal

ENDESA está acogida al Plan Nacional de Reducción de Emisiones 2008-2015 (PNRE) de las Grandes Instalaciones de Combustión (GIC). En el marco del compromiso adquirido con este plan, la Compañía ha llevado a cabo importantes actuaciones en sus instalaciones para reducir las emisiones atmosféricas, lo que le ha permitido alcanzar reducciones, respecto a 2008, del 4% de emisiones de dióxido de azufre (SO₂), del 37% de óxido de nitrógeno (NO_x) y del 23% en el caso de las partículas en las grandes instalaciones de combustión acogidas al PNRE. Tomando como referencia el año 2006, para las mismas instalaciones acogidas al PNRE, la reducción acumulada es del 88% para las emisiones de dióxido de azufre (SO₂), del 59% para las emisiones de óxido de nitrógeno (NO_x) y del 73% para las emisiones de partículas.

Las actuaciones realizadas durante el período 2008-2014 en las grandes instalaciones de combustión acogidas al PNRE han permitido una reducción de emisiones del 4% de SO₂, del 37% de NO_x y del 23% de partículas.

Con la incorporación al ordenamiento jurídico nacional de la Directiva 2010/75/UE de emisiones industriales, mediante la Ley 5/2013 y el Real Decreto 815/2013 se introducen nuevas y más estrictas exigencias medioambientales en materia de emisiones contaminantes. En concreto, las instalaciones existentes deberán respetar nuevos límites y acogerse a diversos mecanismos a partir del año 2016, lo que supondrá una progresiva reducción de las emisiones atmosféricas procedentes de las Grandes Instalaciones de Combustión. Para ello, será necesario realizar importantes planes e inversiones en el ámbito de la generación térmica.

ENDESA CULMINA EL PASO A GAS DE LA MITAD DEL PARQUE DE GENERACIÓN EN BALEARES EN 5 AÑOS

Con la conversión a gas natural de grupo MAN 2 de la central de Ibiza, ENDESA culmina en 5 años el proceso de transformación para la combustión con gas natural de la totalidad de las centrales susceptibles de ser modificadas, lo que supone la mitad de su parque de generación eléctrica en Baleares. Las actuaciones se han llevado a cabo en la central térmica de Ibiza (tanto en turbinas de gas como en motores diésel) y los 4 ciclos combinados de Cas Tresorer (grupos I y II) y Son Reus (grupos I y II), ambos en Mallorca, que representan una potencia total instalada de 1.134 MW.

El uso de gas natural como combustible presenta una serie de mejoras medioambientales y técnicas respecto a combustibles sólidos que se concretan en una importante reducción en las emisiones de gases a la atmósfera:

- Reducción del 32% de emisiones de dióxido de carbono (CO₂).
- Reducción del 100% de dióxido de azufre (SO₂).
- Reducción del 58,3% de óxidos de nitrógeno (NO_x).
- Reducción 100% de partículas.



EVOLUCIÓN DE LAS EMISIONES ESPECÍFICAS DE SO₂, NO_x Y PARTÍCULAS DE ENDESA

España y Portugal	2012	2013*	2014
SO ₂ (gSO ₂ /kWh)	1,02	1,01	1,19
NO _x (gNO _x /kWh)	1,40	1,30	1,38
Partículas (g partículas/kWh)	0,04	0,04	0,04

* Datos 2013 homogeneizados sin sociedades de control conjunto.

EVOLUCIÓN DE LAS EMISIONES ESPECÍFICAS DE SO₂, NO_x Y PARTÍCULAS DE ENDESA

Latinoamérica**	Argentina	Brasil	Colombia	Chile	Perú
SO ₂ (gSO ₂ /kWh)	0,35	nd	7,77	0,89	0,06
NO _x (gNO _x /kWh)	0,98	nd	1,62	1,2	0,59
Partículas (g partículas/kWh)	0,02	nd	0,22	0,03	0,02

** Datos previos a la desinversión en Latinoamérica en octubre 2014.

Para ver las emisiones de CO₂, ver Capítulo de Cambio Climático apartado: 2.2.1. Emisiones de CO₂.

Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono

En España y Portugal se han emitido 0,49 toneladas equivalentes de CFC11, repartidas según: 0,0734 toneladas de HCFC (0,00367 toneladas equivalentes de CFC11), 0,065 toneladas de Halón (0,0975 toneladas equivalentes de CFC11), 0,55 toneladas de R22 (0,03 toneladas equivalentes de CFC11) y 0,44 toneladas de Freón (0,35 toneladas equivalentes de CFC11).

6.2. Gestión y reducción de residuos

ENDESA dispone de sistemas de gestión y reducción de residuos que son revisados de manera continua para detectar e impulsar mejoras.

Los principales residuos que se generan en la actividad de ENDESA son:

- **Yesos, cenizas y escorias** en las unidades de producción térmica alimentadas con carbón. Una parte se vende como subproducto o es reutilizada por la propia instalación en actuaciones de restauración.
- **Residuos de los embalses** asociados a las centrales hidroeléctricas, formados por los sedimentos generados por la disminución de la velocidad y caudal del río. Éstos deben ser eliminados periódicamente.
- **Residuos radiactivos de media y baja intensidad en las centrales nucleares** de ENDESA, gestionados por Enresa

y depositados en instalaciones especialmente diseñadas para tal fin y ubicadas en El Cabril (Córdoba).

- **Residuos generados en la actividad de distribución**, como transformadores, baterías contaminadas con aceite/PCB y aceite mineral procedente de las subestaciones y otros residuos no peligrosos como chatarra y cartón, que son gestionados por agentes autorizados cumpliendo estrictamente la normativa ambiental aplicable.
- **Residuos asociados a la minería**, como las escorias, que son depositadas en escombreras que son adecuadamente gestionadas y recuperadas, siendo instalaciones como la de As Pontes casos emblemáticos y de estudio en este sentido.

Algunas de las medidas aplicadas para la disminución de residuos son la reutilización de aceites usados, la retirada de transformadores con bifenilo policlorado (PCB), la progresiva retirada de los componentes con amianto, la valorización de residuos inertes y el tratamiento para la reutilización de disolventes de limpieza.

Del total de los residuos producidos en ENDESA, una parte significativa se valoriza en instalaciones externas, siendo un 89,5% del total de residuos no peligrosos en España y Portugal y un 39,1% de los peligrosos en el mismo ámbito geográfico de España y Portugal.

6.2.1. España y Portugal

En 2014 ha disminuido la producción de residuos y ha aumentado el porcentaje de valorización de los mismos, tanto a nivel de residuos peligrosos como de no peligrosos. Concretamente se ha reducido en un 44,6% la producción de residuos no peligrosos (no se incluyen los residuos de combustión de carbón cuyos datos se incluyen más adelante en una tabla específica) y en un 14,8% de residuos peligrosos. En cuanto a la valorización, para residuos no peligrosos ha sido del 89,5% (no se incluyen los residuos de combustión de carbón), mientras que para residuos peligrosos ha sido del 39,1%.

EVOLUCIÓN DE LOS RESIDUOS DE ENDESA (TONELADAS)

	Residuos peligrosos (RP) 2014		Residuos no peligrosos (RnP) 2014	
	producidos	valorizados	producidos	valorizados
España y Portugal				
Unidades de Producción Térmica (UPT)	11.024,94	2.894,13	22.990,91	16.740,91
Unidades de Producción Hidráulica (UPH)	712,62	719,07	1.873,70	1.683,71
Minería	123,21	62,26	6.382,83	6.334,07
Nuclear	516,35	130,62	2.730,33	1.720,97
Distribución	2.360,91	2.050,49	37.961,95	37.903,56
Terminales Portuarias	14,06	12,56	122,75	103,45
Latinoamérica* (1)				
Unidades de Producción Térmica (UPT)	1.847,07	34,89	89.294,09	1.061,7
Unidades de Producción Hidráulica (UPH)	77,86	79,42	859,92	669
Renovables	54,43	0	0,17	0
Distribución	28,3	26,3	38.291,5	38.291,5

* Datos previos a la desinversión en Latinoamérica en octubre 2014.

(1) Datos sin Brasil.

RESIDUOS RADIATIVOS (m³) PRODUCIDOS EN ESPAÑA Y PORTUGAL EN 2014

Líquidos	6,76
Sólidos	256,21
Compactables	176,97
Otros tratamientos (fragmentación, cementación, etc.)	69,90
Restantes	9,34

Se consideran residuos valorizados aquellos entregados a gestor autorizado y que se someten a tratamientos de valorización por parte de éste. En la tabla anterior no se recoge la producción de residuos de la combustión de carbón (cenizas, escorias y yesos), cuyos datos se indican en una tabla dedicada.

Durante 2014, se han valorizado más de 1 millón de toneladas de materiales usados en España y Portugal.

6.3. Valorización de cenizas y escorias residuales

ENDESA valoriza las cenizas y escorias residuales generadas en sus plantas de combustión de carbón, situadas principalmente en la Península Ibérica, como materia prima para otros usos industriales.

PRODUCCIÓN Y GESTIÓN DE CENIZAS, ESCORIAS Y YESOS EN LAS CENTRALES TÉRMICAS DE CARBÓN DE ENDESA (ESPAÑA Y PORTUGAL)

	2012	2013*	2014
Cenizas (t/año)			
Producido	1.828.138	1.186.897	1.497.624
Valorización	540.525	527.715	577.405
Restauración	0	0	0
Vertedero	1.294.369	659.182	920.220
Escorias (t/año)			
Producido	214.895	171.326	259.965
Valorización	67.864	24.034	20.949
Restauración	4.070	0	0
Vertedero	142.992	147.292	239.016
Yesos (t/año)			
Producido	1.180.788	793.464	1.042.930
Valorización	73.271	31.890	63.334
Vertedero	1.102.556	761.574	979.596

* Datos 2013 homogeneizados sin sociedades de control conjunto.

PRODUCCIÓN Y GESTIÓN DE CENIZAS, ESCORIAS Y YESOS EN LAS CENTRALES TÉRMICAS DE CARBÓN DE ENDESA EN LATINOAMÉRICA*

	2012	2013	2014
Producido kt/ año	103,6	376,5	111,7 (1)

* Datos previos a la desinversión en Latinoamérica en octubre 2014.

(1) Dato sin Brasil.

7. Conservación de la biodiversidad

El Plan para la Conservación de la Biodiversidad ha acabado el año 2014 con un total de 30 acciones operativas, con el siguiente balance: 24 puestas en marcha en años anteriores (con 11 de ellas finalizadas en 2014 y 13 en curso) y 17 acciones más iniciadas en el pasado año.

Con independencia del número de acciones, de 2014 cabe destacar la equilibrada distribución temática de los ámbitos abordados. Algo más de la mitad de las acciones, un 53%, se ha llevado a cabo en instalaciones propias y su entorno inmediato y también cerca de la mitad de ellas, un 43%, se ha aplicado a la gestión de usos e infraestructuras para su adaptación a la vocación y posibilidades de los territorios donde estaban presentes. La siguiente tabla muestra la distribución de las acciones del Plan de Conservación de la Biodiversidad de ENDESA, operativas en 2014, clasificadas de acuerdo con la matriz rectora del Plan y los 20 tipos de actuaciones que alberga, deducibles del cruce de filas por columnas.

		Ámbitos de aplicación (componentes de la Biodiversidad)				
		Gestión de usos e infraestructuras	Gestión de hábitats	Especies autóctonas	Especies exóticas invasoras	
Ámbitos de actuación	Instalaciones propias	9	0	0	1	10
	Áreas de influencia	2	1	3	0	6
	Proyectos de investigación	2	6	3	1	12
	Proyectos socio-ambientales	0	0	1	0	1
	Proyectos emblemáticos	0	0	1	0	1
		13	7	8	2	30

Las acciones sobre gestión de hábitats y poblaciones de especies autóctonas han representado un 50% del total.

En la siguiente tabla se muestra la distribución, por grandes ámbitos temáticos, de las 30 acciones del Plan que han estado en marcha en 2014.

	N.º acciones	%
Avifauna	11	36,67
Recursos hídricos	13	43,33
Recursos forestales	3	10,00
Restauración Espacios Naturales	1	3,33
Herramientas de gestión de la biodiversidad	2	6,67
Total	30	100,00

Las acciones del Plan se han llevado a cabo por prácticamente toda la geografía ibérica, tanto peninsular (93%) como insular (7%) y han abarcado buena parte de las líneas de negocio de la Compañía. En concreto, el ámbito de Generación ha acogido un 57% de las acciones del Plan, el de Distribución, un 30% y el área Corporativa un 13%.

Con relación a los objetivos del Plan para la Conservación de la Biodiversidad, en 2014 se han mantenido las principales líneas de actuación, ya formuladas en 2012:

- El acondicionamiento del medio físico, en los terrenos e instalaciones de ENDESA para aumentar la capacidad de acogida de biodiversidad, de forma biogeográficamente coherente con el entorno.
- La gestión de factores del medio natural en el entorno de las instalaciones que contribuyan a unas mejores condiciones de conservación.

nes de los hábitats de determinadas especies en particular o de los biotopos a los que pertenecen.

- El reconocimiento del patrimonio natural de ENDESA, de los ecosistemas naturales que alberga y de su valor y estado de conservación.
- La preservación, en las instalaciones de ENDESA y su entorno, de las especies autóctonas y el control de las especies invasoras de alto impacto tanto ecológico como para el negocio de ENDESA.

7.1. Actuaciones destacadas

A continuación se destacan las principales actividades del Programa para la Conservación de la Biodiversidad llevadas a cabo durante 2014.

7.1.1. Estudios e investigaciones

Una parte del Plan para la conservación de la Biodiversidad de ENDESA acoge trabajos de investigación. En el ámbito de estos estudios, se ha continuado con las investigaciones sobre el mejillón cebra, llevando a cabo nuevos ensayos sobre medios y sistemas de control de las poblaciones de la especie, mediante tratamientos físicos como la radiación ultravioleta o los ultrasonidos. Por otro lado, en el área de mayor presencia de mejillón cebra, el embalse de Riba-roja en el tramo inferior del río Ebro, se ha llevado a cabo una doble modelización: por un lado, la del funcionamiento hidrodinámico bidimensional del embalse, para la temperatura, velocidad de tránsito y el tiempo de residencia del agua, y por otro, la de la dinámica espacial y temporal de la población de larvas de mejillón cebra. Aunque ambos modelos no están acoplados, el segundo comparte con el primero buena parte de los procesos físicos que cuantifica.

Aún en el tramo bajo del Ebro, en la provincia de Tarragona, se ha continuado durante 2014, y ya hace algo más de 11 años desde el inicio, con la aplicación de crecidas regulares y controladas, desde el sistema de embalses de Mequinenza, Riba-roja y Flix, para la regeneración del cauce y el ecosistema fluvial, así como para la limitación del desarrollo masivo de macrófitos.

Con relación a los ecosistemas acuáticos de media y alta montaña, se ha finalizado una primera fase de estudio de la movilidad longitudinal de la trucha, con el fin de reconocer las necesidades reales de la especie a la hora de franquear obstáculos naturales o artificiales y, de esta forma, contribuir a minorar las afectaciones sobre el hábitat y los requerimientos de la especie, en base a datos reales. Los resultados han confirmado la hipótesis de trabajo, elaborada a partir de estudios preliminares y que confirma el comportamiento sedentario de la trucha, con sólo un 5-6% de la población con estímulo para realizar desplazamientos de cierta entidad. El estudio concluye que este comportamiento móvil parece te-

ner una base genética y no está, en principio, ligado a diferencias fisiológicas.

Aparte de los estudios realizados con el mejillón cebra, en 2014 han finalizado los trabajos de campo para analizar las posibilidades de erradicación de otra especie exótica invasora, la Elodea. Se trata de una planta acuática (macrófito) que coloniza zonas de aguas tranquilas y que está presente en el embalse de La Torrasa (río Noguera Pallaresa, Lleida), amenazando poblaciones autóctonas de macrófitos y muy especialmente a *Hippuris vulgaris*, una plantaginácea cuya única presencia en Cataluña se da en el citado embalse.

Dos proyectos singulares del Plan para la Conservación de la Biodiversidad han continuado dando excelentes resultados. El estudio comparado de las lagunas esteparias de España y Mongolia ha continuado incorporando nuevas masas de agua estudiadas a la base de datos y aportando el hallazgo y la descripción de especies nuevas para la ciencia (7 nuevas especies en España, 4 en Mongolia). El objetivo del estudio es el de establecer unas condiciones prístinas de referencia para todos los tipos de lagunas esteparias ibéricas y contribuir al conocimiento y preservación de la biodiversidad. En 2014, en el marco de este estudio, se ha descrito una nueva especie más; se trata de un pequeño crustáceo *anostráceo*, *Phallocryptus tserensodnomi*, y con ésta son ya 4 las nuevas especies para la ciencia descritas desde 2008.

Otro proyecto singular es Endesabats. Empezó en 2013 y ha continuado en 2014. Se trataba de conocer la capacidad de acogida que para los murciélagos tenían determinadas instalaciones de producción de energía hidroeléctrica como túneles, galerías, edificios poco frecuentados y otros. Los resultados han sido francamente espectaculares. En sólo 4 agrupaciones de centrales hidroeléctricas pertenecientes a 4 cuencas fluviales distintas (ríos Fluvià, Ter, Noguera Pallaresa y Noguera Ribagorzana) se han identificado 22 especies distintas de murciélagos (alrededor de un 70% de las existentes en España); 5 de ellas están catalogadas como vulnerables y otra en peligro de extinción. El estudio culmina con una priorización de propuestas de mejora y acondicionamiento de los espacios ocupados por estas especies. Cabe indicar que los murciélagos son excelentes indicadores de la salud de los ecosistemas, además de eficaces controladores de plagas agrícolas y forestales.

ENDESA LIBERA 200 CAVILATS PARA REPOBLAR EL RÍO GARONA DE ESTA ESPECIE DE PECES EN PELIGRO DE EXTINCIÓN

ENDESA ha liberado el lunes 24 de noviembre unos 200 cavilats en el río Garona y sus afluentes, en la Val d'Aran, para repoblar el río de esta especie de peces en peligro de extinción.

Con esta actuación, que forma parte del Plan de Conservación de la Biodiversidad de Cataluña, se quiere aumentar la población de cavilats, que se ha reducido a consecuencia de las riadas del verano de 2013.

La actuación de reforzar la población de cavilats se ha centrado en aquellos tramos más afectados por las inundaciones que asolaron las comarcas de la Val d'Aran y la Alta Ribagorça en junio del año pasado y que, a raíz de estudios realizados, la baja o nula densidad de ejemplares hacía peligrar su recuperación de forma natural, es decir, mediante reproducción.

El proyecto se inició con la captura de ejemplares reproductores del río Garona en el mes de marzo para un proyecto de cría en cautividad. Los ejemplares fueron trasladados a dos centros, uno en el municipio de Vilamòs, en la Val d'Aran, y el otro en Santa Maria de Merlès, en el Berguedà, donde se implementaron las condiciones óptimas para su reproducción y posterior crecimiento de las crías.



Además de la repoblación de cavilats en la cuenca del Garona, ENDESA también ha colaborado con el Conselh Generau de Aran, la Fundación Biodiversidad y Gesna, en la recuperación de truchas, otra especie que también vio reducida su población a raíz de las riadas.

Los ejemplares liberados tienen unos 4 centímetros de longitud, la medida con la que alcanzan madurez sexual para facilitar su reproducción natural.

En 2014 se ha consolidado una línea de acción de carácter corporativo, en materia de conservación de la biodiversidad. A partir de una herramienta de gestión de datos de biodiversidad, Modest-R, elaborada por la Universidad de Lugo con la colaboración con ENDESA, se está desarrollando una metodología para la realización de auditorías de biodiversidad, de momento, para centrales hidroeléctricas en funcionamiento. No se trata de cuantificar los impactos ambientales residuales de dichas instalaciones, sino de establecer su afectación sobre la biodiversidad de su entorno.

Con relación a la actividad de transporte y distribución de la Compañía, en 2014 se ha ido desarrollando un interesante estudio sobre las posibles funciones ecológicas de las «calles» abiertas bajo las líneas eléctricas en ambientes forestales. El estudio compara las condiciones físicas y la biodiversidad presentes en dichas «calles» con relación a las que existen en el interior de las masas forestales circundantes y en la zona intermedia entre «calle» y bosque. Se ha estudiado la situación comparada de la vegetación y la flora, algunos grupos indicadores de insectos, la avifauna, los micro-mamíferos y los grandes vertebrados. Las conclusiones del estudio verán la luz en 2015, pero los resultados preliminares ya indican que esos espacios ralos bajo las líneas eléctricas, lejos de ser ambientes inhóspitos, juegan un papel al menos interesante como diversificadores del biotopo forestal, favoreciendo la comunidad biológica forestal.

Una actividad destacada de 2014 es la presentación pública, en el pasado mes de noviembre, de la página web de biodiversidad de ENDESA (<https://endesabiodiversidad.com/es/>). Este espacio virtual permite poner al alcance público toda la actividad de la Compañía en materia de estudio, gestión y conservación de la biodiversidad, además de otra información y herramientas de utilidad.

7.1.2. Publicaciones

ENDESA ha continuado promoviendo en 2014, la divulgación y el conocimiento sobre la biodiversidad a través de una participación activa en foros técnicos y científicos, así como mediante la publicación de sus estudios.

Dentro de la línea de publicaciones monográficas de ENDESA, se ha elaborado la octava de la colección sobre la

situación del águila perdicera en Cataluña y se ha trabajado en paralelo en la edición de otras 3 monografías que presumiblemente verán la luz en 2015; una sobre las zonas húmedas esteparias de España y Mongolia; otra sobre los efectos de las hidropuntas de las centrales hidroeléctricas en los ecosistemas fluviales, y otra más sobre la gestión de avenidas y el control de macrófitos en el tramo inferior del río Ebro.

Se ha empezado a elaborar, y está avanzado, el Tomo 2 de la colección *El reto de conservar la Biodiversidad*, de ENDESA, dedicado a la presencia de instalaciones de generación y distribución de energía de ENDESA, dentro de espacios naturales protegidos (Red Natura 2000).

Desde ENDESA, se fomenta y propicia que todas las acciones de su Plan para la Conservación de la Biodiversidad, cuyos resultados puedan representar una contribución de interés, bien por su valor científico, técnico o simplemente divulgativo, se publiquen por las vías más adecuadas. Así, una parte importante de las acciones que forman parte del Plan, acaban siendo publicadas en revistas y soportes divulgativos diversos. Una muestra de las principales publicaciones derivadas de acciones del Plan, con referencia expresa a la participación de ENDESA, puede verse en la siguiente lista:

Amat, F., N. Oromí, D. Sanuy, S. Carranza (2014). *La neotenia del tritón pirenaico en lagos de alta montaña*. *Quercus*, 344: 27-33.

Arbat-Bofill, M., M. Sánchez-Juny, E. Bladé, D. Niñerola, J. Dolz & A. Palau (2014). *Hydrodynamics of Ribarroja Reservoir (Ebro River, Spain): water temperature, water velocities and water age*. *International Conference on Fluvial Hydraulics: 7th River Flow (IAHR)*. Lausanne (Switzerland). 8 pp.

Batalla, R. J., D. Vericat & A. Tena (2014). The fluvial geomorphology of the lower Ebro (2002-2013): bridging gaps between management and research. *Cuadernos de Investigación Geográfica*, 40 (1): 29-51.

Colomer, M. A., A. Margalida, L. Valencia & A. Palau (2014). Application of a computational model for complex fluvial ecosystems: the population dynamics of zebra mussel *Dreissena polymorpha* as a case study. *Ecological complexity*, 20: 116-126.

Geraldes, A. M. & M. Alonso (2014). *Bosmina* (Eubosmina) coregoni Baird, 1857 (Crustacea, Branchiopoda, Anomopoda): new planktonic invader in the Iberian Peninsula.

Graellsia, 70 (2): e015.

García-Roselló, E., C. Guisande, A. Manjarrés-Hernández, J. González-Dacosta, J. Heine, P. Pelayo-Villamil, L. González-Vilas, R. P. Vari, A. Vaamonde, C. Granado-Lorencio & J. M. Lobo (2014). Can we derive macroecological patterns from primary Global Biodiversity Information Facility data? *Global Ecology and Biogeography*. Online ISSN: 1466-8238.

Ramón, C. L., J. Armengol, J. Dolz, J. Prats & F. J. Rueda (2014). Mixing dynamics at the confluence of two large rivers undergoing weak density variations. *Journal of Geophysical Research: Oceans* 119 (4): 2386-2402.

Real, J. (2014). Investigadores y gestores: cuando colaborar es sinónimo de conservar. *Quercus* 336: 80-81.

En 2014 se ha participado también en varias jornadas y congresos de ámbito nacional e internacional. Algunas de las principales aportaciones han sido las siguientes:

Alonso, M. (2014). *Branchiopods and Copepods in Iberian Peninsula and Mongolia: similarities and possible use of Mongolian ones as reference conditions for ecological quality assessment of water bodies in Spain*. XVII Congress of the Iberian Association of Limnology. Santander, Julio 2014.

Béjar, M., D. Vericat, R.J. Batalla & A. Palau (2014). *The role of canals in transferring water and sediment during sediment sluicing in reservoirs*. Congreso sobre Canales Industriales. Lleida, septiembre 2014.

Camarasa, S., J. Alonso, N. Oromí & D. Sanuy (2014). *Estudi esqueletocronològic d'una població lacustre d'alta muntanya de Calotriton asper*. XV Jornades Herpetològiques Catalanes. Sant Feliu de Codines (Barcelona), octubre 2014.

Company, C., A. García-Escudero, A. Palau-Nadal, N. Marín, L. Miguel, M. Obrador & A. Palau. *Fish habitat response in a hydro-peaked stream in a Pyrenean river* (2014). XVII Congress of the Iberian Association of Limnology. Santander, julio 2014.

Ordóñez, I., A. Palau, N. Marín & R. del Valle (2014). *Evolution of the biological and physicochemical water quality in an artificial lake during its filling process: the case of the As Pontes*

mining lake (A Coruña, NW Spain). XVII Congress of the Iberian Association of Limnology. Santander, Julio 2014.

Palau-Nadal, A., M. Llena, G. Lobera, J. A. López-Tarazón & D. Vericat (2014). *The morphosedimentological evolution of a gravel-bed river to different magnitude flood events: the Ésera River (Aragonese Pyrenees)*. XVII Congress of the Iberian Association of Limnology. Santander, julio 2014.

Palau, A. (2014). *Embalses y Cambio Climático*. 9.º Congreso Internacional de la Asociación Española de Climatología (AEC). Almería.

Palau, A. (2014). *Ecological considerations concerning interactions between electric lines and birds. Endesa experience*. Final Congress Life Save the Flyers. Santa Fiora (GR). Italy.

Palau, A., R. Pau, F.J. Mariño, M. Martín, & A.M. Sánchez (2014). *Estudio sobre las funciones ecológicas de las calles existentes bajo las líneas eléctricas. Resultados preliminares*. Congreso Nacional de Medio Ambiente (CONAMA). Madrid.

Rocaspana, R., A. Palau & E. Aparicio (2014). *Effects of severe snowmelt floods on density and population of Brown trout (Salmo trutta) in a river subjected to pulsed discharges for hydropower generation*. XVII Congress of the Iberian Association of Limnology. Santander, JULIO 2014.

7.1.3. Formación

En 2014 se ha continuado con la formación interna en biodiversidad. Además de los cursos presenciales, impartidos en centrales térmicas (Andorra de Teruel y As Pontes), se ha preparado un primer borrador del dossier de formación, para las instalaciones y el personal de Endesa Distribución S.A, y se ha trabajado en la actualización del correspondiente a Centrales Térmicas.

7.1.4. Conservación de la biodiversidad. Otras iniciativas

Durante el ejercicio 2014 la Sociedad ha dado continuidad al desarrollo de actuaciones en relación con la protección de la avifauna en las principales áreas geográficas donde dispone de tendidos eléctricos, destacándose entre ellas las siguientes:

Andalucía

ENDESA participa activamente en el proyecto de reintroducción del águila pescadora en colaboración con la Junta de Andalucía y la Fundación Migres entre otros participantes, con resultados exitosos en las provincias de Huelva y Cádiz. En concreto, se han realizado labores de adecuación y aislamiento de varios apoyos de líneas que los individuos reintroducidos utilizaban como posaderos, así como la instalación de apoyos con plataforma para facilitar la nidificación.

Aragón

En relación al Convenio de colaboración entre el Gobierno de Aragón y Endesa Distribución Eléctrica «para el desarrollo de proyectos en líneas eléctricas, con el fin de reducir o eliminar los riesgos de colisión y electrocución de avifauna amenazada» (firmado en 2010), no se ha firmado adenda en 2014 por restricciones presupuestarias de la Diputación General de Aragón. No obstante, el Convenio en vigor tiene validez hasta el 31 de diciembre de 2017 en el marco del cual se han realizado durante 2014 actuaciones previas de preparación de los trabajos en las líneas acordadas.

Castilla y León

Con relación al Convenio Marco de Colaboración entre la Consejería de Fomento y Medio Ambiente de la Junta y ENDESA «sobre la integración ambiental, el desarrollo y mantenimiento de la red distribución de energía eléctrica» (firmado en 2013), durante 2014 se ha elaborado una Memoria Técnica de propuestas de adecuación de apoyos potencialmente peligrosos en la provincia de Soria, con objeto de priorizar las actuaciones a futuro.

Baleares

En el marco del Convenio de Colaboración con la Conselleria d'Agricultura, de Medi Ambient i Territori «para la coordinación de las actuaciones medioambientales derivadas de la distribución de la energía eléctrica y la protección de la avifauna» (que se firmó en 2004 y posteriormente se renovó en

2010), para reformar apoyos y aislar/señalizar algunos tendidos eléctricos que pueden entrañar peligro de colisión y/o electrocución para las aves, se han realizado hasta la fecha un total de 1.085 actuaciones.

Cataluña

En Cataluña se ha renovado la línea centenaria de 110 kV Camarasa-Cervera de 18,3 km y se ha aprovechado para instalar por primera vez en Cataluña unas balizas móviles catadiópticas para evitar que las aves esteparias que transitan colisionen con el cableado en horas de poca luz. Las balizas han sido instaladas en un tramo de 5,5 km al paso por los municipios de Agramunt y Preixens (Urgell y Noguera), en la plan de Lleida. Asimismo, se han instalado 230 dispositivos de protección para la avifauna en una línea de alta tensión que cruza el Parque Natural de Collserola. Se trata de cintas de neopreno en forma de X que cuelgan del cableado y al moverse por la acción del viento disuaden a las aves de acercarse. Además de proteger a las aves, esta medida refuerza la seguridad de la línea. También, desde el año 1993, el Consorcio del Parque Natural de la Serra de Collserola y ENDESA han trabajado de manera conjunta —mediante diferentes comisiones técnicas y convenios de colaboración— con el objetivo de racionalizar y reducir el impacto ambiental de la gran red de líneas eléctricas que atraviesan Collserola.



Canarias

En Canarias, durante 2014 se ha dado continuidad a las actuaciones que se vienen realizando desde el 2010 con objeto de minimizar el riesgo de colisión de las aves en las líneas

eléctricas de media tensión de Lanzarote y Fuerteventura. En concreto, durante 2014 se han instalado 200 nuevas balizas reflectantes en 5 zonas de la isla de Lanzarote (Playa Blanca, Playa Honda, Teseguite, Caleta de Famara y entre Muñique y Soo), cubriendo 2.200 m adicionales de líneas balizadas. Junto a los 17,9 km ya balizados anteriormente, esto supone un total de 20 km de líneas eléctricas balizadas para la protección de la avifauna de esas zonas. La inversión realizada en 2014 ha sido de un total de 62.000 euros, incluyendo 38.000 euros para la instalación de las balizas y 24.000 euros para el seguimiento y evaluación de la eficacia de dichas medidas, en colaboración con los especialistas de la Sociedad Española de Ornitología SEO-Birdlife.

En relación con las iniciativas de protección de la avifauna, en este caso de carácter divulgativo y para sensibilización de la sociedad, se puede destacar también el patrocinio que ENDESA asumió para la organización y desarrollo del VIII Congreso Europeo sobre grullas, celebrado en el mes de noviembre de 2014 en Gallocanta, lugar emblemático por el gran humedal (La Laguna) que allí se localiza, siendo una de las Zonas de Especial Protección de Aves (ZEPA) dentro de la provincia de Zaragoza.

7.1.5. Restauración medioambiental

En 2014 se han realizado varios estudios de seguimiento de espacios restaurados. A modo de ejemplo, el estudio de seguimiento ecológico de la escombrera clausurada de cenizas y escorias de la central térmica Litoral, que la Compañía tiene en la localidad de Carboneras (Almería), ha dado en 2014 los primeros resultados. La zona restaurada no presenta problemas de erosión y la cubierta vegetal presenta un grado de consolidación muy notable, con un buen enraizamiento de las especies autóctonas. Al margen de las especies de plantas sembradas o plantadas, de forma natural, han aparecido otras especies autóctonas, lo que informa de las adecuadas condiciones biofísicas alcanzadas en la zona. La microfauna ha hecho también su aparición, con una tendencia creciente hacia la diversificación de los grupos representados (caracoles, arácnidos, lombrices y varios órdenes de insectos...) que conforman la base trófica de los pequeños insectívoros terrestres y aves. No se dispone aún de inventarios completos, pero sí cabe destacar la existencia de una población importante de camaleón, especie de gran interés de conservación en España.

ENDESA INVIERTE 84,5 MILLONES DE EUROS EN TRABAJOS FORESTALES Y MEJORAS DE LA RED EN EL MARCO DE SU CAMPAÑA DE VERANO

De estos 84,5 millones de euros, 17,5 millones se dedicarán a labores de limpieza forestal (tala y poda de árboles y limpieza de vegetación).

De los casi 324.000 km de red eléctrica que integran la infraestructura de ENDESA en distribución, 110.000 (un tercio) corresponden a líneas áreas que atraviesan terrenos o zonas forestales, que precisan de una adecuada conservación de las masas de vegetación.



En concreto, este año se destinarán 17,5 millones de euros a los trabajos de tala, poda y limpieza de la masa vegetal que crece alrededor de todas las líneas eléctricas que atraviesan zonas forestales. En los últimos 5 años, la inversión dedicada a dichas labores ha ascendido a 111 millones de euros. Con estas operaciones, se asegura la apertura de corredores de seguridad debajo de las redes tanto de alta como de media y baja tensión, evitando incidencias en el suministro eléctrico debidas a la proximidad de la masa forestal a las líneas.

Los trabajos de tala y poda selectiva se ejecutan según los criterios estipulados en la normativa nacional y autonómica, que marcan la periodicidad en función del calendario de crecimiento de las diferentes especies.

En otro ambiente bien distinto del litoral almeriense, de hecho en el extremo opuesto peninsular, se ha podido constatar como el lago minero de As Pontes (A Coruña), constituido como solución de restauración ambiental integral del antiguo hueco de la mina a cielo abierto de As Pontes, se va consolidando como un ecosistema de complejidad creciente. Tras un primer inventario de la población de peces en 2013, se repitió el estudio el pasado año, registrándose un incremento espectacular de la comunidad de peces, formada por la trucha, el pancho (boga del Duero) y el espinosillo. El pancho es la especie más abundante y ampliamente repartida por todo el lago, seguida de la trucha, igualmente bien repartida, y del espinosillo, que ocupa zonas litorales resguardadas de poco calado. En términos de biomasa, la población de pancho representa el 75,35% del total, la trucha el 24,57% y el espinosillo, el 0,08%. La comunidad de peces del lago de As Pontes en 2014 se ha censado en unos 240.000 ejemplares, mediante trabajos de ecosondeo, con una densidad media de 272 peces/ha. En 2013 el censo dio como resultado una población de uso de 70.000 ejemplares, con una densidad media de 78 peces/ha.

En las aguas libres y las orillas del lago se han venido realizando censos de aves. En el censo de enero de 2014 se observaron 32 especies de aves, de las cuales 11 son de carácter acuático. Destaca la presencia de anátidas invernantes, como los ánades azulones, las cercetas comunes, los patos cuchara, los porrones comunes y los porrones moñudos.

7.2. Terrenos adyacentes o ubicados en espacios naturales protegidos

ENDESA cuenta en 2014 con 724,87 km² en terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas, 724,43 km² en Latinoamérica y 0,44 km² en Marruecos.

De acuerdo con los trabajos realizados para la elaboración del Tomo 2 de la colección *El reto de conservar la Biodiversidad*, ENDESA está presente en 57 espacios pertenecientes a la Red Natura 2000 en España con instalaciones de generación de energía y en 738 espacios con líneas de transporte y distribución de energía.



Recarga de vehículo eléctrico



La innovación

Compromiso con la eficiencia

ENDESA quiere ser un referente tecnológico y de innovación. Para ello mantiene un portfolio de proyectos en I+D en todas sus líneas de negocio.

La innovación es un pilar indispensable en el desarrollo de la actividad de la Compañía. Por ello, el Plan Tecnológico de Innovación 2013-2017, integrado en el Plan de ENDESA de Sostenibilidad, estructura la apuesta de ENDESA por la innovación. En 2014, la inversión directa en actividades de I+D+i fue de 35 millones de euros, a través de la ejecución de más de 250 proyectos.

250 proyectos
desarrollados en
I+D+i en
2014

35 millones
de euros de
inversión propia
en proyectos de
I+D+i durante
2014

5 millones
de contadores
de telegestión
instalados hasta
2014

23 nuevas
patentes de
soluciones
tecnológicas
propias en los
5 últimos años

Smartcity Málaga

ASUNTOS PRIORITARIOS-ESTUDIO DE MATERIALIDAD 2014	LA RESPUESTA DE ENDESA EN EL INFORME DE SOSTENIBILIDAD
Integración y gestión inteligente de los recursos energéticos distribuidos.	Capítulo «La Innovación»: 4. Respuesta tecnológica a los retos energéticos.
Eficiencia energética en generación y distribución.	Capítulo «La Innovación»: 2. I+D+i en busca de una energía más limpia. 3.1. Eficiencia energética. 4.3. Proyectos tecnológicos para mayor eficiencia en generación.
Soluciones innovadoras para clientes (eficiencia energética, soluciones IT, etc.).	Capítulo «La Innovación»: 1.1. La electricidad como impulsor del desarrollo social y urbano. 4.2. Eficiencia en el uso final de la energía. Capítulo «Nuestros Clientes»: 4. Productos y servicios eficientes de ENDESA.

RETOS 2014	ACCIONES REALIZADAS
Continuar con la operación y lectura remota para la facturación masiva de contadores.	ENDESA continúa siendo líder en la implantación de la telegestión con casi 1 millón de contadores instalados en el año y 5 millones en total, lo que supone más del 43% del parque de contadores con potencia contratada de hasta 15 kW. De este modo, se cumple el hito legal del 35% del parque instalado a cierre de 2014.
Desarrollo de campañas de ideas de empleados a través de Eidos Market en todo el grupo Enel.	EIDOS MARKET se convirtió en 2014 en la herramienta corporativa de todos los empleados del grupo Enel para este fin, habiéndose realizado adicionalmente 3 ediciones, tanto a nivel corporativo como local en diversas compañías del grupo.
Promoción de acuerdos tecnológicos para el impulso de nuevas tecnologías energéticas orientadas al consumidor final.	La iniciativa Ciudad y Energía, lanzada en 2014, incluye la búsqueda de acuerdos tecnológicos para facilitar el acceso a un nuevo modelo energético. En 2014, ENDESA participó en diversas plataformas tecnológicas para impulsar el desarrollo de nuevas tecnologías orientadas al cliente, tales como la Plataforma Tecnológica Eficiencia Energética. Igualmente se han desarrollado proyectos concretos como Zem2ALL, a través del cual ENDESA lidera un acuerdo tecnológico alcanzado con empresas e instituciones españolas y japonesas para promover la movilidad eléctrica y sostenible.

PRINCIPALES MAGNITUDES 2010-2014					
	2010	2011	2012	2013	2014*
Inversión directa en I+D+i (millones de euros)	48	41	84	40	35 18 (Iberia)
Patentes de soluciones tecnológicas propias solicitadas	6	6	5	4	2 1 (Iberia)
Eficiencia centrales térmicas en España y Portugal (%)	39,6%	39,3%	39,68%	39,20%	39,08%

* Datos previos a la desinversión en Latinoamérica en octubre 2014.

EN 2015 NOS PROPONEMOS
Participar en la elaboración del Mapa Tecnológico y en la Estrategia de Innovación del Grupo Enel maximizando las sinergias y optimizando recursos.
Aumentar la oferta de productos y servicios energéticos a nuestros clientes finales.
Promoción de acuerdos tecnológicos para el impulso de nuevas tecnologías energéticas orientadas al consumidor final.

1. La necesidad de promover el cambio en el modelo energético

La necesidad de preservar el medio ambiente junto con el desarrollo y avance tecnológico están cambiando profundamente la forma de producir y consumir energía.

El 75% de la energía consumida y el 80% de las emisiones con origen energético se producen en la ciudad con sólo el 2% de la superficie ocupada.

En este contexto, la concienciación —tanto de gobiernos, administraciones y ciudadanos— está impulsando políticas energéticas que promueven la reducción de emisiones y el fomento de la eficiencia energética en las que ENDESA es un actor destacado. Por otro lado, gracias a las potencialidades de la generación energética descentralizada y multidireccional en el horizonte se va perfilando el cliente como el actor destacado de un nuevo sistema energético.

Estos fenómenos tienen especial relevancia en las ciudades, escenario cualificado del cambio en el modelo energético.

En las ciudades habita ya más de la mitad de la población mundial y en el año 2050 supondrá el 70% de la población, un crecimiento provocado fundamentalmente por la precariedad del medio rural. En España, la población que habita en las ciudades ya alcanza el 80%.

En lo que respecta a las emisiones, el 80% —de origen mayoritariamente de carácter energético— se producen ya en el medio urbano a pesar de que la superficie ocupada no supera el 2%.

Desde una perspectiva de escasez de recursos donde el crecimiento continuo, la ciudad tanto por crecimiento demográfico, como por ser un ecosistema complejo, se enfrenta a la necesidad de gestionar eficientemente la energía y de que ésta, como bien básico que es, cubra las mínimas necesidades vitales y de acceso garantizado.

Por otra parte, existe ya la madurez tecnológica y una amplia oferta comercial para permitir el cambio de modelo energético que coloque al cliente como parte activa de las

decisiones en la gestión de la cobertura de sus necesidades energéticas finales.

ENDESA promueve la electricidad como el vector más eficiente con cero emisiones. Las tecnologías permiten reducir el consumo final de energía en un 80%.

Como respuesta a estos desafíos de las ciudades, ENDESA promueve la electricidad como el vector energético capaz de conciliar unos requerimientos medioambientales y de eficiencia cada vez más exigentes con la cobertura de las necesidades energéticas de los ciudadanos.

Es en este contexto donde ENDESA constituye la Iniciativa Ciudad y Energía como estrategia integrada y multidisciplinar para liderar la transición hacia un nuevo modelo energético centrado en la generación de electricidad de forma sostenible y su consumo eficiente.

1.1. La electricidad como impulsor del desarrollo social y urbano

El desarrollo de un modelo sostenible sobre la cobertura de las necesidades energéticas debe formar parte de una concepción de las ciudades en las que se recupera el papel del ciudadano frente al de consumidor, con capacidad de actuación y decisión en la cobertura de las necesidades energéticas.

Para este modelo, y en línea con las políticas europeas de reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero, la electrificación de la demanda energética es una oportunidad única que hace compatible la protección del medio ambiente y el desarrollo económico permitiendo una mejora de la calidad ambiental de las ciudades.

Por todo ello, ENDESA está trabajando para adaptar el actual modelo, basado en la disponibilidad de oferta de energía inagotable, a otro basado en la capacidad de gestión de la demanda.



ENDESA articula este modelo a través de 6 ejes de desarrollo, que deben configurar la base de un nuevo comportamiento tanto de los ciudadanos como de las instituciones para conseguir una ciudad energéticamente sostenible y responsable con el entorno:

- Electrificación de la demanda.
- Generación de energía en consumo en base a fuentes de energía renovable.
- Uso racional de la energía: eficiencia y ahorro energético.
- Desarrollo urbanístico, revitalización de barrios y movilidad sostenible.
- Incorporación de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC).
- Incorporación de políticas e instrumentos de apoyo.

1.1.1. El Desarrollo de la Iniciativa

ENDESA planteó la iniciativa Ciudad y Energía, a principios de 2014, como estrategia integrada de desarrollo de un nuevo modelo energético basado en la gestión de la demanda frente a un modelo de oferta.

La iniciativa se estructura a través de un Plan de acción integrado por 23 acciones transversales con participación

de todas las áreas de ENDESA, agrupadas en torno a 7 ejes de actuación: Comunicación, Sensibilización a empleados, Institucional, Normativa, Cliente, *SmartCities* y Tecnología e Innovación. Las distintas acciones en desarrollo por los distintos grupos de trabajo están muy interrelacionadas, lo que genera una continua adaptación y evolución de la iniciativa.

La estrategia persigue la consecución por ENDESA de los siguientes objetivos:

- Fomentar y divulgar nuestro compromiso con la sostenibilidad a través de una nueva cultura de la energía basada en la generación de electricidad de forma sostenible y su consumo de forma eficiente.
- Impulsar una propuesta energética y de servicios sostenible con el medio natural que tenga como vector e hilo conductor la electricidad.
- Facilitar el acceso a la energía y la cobertura de las necesidades en base a criterios de disponibilidad en calidad y precio y con garantías de cobertura universal, mediante acuerdos con las administraciones y el resto de agentes.
- Impulsar una posición integrada en el desarrollo urbano, atendiendo tanto a la movilidad sostenible como a la rehabilitación integral de edificios y espacios, dado que entre ambos suponen el 75% de la energía final consumida en el entorno urbano y ésta, además, tiene como origen mayoritariamente los combustibles.

La iniciativa Ciudad y Energía está integrada con la actividad industrial de la Compañía, sus objetivos y acciones prioritarias para el período 2015-2020, de manera que permita configurarse como el motor hacia un cambio real hacia la sostenibilidad y que, por tanto, tenga traducción en la creación de nuevos mercados donde hacer tangible la evolución del negocio eléctrico.

Estos objetivos son plenamente coherentes con el compromiso de ENDESA con las acciones europeas en relación a la eficiencia y los objetivos del Paquete 20-20-20 Energía y Cambio Climático, eje fundamental de las políticas europeas en el medio y largo plazo que fija a corto plazo unos

objetivos claros que consisten en la reducción del 20% de las emisiones de gases de efecto invernadero y la elevación de la contribución de las energías renovables al 20% del consumo y la mejora de la eficiencia energética en un 20% para 2020.



1.1.2. Difusión durante 2014

Durante el año 2014 se han realizado distintas actuaciones enfocadas a interactuar y fomentar la colaboración con los distintos agentes que promueven un desarrollo sostenible real y tangible. Más allá de la presencia en diversas jornadas de ámbito nacional y territorial, ENDESA ha participado activamente en distintos foros vinculados específicamente con las ciudades y los planes de desarrollo urbano.

En septiembre de 2014 se presentó el proyecto Ciudad y Energía en el Foro de Inteligencia Creativa en Las Palmas de Gran Canaria.

El Fórum es una iniciativa del Máster en Economía Creativa de la Universidad Rey Juan Carlos que surge como una estrategia de colaboración entre universidades, administraciones y empresas, con una visión innovadora que relaciona Economía Creativa, Cultura, Deporte, Turismo y Ocio, con Desarrollo Territorial y Gestión Urbana, creando nuevas oportunidades de empleo, generando identidad y diversidad cultural, conectividad y cohesión social.

En octubre, ENDESA tuvo una destacada presencia en la V edición del Foro «Greencities & Sostenibilidad», que contó con el apoyo y colaboración de distintas empresas de referencia en estos ámbitos, y en el que ENDESA participó como partner principal.

Este foro profesional centrado en la edificación, la eficiencia energética y las ciudades inteligentes, supuso la puesta de largo del proyecto Ciudad y Energía, y el compromiso de ENDESA por conseguir ciudades eficientes y sin emisiones, fomentando el consumo racional y eficiente de la energía; impulsando el desarrollo de la movilidad sostenible; desarrollando redes inteligentes, y promoviendo la rehabilitación de edificios bajo criterios de eficiencia energética.

Asimismo ENDESA ha participado activamente en diferentes grupos de trabajo de colaboración público-privada para promover un cambio de modelo energético con actuaciones enfocadas tanto a facilitar un marco normativo adecuado como a la realización de actuaciones concretas en manzanas y barrios.

2. I+D+i en busca de una energía más limpia

Para ENDESA una de las principales prioridades es la aplicación en sus actividades de los procesos de investigación, desarrollo e innovación. Así, se coordina con Enel en el desarrollo de una energía más limpia en las áreas de interés común y en los países en los que operan.

2.1. Consumo de combustibles

El año 2014 se caracterizó por mayor utilización de las centrales térmicas debido a la disminución del régimen especial, sobre todo la cogeneración. Respecto al año 2013, se incrementa la producción de todas las tecnologías a excepción de la hidráulica y la nuclear.

En este entorno ENDESA participa con una contratación activa en los mercados mayoristas físicos y financieros.

SUMINISTROS DE COMBUSTIBLES A ENDESA, INCLUYENDO PRODUCCIÓN PROPIA

	2013	2014	Dif. %
	Total	Total	
Carbón nacional (kt)	1.818	3.657	101,2
Carbón importado (kt)	10.141	11.068	9,1
Coque de petróleo (kt)	54	232	329,1
Combustible líquido (kt)	2.039	1.942	-4,8
Gas natural ciclos (mil. m³)	594	689	15,9
Gas natural comercialización minorista (mil. m³)	4.002	3.615	-9,7
Gas natural comercialización mayorista (mil. m³)	1.086	1.544	42,2

Nota: incluye extrapeninsulares.

La Compañía contrató 14,7 millones de toneladas de carbón en el ejercicio, con un incremento del 23% con respecto a 2013. En combustibles líquidos, gestionó 1,9 millones de toneladas, con un descenso del 5% respecto al 2013 por descenso, asimismo, de la demanda eléctrica de los sistemas extrapeninsulares.

El volumen de gas gestionado para consumo propio fue de 0,7 millones de m³ y el gestionado con destino a la comercialización fue de 5,2 millones de m³.

El volumen de carbón contratado para suministro a terceros ascendió a 2,7 millones de toneladas, cifra muy similar al año anterior.

CONSUMO DE COMBUSTIBLES EN LATINOAMÉRICA*

Tipo de combustible	2012	2013	2014(1)
Carbón (miles de toneladas)	1.024	1.857	854
Fuel óleo (miles de toneladas)	572	581	518
Gasóleo (miles de toneladas)	231	513	369
Gas natural (millones de m³)	4.803	4.608	3.820

* Datos previos a la desinversión en Latinoamérica en octubre 2014.

(1) Faltan datos de Brasil.

ENDESA emplea otros consumibles necesarios para la producción de electricidad. Durante 2014 el consumo total ha sido de 493 kilotoneladas, un 20% menos que en 2013 (391 kilotoneladas) en España y Portugal.

CONSUMIBLES DE ENDESA (TONELADAS)

	España y Portugal		Latinoamérica***	
	2013*	2014	2013	2014(1)
Cal	348,95	496,37	0,602	0,49
Cloruro férrico	429,75	440,08	13,97	6,76
Amonio	80,17	81,39	15,18	12,16
Sosa cáustica	842,27	1.037,72	2.439,61	1.953,23
Ácido sulfúrico y clorhídrico	1.651,97	1.823,70	3.971,90	2.671
Hipoclorito sódico	472,45	792,16	3.599,45	2.466,8
Dióxido de cloro	152,78	2,21	0	0
Cloruro ferroso	0	0	0	0
Óxido de magnesio	212,24	119,95	0	0
Piedra caliza para la desulfuración de los gases de la combustión	379.570,84	482.634,09	6.100,93	0
Aceite lubricante	4.962,68	5.261,24	167,67	133,45
Aceite dieléctrico	73,24	216,54	11,73	29,3
Otros**	3.119,25	741,6	85,65	26,9
Total	391.916,58	493.647,06	16.406	7.003

* Datos 2013 homogeneizados sin sociedades de control conjunto.

** Incluye componentes químicos de uso poco habitual.

*** Datos previos a la desinversión en Latinoamérica en octubre 2014.

(1) Faltan datos de Brasil.

2.2. Consumo de energía eléctrica

Durante 2014 se ha producido un aumento en el consumo de energía primaria en las centrales de producción de España y Portugal para todas las fuentes como consecuencia de la mayor producción.

CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA (GJ)*

	España		Latinoamérica***	
	2013**	2014	2013	2014(1)
Unidad de Producción Térmica (UPT)	6.723.086,4	7.382.492,0		
Unidad de Producción Hidráulica (UPH)	470.574,0	466.833,6		
Estaciones Hidráulicas de Bombeo	5.064.086,8	5.047.963,2	425.354	320.780
Generación nuclear	3.932.485,2	1.722.110,4		
Centros mineros	24.573,5	20.447,9		
Terminales portuarias	25.091,4	25.372,9		
Edificios de oficinas	116.084,5	111.341,7	184.628	45.666
Total por Zonas y ENDESA	16.335.981,8	14.776.561,8	609.982	366.446

* GJ: Giga Julios.

** Datos 2013 homogeneizados sin sociedades de control conjunto.

*** Datos previos a la desinversión en Latinoamérica en octubre 2014.

(1) Faltan datos de Brasil.

CONSUMO DIRECTO DE ENERGÍA POR FUENTE PRIMARIA (TJ)*

Tipo de combustible	España y Portugal	
	2013**	2014
Carbón	209.422	237.505
Fuelóleo	55.357	49.457
Coque de petróleo	0	0
Gasóleo	31.725	35.106
Gas natural	21.699	26.657
Total consumo ENDESA (TJ)	318.131	348.725

* TJ: Tera Julios.

** Datos 2013 homogeneizados sin sociedades de control conjunto.

CONSUMO INDIRECTO DE ENERGÍA EN INSTALACIONES PROPIAS (TJ)*

Tipo de combustible	España y Portugal	
	2013**	2014
Centros Mineros	24,57	20,45
Terminales Portuarias	25,09	25,37
Edificios de Oficinas	116,08	111,34
Redes de Distribución	nd	nd
Total consumo	165,75	157,16

* TJ: Tera julios.

** Datos 2013 homogeneizados sin sociedades de control conjunto.

En 2014 ENDESA ha ahorrado 1.546,67 GJ de energía en el negocio de España y Portugal gracias al desarrollo de programas de mejora de eficiencia energética —entre los que destacan los programas centrados en el rediseño de procesos o en la conservación y las adaptaciones de los equipos—

así como por cambios de conducta de sus empleados durante el desempeño de sus funciones. Este ahorro de energía supone una disminución de la huella de carbono de la Compañía y contribuyen a la reducción de los costes operativos del negocio.

AHORRO DE ENERGÍA DEBIDO A CONSERVACIÓN Y MEJORAS EN EFICIENCIA

Tipo de combustible	Unidad	España y Portugal	
		2013**	2014
Rediseño de procesos	GJ*	379,5	1.492,67
Conservación y adaptaciones de equipo	GJ	6.361,8	1.098
Cambios en el comportamiento del personal	GJ	0	54
Combustible líquido (miles de toneladas)	GJ	0	
Productos y servicios eficientes o basados en energías renovables	GJ	0	
Total	GJ	6.741,3	1.546,67

* GJ: Giga Julios.

** Datos 2013 homogeneizados sin sociedades de control conjunto.

2.3. Eficiencia en las centrales térmicas

Para el negocio de generación de ENDESA es básico el rendimiento energético que se obtiene de los recursos naturales utilizados.

EVOLUCIÓN DE LA EFICIENCIA EN LAS CENTRALES TÉRMICAS DE ENDESA (%)

	2012	2013*	2014
España y Portugal	39,68	39,16	39,08

* Datos 2013 homogeneizados sin sociedades de control conjunto.

Así, la eficiencia de las centrales térmicas en España y Portugal en 2014 ha sido del 39,08%, algo inferior a la de 2013 (39,16%), debido, básicamente, al bajo y discontinuo régimen de funcionamiento de las centrales de ciclo combinado.

EFICIENCIA DE LAS CENTRALES TÉRMICAS DE ESPAÑA Y PORTUGAL (%)

	2012	2013*	2014
Centrales térmicas de carbón	38,33	38,06	38,20
Centrales térmicas de fuel-gas	37,57	38,12	38,02
Centrales térmicas de ciclo combinado (gas natural)	45,81	43,73	43,02

* Datos 2013 homogeneizados sin sociedades de control conjunto.

EFICIENCIA DE LAS CENTRALES TÉRMICAS DE LATINOAMÉRICA* (%)

	Colombia	Perú	Brasil	Chile	Argentina
Centrales térmicas de carbón	25,7	na	na	36	na
Centrales térmicas de fuel-gas	25	32,2	na	30,3	30,1
Centrales térmicas de ciclo combinado (gas natural)	na	50,62	48,7	51	50,5
Valor medio del Parque Termoeléctrico	25,35	43,6	48,7	43,6	44,4

* Datos previos a la desinversión en Latinoamérica en octubre 2014.

Considerando datos de 2013 homogeneizados sin sociedades de control conjunto, la eficiencia media de las centrales nucleares en España en 2013 se situó en el 35,23 y la indisponibilidad en el 10,27%. En 2014, la eficiencia ha disminuido ligeramente hasta el 35,07% y la indisponibilidad ha aumentado hasta el 14,91%.

INDISPONIBILIDAD DE LAS CENTRALES TÉRMICAS (%)

	2012	2013*	2014
	España y Portugal	España y Portugal	España y Portugal
Centrales térmicas de carbón	4,4	6,64	6,68
Centrales térmicas de fuel-gas	7	5	5,74
Centrales térmicas de ciclo combinado (gas natural)	3,3	1,62	4,48
Valor medio del Parque Termoeléctrico	4,0	5,37	6,12

* Datos 2013 homogeneizados sin sociedades de control conjunto.

Para más información ver el capítulo *Lucha contra el Cambio Climático*, apartado: 02.2.1. Emisiones de CO₂.

INDISPONIBILIDAD DE LAS CENTRALES TÉRMICAS DE LATINOAMÉRICA 2014* (%)

	Argentina	Brasil	Colombia	Chile	Perú
Centrales térmicas de carbón	na	na	30	69,5	na
Centrales térmicas de fuel-gas	56,1	7,3	20,6	3,2	8,6
Centrales térmicas de ciclo combinado (gas natural)	20,6	na	na	8,5	4,9
Valor medio del Parque Termoeléctrico	34,1	7,3	25,9	22,7	7

* Datos previos a la desinversión en Latinoamérica en octubre 2014.

3. Modelo de liderazgo tecnológico

ENDESA continuó en 2014 con el desarrollo de proyectos tecnológicos orientados a la obtención de valor, promoviendo la cultura de innovación en la Compañía y la creación de ventajas competitivas sostenibles. Así, las actuaciones de la Compañía en materia de I+D+i forman parte de su compromiso con la Sostenibilidad.

ENDESA desarrolla proyectos de I+D+i en todas sus líneas de negocio y actuaciones tecnológicas corporativas, que se incluyen en el Plan Tecnológico de innovación 2013-2017, el cual se divide en 3 horizontes temporales:

LA ESTRATEGIA TECNOLÓGICA ABARCA 3 HORIZONTES TEMPORALES

Corto plazo	Medio plazo	Largo plazo
Superación de retos de los negocios a través de proyectos de I+D+i orientados a maximizar la eficiencia de las actividades.		
ENDESA trabaja en colaboración con sus proveedores más innovadores y los principales centros internacionales de investigación, en la búsqueda de mejoras disruptivas, promoviendo proyectos y consorcios enfocados a nuevas soluciones tecnológicas y de negocio en un horizonte a 5 años.		
Actividades de vigilancia e inteligencia tecnológica para la construcción de opciones de futuro que contribuyan a mantener el liderazgo tecnológico de ENDESA y le abran nuevas oportunidades de negocio.		

La inversión directa de ENDESA en actividades de I+D+i en 2014 fue de 35 millones de euros, de los cuales 18 se aportaron al Negocio de España y Portugal y 17 al Negocio en Latinoamérica, a través de la ejecución de más de 250 proyectos.

35 millones de euros invertidos en más de 250 proyectos de I+D+i.

Durante 2014 se solicitaron 2 nuevas patentes de soluciones tecnológicas propias, 1 en España y la otra en Argentina.

Dentro de los numerosos proyectos realizados a lo largo de 2014, destacan los desarrollados dentro del ámbito de la movilidad eléctrica y las *SmartCities*.

Para más información ver el apartado 4.1.2. *SmartGrids* y *Smart Cities* en este mismo capítulo, y el capítulo *Lucha contra el Cambio Climático*, apartado: 1.4. *Liderazgo en el transporte sostenible: Impulso al vehículo eléctrico*.

3.1. Eficiencia energética

ENDESA, consciente de su rol de liderazgo en toda la cadena de valor del suministro de energía eléctrica en las comunidades de aquellos países donde opera, considera que el uso eficiente de la energía es un aspecto fundamental del desarrollo sostenible a nivel global y del respeto por el medio ambiente, y como tal, es un desafío permanente para la Compañía.

ENDESA mantiene su apuesta por la eficiencia energética, que abarca desde la optimización de los procesos de generación, la reducción de pérdidas en las redes de distribución y del consumo energético de nuestros edificios e instalaciones, hasta la oferta de una amplia gama de productos y servicios eficientes a nuestros clientes. ENDESA también se encuentra involucrada en la comunicación y en la concienciación del ciudadano, y participa, a nivel nacional e internacional, en los foros más relevantes de conocimiento y divulgación de la eficiencia energética.

PÉRDIDAS DE ENERGÍA EN LA RED DE DISTRIBUCIÓN (%)

	2013	2014
Negocio en España y Portugal	8,1	8,9
Negocio en Latinoamérica*		
Argentina	10,8	10,9
Brasil	16,3	
Brasil Ampla		19,9
Brasil Coelce		12,7
Chile	5,3	5,3
Colombia	7,2	7,1
Perú	7,9	7,9

* Datos previos a la desinversión en Latinoamérica en octubre 2014.

En 2013 la asociación formada por Enel Sole-Endesa Ingeniería ha resultado adjudicataria de 3 proyectos para la Gestión integral del servicio de alumbrado público exterior, en modalidad de ESE (Empresa de Servicios Energéticos): Rincón de la Victoria (Málaga), Mora de Ebro (Tarragona) y Los Alcázares (Murcia). Junto a las adjudicaciones de años anteriores, se gestionan más de 46.000 puntos de luz, de los que 5.923 son de tecnologías LED, que representan una inversión de 9,3 millones de euros y un ahorro energético estimado anual del 49%.

Municipio	Provincia	Nº Puntos de luz	Instalación renovada (%)	Nº Luminarias LED	% Ahorro Energético Anual	Inversión (€)	Ahorro económico anual Ayto. (%)
Bollullos de la Mitación	Sevilla	2.075	72	269	42	394.170	10
Castro del Río	Córdoba	1.715	89	721	52	470.659	20
Muro de Alcoy	Alicante	2.183	92	0	52	300.000	18
Fuente Álamo de Murcia	Murcia	7.404	89	131	51	720.772	5
Mérida	Badajoz	14.689	70	1.343	48	2.438.205	15
Abarán	Murcia	2.194	88	74	48	683.000	9
Rincón de la Victoria	Málaga	6.448	94	1.082	55	1.823.027	13
Mora de Ebro	Tarragona	1.590	84	420	51	551.536	15
Los Alcázares	Murcia	7.622	85	1.883	43	1.929.970	9
Total		45.920		5.923		9.311.339	

Asimismo, ENDESA Ingeniería ha sido adjudicataria para desarrollar el sistema de monitorización del edificio de la Facultad de Matemáticas del Campus Reina Mercedes de la Universidad de Sevilla, que le permitirá implementar medidas de ahorro energético. Esta herramienta controlará y preverá tanto los consumos como la producción renovable del edificio, planta de 11 kWp que también será ejecutada *Llave en Mano* por ENDESA.

Como parte de los servicios a los municipios, Chilectra da mantenimiento al alumbrado público municipal. Este mercado es altamente competitivo y la asignación de contratos se

hace a través de licitaciones públicas. Durante el año 2014 las licitaciones de construcción de alumbrado público comenzaron a establecer como estándar la instalación y provisión de luminarias LED. Esto tiene un alto impacto en el uso de tecnologías de eficiencia energética por parte de los municipios.

Chilectra también ha continuado realizando proyectos de iluminación ornamental que contemplan la instalación de iluminación tipo LED, posicionándose de esta manera, a través de su producto Full LED, como líder en productos y servicios de eficiencia energética.

4. Respuesta tecnológica a los retos energéticos

ENDESA continúa desarrollando modelos energéticos sostenibles de bajas emisiones de CO₂, centrados en proyectos de movilidad eléctrica y servicios eco-energéticos, como las *SmartGrid*, o redes inteligentes.

4.1. Proyectos tecnológicos en redes de distribución avanzadas

Los principales proyectos impulsados por ENDESA en 2014 han sido:

4.1.1. Proyecto de Telegestión

Proyecto de Telegestión. En 2014 ENDESA continúa siendo líder en la implantación de la telegestión con casi 1 millón de

contadores instalados en el año y 5 millones en total, lo que supone más del 43% del parque de contadores con potencia contratada de hasta 15 kW. De este modo, se cumple el hito legal del 35% del parque instalado a cierre de 2014 (Orden IET/290/2012, de 16 de febrero).

ENDESA ha instalado 5 millones de contadores de telegestión.

Asimismo, el total de concentradores instalados asciende a 46.000, lo que permite inmediatez en la integración de los equipos en el sistema de telegestión con la consecuente operación en remoto de los mismos.

La publicación del RD 216/2014, de 28 de marzo, de precios voluntarios para el pequeño consumidor (PVPC) obliga a las distribuidoras a extraer, enviar y publicar las curvas horarias y a las comercializadoras a facturar dichos valores horarios. Esto permitirá al usuario incrementar la eficiencia y el ahorro energético en los hogares.

En 2014, ENDESA ha realizado un gran esfuerzo para adaptar su sistema de telegestión a estos nuevos requerimientos regulatorios y está lista para cumplir con la fecha que establezca el Ministerio.

La solución de telegestión de ENDESA se desarrolló de manera conjunta con Enel e incorpora las últimas tecnologías disponibles, incluyendo una nueva generación de su protocolo de comunicaciones PLC, protocolo abierto y estandarizado por CENELEC en 2014 (CLC-TS-50548 SMITP), gestionado por la asociación del mismo nombre, *Meters and More*.

La asociación *Meters and More*, fundada por ENDESA y Enel en 2010 y establecida en Bruselas, gestiona la evolución y difusión de este protocolo y cuenta ya con 46 miembros, entre los que se encuentran empresas líderes del sector eléctrico, fabricantes de contadores, empresas tecnológicas y empresas de servicios de todo el mundo.

ENDESA y Enel trabajan proactivamente y ponen la solución de telegestión a disposición de otras empresas distribuidoras dentro y fuera de España, adaptándola a los distintos marcos regulatorios de aplicación. Asimismo, ENDESA participa en proyectos nacionales y europeos de innovación y eficiencia energética a través de comités técnicos, seminarios, congresos, etc. con el fin de ayudar en el avance del despliegue europeo de telegestión y la evolución y el desarrollo de las *SmartGrids*.

4.1.2. SmartGrids y SmartCities

Redes Inteligentes

En 2014, Málaga ha sido un campo de pruebas para el desarrollo de redes inteligentes de Enel, un proyecto que integra gran variedad de tecnologías en la red de distribución eléctrica de la ciudad.

Su finalidad es analizar el modo en que el actual modelo energético puede evolucionar hacia la sostenibilidad me-

dante la implantación de soluciones tecnológicas. El principal objetivo es ofrecer soluciones energéticas integradas que permitan conseguir ahorros de energía y reducir las emisiones de CO₂, de acuerdo con los objetivos de la UE para 2020. Gracias a este proyecto enmarcado en la estrategia de Innovación del grupo Enel, Málaga es una referencia internacional para las tecnologías de distribución de electricidad.

Las redes de ENDESA se están configurando según el modelo de red inteligente o *SmartGrid*. Su tecnificación y la incorporación de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) hacen que las redes sean capaces de dar una respuesta eficaz a las necesidades de sus usuarios.

Las redes inteligentes permiten la conexión y el funcionamiento de la generación renovable y la distribuida, asociada al consumo. Gestionan la demanda, aplanando la curva de carga y maximizando la utilización de las infraestructuras eléctricas. Hacen posible el despliegue del vehículo eléctrico y el desarrollo de los servicios energéticos y mejoran la calidad del suministro eléctrico disminuyendo los tiempos de actuación ante averías.

ENDESA está desarrollando los conceptos de *SmartGrid* en los programas de *SmartCity*, que lidera con varios proyectos. En España se ha cumplido el sexto año de la puesta en marcha de la *SmartCity* de Málaga y el cuarto de la *SmartCity* de Barcelona.

SmartCity Málaga

La primera fase de *SmartCity* Málaga se dio por concluida en marzo de 2013.

Durante estos años, en *SmartCity Málaga* se han desarrollado e instalado diferentes tecnologías de última generación en materia de producción y almacenamiento distribuidos de energía, infraestructuras de recarga para la movilidad eléctrica y soluciones pioneras de eficiencia energética en edificios, empresas y hogares, con involucración activa de los consumidores finales. Esta experiencia ha demostrado la viabilidad de este nuevo modelo de gestión energética en las ciudades al conseguir un ahorro energético superior al 20%, una reducción del 20% en las emisiones de CO₂ al año y un notable aumento de energía procedente de fuentes renovables. El proyecto se ha ejecutado en una zona de la ciudad que alberga 12.000 clientes domésticos, 300 industriales y 900 de servicios.



Estación meteorológica instalada en SmartCity Málaga

Tras el éxito y reconocimiento que ha tenido a nivel internacional este pionero proyecto de ciudad inteligente, la ciudad de Málaga se ha convertido en el laboratorio real del Grupo Enel para el desarrollo de tecnologías inteligentes de distribución en la red eléctrica (*SmartGrids*).

Esta nueva fase del proyecto garantiza su continuidad y da un paso más para consolidar a *SmartCity Málaga* como centro de experimentación y desarrollo de las tecnologías de distribución de energía eléctrica del Grupo Enel. Como campo de pruebas real, contará con las tecnologías instaladas en la primera fase, que han configurado la red como una *Smart-Grid*, y que permiten la experimentación de nuevos equipos, modelos de operación y gestión de los consumos. Las principales líneas de investigación se centrarán en el análisis de los

indicadores de eficiencia, la operación avanzada de la red, los servicios de la telegestión, la seguridad de la información (*cybersecurity*), las medidas de ahorro energético y de gestión activa de la demanda en particulares, edificios y grandes clientes, la integración de generación renovable y almacenamiento y la movilidad eléctrica.

Durante 2014 se ha avanzado de forma notable en los trabajos desarrollados junto con Circe y Enel E&R destinados a alcanzar los objetivos anteriormente dispuestos en materia de ahorro energético, incremento de eficiencia energética y mejora de las redes eléctricas.

SmartCity Barcelona

Continúa en Barcelona el desarrollo de un nuevo modelo energético, desplegando y probando las tecnologías más avanzadas de telegestión de contadores, automatización de la red, iluminación eficiente, integración de renovables y movilidad eléctrica, en una serie de actuaciones repartidas por toda la ciudad.

Se ha continuado con el desarrollo del *SmartGrid Service Center*, el centro operativo desde el cual se monitorizan y gestionan los procesos puestos en marcha en el marco de *SmartCity Barcelona* y toda la información asociada.

Sobre las infraestructuras desarrolladas están comenzando nuevos proyectos como el Growsmarter.

SmartCity Brasil: Ciudad Inteligente Búzios

El año 2014 marcó la fase final de la implementación del Proyecto Ciudad Inteligente Búzios, en el Estado de Río de Janeiro, que incluyó transformaciones tecnológicas, económicas, sociales y ambientales realizadas en la ciudad, con un presupuesto de 11,7 millones de euros. Desde 2013, cuando se inició el proyecto, han sido implementadas tecnologías con el uso de fuentes renovables: energía eólica y solar; iluminación por lámparas de LED, más económicas y eficientes, y redes automatizadas que permiten el control a distancia y ajustes automáticos en tiempo real.

Durante el mismo período también se instalaron 6.000 medidores inteligentes; se donaron 6 bicicletas eléctricas a la Municipalidad de Búzios destinadas a un uso en beneficio de

la población: la lucha contra el dengue en la ciudad, y se realizó un paseo con residentes de Búzios en el primer taxi marítimo eléctrico («aquataxi») del país, que no emite gases de efecto invernadero, no genera ruido y es hasta 5 veces más económico que los taxis acuáticos utilizados actualmente en el municipio. Además del *aquataxi*, 40 bicicletas y 4 automóviles, todos impulsados por electricidad, forman parte del programa Movilidad Eléctrica en la ciudad.

Se realizó también el Desafío Solar, una competición de barcos movidos por energía solar, que contó con la participación de 350 estudiantes de 7 estados brasileños. Asimismo, se promovió un concurso académico para premiar los mejores artículos sobre las soluciones sociales o tecnológicas aplicadas en el municipio, y el concurso de Innovación Abierta para whY Generation, que desafió a jóvenes del grupo a crear prácticas innovadoras para la Ciudad Inteligente de Búzios.

El proyecto Ciudad Inteligente Búzios también inspiró un concurso interno y externo (para los colaboradores de la empresa y universitarios) que premiará a los mejores artículos relacionados con las soluciones sociales o tecnológicas que realiza Ampla en el municipio de Búzios.

SmartCity Santiago

Durante el año 2014 se inauguró este proyecto con la participación de diversas personalidades, encabezadas por el ministro de energía, Máximo Pacheco, y por el consejero delegado de Enel, Francesco Starace.

Es el segundo proyecto de *SmartCity* desplegado por ENDESA en Latinoamérica y se ubica en Ciudad Empresarial en la comuna de Huechuraba.

SmartCity Santiago es un barrio prototipo que incorpora diversas iniciativas tecnológicas centradas en el uso eficiente y sostenible de la energía y la tecnología, y que tienen como foco principal la mejora de la calidad de vida de las personas. *SmartCity* Santiago integra diferentes proyectos en un mismo lugar físico, permitiendo testear nuevas tecnologías, y que cuenta con los siguientes elementos: Movilidad Eléctrica, Mobiliario Urbano, Automatización de Red, Telemedición y Eficiencia Energética.

4.1.3. Proyectos de innovación en Redes

- **Proyecto Growsmarter.** Es un proyecto que ha conseguido financiación en 2014 dentro de un consorcio en el marco del H2020, donde ENDESA lidera la componente eléctrica del demostrador de Barcelona y cuyos objetivos principales son el control centralizado de infraestructuras vía ICT (iluminación pública, redes inteligentes, *district heating* y gestión inteligente de residuos), movilidad sostenible y eficiencia energética en hogares y servicios existentes. Servirá para mejorar y ampliar el proyecto de *SmartCity* Barcelona.
- **Proyecto Flexiciency.** Otro proyecto financiado por el H2020 que pretende demostrar que el despliegue de nuevos servicios en los mercados minoristas de electricidad puede acelerarse gracias a una abierta Market Place de la UE para las interacciones estandarizadas entre todos los interesados en electricidad, la apertura del mercado de la energía también a los nuevos jugadores en la UE. ENDESA liderará la parte española con un demostrador en Málaga.

4.1.4. Proyectos enfocados al servicio a los clientes

- **Proyecto NEOS.** Durante el año 2014 se ha continuado con la construcción de un Sistema Integral con acceso web destinado a la gestión de peticiones de clientes para la incorporación a la red de distribución de nuevos suministros, la conexión de instalaciones de generación o la realización de reformas en la red, mediante una plataforma única que permite la interacción de todos los actores que intervienen, internos (Canales de Atención, Nuevos Suministros, Desarrollo, Planificación y Acceso de clientes y Medida) y externos a ENDESA (Clientes, Contratas, Ingenierías, Puntos de Servicio, etc.), dotando de eficiencia y auditabilidad a los procesos actuales, a la vez que adaptándolos a las vigentes disposiciones que regulan esta actividad.

4.1.5. Proyectos en el área de movilidad

- **Vehículo Eléctrico.** Un área importante vinculada a las *SmartGrids* es la recarga de los vehículos eléctricos. Endesa Distribución Eléctrica participa en diferentes proyectos, a nivel nacional e internacional, para la integración de éstos en la red.

- El proyecto **Zem2All** es un proyecto conjunto de España y Japón que cuenta con el apoyo de los centros de tecnología industrial NEDO (Japón) y CDTI (España) y con el propio Ayuntamiento de Málaga. La parte española está liderada por ENDESA, y cuenta también con la presencia de Telefónica y Ayesa. La parte japonesa la encabeza Mitsubishi Heavy Industries, que tiene también como socios a Mitsubishi Corporation e Hitachi.

Este proyecto, lanzado en 2011 y que se prolonga hasta 2015, tiene el objetivo de facilitar a los ciudadanos, tanto particulares como empresas, el acceso a la movilidad eléctrica mediante el despliegue de una flota piloto de vehículos eléctricos en un entorno urbano (la ciudad de Málaga), extrayendo el conocimiento y experiencias para la implantación del mismo en nuestra sociedad. En total se han desplegado 198 vehículos, Mitsubishi iMiEV y Nissan LEAF, distribuidos entre clientes domésticos, flotas de empresa y servicios de alquiler de coches.

Se han implantado diferentes soluciones para la recarga de los vehículos, carga normal en instalación del cliente (uno para cada vehículo participante), carga rápida de público acceso (9 emplazamientos con un total de 23 puntos de recarga) y carga bidireccional V2G (un emplazamiento con un total de 6 puntos de recarga). Además, se han desarrollado los sistemas de comunicación con los usuarios así como los sistemas del gestor de la red de distribución y del gestor de recarga.

El proyecto Zem2All también ha instalado en Málaga una microrred, un equivalente del sistema eléctrico a pequeña escala: generación fotovoltaica; almacenamiento energético; 6 puntos de recarga bidireccionales para vehículos eléctricos, y un sistema de control inteligente capaz de gestionar y planificar el funcionamiento de la microrred según las necesidades.

- **Green eMotion.** Endesa Distribución Eléctrica también participa en el proyecto *Green eMotion*, que lanzó la Comisión Europea en abril de 2011, cuyo objetivo es favorecer la movilidad eléctrica en Europa, consensuando un estándar en cuanto al proceso de carga y sus servicios asociados. La duración del proyecto es de 4 años, cuenta con una inversión total de 42 millones de euros y participan 43 socios.

- **Victoria.** Este proyecto, también muy vinculado a la *Smart-City* Málaga, está poniendo en marcha un sistema de carga por inducción dinámica para autobuses urbanos eléctricos, de manera que estos vehículos no tendrán que permanecer parados para realizar la carga, sino que bastará con circular por un carril habilitado a tal efecto.

Más información en el capítulo *Cambio Climático*, apartado: 1.4. Liderazgo en el Transporte Sostenible: Impulso del Vehículo Eléctrico.

4.1.6. Proyectos en Gestión de la Medida

- **ALMA.** Proyecto para asegurar, en calidad y plazo, el proceso de adquisición, validación y publicación de la medida (lectura), sea cual sea su origen e incorporando de forma significativa las herramientas necesarias para mantener la telemetría de todos los suministros, desde grandes clientes a clientes domésticos. El sistema mantiene un control de procesos que elimina, o en su caso minimiza, los riesgos económicos derivados de la actividad.
- **DIANA.** Es el módulo de trabajo en el domicilio del cliente —TDC— con funciones de tiempo real. El concepto TDC constituye un avance significativo en el tratamiento de las órdenes de servicio y la relación con los proveedores, adaptado completamente para la ejecución remota de trabajos mediante su integración con el Sistema de Telegestión.
- **MIDAS.** Sistema de predicción de pérdidas no técnicas basado en un sistema experto (KBS), técnicas de minería de datos e inteligencia artificial. Durante 2014 se han lanzado varias pruebas para retroalimentar el sistema y mejorarlo, consiguiendo una mejor efectividad de recuperación de energía. El sistema se ha instalado en ENDESA para que se pueda explotar desde nuestra Compañía en el año 2015.

4.2. Eficiencia en el uso final de la energía

4.2.1. Gestión activa de las demandas

Entre los proyectos innovadores en la gestión de la demanda del sector empresas destacan:

ENDESA PONE EN MARCHA LAS 3 PRIMERAS PLANTAS DE ALMACENAMIENTO DE ELECTRICIDAD DE ESPAÑA

ENDESA ha puesto en marcha las 3 primeras plantas de almacenamiento de energía eléctrica en sus instalaciones de generación de las Islas Canarias, que forman parte del Proyecto «STORE», el más importante de Europa sobre almacenamiento de energía en entornos insulares.



Hasta la fecha, almacenar energía eléctrica ha sido extremadamente complejo, y el proceso se ha solucionado generándola en sistemas autónomos, no conectados a la red. Estas tecnologías presentan inconvenientes que limitan su utilización, como el coste o su durabilidad; sin embargo, pueden cumplir un papel primordial en el futuro sistema eléctrico.

El Proyecto, liderado por ENDESA, cuenta con un presupuesto de 11 millones de euros, y busca demostrar la viabilidad técnica y económica de sistemas de almacenamiento de energía a gran escala, fomentando además la integración plena de las energías renovables.

- **Proyecto europeo EnergyTic:** Diferentes soluciones innovadoras que permiten a los clientes en viviendas sociales alcanzar los objetivos de ahorro de agua y energía. El Proyecto contará con 1.000 viviendas en Francia y 700 viviendas en España. ENDESA participa activamente en este proyecto europeo como socio tecnológico, liderando en España la contribución de la telegestión en los clientes.

- **Proyecto Novare Energrid.** Sistema distribuido de infraestructuras inteligentes para la gestión de la oferta y demanda de la red eléctrica. El sistema permite gestionar la producción y el consumo de energía a partir de pequeños nodos (vivienda, empresas) creando un sistema descentralizado. Además, el proyecto pretende potenciar la mejora de la gestión energética de los edificios, mediante el diálogo entre consumidores, generadores y usuarios. Durante el año 2013 ha pasado a fase de comercialización.
- **Proyecto STORE.** Proyecto de almacenamiento energético mediante tecnologías de almacenamiento de aplicación directa a los sistemas eléctricos de potencia, orientado hacia la mejora de los desequilibrios temporales de producción y consumo.

4.3. Proyectos tecnológicos para mayor eficiencia en generación

ENDESA ha seguido desarrollando innovaciones tecnológicas en 2014 para mejorar la eficiencia en sus procesos de generación energética.

4.3.1. Combustión limpia

ENDESA apuesta por la mejora tecnológica y la optimización de recursos naturales consumidos para mejorar la eficiencia en los procesos de generación, tales como:

COKEFEED. Estudio de estrategias para aumentar la flexibilidad, en cuanto a combustibles, y mejora medioambiental de los grupos térmicos con calderas tangenciales por consumo de coque de petróleo como combustible alternativo.

ONCORD. En sinergia con el Proyecto COKEFEED se ha comenzado este Proyecto con el objetivo de evaluar la posible degradación y reducción de la vida útil de los materiales tubulares de las calderas y componentes de alta temperatura por efecto del uso de diferentes combustibles.

BIONATUR. Proyecto para el análisis de la viabilidad de la tecnología de desulfuración extrema y eliminación de contaminantes con sorbentes sólidos a escala de laboratorio con gases reales de combustión de la central eléctrica de Litoral.

Planta piloto de **CAPTURA DE CO₂ CON MICROALGAS**. Planta piloto situada en la central térmica Litoral de Almería destinada a la valorización del CO₂ procedente de gases de combustión, mediante el cultivo de microalgas, con el fin de obtener productos comerciales de alto valor añadido.

O2GEN. proyecto orientado al estudio de la segunda generación de la tecnología OxyCFB con altos ratios de O₂/CO₂, en calderas más pequeñas y con menores costes.

OPTICAL. Implantación en la central térmica de Teruel de un sistema de control predictivo adaptativo experto para la optimización del funcionamiento del ciclo agua-vapor de centrales térmicas y reducción de daños por fatiga térmica.

Proyectos **ReCaL y CaO₂**. Optimización del proceso de captura de CO₂ mediante ciclos de carbonatación-calcinación con experimentación en la planta piloto de 1,7MWt de La Pereda.

4.3.2. Renovables

- **Generación Alternativa**: Proyecto para la producción de energía a partir de residuos sólidos, desarrollado por el área de generación. Como parte del mismo, la empresa financió la construcción de una planta piloto de 8 MW, que se completará en 2015. El proyecto evaluará la generación de energía biogás procedente de residuos y efluentes y se desarrolla junto con empresas del sector y universidades.
- **Undimotriz**: Proyecto desarrollado en Chile para el estudio del uso de la energía undimotriz en generación eléctrica. El año 2014 marcó la culminación de este proyecto, que pretende aprovechar el movimiento oscilatorio de las olas, y encontrar la tecnología apropiada para generarla.
- **Proyecto Capim Elefante**. Desarrollado en Brasil para la generación de energía a partir de biomasa de capim-ele-

fante. El proyecto, finalizado en 2014, trató de identificar una fuente sostenible para la producción de biomasa en áreas de uso agrícola limitado y de baja actividad económica, en la región semiárida del Nordeste.

4.3.3. Nuclear

Las actividades de I+D en el ámbito nuclear se desarrollan a través de la participación en distintos programas. Además, ENDESA ostenta la secretaría de la plataforma tecnológica de fisión nuclear española CEIDEN, que coordina las actividades de I+D+i del sector. Asimismo, a través del Comité de Energía Nuclear de UNESA (Asociación de la Industria Eléctrica Española), la Compañía promueve proyectos de investigación de interés para sus centrales nucleares. Algunos programas de especial relevancia son los siguientes:

- **Programa nuclear del EPRI**. Tiene como objetivo alcanzar la excelencia operativa de las centrales nucleares.
- **Programa coordinado de investigación PCI**. Llevado a cabo con la participación de las empresas del sector y del CSN (Consejo de Seguridad Nuclear) y cuya finalidad es analizar la seguridad de las plantas nucleares, tanto para los explotadores como para el organismo regulador.
- **Programa conjunto PIC de las compañías eléctricas y ENUSA**. Coordina las actividades de I+D+i relacionadas con el combustible nuclear, definiendo proyectos de interés común.
- En colaboración con la **plataforma CEIDEN**, se va a proceder a analizar muestras de los hormigones de la Central Nuclear José Cabrera, ya fuera de servicio, para obtener datos de gran utilidad que mejoren las condiciones de seguridad de las plantas actualmente en funcionamiento.

5. Cultura de innovación y gestión del conocimiento

Dentro de su modelo de innovación abierta, ENDESA ha tomado la decisión de acercarse a los emprendedores como fuente de soluciones a los retos propuestos por sus negocios.

ENDESA promueve entre sus empleados y su cadena de valor la cultura de la innovación y la gestión del conocimiento.

5.1. Eidos Market

En cuanto a la gestión interna de la innovación, cabe destacar la aplicación global de gestión de ideas de empleados llamada EIDOS MARKET, creada para fomentar y reconocer el espíritu innovador de los empleados, se convirtió en 2014 en la herramienta corporativa de todos los empleados del grupo Enel para este fin, habiéndose realizado adicionalmente 3 ediciones, tanto a nivel corporativo como local en diversas compañías del grupo.

Desde su lanzamiento, Eidos Market ha conseguido recoger más de 4.500 ideas de los empleados de todo el grupo. La plataforma hace uso de metodologías avanzadas como la filosofía de Crowdsourcing o las técnicas de Mercados Predictivos, al objeto de maximizar el potencial innovador de la inteligencia colectiva de la red social de trabajadores de la Compañía.

Durante el año, cada empresa realizó diversos programas y actividades internos y externos, orientadas a gestionar la innovación, consolidando una cultura creativa e innovadora en la organización, por medio de campañas de comunicación, difusión, formación y reconocimiento a empleados por su contribución innovadora.

5.2. INCENSE

ENDESA conjuntamente con Enel y otros 2 socios europeos, ha conseguido la adjudicación de fondos del VII Programa Marco de la UE, gracias a los cuales se ha creado la aceleradora INCENSE. A través de ella, ENDESA, conjuntamente con el resto de los socios, participa en el proceso de selección y aceleración de empresas emergentes (*startups*) del sector de las TICs aplicadas a la eficiencia energética.

El programa proporcionará financiación hasta a 42 de estas *startups*, con una aportación a fondo perdido de 150.000 euros para cada una de ellas.

Este proyecto forma parte de la tercera fase del programa FI PPP (Future Internet Public Private Partnership), y pone a disposición de *startups* europeas 80 millones de euros a través de 16 aceleradoras en distintos ámbitos, siendo INCENSE una de ellas, para el desarrollo de productos y servicios basados en las tecnologías desarrolladas en las 2 primeras fases del programa, disponibles en la plataforma FI-WARE.

5.3. España y Portugal

En España, durante 2014, la Escuela de Energía de ENDESA ha mantenido el objetivo de formar a profesionales de excelencia, y construir una red de conocimiento y talento que contribuya al desarrollo del liderazgo tecnológico de la Compañía.

La Escuela de Energía está enmarcada dentro del perímetro de Enel University, y ha gestionado y patrocinado, entre otros, los siguientes programas de posgrado:

- Máster en Sector Eléctrico (13.ª Edición) ENDESA-ICAI.
- Máster en Energía Nuclear con la Universidad Politécnica de Cataluña. 4.ª Edición.
- Máster TICS y Telemedida con la Universidad de Sevilla.
- Curso Superior en vehículo eléctrico de la EOI en Madrid.
- Máster en eficiencia energética de La Salle en Barcelona.
- Máster en Ingeniería de vehículos híbridos y eléctricos de la Universidad Politécnica de Madrid.

Para más información ver capítulo *Personas*, apartado: 5. La formación en ENDESA.

5.4. Latinoamérica

Colombia

Por medio de talleres de ideación, Eidos Market y el correo ideo@endesacolombia.com.co fueron registradas un total de 519 ideas en el Sistema de Innovación IDEO. Los empleados alimentaron el sistema de innovación con sus ideas, compartiendo sus conocimientos para generar valor con proyectos.

En el mes de enero se recibió el Premio Accenture, uno de los más importantes del país, a la innovación 2013 por el proyecto Efecto Carson.

Argentina

Argentina desarrolló el plan de capacitación a supervisores sobre innovación, formación específica del equipo de innovación y una campaña de difusión de la innovación a través de un boletín remitido por correo electrónico.

Chile

Uno de los principales desafíos planteados fue sensibilizar a toda la organización para conseguir el arraigo de una cultura, clima y prácticas de innovación, apoyados en iniciativas que motivaran la expresión de talento de los trabajadores. Para ello, se desarrollaron iniciativas como la semana de la Innovación, talleres de capacitación y 3 sesiones del Comité Ejecutivo de Innovación, entre cuyas funciones destacan proponer metas en materia de innovación, aprobar planes de actuación en I+D+i, aprobar el proyecto de presupuesto anual de gasto e inversión y seleccionar los proyectos de I+D+i surgidos de los programas de captura de ideas y autorizar la asignación de capital-riesgo. El proceso de captura de ideas de los empleados se desarrollo a través de los programas Eidos Market y, por parte de Endesa Chile, Innovación Abierta.

Asimismo, se desarrollaron proyectos innovadores como la laguna de enfriamiento, que pretende evaluar la aplicabilidad de lagunas cristalinas como sistema alternativo de enfriamiento para centrales térmicas.

Brasil

Entre los aspectos destacados de 2014 se encuentra la evolución del Programa Inspire, lanzado en 2013, que consiste en la integración de diversas iniciativas del grupo, como *Deu Certo* (Dio Resultado), *Bolsa Coelce de Inovação* (Beca Coelce de Innovación), *Inova*, *Lean* y *Eidos*. Se trata de un importante programa que alienta la recolección de ideas y sugerencias en productos, servicios y modelos de negocios. Está compuesto por 3 ambientes de innovación: Inspire Nuevas ideas (Novas Ideias, en portugués), que recibe las sugerencias; Inspire Dio Resultados (*Deu Certo*, en portugués), cuando el producto o servicio es creado en la práctica, e Inspire Multiplique, en el que los proyectos son replicados.

En julio de 2014 se lanzó la Red Inspire, que es más que una red social de interacción, pues aporta una forma diferente de diálogo entre los usuarios y sus ideas creativas y busca fortalecer el ambiente Inspire Nuevas Ideas.

Perú

En Perú se desarrollaron diferentes acciones de innovación en gestión de la energía, automatización del sistema eléctrico, movilidad eléctrica e iluminación pública eficiente.

6. Un referente en tecnología e innovación

6.1. Participación en plataformas tecnológicas

ENDESA continúa colaborando en España con diversas plataformas tecnológicas, entre las que destacamos la Plataforma Tecnológica de Eficiencia Energética, la Plataforma de Redes Eléctricas del Futuro (FUTUREED) donde se es miembro del grupo rector y la Plataforma de Fisión Nuclear (CEIDEN) donde es responsable de la Secretaría Técnica. Asimismo, se presta colaboración en otras áreas como la Plataforma Tecnológica Española del CO₂,

Plataforma Tecnológica Española para la Seguridad Industrial (PLATI) y Plataforma Española de Biomasa (BIOPLAT), así como en otras plataformas de colaboración sectorial como Alinne.

Asimismo, se mantienen líneas activas de participación en otras instituciones, entre las que destaca la presencia como patrono fundador en las Fundaciones IREC (Institut de la Recerca en Energia de Catalunya), CTA (Corporación Tecnológica de Andalucía) y Fundación Pro Rebus de la Real Academia de Ingeniería de España.



Vehículo eléctrico



Nuestros colaboradores

Compromiso con
nuestros colaboradores

ENDESA está comprometida en transmitir e involucrar a sus colaboradores en el compromiso con la sostenibilidad para contribuir al desarrollo económico, social y medioambiental en los territorios en los que está presente.

Durante 2014, la Compañía ha continuado con el Sistema de Calificación de Proveedores, ampliando las familias de compras, un 38% más que en 2013.

En 2014 se han realizado un total de 108 auditorías (38 en España y 70, hasta octubre, en Latinoamérica) de este tipo a proveedores de actividades de alto riesgo, completándose la auditoría a todos los proveedores de obras y servicios de MT/BT en España y Latinoamérica y a todos los proveedores de obras y mantenimiento de subestaciones y Líneas de AT. Esto supone un incremento de auditorías ON SITE del 96% respecto a 2013.

5.801

proveedores en
Iberia en 2014

**1.731
Millones**

de euros en
valor de compras
en Iberia a
proveedores

100%

de los contratos
significativos
incluyen cláusulas
de Derechos
Humanos

26,8%

reducción de
accidentabilidad
en proveedores
y contratistas en
Iberia

Recarga de vehículo eléctrico

ASUNTOS PRIORITARIOS-ESTUDIO DE MATERIALIDAD 2014	LA RESPUESTA DE ENDESA EN EL INFORME DE SOSTENIBILIDAD
Integración de criterios y requisitos ambientales y sociales en la gestión de la cadena de suministro.	Capítulo «Nuestros Colaboradores»: 1.2. Sistema de Calificación de Proveedores. 1.3. Calidad, medio ambiente y seguridad y salud laboral. 1.4. Pacto Mundial y Código Ético.
Integración de los criterios de seguridad en la gestión de compras.	Capítulo «Nuestros Colaboradores»: 1.2. Sistema de Calificación de Proveedores. 1.5. Calificación de Familias de compra con requisitos técnicos en seguridad. 2. Extendiendo la Seguridad y Salud a las empresas colaboradoras.
Promover la cultura de la seguridad y salud laboral entre los contratistas y proveedores.	Capítulo «Nuestros Colaboradores»: 2. Extendiendo la Seguridad y Salud a las empresas colaboradoras.
Gestión del riesgo asociado al agua en la cadena de suministro.	Capítulo «Nuestros colaboradores»: 1.3. Calidad, medio ambiente y seguridad y salud laboral.

RETOS 2014	ACCIONES REALIZADAS
Terminar el plan piloto de auditorías ON SITE del sistema de prevención y establecer el plan de implantación de dichas auditorías a las familias de mayor riesgo.	El primer piloto ha sido rediseñado y se ha completado auditando al resto de los contratistas de obras y mantenimiento de MT y BT de España y Latinoamérica. En España se ha auditado a todos los proveedores de obras y mantenimiento de Subestaciones y líneas de AT. En total se han realizado 108 auditorías, lo que supone un 96% más que las realizadas en el programa piloto de 2013.
Revisar el modelo de Alianzas con contratistas.	Se incorporaron nuevos incentivos a los proveedores que se sumasen a una Alianza con ENDESA.
Incorporar en el Sistema de Calificación más familias de riesgo en las que se realizan auditorías en Seguridad, correspondientes a los negocios de Generación y comercialización.	Se incorporaron al sistema de Calificación 5 familias de este tipo. Restan por incorporar las familias de Ingeniería de Generación, aunque éstas cabe la posibilidad de que se incorporen a la calificación Global del Grupo Enel (ALBO UNICO).

PRINCIPALES MAGNITUDES 2011-2014				
	2011	2012	2013*	2014**
Número de proveedores	20.765	20.933	18.821	18.120 5.801 (Iberia)
Compras a proveedores (millones euros)	4.516	4.174	3.603	3.926 1.731 (Iberia)
Formación orientada en salud y seguridad laboral a todos los contratistas y subcontratistas (%)	100%	84%	88%	65% 100% (Iberia)
Colaboradores fallecidos*	4	6	7	9 2 (Iberia)
Proveedores locales con contratos > 1 M euros	588	515	454	485 230 (Iberia)

* Datos 2013 homogeneizados sin sociedades de control conjunto.

** Datos previos a la desinversión en Latinoamérica en octubre 2014.

EN 2015 NOS PROPONEMOS
Cumplimiento del nuevo plan de calificación 2015 a establecer con las líneas de negocios y compras.
Cumplimiento del plan anual de desarrollo y <i>sourcing</i> de proveedores.

1. Compromiso con nuestros colaboradores

ENDESA ha reforzado su apuesta por la promoción del compromiso en materia de sostenibilidad entre sus colaboradores.

Los procesos de Planificación de Compras y Gestión de Compras se encuentran regulados por diferentes normativas internas. La cadena de Compras se compone principalmente de 5 procesos, y todos juntos dan lugar al proceso habitual de una contratación.

- Plan de Necesidades de las Líneas de Negocio. Las diferentes áreas generan y planifican sus necesidades para lo esperado a lo largo del año. Todas estas necesidades quedan recogidas en el Plan de Compras para su posterior tratamiento y organización del área de Compras.
- Gestión de la Solicitud de Compra. La necesidad es tramitada por el área de Compras para poder comenzar con la licitación. Se llevan a cabo las comunicaciones con las diferentes líneas de negocio para poder así conocer los detalles de la contratación.
- Proceso de Licitación. Cada comprador se pone en contacto con los posibles proveedores (deberán cumplir unos requisitos de registro y calificación) y comunica las especificaciones técnicas y comerciales que se requerirán para la realización de los trabajos. El proceso constará de la mayor transparencia e igualdad para todos los proveedores y en todo el proceso.
- Proceso de Formalización del Contrato. Una vez finalizado el proceso de recepción y valoración de ofertas, se procede a la firma del contrato con el proveedor adjudicatario y se da comienzo a los trabajos contratados.
- Vendor Rating. Proceso de evaluación de desempeño de los proveedores una vez los trabajos ya han sido realizados.

El número total de proveedores que prestaron servicios a ENDESA a lo largo de 2014 fue de 18.120. Todos ellos forman parte de la cadena de suministro.

Del total de los proveedores, ENDESA trabajó tanto con proveedores extranjeros como nacionales de cada país en los que operaba. Dado el servicio de los trabajos contratados y el compromiso de ENDESA con el desarrollo de las comunidades locales, habitualmente los proveedores son nacionales en cada país.

El valor total contratado percibido por los proveedores es de 3.926 millones de euros.

Las compras con mano de obra suponen el 45% del total de compras en 2014.

1.1. Sistema de Calificación de Proveedores

El Sistema de Calificación de Proveedores, que se inició en 2009 para reforzar el cumplimiento de las normativas aplicables en materia legal, laboral, de seguridad y de protección del medio ambiente, ha mantenido el desarrollo previsto durante 2014. A través de él queda determinado si un proveedor cumple los requisitos para trabajar con ENDESA.

Este sistema se basa en el modelo de Enel, y consta de 5 criterios a cumplir por nuestros colaboradores:

- Traslado general de la adhesión de ENDESA con los 10 Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.
- Solicitud de Conducta de acuerdo a los principios generales del Código Ético del Grupo Endesa.
- Valoración del cumplimiento de la normativa en materia de calidad (ISO 9001).
- Valoración del cumplimiento de la normativa en materia de medio ambiente (ISO 14001).
- Valoración del cumplimiento de la normativa en materia de Seguridad Laboral (OHSAS 18001).

El Sistema de Calificación de Proveedores se encuentra implantado ya en 190 familias de compras, 52 más que en 2013, lo que supone un aumento del 38% en 2014 respecto del año anterior. En España hay 63 familias y respecto a Latinoamérica, hasta octubre de 2014, en Chile 33, en Brasil 26, en Perú 36 y en Colombia 32, habiéndose incorporado recientemente la primera familia en el sistema de Calificación de Argentina.

El Sistema de Calificación de Proveedores ha aumentado un 38% en 2014.

Está previsto que cuando el sistema culmine su implantación, el 60% del total de las compras se encuentre afectadas por el mismo, y cerca de 1.500 proveedores y contratistas deberán cumplir con sus requerimientos.

El 1 de octubre de 2014 entró en vigor la Cuarta Edición de las Condiciones Generales de Contratación Globales del Grupo Enel (CGC). Este documento contractual consiste en una parte general aplicable a todos los contratos de obras/servicios/suministros y en diferentes anexos. Cada anexo contiene disposiciones aplicables en cada país; actualmente, existen 9 anexos-país (Italia, España, Portugal, Chile, Perú, Brasil, Colombia, Rumania y Eslovaquia), estando prevista, una Quinta Edición de las CGC en 2015 que incluirá a Rusia, Argentina y los países en los que tiene presencia Enel Green Power (Costa Rica, Panamá, México, Guatemala y El Salvador).

Esta documentación contractual estándar ha hecho posible recoger y unificar en un solo documento los términos aplicables en todos los países en los que operan las unidades de Global Procurement de Enel. En particular, el documento contiene disposiciones éticas del Grupo Enel que ponen de manifiesto la política corporativa de Enel sobre cuestiones éticas y sociales. Incluye, en particular, disposiciones específicas relativas a la salud y seguridad en el trabajo y las sanciones a aplicar en caso de incumplimiento de las mismas (incluida la posibilidad de resolver el contrato).

DÍAS TRABAJADOS POR CONTRATISTAS (1)

Actividades de construcción	Días equivalentes a tiempo completo (2)		España y Portugal
		2012	482.317
		2013	925.210
		2014	662.009
Actividades de operación	Días equivalentes a tiempo completo (2)	2012	835.456
		2013	1.585.364
		2014	855.639
Actividades de mantenimiento	Días equivalentes a tiempo completo (2)	2012	2.744.537
		2013	2.134.090
		2014*	2.378.075
Total días trabajados en construcción, operación o mantenimiento	Días equivalentes a tiempo completo (2)	2012	4.062.311
		2013	4.644.664
		2014	3.895.723

(1) Días equivalentes a tiempo completo que los contratistas y subcontratistas han dedicado a trabajos en la organización (operaciones de generación, distribución y transmisión).
(2) El día equivalente a tiempo completo se define como el número total de horas trabajadas por empleados contratistas y subcontratistas respecto al calendario laboral, divididas por 8.

Durante 2014 se han realizado 71 auditorías sociales a proveedores que prestaron sus servicios a ENDESA.

El número de días trabajados por contratistas o subcontratistas involucrados en actividades de construcción, operación y mantenimiento en España y Portugal en 2014 fue de 3.895.723, lo que representa una disminución del 16,13%, respecto a 2013.

1.2. Objetivos Cadena de Suministro

Con el fin de promover la mejora continua en la gestión responsable de la cadena de suministro, se han definido diferentes objetivos anuales dirigidos a promover la consideración e integración de aspectos ambientales, sociales y éticos en los procesos de calificación de proveedores, así como en el control de su gestión.

Así, ENDESA ha establecido el objetivo de que el 100% de los proveedores directos se encuentren certificados según ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001, siendo ésto un requisito para su calificación cuando dicha actividad tiene un impacto relevante en la calidad, el entorno o la seguridad.

Asimismo, en 2014 ENDESA se fijó y cumplió el objetivo de realizar auditorías de seguridad sobre el 100% de los proveedores de obras y mantenimiento de redes de alta tensión y media tensión.

1.3. Calidad, medio ambiente y seguridad y salud laboral

ENDESA ha continuado identificando proveedores y contratistas estratégicos en materia de calidad, medio ambiente y seguridad y salud laboral. En 2014 las familias de compra que requieren certificación en sistemas de gestión de calidad ISO 9001 son 78 (57 en España y 21 en Latinoamérica), en sistemas de gestión de medioambiente ISO 14001 59 (46 en España y 13 en Latinoamérica) y sistemas de gestión de Seguridad y Salud laboral OHSAS 18001 son 47 (28 en España y 19 Latinoamérica) según las auditorías realizadas en las calificaciones en seguridad.

Para el control y difusión del cumplimiento de estos certificados se utiliza el registro documental Repro.

El porcentaje del volumen de compras realizadas a proveedores a los cuales se les exige el cumplimiento de determinados estándares laborales, para 2014, ha sido el 83% en España y hasta octubre el 72% en los países de Latinoamérica.

1.4. Pacto Mundial y Código Ético

El 1 de octubre de 2014 entró en vigor la Cuarta Edición de las Condiciones Generales de Contratación Globales del Grupo Enel (CGC), de aplicación en Italia, España, Portugal, Chile, Perú, Brasil, Colombia, Rumania y Eslovaquia, mediante las cuales el proveedor se compromete a asumir y respetar en toda su extensión los 10 principios del Pacto Mundial, tanto en lo referente a tareas realizadas por personal propio como por subcontratistas. En materia de Código Ético, se compromete al proveedor a aplicar en la gestión de sus negocios los mismos principios de ENDESA u otros equivalentes.

Mediante las Condiciones Generales de Contratación el 100% de los contratos incluyen cláusulas sobre Derechos Humanos.

En los últimos 3 años los principales contratistas, proveedores y socios comerciales han sido evaluados en materia de Derechos Humanos.

1.5. Calificación de familias de compra con requisitos técnicos en seguridad

A través del sistema de calificación (iniciado en 2010 con el Plan de Choque de Seguridad), ENDESA identifica a todos los contratistas y colaboradores que realizan actividades de riesgo en las instalaciones de la Compañía.

Una vez terminado el plan de choque para las familias de actividades de riesgo, dicha auditoría se ha establecido como

PESO DE LOS CONTRATOS DE APROVISIONAMIENTO DE MATERIALES Y SERVICIOS QUE INCLUYEN CLÁUSULAS SOBRE DERECHOS HUMANOS

		España y Portugal	Latinoamérica*	Argentina	Chile	Brasil	Perú	Colombia
Número de contratos significativos que incluyen cláusulas sobre derechos humanos o han sido objeto de evaluación en la materia	2012	290	276	4	65	110	35	62
	2013	307	249	7	54	81	42	65
	2014	263	301	65	40	87	43	66
Total número de los contratos significativos	2012	290	276	4	65	110	35	62
	2013	307	249	7	54	81	42	65
	2014	263	301	65	40	87	43	66
Porcentaje de contratos significativos que incluyen cláusulas sobre derechos humanos o han sido objeto de evaluación en la materia sobre el total de los contratos	2012	100	100	100	100	100	100	100
	2013	100	100	100	100	100	100	100
	2014	100	100	100	100	100	100	100

PRINCIPALES CONTRATISTAS, PROVEEDORES Y SOCIOS COMERCIALES QUE HAN SIDO OBJETO DE EVALUACIÓN EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS

		España y Portugal	Latinoamérica*	Argentina	Chile	Brasil	Perú	Colombia
Proveedores, contratistas y socios comerciales significativos evaluados sobre cuestiones en derechos humanos	2012	52	14	1	2	8	2	1
	2013	211	13	1	1	5	2	4
	2014	202	109	0	12	23	29	45
Total de proveedores, contratistas y socios comerciales significativos	2012	307	277	6	66	108	37	60
	2013	266	259	11	58	74	51	65
	2014	253	293	64	48	70	42	69
% de proveedores, contratistas y socios comerciales significativos evaluados sobre cuestiones en derechos humanos	2012	16,9	34,18	16,67	3,03	7,41	5,41	1,67
	2013	79,32	5,02	9,09	1,72	6,76	3,92	6,15
	2014	79,84	37	0,00	25	32,86	69,05	65,22

* Datos previos a la desinversión en Latinoamérica en octubre 2014.

requisito de calificación para aquellos proveedores que no presentan certificación OHSAS 18.001. Como evolución de dicho modelo de auditoría, se ha lanzado el proyecto de auditorías «on site» del sistema de prevención. Estas nuevas auditorías «on site» incorporan respecto a las anteriores del Plan de Choque una visita combinada a las oficinas del contratista y a lugares de trabajo en campo, de tal manera que se comprueba el eficaz funcionamiento del sistema de prevención sobre el terreno. Las auditorías «on site» las realizan equipos de auditoría multidisciplinares formados por un técnico del

negocio, un especialista de prevención y un especialista en calificación de proveedores. Durante 2014 se ha rediseñado el modelo basándose en la experiencia del primer piloto, y se ha completado el alcance de dicho piloto auditando al resto de los contratistas de obras y mantenimiento de MT y BT de España y Latinoamérica. Adicionalmente, en España se ha auditado a todos los proveedores de obras y mantenimiento de subestaciones y líneas de AT. En total se han realizado 108 auditorías, lo que supone un 96% más que las realizadas en el programa piloto que se llevó a cabo en 2013.

2. Extendiendo la Seguridad y Salud a las empresas colaboradoras

ENDESA transmite los siguientes compromisos con el objetivo de extender la Seguridad y Salud Laboral entre sus empresas colaboradoras:

- Calificación de requisitos técnicos en seguridad para actividades con riesgo.
- Promover la certificación según OHSAS 18001 para estas actividades.
- Compromiso exhaustivo de gestión e información en Salud y Seguridad Laboral en las Condiciones Generales de Contratación.

Por tanto, los contratistas son examinados antes del proceso de contratación (clasificación *Vendor Rating*) y durante la actividad contractual (evaluación de resultados en salud y seguridad), con la posible aplicación de sanción.

El Procedimiento Endesa *SGSST-PG11 del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo*, establece que el contratista tiene que elaborar un Plan Específico de Prevención para los trabajos contratados, en el que se deben indicar los equipos de protección a utilizar. Asimismo, se realizarán actuaciones de seguimiento y control de las obras (*in vigilando*). Además, se analiza cada accidente en un comité formado por expertos del Servicio de Prevención, de la unidad en la

que se ha producido y de Aprovisionamientos, estableciéndose las medidas correctoras para evitar que se pueda repetir otra situación similar.

Por su parte, las Condiciones Generales de Contratación exigen a la empresa contratista la aportación de capacitación específica de los trabajadores en materia de seguridad y salud, en función de los riesgos de la actividad contratada.

Previo al inicio de la actividad laboral, se verifica que todos los trabajadores disponen de la formación e información en prevención de riesgos laborales ligada a los riesgos de la actividad que se va a realizar. Además, se asegura que disponen de la aptitud médica oportuna para realizar el trabajo, así como que han acusado recibo de los Equipos de Protección Individual aptos para la actividad.

En ENDESA consideramos que el control en campo es esencial para verificar que las condiciones de seguridad se cumplen y para monitorear y corregir los defectos en seguridad en la ejecución. En este sentido, se han realizado en Iberia 56.268 inspecciones a trabajos y/o proyectos realizados por contratistas, que han contribuido de manera importante a la reducción de los accidentes. En el pasado ejercicio se han intensificado las inspecciones y auditorías, se han impulsado varios proyectos de innovación y se ha mantenido la aten-

ción en nuestros planes de acción contra la accidentalidad y programas sanitarios.

Se hace especial énfasis en el control formativo del personal con riesgo eléctrico, trabajos en altura y en aquellos que desempeñan funciones en materia de prevención de riesgos laborales en la obra o servicio contratado como jefe de obra, recurso preventivo o coordinador de seguridad y salud.

Latinoamérica

Con el objetivo de promover la seguridad y convertirse en un referente en materia de salud y seguridad en el sector eléctrico, ENDESA ha desarrollado políticas y exigencias, para empleados propios y contratistas, en esta materia, en los 5 países donde ha venido desarrollando actividad.

Argentina

En EDESUR se situó la Seguridad y Salud Laboral como tema principal dentro de los objetivos corporativos. Para conseguir resultados satisfactorios es importante no sólo que el personal propio esté comprometido sino que el compromiso se haga extensivo a las empresas colaboradoras.

Por ello, se han realizado distintas actividades, algunas nuevas y otras ya implementadas para continuar con el compromiso de mejora en materia de Seguridad y Salud Laboral.

En este sentido destacan las siguientes actividades:

- Difusión de Lecciones aprendidas de Accidentes a cada una de las empresas contratistas.
- Entrega de folletos a las empresas contratistas referentes a campañas de prevención de distintos tipos de enfermedades.
- Revisión de toda la documentación referente a Seguridad en lo que respecta al proceso de licitación de una obra o trabajo.
- Proyecto One Safety en contratistas. Se capacitó al personal contratista para poder llevar este proyecto a las empresas colaboradoras.

- Se realizaron reuniones con directivos e higienistas de empresas contratistas con la finalidad de mostrar los avances conseguidos en materia de Seguridad y Salud Laboral y los desafíos subsiguientes.

Brasil

En Brasil, los contratistas recibieron capacitación en salud y seguridad en el trabajo conforme a sus atribuciones y los riesgos que gestionan. Además, recibieron los correspondientes equipos de protección individual (EPIs).

El grupo busca extender a toda la cadena del negocio los impactos positivos destinados al personal interno y requiere que las empresas contratistas y sus proveedores cumplan las mismas directrices y valores corporativos.

Chile

Con el fin de lograr el objetivo de cero accidentes, desde 2010 se implementaron Planes de Seguridad, tales como Safety Walks, Plan de Inspecciones IPAL, One Safety, Plan de Salud y Vigilancia Médica, entre otros. En el caso particular de Distribución, se implementó un Plan de Choque, complementario a las iniciativas antes mencionadas, y todo ello con el objetivo de hacer frente a los focos específicos del control de riesgos en las empresas contratistas con mayor accidentabilidad.

En materia de Seguridad y Salud Laboral destacaron las siguientes iniciativas:

- Briefing semanales de seguridad de la Alta Gerencia en todas las empresas del grupo y quincenales en el negocio de distribución.
- Calificación de empresas contratistas en materias de Seguridad y Salud Laboral. En este proceso se evalúa el cumplimiento de aspectos de Seguridad y Salud requeridos por la compañía.
- Incorporación de elementos de protección personal.
- Plan de Salud Preventiva y de Difusión en Salud, a través de campañas mensuales donde se difunden las patologías más prevalentes y programas de vigilancia médica por Asbesto.

- Reconocimiento en materia de seguridad a colaboradores.
- Establecimiento de alianzas con las principales empresas contratistas al objeto de establecer una cultura de seguridad.
- Proyecto One Safety en contratistas, orientado a observaciones conductuales a los trabajadores.

Colombia

CODENSA

Seguridad Laboral

Durante el primer semestre se participó en la materialización de los contratos del Plan de Calidad de la Regional Cundinamarca-Subgerencia de Redes verificando el cumplimiento de los requisitos contractuales y realizando desembarcos para la verificación de los elementos de protección individual y

colectiva, herramientas dieléctricas y los equipos técnicos inmersos en los procedimientos de trabajo seguro.

A nivel documental, se desarrollaron normas de seguridad dando cumplimiento a la legislación vigente y a las políticas corporativas de trabajo en altura, espacios confinados y excavaciones; gestión que se complementó con los instructivos de tareas específicas como manejo de cargas manuales, acceso a subestaciones de sótano, trabajo en estructuras tipo bandera y apertura de camas de inspección, entre otros.

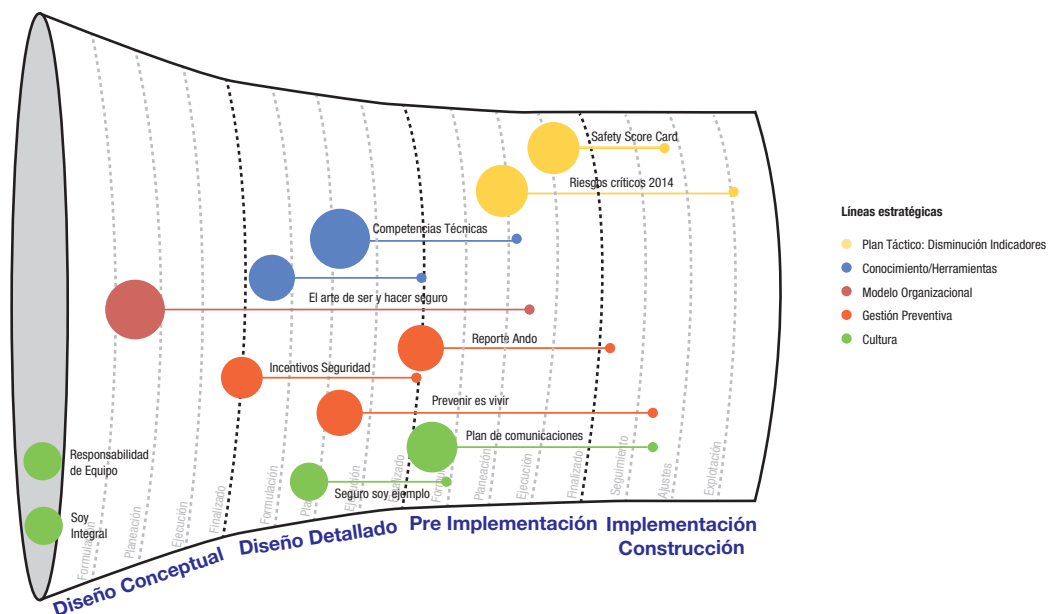
PROGRAMAS ESTRATÉGICOS

- Seguro soy ejemplo

Diseñar normas de competencia laboral o protocolos de desempeño laboral asociados a las competencias comportamentales definidas en el pilar de protección de la vida y a la seguridad.

PIPELINE SEGURIDAD

Objetivo: Garantizar la seguridad de las personas



- Plan de Comunicaciones

Promover una acción colectiva orientada a la transformación e incorporación de creencias y comportamientos que favorezcan el auto cuidado y cuidado mutuo de un grupo de trabajadores.

- Prevenir es vivir

Desarrollar una metodología de evaluación y seguimiento de iniciativas de seguridad para implementar acciones preventivas para garantizar una operación segura.

- El arte de ser y hacer seguro

Asegurar que las actividades que se realizan sobre el terreno están debidamente procedimentadas cumpliendo con las normas técnicas de calidad y de seguridad.

- Competencias técnicas para operar seguro

Desarrollar e implementar un modelo de competencias para las ocupaciones críticas.

- Safety Score Card

Consolidar la construcción de los indicadores de seguridad para facilitar su seguimiento centralizándolos en una base de datos y facilitando su consulta.

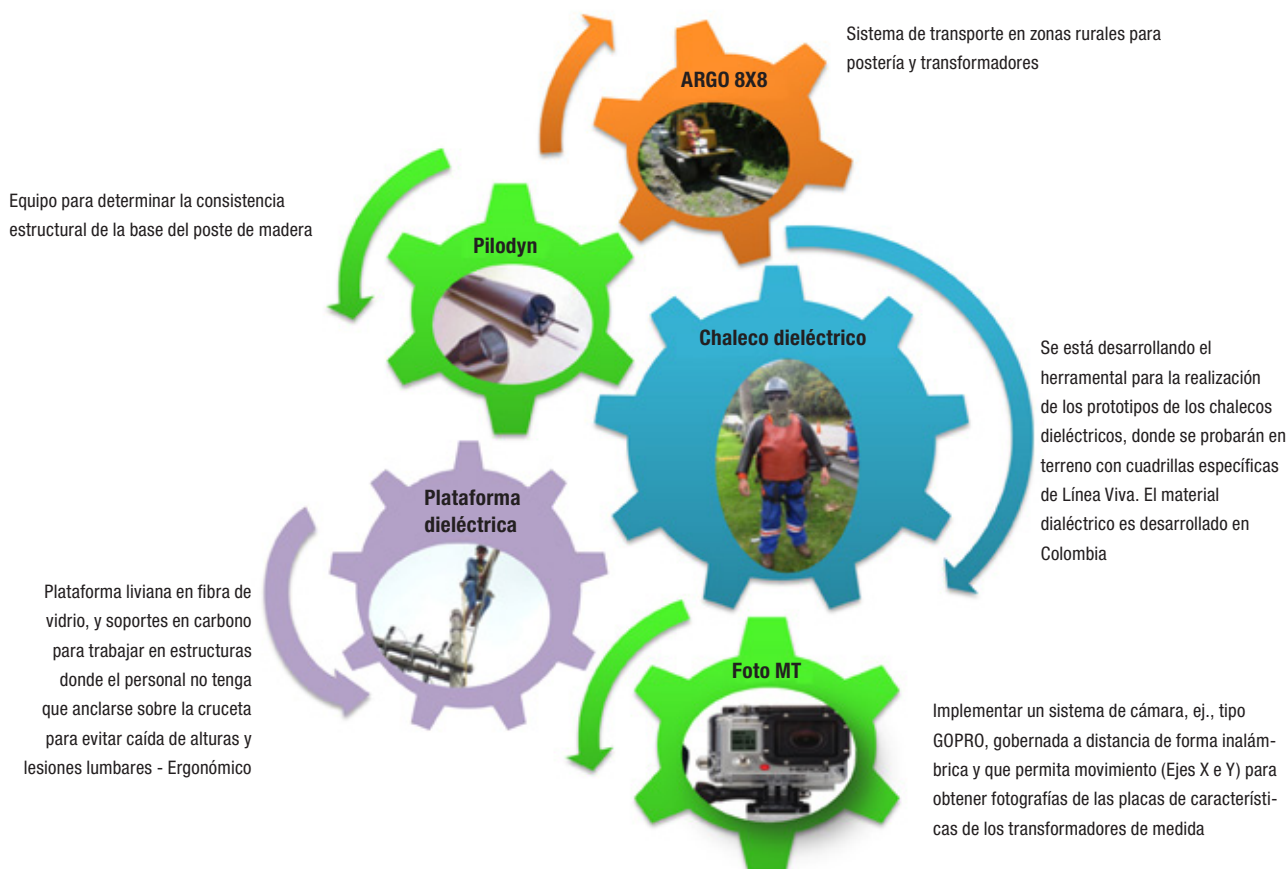
PROGRAMAS DE INNOVACIÓN

Emgesa

Dentro de la gestión para prevenir la accidentalidad se encuentran los Programas Preventivos para Riesgos Prioritarios, que comprende el Programa Preventivo para Riesgo Mecánico, el Programa Preventivo para Riesgo Eléctrico, el Programa de Protección contra Caídas y la Promoción de la Seguridad Vial a través del diseño del Plan de Seguridad Vial.

PROGRAMAS CORPORATIVOS

Además de la aplicación del ONE SAFETY, se cuenta con las Inspecciones Preventivas de Accidentalidad (IPAL) que son



una herramienta fundamental para la gestión del riesgo en el personal contratista.

Perú

Para la consecución del objetivo de cero accidentes, se continuó con el Plan 5+1 y se implantaron el proyecto One Safety y los Safety Walks. Los elementos clave son: compromiso de la alta dirección, protagonismo de la línea de mando, enfoque integral de la seguridad con contratistas, equipos multidisciplinarios, compartir las mejores prácticas y promover las iniciativas de mejora en seguridad.

Se trabajó en materia de seguridad y salud enfocando la atención en las grandes obras, en cultura y formación en seguridad y salud laboral, y en la comunicación, aspecto este último que incluye reuniones semanales con personal contratista para dar a conocer, entre otros, los accidentes y buenas prácticas.

Adicionalmente se participa en el proceso de contratación, a través de la revisión de las especificaciones técnicas de los contratos a licitar y de la calificación de empresas contratistas y subcontratistas en materia de Seguridad y Salud Laboral.

2.1. Plan «Safety Cero Accidentes»

La Compañía ha seguido avanzando en el Plan de Seguridad en el Trabajo y Salud (Plan Safety 2011-2015), que cuenta con 5 retos:

- Reducción de la gravedad de los accidentes y eliminación de los siniestros mortales.
- Mejora de los índices de accidentes en desplazamientos.
- Equiparación de ENDESA y sus empresas contratistas en lo relativo a cultura preventiva y resultados de salud laboral.
- Reducción del riesgo legal.
- Consolidación de ENDESA como referente eléctrico en prevención.

El Plan «Safety Cero Accidentes» pretende reducir los accidentes y los siniestros mortales.

Al Plan «Safety Cero Accidentes» se han sumado el Sistema de Calificación de Proveedores y las auditorías en seguridad realizadas con motivo del Plan de Choque de Seguridad para reforzar el compromiso con la seguridad de los trabajadores de las empresas colaboradoras.

2.2. Capacitación de contratistas

En 2014, en España y Portugal, el 100% de los contratistas y subcontratistas de ENDESA han recibido formación en salud y seguridad laboral para el desarrollo de su actividad.

El 100% de los contratistas en España y Portugal han recibido formación en Seguridad y Salud Laboral.

CONTRATISTAS Y SUBCONTRATISTAS QUE HAN RECIBIDO FORMACIÓN EN SALUD Y SEGURIDAD LABORAL

	2012	2013**	2014
España y Portugal	17.420	18.010	17.432
Latinoamérica *	32.663	30.808	26.126

* Datos previos a la desinversión en Latinoamérica en octubre 2014.

** Datos 2013 homogeneizados sin sociedades de control conjunto.

Hasta 2012 en el número de proveedores calificados se consideraba el número de calificaciones más las auditorías realizadas a los proveedores que no disponían de certificación OHSAS 18001 de las familias de compras en las que se requería.

En 2013, fueron incluidas las familias estratégicas en Seguridad y Salud Laboral en el sistema de calificación donde, además de requisitos de SSL, fueron evaluados, entre otros, aspectos legales, económico-financieros, sistemas de gestión de calidad y/o medio ambiente, etc.

PROVEEDORES CUALIFICADOS

	2012	2013	2014
España y Portugal	935	521	584
Latinoamérica*	957	279	238
Globales	nd	850	1.278

* Datos previos a la desinversión en Latinoamérica en octubre 2014.

Argentina

En EDESUR se exigen requerimientos de capacitación a las empresas contratistas en el momento de la licitación, los cuales quedan reflejados en las Condiciones de Contratación. Las habilitaciones necesarias se definen en función de las tareas a realizar por cada trabajador y del riesgo de las mismas. Asimismo, EDESUR ofrece cursos de capacitación para el personal contratista en distintos temas de Seguridad Laboral.

Chile

En Chile se exigen requerimientos en cuanto a capacitación del personal contratista, que se establecen en el programa de trabajo anual solicitado a los colaboradores. Las necesidades de capacitación se establecen de acuerdo a la valoración de los riesgos y de las necesidades de la organización, con especial énfasis en 2014 en la seguridad y salud laboral.

Brasil

Brasil agrupa sus políticas y exigencias para empleados contratistas en materia de salud y seguridad en el trabajo en el programa *Saber Viver* (Saber Vivir), constituido por 12 principios básicos que tienen como objetivo promover actitudes preventivas que prioricen el respeto a la vida en el desarrollo de las actividades.

Colombia

Durante 2014 se trabajó en la implementación de metodologías novedosas orientadas a lograr un cambio de cultura en materia de seguridad que favorezca el cuidado de los trabajadores propios y contratistas, basándose en la investi-

gación de accidentes. En este sentido destacan las Jornadas de Divulgación e Implementación de Estándares de Salud y Seguridad, así como el Programa de Inducción Efectiva en Seguridad Laboral, en el que se impartieron 2.880 horas formativas y que espera cubrir un 60% del personal colaborador en 2015.

Perú

En Perú se trabajó en el reforzamiento de competencias de los trabajadores contratistas y en su formación y cultura en materia de seguridad y salud laboral.

2.3. Resultados de un esfuerzo común

El desempeño de ENDESA para trasladar a sus empleados y contratistas la concienciación en materia de Salud y Seguridad Laboral ha dado resultados positivos en los últimos años.

El número total de accidentes sin gravedad de personal contratista en España y Portugal se ha reducido un 31% con respecto a 2013, situándose en 68 en 2014.

Los accidentes graves en España y Portugal han disminuido un 50%, desde los 4 acontecidos en 2013, a los 2 de 2014.

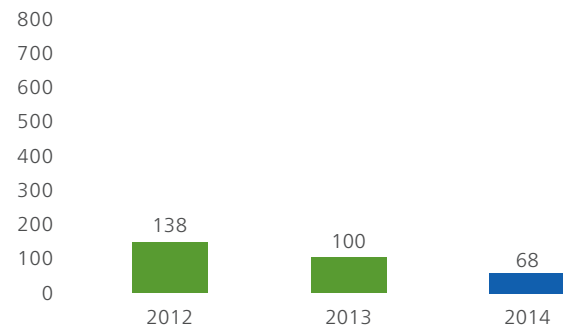
Durante este año se han registrado 2 fallecidos entre el personal de empresas contratistas en España y Portugal.

El índice de frecuencia de accidentes de este personal en España y Portugal ha pasado de 3,11 en 2013 a 2,20 en 2014.

A 31 de octubre, el número total de accidentes del personal contratista en Latinoamérica se había reducido un 24% con respecto a 2013, situándose en 209. Los accidentes graves disminuyeron un 29%, desde los 7 acontecidos en 2013, a los 5 a la fecha de desinversión. Asimismo, los accidentes sin gravedad se redujeron en un 25%, habiéndose situado a 31 de octubre en 197. En esta fecha, el número de fallecidos registrado entre el personal de empresas contratistas en Latinoamérica se elevaba a 7, lo que supone 2 más que en 2013.

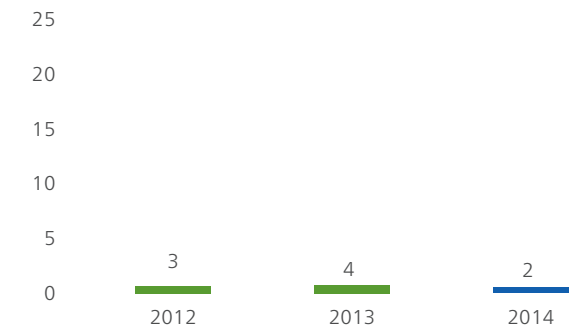
ACCIDENTALIDAD PERSONAL CONTRATISTA EN ESPAÑA Y PORTUGAL

Accidentes sin gravedad



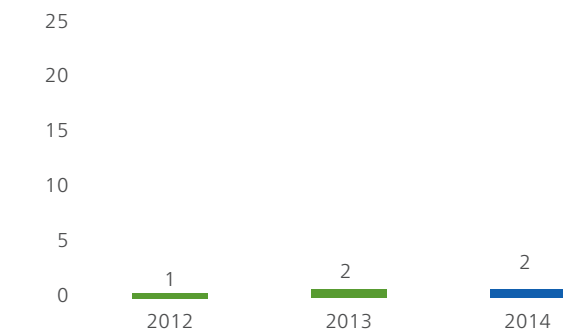
* Datos 2013 homogeneizados sin sociedades de control conjunto.

Accidentes graves



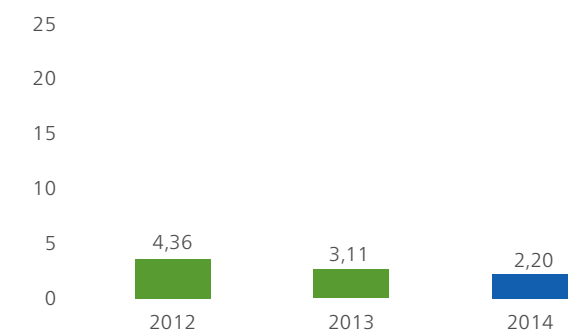
* Datos 2013 homogeneizados sin sociedades de control conjunto.

Accidentes mortales



* Datos 2013 homogeneizados sin sociedades de control conjunto.

Índice frecuencia accidentes personal contratista (horas)



* Datos 2013 homogeneizados sin sociedades de control conjunto.

3. Compromiso con los proveedores locales

La actividad de ENDESA en los países y territorios en los que opera se orienta a la creación de valor para los proveedores locales. En 2014, los contratos por importes superiores a un millón de euros con estos proveedores han crecido un 7%, al pasar de 454 en 2013 a 485 en 2014. Esta variación se ha producido a pesar de una disminución en el consumo en España. Por el contrario, el incremento en los valores de Latinoamérica hace que los valores globales de las compras a proveedores se hayan incrementado de 2013 (3.603 millones de euros) a 2014 (3.926 millones de euros).

NÚMERO DE PROVEEDORES LOCALES CON CONTRATOS SUPERIORES A UN MILLÓN DE EUROS

	2012	2013	2014
España y Portugal	288	245	230
Argentina*	2	7	56
Chile*	45	44	43
Brasil*	100	67	63
Perú*	24	32	31
Colombia*	53	59	62

* Datos previos a la desinversión en Latinoamérica en octubre 2014.

CONCENTRACIÓN DE LAS COMPRAS A PROVEEDORES LOCALES**

	Porcentaje de las compras totales a proveedores locales con contratos superiores a un millón de euros sobre el total de las compras		
	2012	2013	2014
España y Portugal	79	78	72
Argentina*	3	50	64
Chile*	68	68	68
Brasil*	79	75	77
Perú*	66	53	46
Colombia*	73	79	79

* Datos previos a la desinversión en Latinoamérica en octubre 2014.

** Los proveedores locales son proveedores de materiales, productos y servicios localizados en el mismo mercado geográfico en el que actúa la organización, es decir, no se realiza pago internacional al proveedor.

En 2014, el número de proveedores con los que ha trabajado ENDESA ha disminuido un 3,7%, al pasar de 18.821 en 2013 a 18.120 un año después. El valor de las compras de materiales y servicios ha aumentado un 9%, hasta alcanzar los 3.927 millones de euros.

En 2014, ENDESA ha destinado 3.927 millones de euros en compras a sus 18.120 proveedores.

COMPRAS A PROVEEDORES LOCALES CON VALOR SUPERIOR A UN MILLÓN DE EUROS (MILES DE EUROS)

	2012	2013	2014
España y Portugal	1.687.222	1.610.729	1.252.117
Argentina*	3.459	51.890	182.311
Chile*	298.498	264.996	422.048
Brasil*	518.107	337.867	490.929
Perú*	120.943	113.087	102.506
Colombia*	338.419	307.485	340.896

* Datos previos a la desinversión en Latinoamérica en octubre 2014.

NÚMERO DE PROVEEDORES DE ENDESA

	Número de Proveedores			Valor de las compras a proveedores de materiales y servicios (millones de euros)		
	2012	2013	2014	2012	2013	2014
España y Portugal	6.802	6.272	5.801	2.148	2.058	1.731
Latinoamérica*	13.736	12.549	12.319	1.874	1.544	2.195
Argentina	420	550	867	136	103.	283
Chile	3.543	3.735	3.634	437	387	618
Brasil	4.937	4.709	4.334	653	451	641
Perú	2.055	1.990	1.875	182	211	221
Colombia	2.781	1.565	1.609	464	390	430

* Datos previos a la desinversión en Latinoamérica en octubre 2014.

VALOR DE LAS COMPRAS A LOS PRINCIPALES PROVEEDORES DE ENDESA EN 2014

	Valor de las compras a los 15 mayores proveedores (miles de euros)	Valor de las compras a los 15 mayores proveedores (% sobre total)	Valor de las compras a los 50 mayores proveedores (miles de euros)	Valor de las compras a los 50 mayores proveedores (% sobre total)
España y Portugal	517.037	29	873.352	50
Latinoamérica*	1.325.838	60	1.741.435	79
Argentina	125.811	44	205.219	72
Chile	444.937	71	508.302	82
Brasil	391.951	61	521.249	81
Perú	120.285	54	174.079	78
Colombia	242.854	56	332.586	77

* Datos previos a la desinversión en Latinoamérica en octubre 2014.

4. Proveedores extranjeros

Con el propósito de generar valor a los proveedores locales de los países en los que ENDESA está presente, el porcentaje de compras a proveedores extranjeros sobre el total de compras con contratos superiores a un millón de euros se sitúa en un 10% durante 2014.

El valor de las compras realizadas a proveedores extranjeros sobre el total de compras de cada país se sitúa en un 9,68%.

NÚMERO DE PROVEEDORES EXTRANJEROS EN CADA PAÍS

	Número de proveedores			Valor de las compras a proveedores extranjeros con contratos superiores a un millón de euros (millones de euros)			% de las compras a proveedores extranjeros con contratos superiores a un millón de euros sobre el total de compras		
	2012	2013	2014	2012	2013	2014	2012	2013	2014
España y Portugal	19	21	23	57	82	121	3	4	7
Latinoamérica*	53	50	38	228	120	258	12	8	11
Argentina	4	4	8	119	27	37	88	26	26
Chile	21	14	5	45	22	84	10	6	13
Brasil	8	7	7	25	15	57	4	3	9
Perú	13	19	11	17	43	64	9	20	29
Colombia	7	6	7	22	13	14	5	3	3

* Datos previos a la desinversión en Latinoamérica en octubre 2014.

5. La responsabilidad corporativa en la cadena de suministro del carbón (Bettercoal)

En febrero de 2012, Enel y un conjunto de empresas eléctricas europeas constituyeron Bettercoal, una iniciativa de vocación mundial para promover la mejora continua de la responsabilidad corporativa en la cadena de suministro de carbón. Esta iniciativa busca incluir prácticas éticas, sociales, y ambientales en la cadena de suministro de carbón con el objetivo de producir mejoras que beneficien a los empleados, a las comunidades, al medio ambiente y al rendimiento económico de las empresas mineras.

Desde su inicio, las empresas que fundaron Bettercoal han trabajado en la definición de un código que se convierta en un referente mundial para las prácticas responsables desde una perspectiva ética, social y ambiental en la gestión y operación de los centros mineros y cuyo cumplimiento, a nivel de mina, pueda ser autocontrolado por las propias minas y verificado por un tercero independiente cualificado por Bettercoal, con el objetivo final de que se establezcan planes de mejora para eliminar las brechas entre lo establecido por el código y lo identificado a través de los autodiagnósticos y auditorías a nivel de mina.



El Código Bettercoal ha sido desarrollado con el apoyo de un grupo independiente, representativo de los distintos grupos de interés y compuesto por expertos de la sociedad civil, sindicatos y de la comunidad minera. Ha sido objeto de un proceso global de consulta pública que también incluyó reuniones con grupos de interés en Sudáfrica, Colombia, Indonesia y Rusia, todos ellos grandes países productores de carbón.

De este modo, en julio de 2013, el Consejo de Administración de Bettercoal aprobó finalmente el Código Bettercoal, el cual incluye un conjunto de principios y provisiones que abarcan los siguientes aspectos:

- Requisitos generales de desempeño, incluyendo sistemas de gestión.
- Desempeño ético y transparencia.
- Derechos Humanos y laborales, desempeño social, seguridad y salud laboral.
- Desempeño ambiental.

ENDESA, como parte de Enel, miembro fundador de Bettercoal, ha participado activamente desde el comienzo, tanto en el proceso de definición del código, las políticas y sistemas de gobierno de Bettercoal, como en la implementación del código en sus propios centros mineros y en el traslado de los estándares de Bettercoal a sus proveedores locales de carbón, excluidos en principio del ámbito prioritario de actuación de Bettercoal, que, si bien tiene una vocación universal, se centra inicialmente en los grandes exportadores de carbón a Europa.

ENDESA, como parte de Enel, es miembro fundador de Bettercoal.

En este sentido, la actividad a lo largo de 2014 ha continuado siendo intensa, al ser éste un año clave por haber sido el primer año de funcionamiento operativo de la iniciativa, destacando entre otros los siguientes hitos y actuaciones:

- Primera auditoría *on-site* de una mina participante en la iniciativa.
- 14 minas han finalizado sus procesos de autodiagnóstico y 10 más están en proceso de completarlo.
- El número de miembros ha aumentado hasta 12 y 2 miembros asociados.

Además, la presencia de Bettercoal en diferentes foros relacionados con el carbón y la sostenibilidad ha seguido creciendo y la iniciativa se ha convertido en una referencia utilizada por gobiernos europeos como ejemplo de iniciativa de mejora colaborativa en las prácticas responsables de la cadena de suministro. En todas estas actividades, ENDESA, como parte de Enel, integrante del Comité Ejecutivo de Bettercoal ha tenido una participación activa. Además, ha impulsado decididamente el compromiso con Bettercoal de sus proveedores y también ha contribuido a la difusión de la iniciativa, presentándola en diferentes eventos públicos.

A lo largo de 2015 está previsto continuar con esta intensa actividad en relación a la iniciativa para que la operatividad de Bettercoal genere los mejores resultados posibles, a través de la realización de acciones de capacitación respecto a los proveedores locales y la participación en iniciativas de sensibilización en general.



Pantano de Tramacastilla (Huesca)



Lucha contra el cambio climático

Responder a los retos y oportunidades del cambio climático

La lucha contra el cambio climático es para ENDESA uno de los principales desafíos ambientales. Este reto está integrado en la gestión estratégica de la Compañía y en el marco del Plan de ENDESA de Sostenibilidad.

Tras 7 años de funcionamiento del Programa de Cambio Climático de ENDESA, la Compañía se ha convertido en un referente en la lucha contra el cambio climático gracias a su apuesta por la eficiencia energética y el impulso de la I+D+i para lograr reducciones de sus emisiones.

0,45 kg
de CO₂/KWh
en España y
Portugal en
2014

ENDESA compensa voluntariamente las emisiones de gases de efecto invernadero de la Copa del Mundo de Baloncesto 2014

ENDESA evita la emisión de más de 3 Ktn de CO₂ en siete años gracias a su flota de vehículos eléctricos e híbridos

ENDESA y Enel tienen una cartera conjunta de cerca de 60 proyectos MDL

Central hidráulica de Senterrada (Lérida)

EN 2015 NOS PROPONEMOS

Proyecto de telegestión: continuar con la instalación masiva y la operación remota.
Participar en toda la cadena de valor del vehículo eléctrico.
Desarrollo de la carga inductiva para vehículos eléctricos, fundamentalmente a través de los proyectos Victoria y Unplugged.
Desarrollo y penetración de las tecnologías de carga vehicle to the grid en la que se podrá interactuar de forma directa entre un vehículo eléctrico y la red o un suministro concreto.
Participar activamente en el mercado de carbono del segundo período de compromiso de Kioto.
Continuar con la compensación voluntaria de emisiones en eventos internos.
Calcular y verificar la Huella de Carbono Corporativa bajo la norma UNE EN ISO 14064 con la inclusión de Acciones Dirigidas.
Participación en el índice de Inversores CDP Climate Change y en la iniciativa CDP Supply Chain.
Participación con la Fundación Empresa y Clima en publicaciones sobre cambio climático.
Cálculo de la Huella de Carbono de proyectos I+D+i.
Profundizar en el desarrollo de conocimiento en materia de Adaptación. Nuevas actuaciones en la materia.

ASUNTOS PRIORITARIOS-ESTUDIO DE MATERIALIDAD 2014	LA RESPUESTA DE ENDESA EN EL INFORME DE SOSTENIBILIDAD
Mitigación y compensación de las emisiones de CO ₂ .	Capítulo «Cambio Climático»: 1.5.1. Cartera de MDL/AC. 1.5.4. Compensaciones voluntarias de emisiones de gases efecto invernadero. 2.2.1. Emisiones de CO ₂ .
Gestión de los riesgos asociados al cambio climático.	Capítulo «Cambio Climático»: 1.6. Transparencia y esfuerzo comunicativo de su compromiso en la lucha contra el cambio climático. 1.6.3. Experiencia de ENDESA en Adaptación.
Participación en el desarrollo de las energías renovables.	Capítulo «Cambio Climático»: 1.1. Participación activa en el desarrollo de energías renovables. 3. Presencia de ENDESA en organismos y/o iniciativas nacionales e internacionales para la lucha contra el cambio climático.
Promoción de la eficiencia energética en generación y en distribución, así como la gestión de la demanda en la comercialización.	Capítulo «Cambio Climático»: 1.3. Eficiencia energética para una menor intensidad de CO ₂ . Capítulo «La Innovación»: 3.1. Eficiencia energética. 4.2. Eficiencia en el uso final de la energía. 4.3. Proyectos tecnológicos para mayor eficiencia en generación. Capítulo «Nuestros Clientes»: 4. Productos y servicios eficientes de ENDESA.

RETOS 2014	ACCIONES REALIZADAS
Participar activamente en el mercado de carbono del segundo período de compromiso de Kioto.	ENDESA, consiguió sus primeros certificados de reducción de emisiones de carbono por la operación del Parque Eólico Canela I, Chile. Un total de 44.919 CERs fueron emitidos por Naciones Unidas el 24 de febrero de 2014.
Adaptación a las nuevas circunstancias del mercado de comercio de emisiones y regulatorias derivadas de las políticas internacionales de lucha contra el cambio climático, así como en mercados voluntarios y mercados piloto en Latinoamérica, donde ENDESA tiene presencia.	
Continuar con la compensación de emisiones voluntarias en eventos internos.	Compensación voluntaria de emisiones de gases efecto invernadero de 3 eventos (uno interno y 2 externos donde ENDESA es sponsor) por un total de 50.298 toneladas de CO ₂ .
Proyecto de telegestión: continuar con la instalación masiva y la operación remota.	ENDESA continúa siendo líder en la implantación de la telegestión con casi 1 millón de contadores instalados en el año y 5 millones en total, lo que supone más del 43% del parque de contadores con potencia contratada de hasta 15 kW. De este modo, se cumple el hito legal del 35% del parque instalado a cierre de 2014.
Verificación de la Huella de CO ₂ corporativa en base a la ISO 14064-1 por Aenor.	Cálculo y verificación de la Huella de Carbono 2013 bajo la norma UNE EN ISO 14064. Se ha incluido la verificación de 3 proyectos de reducción de emisiones y se ha fortalecido el nivel de aseguramiento de la verificación, pasando de un nivel limitado en los ejercicios anteriores a un nivel razonable en 2014. Desarrollo de la Huella de Carbono de la Planta Piloto de Microalgas de ENDESA.
Participación en las iniciativas CDP Investors 2014, CDP Water 2014 y CDP Supply Chain 2014.	ENDESA ha participado en las 3 iniciativas de CDP, alcanzando una posición de liderazgo en su participación en el Climate Change y Supply Chain CDP. Esto demuestra que ENDESA es líder en la gestión de los riesgos relativos al cambio climático y en la integración de objetivos relativos a esta materia en su estrategia corporativa.
Participación con la Fundación Empresa y Clima en publicaciones sobre cambio climático.	ENDESA ha patrocinado la publicación del libro <i>Análisis de Datos de Emisiones de CO₂ en España. Entidades Sujetas a la Directiva Europea 2003/87/CE.(Emisiones Mundiales y Directiva: Período 2008-2012)</i>
Profundizar en el desarrollo de conocimiento en materia de Adaptación. Nuevas actuaciones en la materia.	Participación de ENDESA como empresa piloto en la Iniciativa Adapta, desarrollada por la Oficina Española de Cambio Climático, cuyo objetivo es la integración de la Adaptación al Cambio Climático en la Estrategia Empresarial.
Desarrollo de equipos y servicios para la recarga no vinculada de vehículos eléctricos.	ENDESA y un consorcio de otras 4 empresas y 3 organismos de investigación han puesto en marcha el Proyecto VICTORIA, que desarrollará el primer carril de carga eléctrica por inducción dinámica de España, una tecnología que permite que el vehículo eléctrico vaya recargando su batería en movimiento, sin necesidad de cables. Por su parte el Proyecto UNPLUGGED desarrolla soluciones que promuevan la carga inductiva de los vehículos eléctricos. Se trata de un proyecto internacional centrado en el desarrollo de una estación de carga rápida por inducción, así como en la investigación para el uso de este sistema en entornos urbanos.
Comercialización de servicios de movilidad a particulares, empresas e instituciones.	ENDESA lanzó nuevos productos de movilidad eléctrica especialmente diseñados para administraciones públicas, como el Pack de Movilidad. Una solución integral que incluye vehículos eléctricos, infraestructura de recarga y su mantenimiento, así como servicios de valor añadido para la gestión de la flota. La primera adjudicación fue el Ayuntamiento de A Coruña, con 7 Packs de Movilidad. Igualmente, la tarifa verde ha sido especialmente diseñada para los usuarios de vehículo eléctrico, cuenta con 3 períodos horarios y permite cargar el vehículo por la noche con ventajas económicas y con energía 100% renovable.

PRINCIPALES MAGNITUDES 2014	
Potencia instalada en renovables en España y Portugal	1.835,51 MW
Presencia en organismos internacionales para la lucha contra el cambio climático	12
Presencia en organismos nacionales para la lucha contra el cambio climático	11
Proyectos MDLs conjuntos ENDESA y Enel	Cerca de 60
Reducción total de CO ₂ con la cartera de proyectos de MDL hasta 2020	163 millones de toneladas de CO ₂

1. La contribución de ENDESA a la lucha contra el cambio climático

El modelo de gestión de ENDESA integra el compromiso en la lucha contra el cambio climático. De hecho, uno de los dos retos del Plan de ENDESA de Sostenibilidad es precisamente la lucha contra el cambio climático y la Compañía se propone profundizar en este reto, siendo un agente activo en el cambio de modelo energético.

El Programa de Cambio Climático se centra en 5 líneas prioritarias de actuación

En respuesta a ese reto, la Compañía dispone de un Programa de Cambio Climático, centrado en 5 líneas prioritarias:

- Participación activa en el desarrollo de las energías renovables.
- Liderazgo de nuevos desarrollos tecnológicos que contribuyan a menores emisiones de CO₂. Lo que implica el desarrollo de uno de los 12 proyectos europeos, y único en España, de captura y almacenamiento de carbono (CCS) hasta 2015, el desarrollo de ciclos combinados y la instalación de capacidad de punta, entre otros programas de actuación.
- Desarrollo de oportunidades derivadas de la eficiencia energética y la cogeneración en todas las áreas del negocio (generación, distribución y comercialización).
- Liderazgo en el desarrollo del modelo de transporte sostenible, basado en el vehículo eléctrico.
- Desarrollo de una cartera de Mecanismos de Desarrollo Limpio (MDL) y de Acción Conjunta (AC) que le permita reforzar el liderazgo de la Carbon Strategy Unit de Enel en este mercado, garantizando la cobertura de las emisiones de Enel y de ENDESA, y generando un excedente.

El desarrollo de estas 5 líneas prioritarias está en muchos casos íntimamente ligado a procesos de innovación, por lo que

determinados contenidos de información se incluyen en el capítulo de Innovación.

El Comité de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible de ENDESA es el responsable de orientar la política, las líneas de actuación y los objetivos de la Compañía en materia de medio ambiente y cambio climático. No obstante, la lucha contra el cambio climático se considera transversal a todas las áreas de la Compañía, al igual que todas las actuaciones en Sostenibilidad, y la totalidad de la plantilla está implicada en este objetivo.

1.1. Participación activa en el desarrollo de energías renovables

Enel Green Power España, S.L., se encarga de la gestión y el desarrollo de todos los activos renovables de ENDESA y Enel en España y Portugal. Está participada al 40% por ENDESA y al 60% por Enel Green Power, que está controlada al 100% por Enel y se dedica al desarrollo de las energías renovables en el mundo.

Enel Green Power España se fundó en 2010 tras la integración de los activos renovables de Endesa Cogeneración y Renovables, S.A.U. en España y Portugal y los de Enel Green Power en la misma área geográfica.

En 2014 la potencia instalada neta total de Enel Green Power España fue de 1.835,5 MW renovables y su producción de 4.359,4 GWh.

POTENCIA INSTALADA NETA POR TECNOLOGÍA EN ESPAÑA Y PORTUGAL (MW)

	España	Portugal	Iberia
Minihidro	42,56		42,56
Eólica	1.614,81	126,00	1.740,81
Solar	13,45		13,45
Biomasa	38,70		38,70
Cogeneración	—		—
Total	1.709,51	126,00	1.835,51

PRODUCCIÓN POR TECNOLOGÍA EN ESPAÑA Y PORTUGAL (GWh)

2014	España	Portugal	Iberia
Minihidro	121,86		121,86
Eólica	3.751,77	343,29	4.095,06
Solar	26,44		26,44
Biomasa	116,05		116,05
Cogeneración	–		–
Total	4.016,12	343,29	4.359,42

1.2. Actuaciones en Captura y Almacenamiento de Carbono

Durante 2014, ENDESA ha seguido llevando a cabo diversas iniciativas en el campo de la Captura y Almacenamiento de Carbono (CCS):

- Desde el año 2011 ENDESA opera la primera planta europea de ensayos de cultivo de microalgas para la captura de CO₂, situada en la central térmica Litoral de Almería. El objetivo principal es probar nuevos tipos tanto de fotobiorreactores como de microalgas y desarrollar procesos de valorización de la biomasa obtenida como primer paso para demostrar la viabilidad técnico-económica de la tecnología.



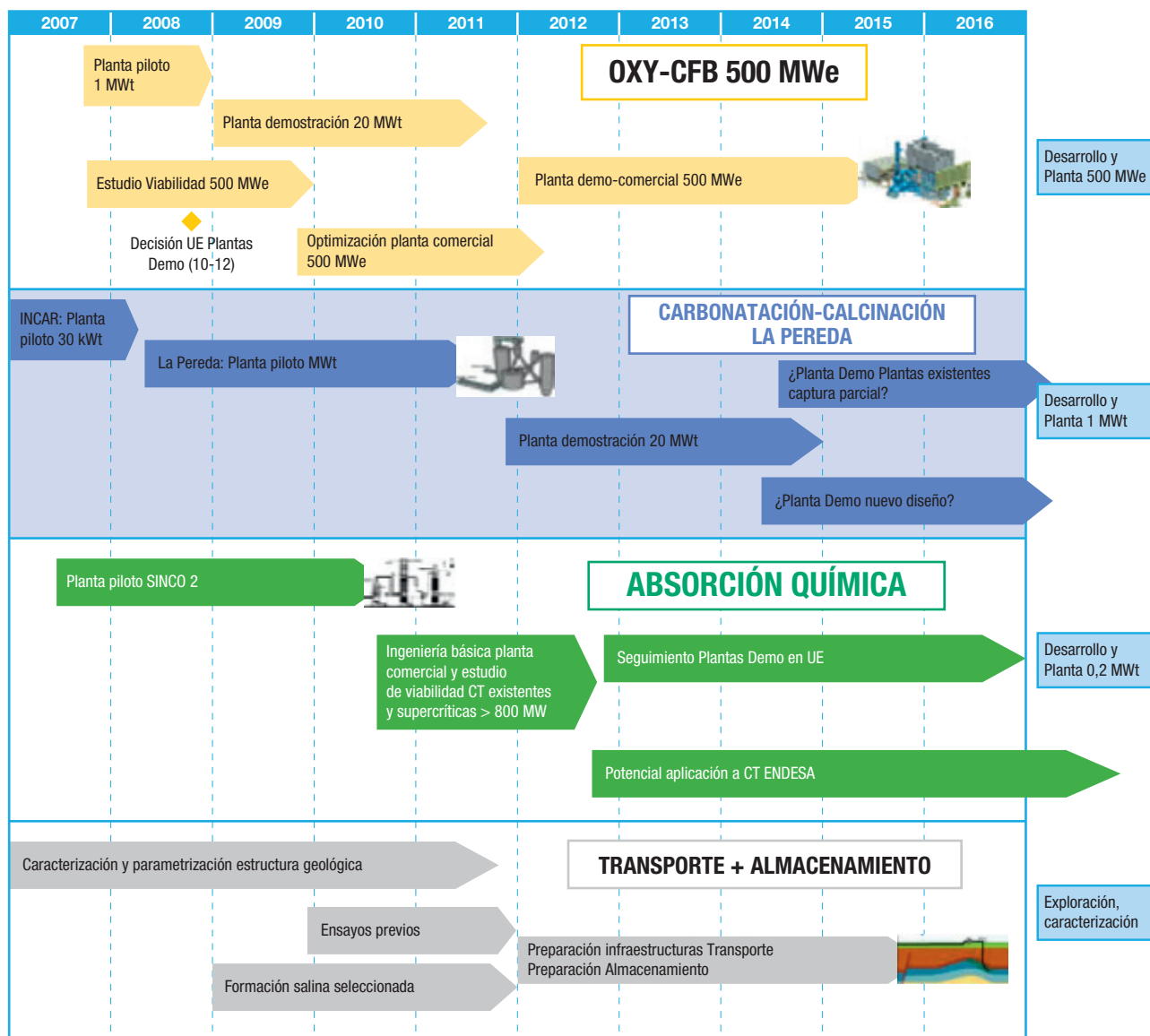
Central Térmica Litoral de Almería.

- ENDESA cuenta con la primera planta en España para capturar CO₂ por absorción química, situada en su central de Compostilla (León). Esta instalación, la primera planta piloto española de captura de CO₂ integrada en una central térmica, trata 800m³/h de gases de combustión y posee

una capacidad de captura de 3-5 toneladas de CO₂ al día con eficiencias del 90%.

- ENDESA junto con HUNOSA y CSIC opera desde 2012 una planta piloto de captura de CO₂ mediante el proceso de los ciclos de calcinación-carbonatación en la térmica de La Pareda en Mieres (Asturias). Esta planta de 1,7 MWt de tamaño, es el piloto de mayor tamaño del mundo de esta tecnología y el único que se encuentra integrado en una planta térmica empleando gases reales de combustión. Esta tecnología está encuadrada dentro de las tecnologías de captura de CO₂ de segunda generación, más eficientes y de menores costes.
- Desde 2006 Endesa Chile junto con el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) ha venido realizando un importante trabajo en torno a diversos temas relacionados principalmente con el desarrollo de tecnologías de generación eléctrica sostenibles, limpias y respetuosas con el entorno. Con este objetivo, ambos realizaron el estudio «Potencial para el desarrollo de las tecnologías de captura y almacenamiento de carbono de las emisiones de centrales termoeléctricas en Chile». La finalidad de este estudio fue desarrollar una revisión del estado actual del desarrollo de estas tecnologías en centrales termoeléctricas a nivel mundial, un análisis de los requerimientos y costes para su implementación, y evaluar el potencial para el desarrollo de esta tecnología en Chile y su aplicación en el sector energético. Este estudio es un primer esfuerzo por analizar y conocer la situación de Chile en esta materia.
- En 2014 ha finalizado el proyecto OXY-CFB-300, dirigido al desarrollo de la tecnología de captura, transporte y almacenamiento de CO₂ a escala comercial. Además de ENDESA, este proyecto ha contado con dos socios más, CIUDEN y Foster Wheeler, y ha dispuesto de financiación del Programa Energético Europeo para la Recuperación (EEPR), de cuyo importe total a ENDESA le ha correspondido un 41,2%, porcentaje que arroja un valor absoluto de 68 millones de euros. En cuanto a los resultados alcanzados, destaca la validación de la tecnología de captura de CO₂ en oxidación en lecho fluido, concluyendo que es técnicamente viable y permite el uso de un amplio rango de carbones nacionales y de importación, así como la validación de la tecnología de transporte con tubería.

PROYECTOS ESTRATÉGICOS DE ENDESA EN CAC: 2007-2016



1.3. Eficiencia energética para una menor intensidad de CO₂

La Plataforma «Empresas por la eficiencia energética» ha conseguido superar el objetivo de ahorro de 2 millones de toneladas de CO₂ en el período 2011-2013, equivalente a las emisiones de 400.000 familias medias españolas al año.

A los 10 miembros actuales de la Plataforma —ENDESA, Cepsa, Philips Ibérica, Renfe, Meliá, Telefónica, Toyota España, Unibail Rodamco España, Cemex y DIA— se ha unido recientemente Mango.

La Plataforma «Empresas por la eficiencia energética» se está convirtiendo en un referente en España en materia de eficiencia energética y reducción de la huella de carbono. Para ello, además de las acciones específicas de eficiencia que implementa cada empresa, se están promoviendo otro tipo de acciones colaborativas y de comunicación como el «Premio Periodístico de Eficiencia energética», premio que reconoce y promueve la divulgación y concienciación sobre Eficiencia Energética, en cuya primera edición fueron galardonados un

Programa de «Informe Semanal» y un artículo de la revista «Energías Renovables».

Adicionalmente cabe destacar la selección de la Plataforma, como proyecto colaborativo de referencia en la nueva campaña 2013-2015 de la iniciativa europea «Enterprise 2020».

Puede encontrarse información adicional sobre los miembros y actividad de la Plataforma en:
www.empresaseficienciaenergetica.com



Adicionalmente, ENDESA desarrolla un conjunto muy amplio de acciones centradas en la eficiencia al ser este uno de los elementos clave de la configuración del nuevo modelo energético. Un mayor detalle de estas acciones se puede encontrar en el capítulo de Innovación.

1.4. Liderazgo en el transporte sostenible: impulso del vehículo eléctrico

En 2014, dentro del Plan de ENDESA de Sostenibilidad, donde se define un compromiso de innovación tecnológica, adaptada a las necesidades reales de los usuarios y bajo la vocación de potenciar la sostenibilidad en la sociedad, ENDESA ha participado en el desarrollo y ejecución de varias líneas de

trabajo paralelas, todas ellas dirigidas al desarrollo e impulso de la movilidad eléctrica.

ENDESA, en colaboración con Enel mantiene el firme compromiso de promover la movilidad eléctrica como herramienta clave en la lucha contra el cambio climático.

La Compañía, ha creado una estructura que ha permitido desarrollar una nueva tecnología de recarga adaptada a la evolución de los estándares de mercado y a las tendencias del mismo. Además, ha continuado con proyectos demostrativos que sirven de campo para un mejor conocimiento tanto de los desarrollos tecnológicos como de los patrones de uso en campo real.

Enel ha desarrollado e instalado una infraestructura de recarga inteligente que incorpora la tecnología de contadores inteligentes creada por el grupo y que hoy en día ya usan millones de clientes en Europa. Aparte de poder ofrecer un servicio de recarga básico, las estaciones de recarga del grupo Enel están conectadas al sistema de gestión de la movilidad (EMMS) en tiempo real que permite ofrecer funciones de valor añadido al usuario.

Además, el grupo Enel está desarrollando soluciones tecnológicas propias para la carga rápida de vehículos eléctricos, a través de proyectos como Crave, para la integración de baterías y energías renovables con la carga rápida.

Durante este período se han elaborado tanto planes de demostración y promoción del vehículo eléctrico (VE), como innovadoras propuestas para el desarrollo y gestión de la infraestructura creada a su alrededor. Entre las actividades llevadas a cabo en el presente año, cabe mencionar las siguientes:

Proyecto VICTORIA

ENDESA y un consorcio de otras 4 empresas y 3 organismos de investigación han puesto en marcha el Proyecto Victoria, que desarrollará el primer carril de carga eléctrica por inducción dinámica de España, una tecnología que permite que el

vehículo eléctrico vaya recargando su batería en movimiento, sin necesidad de cables. Victoria cuenta con un presupuesto de 3,7 millones de euros y 21 meses de duración.

Málaga se ha convertido en el laboratorio real del proyecto, mediante un autobús eléctrico que cubrirá la Línea 16 de la ciudad, con lo que se convierte en la primera ciudad española que cuenta con un prototipo de movilidad sostenible incorporado también al transporte público urbano.

El sistema propuesto por el Proyecto Victoria incluirá de forma pionera en el mundo una triple modalidad de carga: estática convencional, inducción estática e inducción dinámica con el objetivo de duplicar la autonomía del autobús eléctrico sin modificar los tiempos de operación

Para la puesta en marcha del Proyecto Victoria, se ha modificado un autobús urbano 100% eléctrico para equiparlo con un novedoso sistema de triple modalidad de carga: recarga en las cocheras de modo convencional durante la noche (mediante puntos de recarga); cargas parciales en una estación de recarga inductiva estática, y cargas parciales en un carril de recarga inductiva dinámica. Estas dos últimas, a través de mecanismos dispuestos en el recorrido de la línea urbana.

Este novedoso sistema de triple modalidad de carga es totalmente pionero en el mundo, siendo además, la primera implantación de recarga por inducción en un entorno real en España.

Finalización del Proyecto europeo e-DASH

El Proyecto e-DASH, finalizado durante 2014, es una iniciativa europea que tiene como finalidad la armonización de la demanda eléctrica en redes inteligentes para la integración sostenible de los vehículos eléctricos, y en la que participan otras compañías de referencia en el sector.

El proyecto e-DASH se basa en un sistema de carga inteligente apoyado sobre un intercambio en tiempo real de datos asociados a la carga entre los vehículos eléctricos y la red.

Esto permite la carga rápida para un gran número de vehículos eléctricos, independientemente del fabricante, y con precio adaptativo y flujo bidireccional de energía.

Desarrollo de tecnología V2G (Vehicle to Grid)

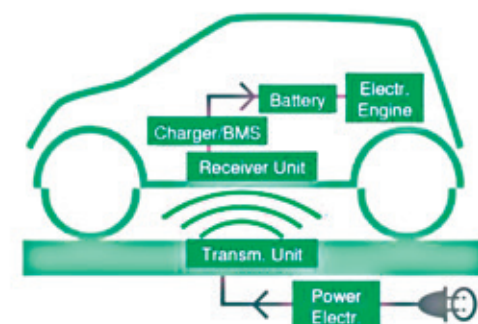
Durante 2014, ENDESA participó en el estudio y ejecución de actividades relacionadas con la integración del vehículo eléctrico en la infraestructura de la red eléctrica existente. Entre las principales actuaciones se encuentra el desarrollo de los sistemas *vehicle to grid* (V2G) y, en concreto, la implementación de dicha tecnología en la *SmartCity* de Málaga.

Carga rápida por inducción, Proyecto UNPLUGGED

ENDESA continúa con los trabajos del Proyecto UNPLUGGED para el desarrollo de soluciones que promuevan la carga inductiva de los vehículos eléctricos. Es éste un proyecto internacional centrado en el desarrollo de una estación de carga rápida por inducción, así como en la investigación para el uso de este sistema en entornos urbanos.

Las estaciones de carga rápida por inducción permiten que el coche alcance el 80% de carga en 15-20 minutos

ENDESA y la Fundación CIRCE lideran este proyecto, que está respaldado por el Séptimo Programa Marco de Investigación y Desarrollo Tecnológico. Entre los socios participantes figuran empresas privadas, centros de investigación y universidades europeas y, además, colaboran ciudades como Barcelona y Florencia.



Finalización de Proyecto Cenit Verde

ENDESA, junto con los representantes de las otras 15 empresas y 14 centros de investigación nacionales que forman parte del proyecto CENIT VERDE, celebraron en Barcelona su VII y última asamblea para dar a conocer las conclusiones de los equipos de trabajo. El proyecto VERDE fue uno de los 18 seleccionados en 2009 por el Ministerio de Industria para el programa CENIT (Consortios Estratégicos Nacionales de Investigación Técnica), y ha constituido la más importante iniciativa española para el impulso del estudio y desarrollo de las tecnologías involucradas en toda la cadena de valor del vehículo eléctrico.

El Proyecto VERDE se inició en septiembre de 2009 con el objetivo de investigar y generar conocimiento en los temas clave necesarios para la fabricación y comercialización de vehículos ecológicos en España, lo que permitiría reducir la dependencia energética del petróleo de nuestro país, reducir las emisiones de CO₂ en el sector del transporte, favorecer la penetración de las energías renovables y garantizar el futuro del sector industrial y del I+D de la automoción en nuestro país.

Green eMotion

ENDESA participa en Green eMotion, un proyecto europeo, financiado por la Unión Europea, que tiene como objetivo principal la creación de un marco único para la implantación de la electromovilidad a escala europea.

ENDESA trabaja en especificar los aspectos físicos y funcionales de las estaciones de recarga, analiza la integración del vehículo eléctrico en los entornos de redes inteligentes, maximizando el uso de energías renovables y desarrollando nuevos servicios y funcionalidades de movilidad eléctrica, centrados en sus clientes.

Green eMotion contribuirá a convertir a las ciudades de Málaga y Barcelona en auténticos «laboratorios vivos» de movilidad eléctrica en los que se podrá comprobar la aceptación y comportamientos de los primeros usuarios de electromovilidad, la operabilidad y evolución de las infraestructuras de recarga, y las tecnologías involucradas.



Enel y ENDESA, dentro del proyecto Green eMotion, logran por primera vez que un usuario de vehículo eléctrico (por ejemplo de Enel en Italia) pueda identificarse y cargar en un punto de recarga de otra empresa (por ejemplo, de ENDESA, en España), utilizando sus tarjetas de identificación respectivas

ZeEUs

El proyecto ZeEUS se desarrolla dentro de un consorcio europeo para la demostración de la viabilidad económica, ambiental y social de los autobuses eléctricos urbanos.

Dentro del consorcio se han identificado 8 ciudades para la demostración, entre ellas Barcelona, donde se mostrará la capacidad de los sistemas de autobuses eléctricos para cumplir con las necesidades de movilidad de los ciudadanos en el entorno urbano.

Para más información ver capítulo Innovación, apartado:

4.1.5. Proyectos en el Área de Movilidad.

1.4.1. Iniciativas de promoción y demostración para el despegue de la movilidad eléctrica en entornos reales

La Compañía mantiene el firme compromiso de todo el Grupo Enel de promover la movilidad eléctrica como herramienta clave en la lucha contra el cambio climático.

La red de infraestructura de recarga instalada por ENDESA en España se triplica en los últimos 4 años.

Los acuerdos firmados con fabricantes han servido para el crecimiento y desarrollo de la movilidad eléctrica entre los

proyectos demostrativos más significativos, como es el caso de Zem2All en la ciudad de Málaga y el Green eMotion en Barcelona.

Asimismo, en 2014 ENDESA siguió incrementando su flota de vehículos eléctricos, e instalando numerosos puntos de recarga a clientes finales.

En 2014, la Compañía ha instalado en España 104 puntos de recarga totales en los ámbitos particular e institucional, lo que supone que la red de infraestructura ha seguido creciendo hasta alcanzar 874 puntos de recarga a finales de 2014.

Durante 2014 ENDESA lanzó nuevos productos de movilidad eléctrica especialmente diseñados para administraciones públicas, como el *Pack de Movilidad*. Es ésta una solución integral que incluye vehículos eléctricos, infraestructura de recarga y su mantenimiento, así como servicios de valor añadido para la gestión de la flota. El producto responde a las necesidades y compromisos que las Administraciones Públicas tienen para migrar sus flotas térmicas a eléctricas, y con ello cumplir con el Pacto de Alcaldes e iniciativas de reducción de emisiones y eficiencia energética. La primera adjudicación fue el Ayuntamiento de A Coruña, con 7 *Packs de Movilidad*.

Proyecto Zem2All (Zero Emissions Mobility to All)

El proyecto Zem2All es un proyecto conjunto de España y Japón, que cuenta con el apoyo de los centros de tecnología industrial NEDO (Japón) y CDTI (España) y con el propio Ayuntamiento de Málaga. La parte española está liderada por ENDESA y cuenta también con la presencia de Telefónica y Ayesa. La parte japonesa la encabeza Mitsubishi Heavy Industries, que tiene también como socios a Mitsubishi Corporation e Hitachi.

El proyecto Zem2All tiene 4 años de duración y un presupuesto de 60 millones de euros. Está liderado por ENDESA, en la parte española del proyecto, y cuenta también con la presencia de Telefónica y Ayesa. Mitsubishi Heavy Industries lidera la parte japonesa, que tiene también como socios a Mitsubishi Corporation e Hitachi.

Este proyecto, lanzado en 2011 y que se prolonga hasta 2015, tiene el objetivo de facilitar a los ciudadanos, tanto particulares como empresas, el acceso a la movilidad eléctrica mediante el despliegue de una flota piloto de vehículos eléctricos en un entorno urbano (la ciudad de Málaga), extrayendo el conocimiento y experiencias para la implantación del mismo en nuestra sociedad. En total se han desplegado 198 vehículos, Mitsubishi iMiEV y Nissan LEAF, distribuidos entre clientes domésticos, flotas de empresa y servicios de alquiler de coches.

Asimismo, ya está desplegada la mayor red de puntos de carga rápida de España: 23 puestos de Mitsubishi Heavy Industries e Hitachi en 9 localizaciones, que permiten recargar hasta el 80% de la batería del vehículo en menos de media hora, aumentando así la autonomía para los usuarios.

También están instalados 6 cargadores bidireccionales de ENDESA, lo que supone la mayor experiencia a nivel mundial de V2G (vehicle to grid). Estos puntos permiten al coche tomar energía de la red y, también, que el coche pueda devolver energía al sistema eléctrico en momentos de alta demanda u otras necesidades.

Toda la infraestructura de recarga está conectada al Centro de Control, y gracias a esta interconexión los usuarios dispondrán de información útil en tiempo real sobre aspectos que harán más fácil y eficiente su movimiento por la ciudad, como, por ejemplo, la localización del punto de carga rápida disponible más cercano, o el mejor camino para llegar a él. Igualmente, se desarrollarán y se pondrán en práctica aplicaciones que permitan, desde un teléfono móvil, gestionar y recibir información sobre el coche y su carga.

Para más información ver capítulo Innovación, apartado: 4.1.5. Proyectos en el Área de Movilidad.

Propuesta de movilidad eléctrica para los usuarios de vehículo eléctrico

ENDESA tiene ya en su cartera de productos y servicios una propuesta de valor diferencial en movilidad eléctrica, segmentada según tipo de cliente: doméstico o empresa. Así, además del asesoramiento por técnicos especialistas, ENDESA está ya proponiendo soluciones completas, incluyendo toda la infraestructura y servicios necesarios.



ENDESA EVITA LA EMISIÓN DE MÁS DE 3.000 TONELADAS DE CO₂ EN 7 AÑOS GRACIAS A SU FLOTA DE VEHÍCULOS ELÉCTRICOS E HÍBRIDOS

ENDESA, en línea con su política de lucha contra el cambio climático, ha evitado la emisión de más de 3.000 toneladas de CO₂ gracias al uso de vehículos eléctricos puros e híbridos en su flota durante los últimos 7 años. Esta cantidad equivale a la absorción de carbono que realizaría, en un año, un bosque de tipo mediterráneo de más de 70 hectáreas de extensión.

Desde 2010, la Compañía, en el marco de su plan de renovación de flotas, ha sustituido el 32% de sus vehículos de combustión del grupo de corto recorrido por vehículos eléctricos. La flota de corto recorrido, por sus características, es el segmento que más encaja con esta tecnología. Actualmente, ENDESA cuenta con 26 vehículos eléctricos en su parque móvil, y está previsto incorporar 11 más en los próximos meses.

La Compañía cuenta desde 2008 con la mayor flota de vehículos híbridos de España. La red de ventas de ENDESA posee, en estos momentos, 407 modelos. Sólo con esta iniciativa, la empresa ha conseguido dejar de emitir a la atmósfera el equivalente a la capacidad de absorción de 28.800 árboles: cada vehículo de estas características emite una tonelada de CO₂ menos al año que un automóvil de motor diésel.

El uso del vehículo eléctrico o híbrido comporta una importante mejora a escala medioambiental, pero también en lo relativo a gasto económico. Su utilización ha supuesto para ENDESA un ahorro anual de combustible de entre un 20 y un 40% en el caso de los vehículos híbridos. En el caso de los vehículos eléctricos puros, en los últimos 4 años se han ahorrado un 80% de los costes de combustible.

Asimismo, la tarifa verde, especialmente diseñada para los usuarios de vehículo eléctrico, cuenta con 3 períodos horarios y permite cargar el vehículo por la noche con ventajas económicas evidentes, con energía 100% renovable certificada.

ENDESA cuenta con la Tarifa Verde, especialmente diseñada para la movilidad eléctrica

ENDESA tiene en el mercado canales de atención específicos para la movilidad eléctrica. Entre ellos, un servicio de asistencia telefónica sobre movilidad eléctrica y una página web (www.endsavehiculoelectrico.com) en la que los usuarios pueden consultar la actividad de ENDESA en el mercado, su catálogo de productos, los beneficios económicos y medioambientales de la movilidad eléctrica o las ayudas públicas existentes.

ENDESA dispone de canales de atención específicos para la movilidad eléctrica

1.5. Experiencia en Mecanismos de Desarrollo Limpio, y proyectos de Acción Conjunta y proyectos voluntarios

Los mecanismos flexibles de reducción de emisiones basados en proyectos, como el Mecanismo de Desarrollo Limpio (MDL) y de Acción Conjunta (AC), representan una parte importante de la estrategia de cambio climático de ENDESA.

Además, ENDESA, como parte de su compromiso con el cambio climático, tiene registrados dos proyectos propios bajo dos estándares voluntarios (Canela I con *Gold Standard* y Ventanilla con *VER+*).

La actividad de identificación y desarrollo de proyectos MDL y AC de ENDESA está integrada en la unidad de Enel denominada *Carbon Strategy Unit*.

A pesar de la crisis en el mercado de emisiones, la Carbon Strategy Unit ha permitido a ENDESA y Enel seguir siendo un punto de referencia a nivel internacional en el mercado de carbono.

A través de mecanismos flexibles, ENDESA ha evitado en los últimos 7 años las emisiones de casi 66 millones de toneladas de dióxido de carbono.

1.5.1. Cartera de MDL/AC

A finales de 2014, la cartera conjunta de *Certified Emission Reductions* (CERs) y de *Emission Reduction Units* (ERUs) del Grupo Enel-ENDESA contaba con cerca de 60 proyectos MDL, los cuales suponen aproximadamente 163 millones de toneladas de reducción de CO₂ hasta 2020.

ENDESA evita en los 7 últimos años 66 millones de toneladas de emisiones de CO₂

1.5.2. Proyectos propios de ENDESA

ENDESA tiene definida una estrategia para identificar y poner en valor todos aquellos proyectos que, dentro de su Plan de Expansión, sean susceptibles de ser considerados como dentro del Mecanismo de Desarrollo Limpio (MDL) o en alguno de los estándares del mercado voluntario de emisiones de gases de efecto invernadero.

En 2014, la situación de la cartera de proyectos propios de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero, de filiales

PERÚ

Proyecto	Tecnología	Status MDL	Puesta en marcha	Toneladas de CO ₂ evitadas (anuales)
Ventanilla	Ciclo combinado (490 MW)	Registrado (2011)	Operando (2006)	407.296
Callahuanca	Hidráulica (82,5 MW)	Registrado (2008)	Operando (2006)	18.189
Total				425.485 ton CO₂/año

CHILE

Proyecto	Tecnología	Status MDL	Puesta en marcha	Toneladas de CO ₂ evitadas (anuales)
Ojos de Agua	Hidráulica (9 MW)	Registrado (2007)	Operando (2008)	20.870
Canela I	Eólico (18,5 MW)	Registrado (2009)	Operando (2007)	27.251
Canela II	Eólico (60 MW)	Registrado (2012)	Operando (2010)	89.990
Total				138.111 ton CO₂/año



Endesa Latinoamérica (hasta finales de octubre por la desinversión de los activos de Latinoamérica) era la siguiente:

Chile

Tres proyectos registrados en Naciones Unidas bajo el Mecanismo de Desarrollo Limpio (MDL):

- Central minihidráulica de Ojos de Agua: con un potencial de reducción de emisiones de 20.870 tCO₂/año.
- Central eólica Canela I, con potencial de reducción de 27.251 tCO₂/año.

Este proyecto consiguió el 24 de febrero de 2014 la emisión por parte de Naciones Unidas de 44.919 CERs, correspondientes al período 03/4/2009 - 31/12/2011.

- Central eólica Canela II, con un potencial de reducción anual de emisiones de 89.990 tCO₂/año.

Un proyecto registrado en Estándares Voluntarios:

- Central eólica Canela I, registrado en *Gold Standard* (GS), el 8 de agosto de 2013, con un potencial de reducción de 27.251 tCO₂/año.

Perú

Dos proyectos registrados en Naciones Unidas bajo el Mecanismo de Desarrollo Limpio (MDL):

- Cierre a ciclo combinado de la Central de Gas Ventanilla, con potencial de reducción de 407.296 tCO₂/año.
- Repotenciación de la central hidroeléctrica de Callahuanca, con potencial de reducción de 18.189 tCO₂/año.

Además, en el ámbito de los estándares voluntarios, el proyecto Ventanilla consiguió el 31 de octubre de 2013 la verificación, a través de AENOR, de 2.496.494 tCO₂ bajo el estándar VER+ de la compañía alemana TÜV SÜD que es una de las principales empresas que ofrecen servicios de validación y verificación de proyectos MDL y AC de acuerdo al Protocolo de Kioto.

Estas reducciones corresponden al período 19/10/2006-19/06/2011, período previo al registro del proyecto en Naciones Unidas, en el que ya funcionaba la central.

1.5.3. Fondos de carbono

Como actividad complementaria al desarrollo o participación en proyectos MDL, ENDESA continúa participando en 3 fondos de carbono gestionados por el Banco Mundial, los cuales son: *Community Development Carbon Fund* (CDCF), Fondo Español de Carbono (SCF) y *Carbon Partnership Facility* (CPF).

1.5.4. Compensaciones voluntarias de emisiones de gases efecto invernadero

ENDESA compensó voluntariamente en 2014 las emisiones de gases efecto invernadero de 3 eventos realizados entre 2013 y 2014 (Campus Liga Endesa, DIRCOM y la Copa Mundial de Baloncesto 2014) por un total de 50.298 toneladas de CO₂.

En 2014, ENDESA ha compensado voluntariamente las emisiones de efecto invernadero de la Copa Mundial de Baloncesto, por un total de 50.000 toneladas de CO₂.

Los créditos empleados para la compensación del Campus Liga Endesa y la DIRCOM corresponden a los estándares VER+ y VCU y provienen del proyecto propio de cierre a ciclo combinado de la Central de Gas Ventanilla en Perú y del proyecto eólico Diaobingshan de 49,5 MW en China.

El evento más relevante en cuanto a compensación de emisiones, fue la Copa del Mundo de Baloncesto 2014, de la que ENDESA es sponsor y que como parte de su compromiso contra el cambio climático, neutralizó la huella de carbono asociada a los viajes de los equipos, espectadores y personal, así como el consumo energético en los estadios de dicho evento, por un total de 50.000 toneladas de CO₂.

Los créditos empleados para la compensación de este evento fueron CERs de 10 proyectos diferentes, sobre todo eólicos y de biomasa, situados en México, Perú, Brasil, Sudáfrica, Malasia, Filipinas, Vietnam, China e India.

Siguiendo la política del Grupo Enel, ENDESA tiene como objetivo continuar con la compensación voluntaria de emisiones de gases efecto invernadero de eventos internos durante 2015.

1.6. Transparencia y esfuerzo comunicativo de su compromiso en la lucha contra el cambio climático

1.6.1. Carbon Disclosure Project

ENDESA participa en 3 iniciativas del *Carbon Disclosure Project* (CDP), una organización independiente sin ánimo de lucro que trabaja con el fin de conseguir una reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero y el uso sostenible del agua por las empresas y las ciudades. Las iniciativas en las que participa son el *CDP Climate Change*, el *CDP Supply Chain* y el *CDP Water*.

ENDESA es una de las compañías del mundo con mayor implicación en la lucha contra el cambio climático. Así queda reflejado en el último informe del Carbon Disclosure Project (CDP), el índice más prestigioso en materia de cambio climático, que ofrece información global sobre la gestión de los riesgos y oportunidades identificados por las mayores empresas a nivel mundial. Esta iniciativa está respaldada por 767 inversores institucionales con 92 billones de dólares en activos.

ENDESA ha sido galardonada con una posición en la «Lista A: El índice de Clima CDP Performance Leadership 2014».

ENDESA ha sido galardonada con una posición en el informe «La Lista A: El Índice de Clima CDP Performance Leadership 2014», por sus acciones para reducir las emisiones de carbono y mitigar los riesgos de negocio que conlleva el cambio climático.

En dicho índice sólo aparecen aquellas empresas que cumplen los criterios máximos de puntuación definidos por CDP,

que mide el nivel de desempeño de las empresas en la estrategia, objetivos y acciones relativos al cambio climático.

Asimismo, ENDESA participa en otras 2 iniciativas del CDP: la *Supply Chain CDP* y la «*Water CDP*». Desde 2010, ENDESA ha involucrado a sus proveedores para que contesten al cuestionario del *CDP Supply Chain* y este año el índice de respuesta obtenido ha sido superior al 61%. La implicación de los proveedores en su respuesta a la solicitud de información requerida por ENDESA es elevada, siendo la cantidad y calidad de las respuestas superior a la media de participación de proveedores de otras compañías en dicha iniciativa.

Cabe destacar que el 86% de nuestros proveedores tiene objetivos establecidos para la reducción de emisiones, y el 89% integra el cambio climático dentro de su estrategia de negocio.

Además, ENDESA ha sido premiada con una posición en el Índice de Liderazgo en el desempeño «CDP Supplier Climate Performance Leadership Index 2014», por sus acciones, como proveedor, para reducir emisiones de carbono y mitigar los riesgos del negocio asociados al cambio climático.

La información sobre la participación de ENDESA en la iniciativa «*CDP Water*» se incluye en el capítulo Entorno.



1.6.2. Cálculo de la huella de carbono de ENDESA

Por tercer año consecutivo, ENDESA publica su informe sobre su Huella de Carbono, correspondiente al ejercicio 2013.

Hasta la fecha, la Compañía ha calculado su Huella de Carbono, abarcando todas sus líneas de negocio, desde el año 2009 hasta 2013.



La huella de carbono de ENDESA incluye el desarrollo de una metodología de cálculo, así como una herramienta informática propia, la implantación de un sistema de gestión y la determinación de un inventario de emisiones y remociones de GEI en toda su extensión. Este inventario abarca tanto las emisiones directas generadas por actividades controladas por la Compañía, como las emisiones indirectas sobre las que no se tiene un control, pero sí son consecuencia de la actividad desarrollada.

La huella de carbono de ENDESA es en definitiva, una herramienta que proporciona información completa de todos los negocios de la organización acerca de las emisiones de gases de efecto invernadero asociadas a su actividad.

Dentro de esta estrategia, y con la finalidad de integrar la huella de carbono en una gestión integral de emisiones de todos los alcances y dotarla de una validez reconocida, se aborda la verificación de la huella de carbono de ENDESA, de acuerdo a la Norma UNE-EN ISO 14064-12.

El cálculo de la huella de carbono es un elemento de información que ayuda a gestionar los riesgos y oportunidades de la Compañía en relación a los GEI de una manera global e integrada, puesto que abarca las emisiones asociadas a la cadena de valor completa del negocio, permitiendo incorporar el «componente carbono» a la toma de decisiones.

Adicionalmente, la cuantificación de las emisiones y su verificación con respecto a la norma UNE-EN ISO 14064- 1

aporta consistencia, integridad y transparencia frente a partes interesadas en relación a los procesos de cuantificación, reporte y seguimiento de GEI por parte de ENDESA, así como una gestión integral y homogénea en todos los negocios de la Compañía.

Esta experiencia consolida un proceso de cálculo y gestión de su Huella de Carbono bien arraigado dentro de la estrategia de la Compañía. En su tercer año de experiencia en la materia, ENDESA ha emprendido una gestión más activa de sus emisiones, y, aunque desde hace años, implanta en sus instalaciones proyectos de mejora de la eficiencia energética y reducción de emisiones, este año ha decidido verificar bajo el ámbito de la Norma UNE-EN ISO 14064-31, alguno de estos proyectos, bajo la figura de Acciones Dirigidas.

Los 3 proyectos de reducción de emisiones verificados han sido:

- Modificación de los motores de la Central Térmica de Ibiza, para su conversión a gas natural.
- Mejora de la eficiencia del proceso de Molienda de la Central de Teruel.
- Disminución de las pérdidas en una línea de Distribución de Cataluña.

El total de la reducción de emisiones derivadas de estas Acciones Dirigidas es de 16.508 tCO₂e en el Alcance 1 de la Compañía y de 748 tCO₂e en el Alcance 2.

Asimismo otro punto de mejora destacable en este ejercicio, es el nivel de aseguramiento acordado en la verificación de la Huella de Carbono. El mismo se ha llevado de un Nivel Limitado, en los años anteriores, a un Nivel Razonable. Esto supone que la verificación se ha llevado a cabo con un mayor nivel de muestreo y exigencia de los datos empleados para el cálculo de la Huella de Carbono. La declaración externa de verificación se anexa al final del presente informe.

Cálculo de la huella de carbono de Proyectos I+D+i

Con el objetivo de seguir aportando valor al negocio, en 2014 ENDESA decidió comenzar a calcular la huella de carbono de sus proyectos de I+D+i.

Concretamente en 2014 ha desarrollado una herramienta para el cálculo de la Huella de Carbono de la Planta Piloto de Microalgas, situada en la central térmica Litoral de Almería, destinada a la captura, mediante microalgas, del CO₂ procedente de gases de combustión, con el fin de obtener productos comerciales, como el biofuel y otros productos derivados de las microalgas.

El cálculo de la Huella de Carbono de proyectos I+D+i nos permite obtener una visión más global y completa de la influencia de estos proyectos a lo largo de toda su cadena de valor.

1.6.3. Experiencia de ENDESA en Adaptación

Tras la publicación en 2013 del Informe de Adaptación, ENDESA ha seguido trabajando en esta línea en 2014.



ENDESA ha sido seleccionada por la Oficina Española de Cambio Climático, del Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente, como representante del sector energético para la primera y segunda fases de la Iniciativa Adapta. Esta Iniciativa, que arrancó en 2013, tiene por objeto extender el desarrollo del Plan Nacional de Adaptación al Cambio Climático al sector privado, acercando la adaptación a la planificación estratégica empresarial. Para ello, se eligieron compañías representantes de 5 sectores clave de la economía española (energía, turismo, construcción, agricultura y transporte).

A finales de 2014 ha tenido lugar la publicación de la primera fase de la Iniciativa Adapta: *Integración de la Adaptación al*

Cambio Climático en la Estrategia Empresarial. Se trata de una guía metodológica para la evaluación de los impactos y la vulnerabilidad en el sector privado español.



ENDESA fue elegida como representante del sector energético para desarrollar el estudio de vulnerabilidad al Cambio Climático en centrales hidráulicas de la cuenca del Guadalquivir, para medir cómo podría afectar el aumento de los eventos extremos, derivados del cambio climático, en los próximos 100 años. En concreto se eligieron 3 centrales de distinto perfil:

- Cala: central de embalse de 12,8 MW de capacidad máxima de producción, situada a 25 kilómetros al norte de Sevilla, en el río Rivera de Cala, próxima a la cabecera de cuenca y de régimen anual, cuya agua almacenada sirve como suministro de agua para la capital hispalense.
- Tranco: central de embalse de 39,8 MW de capacidad máxima de producción en la provincia de Jaén, en el alto Guadalquivir, en el parque natural de Cazorla, Segura y Las Villas. El agua almacenada se usa para el riego de cultivos situados aguas debajo del embalse.
- Mengíbar: central fluyente o de bombeo en la provincia de Jaén, al norte del municipio de Mengíbar y de 4,2 MW de capacidad de producción, la cual depende de la cantidad de caudal que lleve el río en ese momento.

El análisis de vulnerabilidad contempla 4 escenarios con distintas proyecciones climáticas de la Agencia Estatal de Me-

teorología (AEMET) y la Consejería de Medio Ambiente de la Junta de Andalucía. Se ha estudiado la afección que pueden llegar a sufrir las centrales como consecuencia de la evolución del clima en sus cuencas hidrográficas en un período de 100 años. Las variables sobre las que se ha trabajado han sido la variación de la temperatura, el volumen de precipitaciones y las olas de calor, así como la previsión de heladas. Esto ha permitido perfilar un mapa de riesgos de impactos climáticos y valorar la capacidad de adaptación en las centrales al nuevo escenario.

En la segunda fase de la iniciativa Adapta se pretende estudiar mediante una metodología de análisis coste-beneficio

un total de 5 medidas alternativas de adaptación de las centrales como medida preventiva.

ENDESA, como empresa firmemente comprometida en la lucha contra el cambio climático, ha decidido integrar la Adaptación no sólo como elemento de su política de gestión ambiental sino como componente de peso en la toma de decisiones a nivel empresarial. Para ello, se consideran tanto la evaluación de aquellos elementos climáticos susceptibles de generar riesgos sobre su actividad empresarial, como la evaluación de los beneficios y oportunidades (planificación a futuro de sus mercados y los mecanismos internacionales para la promoción de proyectos de adaptación).

2. Aliados institucionales en la lucha contra el cambio climático

2.1. El contexto internacional tras la cumbre de Lima

Del 1 al 14 de diciembre de 2014 tuvo lugar en Lima (Perú) la Vigésima Conferencia de las Partes (COP20), de la Convención Marco de Naciones Unidas (ONU) sobre el Cambio Climático y la 10.ª reunión de la Conferencia de las Partes (CMP7) del Protocolo de Kioto.

La Conferencia contó con la asistencia de unos 11.000 delegados.

Los objetivos de esta COP20 vinieron marcados por los resultados obtenidos en la Cumbre de Varsovia de 2013, donde en el contexto de 2015, los países decidieron iniciar o intensificar sus contribuciones nacionales para alcanzar un acuerdo, que entrará en vigor a partir de 2020.

Ya en la Cumbre de Doha se estableció un calendario de negociación del nuevo régimen climático para más allá de 2020 en el ámbito de la Plataforma de Durban y se sentaron las bases para trabajar en la implementación del segundo período de compromiso del Protocolo de Kioto.

Con ello se acordaba un calendario para avanzar en la adopción, en 2015, de un nuevo acuerdo internacional jurídicamente vinculante para todas las Partes que entrase en vigor en 2015. El calendario de Doha establecía tener disponibles a finales de 2014 los principales elementos de un texto de negociación que daría formato al nuevo Acuerdo y que se adoptaría en la Cumbre de París.

El principal objetivo de estas negociaciones en Lima era movilizar posiciones a todos los niveles y acelerar la negociación en el ámbito de la Convención Marco de Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (CMNUCC) para avanzar en el camino hacia la próxima cumbre de París 2015, en la que se debe acordar un nuevo tratado internacional jurídicamente vinculante que establezca el marco global de lucha contra el cambio climático a partir de 2020 y aplicable a todos los países.

Los principales ejes que se presentaban en la agenda para discutir en la COP20 de Lima se exponen a continuación:

- Progreso en la elaboración de un texto de negociación en el ámbito del futuro acuerdo de París.

- Clarificación de cuáles debían ser las contribuciones de los países al Acuerdo de París.
- Continuación del proceso para considerar opciones con las que incrementar la ambición pre 2020.
- Progresos en la agenda de implementación técnica, en áreas fundamentales como son el sistema de información y transparencia, cuestiones metodológicas o aspectos relativos a la adaptación a los impactos del cambio climático, entre otras cuestiones.

Tras las conclusiones reflejadas en el quinto informe del IPCC, que destacan la necesidad de reducir las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) entre un 40 y un 70% en 2050, respecto a los niveles de 2010 y alcanzar el objetivo de emisiones cero en 2100, la mayoría de los países habían presentado sus posiciones frente a las negociaciones sobre el clima antes de la celebración de la COP20.

Muestra de ello son el objetivo de reducción de gases de efecto invernadero de al menos un 40% en 2030 respecto a los niveles de 1990, acordado por los líderes de la UE en octubre de 2014 que, junto con el anuncio por parte de los EE.UU. y China sobre sus futuros objetivos, son una clara evidencia de la decisión mundial que debe acordarse el próximo año en París.

Principales conclusiones de la COP celebrada en Lima

Tras dos semanas de negociaciones en la capital peruana, con la participación de más de 190 países, la cumbre finalizó con 19 decisiones de la COP (2 de ellas relativas al Protocolo de Kioto) y una decisión a la que se ha denominado «Llamada de Lima a la Acción por el Clima».

Se han logrado, a su vez, resultados pioneros en el ámbito de estas negociaciones que cabe destacar:

- Se ha alcanzado el umbral de 10.000 millones de dólares para la financiación del Fondo Verde para el Clima.
- Se ha elevado considerablemente los niveles de transparencia y fomento de la confianza tras la Evaluación Multilateral a la que fueron sometidos diversos países industrializados.

Llamada de Lima a la Acción por el Clima

Los países concluyeron las negociaciones mediante la elaboración de Elementos para un Nuevo Acuerdo que ha de ser adoptado en París a finales de 2015. Asimismo se han acordado las reglas básicas sobre cómo los países deben presentar sus contribuciones al nuevo acuerdo durante el primer trimestre del próximo año.

Estas contribuciones (Intended Nationally Determined Contributions/INDCs), serán la base para la creación de Acción Climática post 2020, cuando el nuevo acuerdo sea establecido y entre en vigor.

Otro avance relevante logrado durante las negociaciones en Lima ha sido el incremento de la importancia de la adaptación al mismo nivel que las acciones orientadas a limitar y reducir las emisiones de GEI.

Las Partes han acordado que tanto la adaptación como la financiación deben formar base del núcleo del acuerdo de París en 2015.

Financiación

Los gobiernos han hecho progresos en la coordinación de la entrega de financiación para el clima así como en los distintos fondos existentes.

Tras los nuevos compromisos de aportación de recursos para el Fondo Verde para el Clima se alcanzó la cifra de los 10.200 millones de dólares. Destaca la aportación de la UE y sus EEMM con la contribución de 4.700 millones de dólares, lo que supone el 50% de los compromisos de contribución a dicho fondo.

Además en Lima ha aumentado el número de países que aceptan la Enmienda del Protocolo de Kioto de Doha. Actualmente 21 países han aceptado este instrumento, siendo necesarios 144 para su entrada en vigor. La enmienda al Protocolo de Kioto pretende aumentar el compromiso de reducción de emisiones, en este segundo período de compromiso, con el fin de impulsar la acción climática pre 2020.

El gobierno de Perú lanzó un nuevo portal, con el apoyo de la CMNUCC, para aumentar la visibilidad de la riqueza de la

acción climática entre ciudades, regiones, empresas e inversores, incluidas las iniciativas de cooperación internacional. El portal se denomina el Portal de Acción para el Clima de Nazca: www.climateaction.unfccc.int

La primera Evaluación Multilateral (MA, en sus siglas en inglés) ha marcado un hito en la aplicación de la Medición, Reporte y Verificación de la reducción de las emisiones bajo el marco de UNFCCC. Esta iniciativa ha contribuido a aumentar la transparencia de las acciones desempeñadas por los países desarrollados en materia de cambio climático.

En Lima se ha consolidado el funcionamiento del Mecanismo Internacional de Varsovia para hacer frente a las pérdidas y daños asociados al cambio climático, establecido en 2013, con el que dar respuesta a las necesidades de los países más vulnerables al cambio climático.

Los países reunidos en Lima hicieron importantes progresos en la prestación de apoyo para evitar la deforestación. Se presentó información sobre reducciones de emisiones conseguidas en el sector forestal en diversos países. Esto servirá para establecer las líneas base de este tipo de proyectos, lo que se espera que aumente la posibilidad de obtener mayor financiación internacional en el marco de las iniciativas REDD+.

La Conferencia de Lima acordó un **Programa de Trabajo sobre el Género** para avanzar en el equilibrio de género y promover la sensibilidad sobre el papel de la mujer en el desarrollo e implementación de la política climática.

Perú y Francia han lanzado la Agenda de Acción de Lima-París. El objetivo de dicha agenda es catalizar la acción sobre el cambio climático, aumentar la ambición de los objetivos pre 2020 y apoyar la consecución de un nuevo acuerdo en 2015. Esta agenda se centra en las acciones en el ámbito nacional, de ciudades y del sector privado.

Las Partes presentarán planes claros y transparentes en el primer trimestre de 2015, con suficiente antelación a la COP 21 de París.

Los países también decidieron cerrar el tema del gap hasta 2020 (mayor ambición hasta entonces), mediante la intensificación de la labor técnica y un mayor compromiso de los ministros.

Las principales decisiones adoptadas en esta Conferencia incluyen el avance de las actuaciones de la Plataforma de Dur-

ban, del Fondo Verde para el Clima y la financiación a largo plazo, el Marco de Varsovia para REDD Plus y el Mecanismo Internacional de Varsovia para los Daños y Pérdidas.

Respecto a la financiación, los gobiernos han aclarado aspectos sobre la movilización de fondos para apoyar las acciones de los países en desarrollo para reducir sus emisiones y adaptarse al cambio climático. Esto incluye la petición a los países desarrollados de presentaciones bianuales sobre sus estrategias actualizadas y sus enfoques para la ampliación de la financiación entre 2014 y 2020.

En cuanto a los mecanismos de mercado, no se lograron avances importantes en la COP 20, ya que los países desarrollados consideran necesario definir previamente los términos del nuevo acuerdo.



Isabel García Tejerina en el Plenario de la COP 20 de Lima

Para ENDESA, estas novedades suponen una motivación adicional para seguir trabajando en la lucha contra el cambio climático.

2.2. Comercio de emisiones

ENDESA a través de Enel participa activamente en los principales mercados mayoristas europeos que comercian emisiones (NordPool, Powernext y ECX) manteniendo cuenta empresa y cuentas a nivel instalación en el Registro de la Unión (Union Registry).

Hasta 2012, el marco europeo se rige por el Protocolo de Kioto iniciado en 2008 junto a la segunda fase del comercio de derechos de emisión. El esquema europeo de comercio de

derechos de emisión se articula a través de los Planes Nacionales de Asignación (PNA).

En 2013 comenzó la Fase III del Sistema de Comercio de Derechos de Emisión (EU ETS) por el cual para las empresas de generación eléctrica la asignación de derechos de emisión ya no será gratuita sino que se realizará mediante la modalidad de subasta, lo que supone un importante esfuerzo para las empresas. En esta fase no está permitida la utilización de determinados créditos de carbono (HFC-23 y N₂O ácido adípico).

El 10 de diciembre de 2013 el Parlamento Europeo votó a favor de la propuesta de intervenir el mercado del CO₂ que permite equilibrar la oferta y la demanda durante la Fase III y reducir la volatilidad de los precios sin un impacto significativo en la competitividad de las empresas.

Para reducir el exceso de oferta de derechos de emisión, Bruse las comenzó a retirar el pasado mes de marzo los primeros 100 Mt trimestrales previstos para el año 2014, 300 Mt y 200 Mt adicionales serán retirados del volumen a subastar en los años 2015 y 2016 respectivamente. Se espera que los 900 Mt sean de nuevo introducidos en el sistema entre 2019 y 2020. Esta medida es conocida con el nombre de Back Loading.

2.2.1. Emisiones de CO₂

Las emisiones de carbono de ENDESA en España y Portugal se han situado en 0,45 kgCO₂/kWh, lo que supone un aumento del 5,56% respecto a 2013, debido al mayor peso de la generación térmica en 2014, que no ha podido ser compensado por las medidas de eficiencia y reducción de emisiones introducidas.

Las emisiones totales de ENDESA en 2014 han sido de 30,96 millones de toneladas en España y Portugal.

Las emisiones totales producidas por la Compañía a finales de 2014 eran de 30,96 millones de toneladas de CO₂ en España y Portugal.

En 2014, la generación de energía térmica en España y Portugal ha aumentado cerca de un 10%, lo que ha provocado un aumento de las emisiones absolutas de CO₂ de aproximadamente un 10%. El aumento de la producción térmica se ha repartido de forma desigual entre las diferentes tecnologías: aumento del 13,5% en la producción en centrales de carbón, aumento de casi el 5% en la producción en ciclos combinados y disminución del 2,7% en la producción de las centrales de tecnología fuel-gas. El aumento en la producción térmica ha provocado también un ligero aumento en las emisiones específicas.

EVALUACIÓN DE LAS EMISIONES ESPECÍFICAS DE ENDESA (kgCO₂/kWh)

	2012	2013*	2014	% 2013/2014
España y Portugal	0,49	0,43	0,45	5,56
Argentina**	0,41	0,43	0,47	na
Chile**	0,24	0,30	0,52	na
Perú**	0,21	0,18	0,39	na
Colombia**	0,04	0,08	0,83	na
Brasil**	0,09	0,17		na

* Datos 2013 homogeneizados sin sociedades de control conjunto.

** Datos previos a la desinversión en Latinoamérica en octubre de 2014. na: períodos de reporte diferentes.

EVOLUCIÓN DE LAS EMISIONES DE ENDESA EN TÉRMINOS ABSOLUTOS (ktCO₂)

	2012	2013*	2014	% 2013/2014
España y Portugal	37.858	28.139	30.964	10,04
Argentina**	6.171	6.834	5.835	na
Chile**	4.819	6.033	3.003	na
Perú**	1.953	1.571	1.814	na
Colombia**	568	1.030	730	na
Brasil**	491	886		na

* Datos 2013 homogeneizados sin sociedades de control conjunto.

** Datos previos a la desinversión en Latinoamérica en octubre de 2014. na: períodos de reporte diferentes.

2.2.2. Riesgos asociados

La finalización del Plan Nacional de Asignaciones (PNA) en 2012 y la reducción del valor de los proyectos de MDLs conducen la gestión de la exposición de ENDESA a los mercados de derechos de emisión de CO₂ a una situación similar a la de otras commodities.

3. Presencia de ENDESA en organismos y/o iniciativas nacionales e internacionales para la lucha contra el cambio climático

Organismos nacionales

- Plataforma Tecnológica Española de Eficiencia Energética (PTE-EE): tiene como finalidad la innovación en tecnología de eficiencia energética, generando nuevas soluciones a través del impulso de la investigación y el desarrollo de las nuevas técnicas, productos y servicios que contribuyan a la reducción de la demanda energética gracias a su eficiencia energética.
- Plataforma de Redes Eléctricas del Futuro (FUTURED): su principal objetivo es integrar a todos los agentes implicados en el sector eléctrico para definir e impulsar estrategias a nivel nacional que permitan la consolidación de una red mucho más avanzada, capaz de dar respuesta a los retos del futuro.
- Plataforma del CO₂: la Asociación de la Plataforma Tecnológica Española del CO₂ (PTECO₂) es una iniciativa promovida por el sector privado, centros de investigación y universidades españolas. Está parcialmente financiada por el Ministerio de Economía y Competitividad (MINECO) y aúna representantes de este Ministerio, así como de los ministerios de Industria, Energía y Turismo (MINETUR) y Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente (MAGRAMA). El alcance general de la PTECO₂ es abordar un desarrollo tecnológico en España que contribuya a disminuir el impacto ambiental, social y económico derivado de las emisiones de gases de efecto invernadero en nuestro País. Su principal objetivo es integrar a todos los agentes implicados en el sector eléctrico para definir e impulsar estrategias a nivel nacional que permitan la consolidación de una red mucho más avanzada, capaz de dar respuesta a los retos del futuro.
- Socio fundador de la Asociación Española de CO₂.
- Comité Técnico de Normalización de AENOR para el Cambio Climático y Energías Renovables.
- Grupo de Trabajo de UNESA sobre el Cambio Climático.
- Socio fundador y vocal de la Junta Directiva de la Asociación Española del Hidrógeno, junto con otras 33 empresas, 17 centros de investigación y distintos organismos públicos.
- Participación como empresa piloto del sector energético en la iniciativa Adapta desarrollada por la Oficina Española de Cambio Climático.
- Grupo de trabajo de Medio Ambiente y Cambio Climático del Club de Excelencia en Sostenibilidad.
- Sistema Andaluz de Compensación de Emisiones (SACE): ENDESA está adscrita a este sistema de participación voluntaria aportando un compromiso relacionado con la mejora de la gestión energética y ambiental del edificio de su sede social en Andalucía, ubicado en Sevilla, mediante la realización de auditorías energéticas, reducción de consumos y compensación de emisiones de gases de efecto invernadero.

Publicaciones en materia de cambio climático

- INFORME: Huella de Carbono de ENDESA 2013.
- Informe de Adaptación, la gestión del cambio climático.





Iluminación eficiente en Málaga



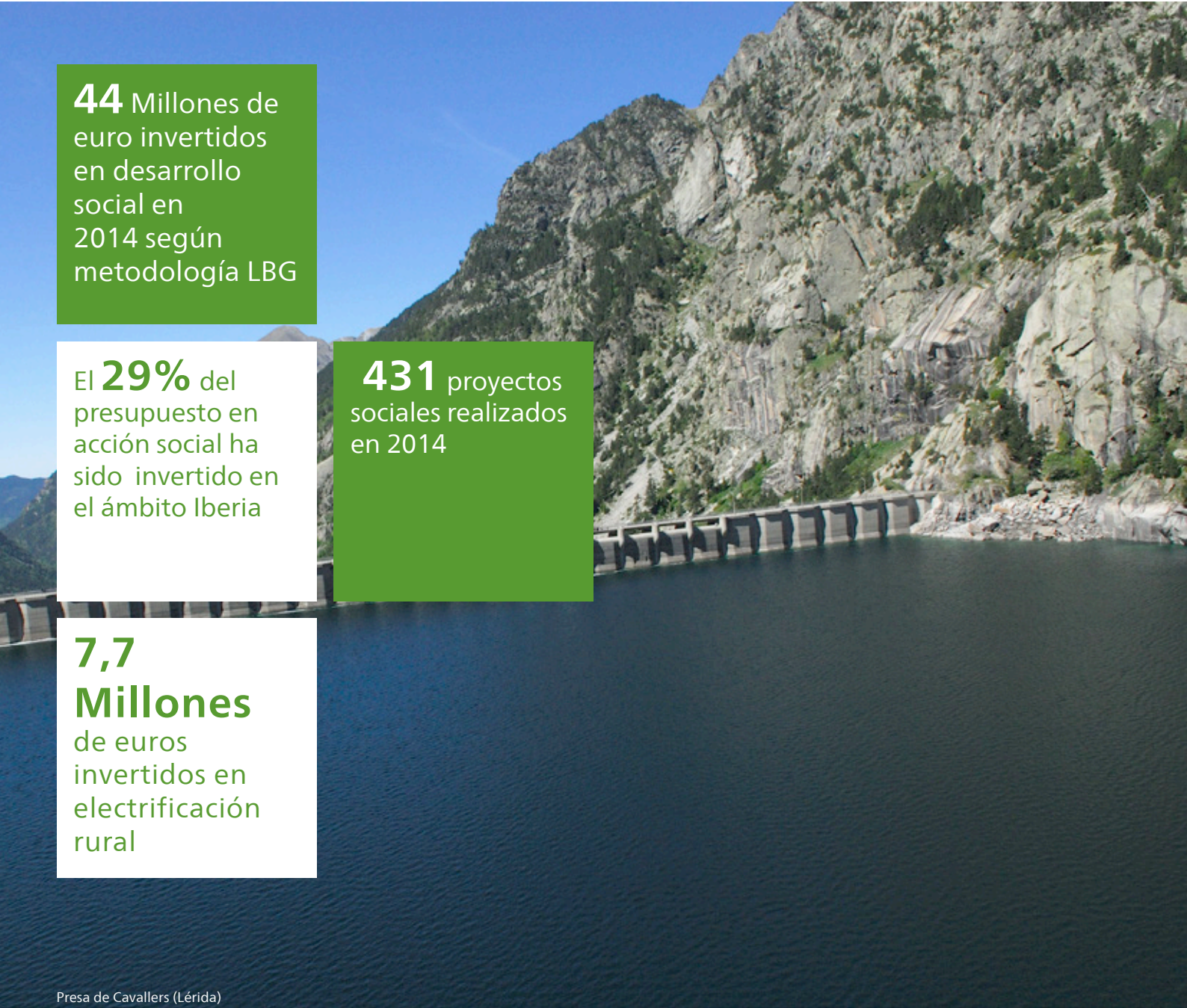
Enraizamiento local

Refuerzo del enraizamiento y la legitimidad de la Compañía en los territorios en los que opera

ENDESA desea ser percibida como un Compañía cercana a las preocupaciones sociales y un socio indispensable para el progreso económico, social y ambiental del país y de los territorios donde tiene presencia.

El Plan de Sostenibilidad de ENDESA mantiene el espíritu de compromiso con el Desarrollo Sostenible junto a una nueva perspectiva de la aportación del mismo a la creación de valor del Grupo. ENDESA consolida dicho compromiso dando respuestas a las preocupaciones sociales, a través del refuerzo de los vínculos con las comunidades en las que está presente, con actuaciones de desarrollo socioeconómico y valor compartido, que promueven la confianza del ciudadano y fomentan el enraizamiento.

Durante 2014, la empresa ha consolidado el Marco de Actuación de los proyectos sociales, que contempla éstos como un eje estratégico de su gestión, que potencia la inclusión social de la empresa, minimiza riesgos, incrementa la reputación, acerca la empresa a sus grupos de interés e integra sus demandas.



44 Millones de euro invertidos en desarrollo social en 2014 según metodología LBG

El **29%** del presupuesto en acción social ha sido invertido en el ámbito Iberia

431 proyectos sociales realizados en 2014

7,7 Millones de euros invertidos en electrificación rural

ASUNTOS PRIORITARIOS-ESTUDIO DE MATERIALIDAD 2014	LA RESPUESTA DE ENDESA EN EL INFORME DE SOSTENIBILIDAD
Promoción del desarrollo económico y social local a través de una estrategia de inversión social alineada con el negocio.	Capítulo Enraizamiento local: 1. Refuerzo del enraizamiento social. 2. Acción Social: generación de valor y contribución a la sociedad. 3. Iniciativas de acción social. 4. Acción social en España y Portugal.
Facilitar el acceso a la energía: reducir barreras económicas de acceso a la electricidad; desarrollo tecnológico e infraestructuras; promoción de la formación y capacitación técnica sobre energía.	Capítulo Enraizamiento local: 3.1 Proyecto Enabling Electricity. 4.2. Proyectos de acceso a la energía en España y Portugal.
Apoyo a las comunidades locales a través de la promoción del voluntariado corporativo.	Capítulo Enraizamiento local: 4.6. Voluntariado Corporativo.
Consultas a las comunidades locales en el desarrollo de nuevos proyectos y evaluación de los impactos de las operaciones.	Capítulo ENDESA, grupo de referencia en el mercado eléctrico español : 8.1. Gestión de impactos en las comunidades locales.

RETOS 2014	ACCIONES REALIZADAS
Continuar impulsando la sostenibilidad en todos los países y territorios donde operamos.	Ampliación del período de vigencia del Plan de Sostenibilidad de ENDESA 2008-2013, derivado del cambio de perímetro de la empresa por la venta de los activos de Latinoamérica al Grupo Enel (octubre de 2014). Seguimiento de objetivos y despliegue local.
Incrementar el número de beneficiarios de proyecto Enabling Electricity.	Desarrollo de un nuevo proyecto social de facilitación de acceso a la energía en España que ha incrementado el número de beneficiarios de Iberia incluidos en el proyecto Enabling Electricity, en más de 1.800 personas.
Incrementar el voluntariado y la participación de los empleados en los proyectos de acción social.	En 2014 dedicadas 148.623 horas de trabajo de empleados de ENDESA (correspondientes a 87 empleados a tiempo completo) a 431 proyectos sociales. Asimismo ha habido 525 voluntarios en este período.

PRINCIPALES MAGNITUDES 2011-2014				
	2011	2012	2013	2014
Inversión en Acción Social (millones de euros)	45,4	35,2	40,1	37,8 10,9 (Iberia)
Porcentaje de la inversión en España y Portugal	24%	38%	29%	29%
Porcentaje de la inversión en Latinoamérica	76%	62%	71%	71%
Inversión en electrificación rural (millones de euros)	5,9	9	8,7	7,7

DISTRIBUCIÓN INVERSIÓN ACCIÓN SOCIAL 2013-2014 NUEVO MARCO DE ACTUACIÓN		
	2013	2014
Porcentaje inversión en proyectos de acceso a la energía	34%	30%
Porcentaje inversión en proyectos de educación y formación	24%	29%
Porcentaje de inversión en proyectos de desarrollo social y calidad de vida	35%	37%
Porcentaje de inversión en proyectos de medio ambiente y biodiversidad	7%	4%

EN 2015 NOS PROPONEMOS
Desarrollar proyectos de valor compartido que impulsen el desarrollo socioeconómico y la confianza social en el ámbito de España y Portugal, mejorando la respuesta a los requerimientos sociales de nuestros grupos de interés.
Mejorar la vinculación del compromiso social con la estrategia de la Compañía.
Mantener o incrementar la inversión en acción social en proyectos alineados con el negocio (metodología LBG).
Fortalecer la relación con instituciones y la sociedad en general a través de nuevos modelos de relación/colaboración con los agentes sociales que propicien el enraizamiento.
Mantener las actuaciones en voluntariado y la participación de los empleados en los proyectos de acción social, poniendo especial foco en iniciativas del ámbito de la energía.
Divulgar una nueva cultura de la energía basada en la producción sostenible y el consumo eficiente, con la electrificación de la demanda como eje principal de desarrollo para fomentar el progreso social responsable.

1. Refuerzo del enraizamiento social

El compromiso de ENDESA con el desarrollo social de las comunidades en las que opera a través de la creación de valor de forma sostenida, es uno de los 2 retos que la Compañía afronta en el marco del Plan Estratégico de Sostenibilidad. Para alcanzarlo, en el Plan de Sostenibilidad de ENDESA se adoptó el objetivo de ser percibida como una empresa cercana a las preocupaciones sociales así como en un socio indispensable para el progreso económico, social y ambiental. Para ello, la estrategia de Sostenibilidad de la empresa se ha adaptado a las necesidades y características socioeconómicas de los lugares donde está presente además de desarrollar proyectos y actuaciones relevantes en materia de acción social.

La estrategia de ENDESA en Desarrollo Sostenible queda recogida en el Plan de ENDESA de Sostenibilidad 2014, el cual está alineado con las directrices del Plan de Sostenibilidad del Grupo Enel. El plan de ENDESA está alineado con los macroámbitos de compromiso y objetivos del Plan de Sostenibilidad del Grupo y actúa como una vía de conexión e impulso del presente y el futuro de la Compañía, incorporando las dimensiones económica, social y medioambiental, y la generación de valor a largo plazo como pilares estructurales de su aportación a la sociedad.

Para cumplir este reto, la Compañía se ha fijado los siguientes objetivos estratégicos:

- Complementar la función de ENDESA como empresa prestadora de un servicio básico: el acceso a la electricidad.
- Impulsar la implantación de la Política de Derechos Humanos en todos los territorios donde operamos así como los planes de acción asociados.
- Facilitar el acceso a la energía a colectivos desfavorecidos a través de programas sociales específicos.
- Mantener relaciones responsables con las Comunidades, fomentando el desarrollo económico, social y medioambiental de las mismas
- Dar respuesta a las necesidades de los principales públicos con los que ENDESA se relaciona.

- Potenciar la contribución de la empresa a la generación de riqueza y empleo.
- Rendir cuentas de manera sistemática, transparente y honesta a la sociedad.

El nivel de cumplimiento global de dichos objetivos, medidos a través de 9 indicadores del Cuadro de Mando de Sostenibilidad 2014, ha sido del 100% de consecución.

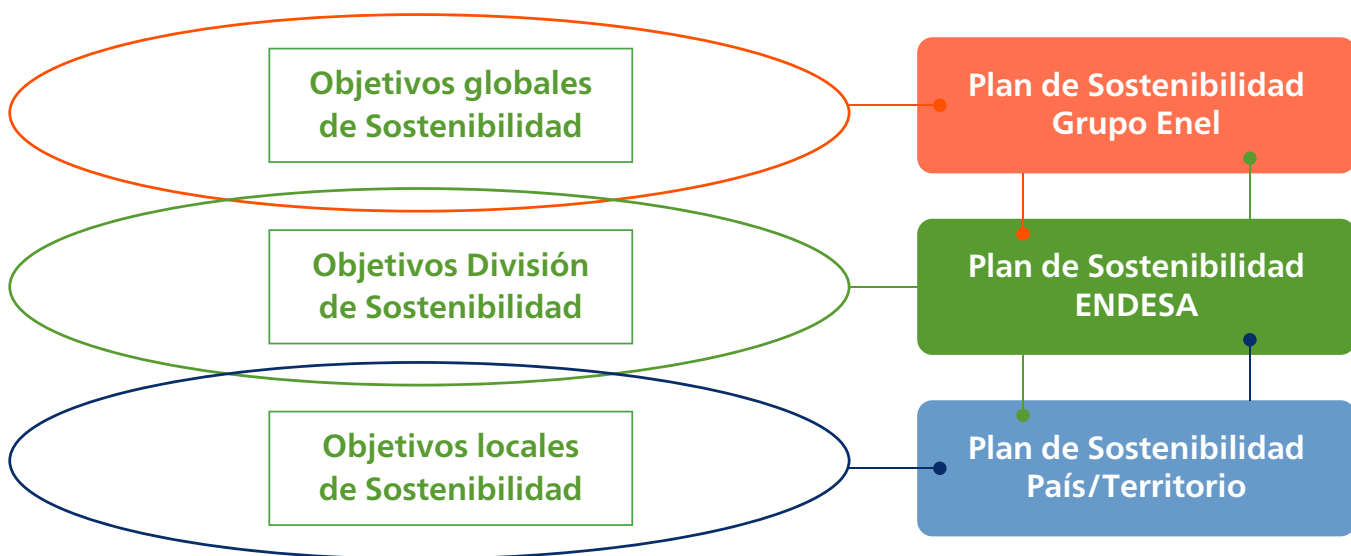
ENDESA traslada los objetivos globales adaptándolos a las realidades locales. Para el desarrollo e implantación de los planes, existen los Comités de Sostenibilidad, que coordinan, implantan e impulsan la Estrategia de Sostenibilidad de ENDESA a nivel local. Estos Comités están integrados por representantes de las áreas en las que se desarrollan los programas que materializan los compromisos recogidos en la Política de Sostenibilidad.

Durante 2014 se han mantenido las reuniones de dichos Comités de Sostenibilidad cuyo objetivo son:

- Ofrecer una visión global de la Sostenibilidad a nivel local.
- Impulsar, coordinar e implantar las actuaciones locales en desarrollo sostenible.
- Disponer de representatividad local de ámbito territorial de todos los asuntos relacionados con la Sostenibilidad.
- Fortalecer la relación con los grupos de interés locales.
- Poner en valor las actuaciones en la materia a nivel local.

En 2014 se ha ampliado el número de Comités de Sostenibilidad de Iberia pasando de 5 a 7 con la incorporación de Portugal y el área noroeste española.

Asimismo, se ha avanzado en el proceso de la plena integración y alineamiento de los diferentes Planes de Sostenibilidad del Grupo en un único Plan que aporte una visión global y un despliegue local. De las actuaciones realizadas (actualización del mapa de los grupos de interés, estudios de materialidad, etc.) se da debida cuenta en el capítulo primero de este informe.



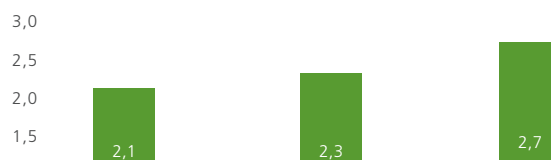
2. Acción Social: generación de valor y contribución a la sociedad

ENDESA es consciente de su responsabilidad como empresa generadora, distribuidora y comercializadora de una necesidad básica, la electricidad, y de las expectativas que genera en las sociedades en las que opera.

El 2,7% del beneficio neto de ENDESA ha sido invertido en Acción Social, según metodología LBG.

El compromiso de ENDESA con la comunidad está recogido en los valores que la Compañía asumió en 1999 y en los 7 compromisos con el desarrollo sostenible, asumidos en 2003.

EVOLUCIÓN DE LA INVERSIÓN DE ENDESA EN ACCIÓN SOCIAL SEGÚN METODOLOGÍA LBG (% BENEFICIO NETO)(*)



(*) Beneficio neto de las actividades continuadas atribuible a los accionistas de ENDESA.

(**) En 2014, sin considerar los beneficios atípicos de 1.764 millones de euros procedentes de la venta de los activos de Latinoamérica al Grupo Enel en octubre de 2014, la inversión en acción social supondría el 2,7% del beneficio neto. Si se consideran estos beneficios, la inversión de ENDESA en desarrollo social representa el 1,3% del beneficio neto de la empresa.

2.1. Contribución al desarrollo social

ENDESA contribuye al desarrollo social a través de la inversión directa en iniciativas locales, en colaboración con organizaciones y entidades de los entornos en los que opera. Además, impulsa de manera activa el voluntariado corporativo entre sus empleados.

La acción social de ENDESA es implementada por cada una de las empresas que la componen, además de sus 5 fundaciones: la Fundación Endesa y Sevillana Endesa, en España, y hasta octubre de 2014, la Fundación Endesa Colombia, en Colombia, y las Fundaciones Pehuén y Huinay, en Chile.

El Marco de Actuación de los proyectos sociales se ha consolidado durante el año 2014, afianzando la gestión de la acción social como un eje estratégico de actuación de la Compañía, que potencia la inclusión social de la empresa, minimiza riesgos, incrementa la reputación, acerca la empresa a sus grupos de interés e integra sus demandas.

El objetivo es optimizar la gestión de la acción social afianzando sus fortalezas, y explotando sus capacidades como son:

- Integración en el Grupo Enel.

- Acción social recogida en los Valores del Grupo y en el Plan Estratégico de Sostenibilidad.
- Compromiso, interés y experiencia de la empresa en los proyectos sociales así como importante inversión económica.
- Identificación de la Acción Social con la estrategia de negocio y con iniciativas internacionales (Derechos Humanos, Objetivos de Desarrollo del Milenio, Sustainable Energy for All, Pacto Mundial, etc.).
- Incorporación de nuevas herramientas como el voluntariado corporativo, la medición de impactos, las nuevas tecnologías, etc.
- Orientación hacia el negocio, apoyo a procesos de modernización, transformadores y de cambio.
- Existencia de proyectos emblemáticos.
- Reconocimiento local. Actividades muy potentes y reconocidas.

La motivación básica que guía la contribución de ENDESA al desarrollo social es:

- Complementar la función de la Compañía como empresa prestadora de un servicio básico: el acceso a la electricidad.



- Ofrecer respuesta a las necesidades de los principales grupos de interés con los que se relaciona.
- Potenciar con su contribución la generación de riqueza y empleo.

Por ello, los proyectos sociales definidos en el Marco de Actuación serán proyectos:

- Con respuesta a los requerimientos sociales de nuestros grupos de interés (fomento del empleo, pobreza energética, capacitación, biodiversidad...).
- Con continuidad en el tiempo y potencial para replicar las actuaciones exitosas.
- Con especial foco en colectivos sensibles (familias desfavorecidas, infancia y juventud, mujeres, personas con discapacidad, etc).
- Gestionados en colaboración con los representantes sociales de las comunidades que participan en el proyecto.
- Con relación con la naturaleza y características del desarrollo de los negocios de la Compañía: hacer lo que mejor sabe hacer.
- Con rendición de cuentas sistemática, transparente y comunicada a la sociedad.
- Con beneficios para la sociedad y retornos en la empresa evidenciables y medibles.

Bajo este marco de actuación, las divisiones territoriales de España y las filiales de ENDESA en Latinoamérica hasta octubre de 2014, han promovido los proyectos e iniciativas a implementar, tratando de detectar las necesidades y asuntos críticos de cada entorno social.

2.2. La inversión de ENDESA en desarrollo social

En 2014, ENDESA invirtió 37,8 millones de euros al desarrollo social de las comunidades con las que opera, de los cuales 10,9 millones de euros se destinaron a proyectos desarrolla-

dos en España y Portugal. Del total de la inversión en proyectos sociales en España y Portugal, 3,5 millones de euros se distribuyeron a través de las Fundaciones de ENDESA y 7,4 millones de euros a través del centro corporativo y centros territoriales.

INVERSIONES DE ENDESA EN ACTIVIDADES DE DESARROLLO SOCIAL EN 2014*(MILES DE EUROS)

España y Portugal	10.901
Centro Corporativo	7.054
Fundaciones Endesa	3.560
Centros Territoriales de España y Portugal	287
Latinoamérica	26.945 (**)
Total	37.846

* No se incluye la inversión en electrificación rural que fue de 7,7 millones de euros al tratarse de inversiones relacionadas directamente con el desarrollo de negocio de ENDESA.

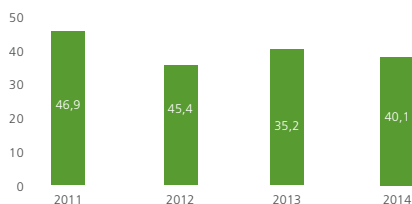
** Inversión hasta octubre de 2014, fecha en la que se vendieron los activos de Latinoamérica al Grupo Enel. No incluidas ni las recolocaciones para solucionar problemáticas sociales de las Comunas del Alto Biobío y Santa Bárbara, VIII Región de Chile por un importe de 730.000 euros, ni el Plan de Manejo Arqueológico de Nueva Esperanza en Colombia por un importe de más de 1,9 millones de euros, que da cumplimiento al marco legal.

Las filiales de la Compañía en Latinoamérica han invertido 26,9 millones de euros en desarrollo social durante los 10 primeros meses de 2014.

La inversión de ENDESA en desarrollo social en 2014 (37.846 mil euros), ha descendido en un 5,6% respecto a 2013 (40.114 mil euros), si bien hay que considerar que los datos no son comparables ya que la inversión en Latinoamérica sólo consolida hasta octubre de 2014. En Latinoamérica la Compañía ha invertido hasta octubre 26.945 mil euros, un 5% menos que en el total de 2013 (28.370 mil euros). La inversión en España y Portugal en 2014 ha sido de 10.901 mil euros en 2014, un 7% menos que el año anterior (11.744 mil euros). De la inversión total en desarrollo social, un 71% correspondió a los 5 países en los que ENDESA ha tenido presencia en Latinoamérica hasta octubre (Argentina, Brasil, Chile, Colombia y Perú) y el 29% restante a España y Portugal.

El 29% del presupuesto de acción social se ha invertido en el ámbito de España y Portugal.

INVERSIÓN SOCIAL ENDESA (MILLONES DE EUROS)

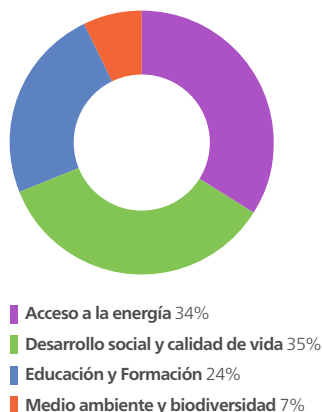


(*) En 2014 están consolidados la inversión social de Latinoamérica hasta octubre, fecha en la que se vendieron dichos activos al Grupo Enel.

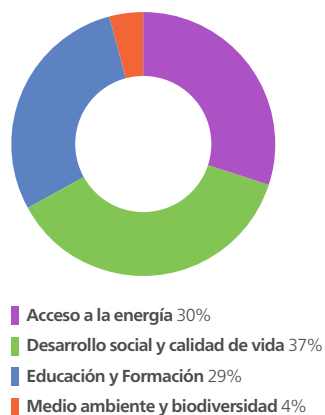
2.3. Las acciones de ENDESA en desarrollo social

El 30% de las acciones llevadas a cabo por ENDESA en 2014 corresponden a actuaciones relacionadas con el acceso a la energía. Los proyectos dedicados a la educación y la formación han supuesto el 29% de la inversión, suponiendo un 5% de incremento respecto a la inversión del año anterior. La partida dedicada a iniciativas de Desarrollo Social y Calidad de Vida ha supuesto el 37% de la inversión total en proyectos de acción social. Las acciones medioambientales, es decir, aquellas de fomento y promoción de la protección del entorno natural (excluidas las que ENDESA lleva a cabo en el marco del desarrollo de sus negocios) han supuesto el 4% de la inversión.

INVERSIÓN DE ENDESA EN ACCIÓN SOCIAL POR ÁREA DE ACTUACIÓN 2013



INVERSIÓN DE ENDESA EN ACCIÓN SOCIAL POR ÁREA DE ACTUACIÓN 2014



London Benchmarking Group LBG España

ENDESA forma parte del grupo de trabajo de London Benchmarking Group (LBG) España desde 2008. Esta metodología permite medir, gestionar, evaluar y comunicar las contribuciones, logros e impactos de la acción social de la Compañía, en la comunidad.



Por sexto año consecutivo se presenta, de manera adicional al reporte de la acción social de ENDESA, el balance social según la metodología británica.

CONTRIBUCIÓN DE ENDESA EN 2014 A LA ACTUACIÓN SOCIAL, SEGÚN LBG* (MILES DE EUROS)

Contribuciones España y Portugal	12.011
Contribuciones Latinoamérica	30.210
Total	42.221

* Nota: la principal diferencia en el resultado total entre ambos sistemas de reporting reside en la consideración del tiempo de los empleados dedicados a la acción social para cada acción convertido en euros, así como la inclusión de los costes asociados a la gestión de los proyectos sociales por parte de la empresa.

En 2014, según la metodología LBG, la inversión en proyectos alineados con el negocio ha alcanzado el 52% del presupuesto total, enmarcando iniciativas de interés social

que fomentan, asimismo, el negocio de la empresa. Este tipo de proyectos ha recibido una inversión de 22 millones de euros. La inversión social, proyectos que revelan un compromiso estratégico a largo plazo con las comunidades para apoyar iniciativas sociales, ha supuesto el 47% de la inversión. Siguiendo con la línea de gestión marcada en los últimos años, se ha apostado por proyectos sociales con continuidad temporal, creando alianzas estratégicas con organismos públicos y privados para su gestión. En 2014 las aportaciones puntuales se han reducido al 1% del total, ejemplo del compromiso de ENDESA por contribuir en proyectos con vocación de perdurabilidad.

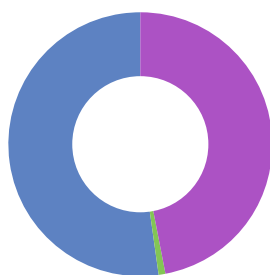
MOTIVACIÓN DE LA CONTRIBUCIÓN DE ENDESA A LA ACTUACIÓN SOCIAL, SEGÚN LBG (MILES DE EUROS)

	2012		2013		2014	
	España y Portugal	Latinoamérica	España y Portugal	Latinoamérica	España y Portugal	Latinoamérica*
Aportación puntual	1.319	365,18	1.129	570	102	253
Inversiones en la comunidad	8.821	10.821	7.145	12.829	6.027	13.808
Iniciativas alineadas con el negocio	5.553	15.186	4.537	17.465	5.882	16.148

* Datos previos a la desinversión en Latinoamérica en octubre de 2014.

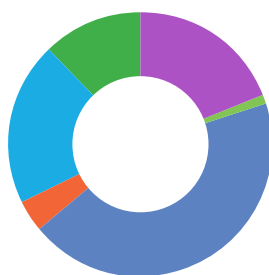
CONTRIBUCIÓN DE ENDESA EN 2014 A LOS PROYECTOS SOCIALES, SEGÚN LBG

Por motivación de acciones



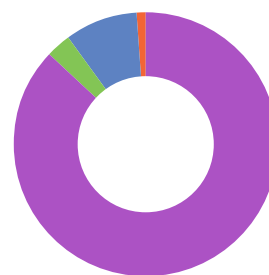
- Inversión social 47%
- Aportación puntual 1%
- Iniciativas alineadas con el negocio 52%

Por categoría de acciones



- Educación y juventud 19%
- Salud 1%
- Desarrollo económico 44%
- Medio ambiente 4%
- Arte y cultura 20%
- Bienestar social 12%

Por tipo de contribución



- Contribución en dinero 87%
- Contribución en especie 3%
- Contribución en tiempo 9%
- Costes administrativos 1%

3. Iniciativas de Acción Social

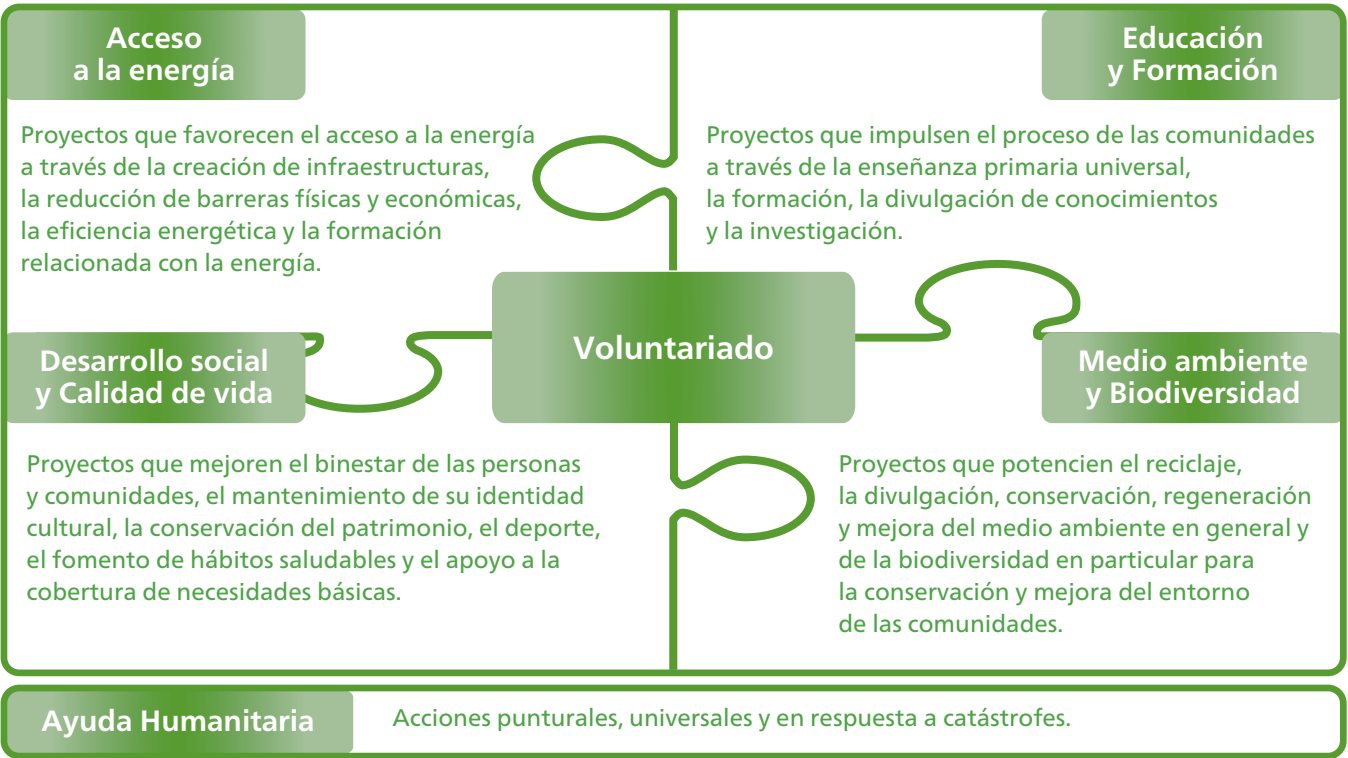
Los proyectos sociales se ordenan según una nueva clasificación implantada en 2013, resultante de un estudio pormenorizado de la propia evolución de la Acción Social en ENDESA en los últimos años, sumado a las tendencias e iniciativas internacionales (Derechos Humanos, Objetivos del Milenio, Pacto Mundial de Naciones Unidas y Sustainable Energy for All) y a un pormenorizado análisis externo (estudios de Benchmark y encuesta de opinión de los Grupos de Interés) e interno (entrevistas personales a la Alta Dirección, focus groups y encuestas a empleados).

Esta nueva clasificación ordena los proyectos sociales según sus áreas de actuación en 5 categorías:

- **Acceso a la energía:** proyectos que favorezcan el acceso a la energía a través de la creación de infraestructuras, la reducción de barreras físicas y económicas, la eficiencia energética y la formación relacionada con la energía.
- **Educación y Formación:** proyectos que impulsen el progreso de las comunidades a través de la enseñanza primaria universal, la formación, la capacitación como medio de vida y la investigación en temas relacionados con la energía.

- **Desarrollo social y calidad de vida:** proyectos que mejoren el bienestar de las personas y comunidades, el mantenimiento de su identidad cultural, la conservación del patrimonio, el deporte, el fomento de hábitos saludables y el apoyo a la cobertura de necesidades básicas.
- **Medio ambiente y Biodiversidad:** proyectos que potencien la divulgación, conservación, reciclaje, regeneración y mejora del medio ambiente en general y de la biodiversidad en particular para la conservación y mejora del entorno de las comunidades.
- **Voluntariado:** aportación voluntaria, no remunerada y estructurada que realizan los empleados de la empresa, a iniciativa o propiciada por ésta, en forma de actividades, contribuciones y/o habilidades, para el beneficio de otros y/o de la sociedad en general.
- **Ayuda humanitaria:** acciones universales, puntuales y en respuesta a catástrofes.

Todos los ejes de actuación (excepto la Ayuda Humanitaria) están alineados tanto con la estrategia de la empresa como



con las iniciativas internacionales e integran respuestas a demandas sociales de nuestros grupos de interés, con especial foco en la minimización de riesgos sociales y ambientales. Las actividades de Voluntariado actúan como un catalizador del resto de ámbitos de actuación.

El eje de Ayuda humanitaria no está constreñido a un ámbito de actuación concreto sino que responde a actuaciones que realiza la empresa de manera universal y en respuesta a catástrofes (ejemplo: terremotos en Chile).

3.1. Proyecto *Enabling Electricity*

La Agencia Internacional de la Energía en su informe de 2011, declaró que más de 1.300 millones de personas en todo el mundo no tienen acceso a la electricidad, 1.000 millones más no tienen acceso a redes de distribución fiables y más de 2.700 millones siguen usando formas poco eficientes y con efectos nocivos para la salud como el consumo de biomasa para cocinar y alumbrarse. En este contexto, la Secretaría General de las Naciones Unidas declaró al año 2012 como Año Internacional de la Energía Sostenible para todos y fijó 3 objetivos de cara a 2030:

- Asegurar el acceso universal a los servicios energéticos modernos.
- Doblar el porcentaje de mejora en eficiencia energética.
- Doblar el porcentaje de energía renovable en el mix energético global.

Más de 2,5 millones de personas han sido beneficiarias del programa Enabling Electricity desde su inicio en 2012.



ENDESA viene desarrollando una intensa actividad en estos 3 ejes, como se ha venido recogiendo desde hace años en sus Informes de Sostenibilidad. No obstante, con la oportunidad del lanzamiento de esta iniciativa de Naciones Unidas, e impulsado por Enel, se lanzó un proyecto específico centrado en el primero de los 3 ejes descritos anteriormente.

El programa tiene como objetivo incrementar el número de personas con acceso a la energía donde no estuviera disponible, focalizado en 2 colectivos: personas que viven en zonas aisladas y comunidades de escaso poder adquisitivo de áreas periféricas, rurales y suburbanas.

La iniciativa Enabling Electricity define 3 ejes fundamentales de actuación:

- Proyectos que facilitan el acceso a la electricidad a través de nuevas tecnologías e infraestructuras.
- Proyectos que eliminan barreras económicas para capas de población con bajo nivel de ingresos.
- Proyectos que desarrollan conocimientos y competencias clave creando capacidades en el ámbito de la electricidad.

Durante 2014, se han impulsado los proyectos ya consolidados y se han incorporado nuevas iniciativas alineadas con el objetivo, para colectivos vulnerables. Como resultado, en 2014 se cuenta ya con 2 proyectos incluidos en el programa por parte de España y 26 proyectos por parte de Latinoamérica. Asimismo, se ha consolidado la gestión de los mismos y las metodologías de medición y reporte, implantadas a nivel global, que permiten cuantificar el número de beneficiarios de los diferentes proyectos del Grupo Enel que integran el Enabling Electricity.

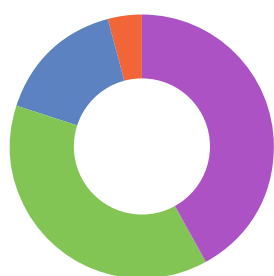
En 2014 existen dos proyectos por parte de España incluidos en Enabling Electricity, que han beneficiado a más de 1.800 personas.

4. Acción Social en España y Portugal

4.1. Inversión y tipo de iniciativas

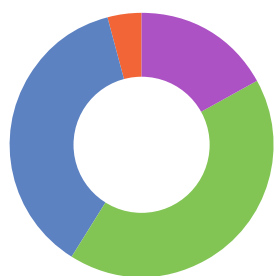
La inversión en acción social en el ámbito de España y Portugal en 2014 ha ascendido a 10,9 millones de euros que se han destinado a 231 iniciativas impulsadas por las áreas transversales, la líneas de negocio de ENDESA y las dos fundaciones que operan en España (Fundación Endesa y Fundación Sevillana Endesa).

INVERSIÓN DE ENDESA EN ESPAÑA Y PORTUGAL POR ÁREA DE ACTUACIÓN 2013



■ Acceso a la energía 4%
■ Desarrollo social y calidad de vida 42%
■ Educación y formación 38%
■ Medio ambiente y biodiversidad 16%

INVERSIÓN DE ENDESA EN ESPAÑA Y PORTUGAL POR ÁREA DE ACTUACIÓN 2014



■ Acceso a la energía 17%
■ Desarrollo social y calidad de vida 42%
■ Educación y formación 37%
■ Medio ambiente y biodiversidad 4%

El mayor porcentaje de inversión, al igual que en 2013, ha sido para proyectos de desarrollo social y mejora de la calidad de vida con un 42% del presupuesto total. La inversión en iniciativas de educación y formación ha tenido un ligero decremento pasando del 38% en 2013 al

37% en 2014. Destaca la inversión destinada a proyectos de acceso a la energía, con una subida de casi 13 puntos porcentuales.

4.2. Proyectos de acceso a la energía en España y Portugal

ENDESA entiende los proyectos sociales como un eje estratégico de su gestión, que potencia la inclusión social de la empresa, minimiza riesgos, incrementa la reputación, acerca la empresa a sus grupos de interés e integra sus demandas.

Por ello, uno de los ejes principales de su actuación en este campo corresponde a proyectos alineados con el «core business» de la empresa, con iniciativas que favorezcan el acceso a la energía a través de la creación de infraestructuras, la reducción de barreras físicas y económicas, la eficiencia energética y la formación relacionada con la energía.

El 17% del presupuesto de acción social en España y Portugal se ha invertido en proyectos para facilitar el acceso a la energía.

El eje de actuación «Acceso a la energía» enmarca el programa Enabling Electricity, liderado por nuestra empresa matriz Enel y en el que ENDESA en España y Portugal ha contribuido en 2014 con 2 proyectos.

En 2014 se ha invertido desde España y Portugal más de 1,8 millones de euros en proyectos de acción social destinados a facilitar el acceso a la energía. Destacamos algunas de las iniciativas más relevantes:

- **Convenios firmados contra la pobreza energética.**

ENDESA es consciente del grave problema que supone la pobreza energética en muchos hogares españoles, y por su compromiso con la Sostenibilidad, cercanía a la sociedad, fomento de la credibilidad y escucha activa al ciudadano, entiende que debe aportar parte de la respuesta a una de las problemáticas relacionada con su negocio. En este

sentido, la Compañía ha firmado convenios con distintos ayuntamientos y organismos públicos para evitar el corte de suministro a familias en situación vulnerable. Hasta finales de 2014 se han firmado 42 acuerdos, que cubren a una población de 2,2 millones de hogares, y se ha evitado el corte de suministro a más de 1.700 familias. Se prevé reforzar y ampliar este tipo de iniciativas. Este proyecto está integrado en el programa Enabling Electricity de nuestra empresa matriz Enel, en la categoría de minimización de barreras económicas para facilitar acceso a la electricidad.

- **Formación Profesional en electricidad para jóvenes en riesgo de exclusión en España.** La Fundación ENDESA desarrolla proyectos que pretenden mejorar la empleabilidad de jóvenes de escasos recursos y en riesgo de exclusión social. El objetivo es facilitar a los jóvenes, mediante el desarrollo educativo de sus competencias personales y profesionales, acceso al mundo laboral y, como consecuencia, su integración social. En el programa se trabaja en colaboración con Cáritas y de la mano de administraciones públicas e instituciones de educación públicas y privadas. Las prácticas para la formación de los alumnos se realizan en instalaciones propias de la empresa (por ejemplo los alumnos de El Ferrol desarrollan sus prácticas en la Unidad de Producción Térmica de As Pontes) o con distintos contratistas. En 2014 se ha impartido esta formación en 6 ciudades españolas (Huesca, Huelva, Ferrol, Ponferrada, Tenerife y Mallorca), beneficiando a 110 jóvenes. Se prevé continuar con esta línea de actuación, en un contexto de paro juvenil muy grave en España, que recoge las peores cifras de toda la Unión Europea. Este proyecto está integrado en el programa Enabling Electricity de nuestra empresa matriz Enel, en la categoría de creación de capacidades en el ámbito de la electricidad.



- **Cambio de instalaciones eléctricas deficitarias a personas sin recursos.** El proyecto se desarrolla de manera piloto en Cataluña, gracias al convenio de colaboración firmado por ENDESA, la Fundación Endesa, Cruz Roja Cataluña, el Gremio de Instaladores del Baix Llobregat y Gremibaix Fundació. La iniciativa busca resolver las situaciones de precariedad y riesgo de las instalaciones eléctricas en viviendas que no disponen de los recursos económicos suficientes para atender a su mantenimiento. ENDESA y la Fundación Endesa colaboran con financiación y con aportación de voluntarios, quienes realizan visitas a los hogares derivados por parte de los servicios sociales, para elaborar el estudio y detección de las situaciones de riesgo y determinar las actuaciones a realizar. Las 3 entidades se suman así a un proyecto pionero que agrupa a una empresa privada, un gremio y una organización del tercer sector para trabajar de forma conjunta en la ayuda a personas vulnerables.



- **Impulsando PYMES.** ENDESA ha participado en 2014 en la tercera edición de Impulsando Pymes, un proyecto desarrollado por 18 grandes compañías que busca aportar estrategias y asesoramiento a las pequeñas y medianas empresas para su desarrollo. Durante 5 meses ha recorrido 12 ciudades españolas realizando encuentros con cerca de 2.000 responsables de las mismas.

A través de 11 microponencias, las grandes empresas han aportado su conocimiento y recomendaciones en 4 pilares básicos: financiación, innovación, internacionalización y eficiencia energética. Este último ha sido el eje de las microponencias presentadas por ENDESA. Las pymes han podido comprobar a través de casos prácticos que invertir en sistemas de iluminación más eficientes puede permitir ahorros de hasta el 70% en los negocios, que cada grado de temperatura que se ajusta en los aparatos de climatización provoca una reducción del 7% en el consumo, o que renovar los aparatos de

refrigeración por otros más eficientes le puede ayudar a ahorrar hasta un 39% en la factura.

Impulsando pymes, involucra tanto al sector público como al privado, con la presencia de empresas de reconocida experiencia en el ámbito nacional e internacional de diferentes sectores económicos, lo que permite presentar un proyecto global que ofrece a las pymes conocimiento y soluciones prácticas e innovadoras en las áreas clave de negocio.



4.3. Proyectos de Educación y Formación en España y Portugal

ENDESA desarrolla desde hace años diferentes iniciativas educativas y formativas en todos los territorios donde está presente. Muchos de estos proyectos están relacionados con su negocio, como puede ser la educación en temas de eficiencia energética o seguridad eléctrica para niños, jóvenes y adultos o el fomento de la investigación en temas relacionados con la energía. No obstante, también apoya proyectos de fomento de la educación primaria universal, de la capacitación como forma de vida y de iniciativas formativas en general que impulsen el desarrollo social de las comunidades.

El 37% de la inversión social en España y Portugal se ha destinado a acciones de educación y formación.

En 2014 la Compañía ha invertido más de 4 millones de euros en este tipo de iniciativas, representando el 37% de la inversión en acción social en España y Portugal.

- **Endesa Educa.** Iniciativa educativa que trabaja para crear una nueva conciencia social basada en la sostenibilidad y la eficiencia energética. Para ello, dispone de una amplia oferta de actividades que se ofrecen a todos los centros docentes de manera gratuita y que se adaptan a las distintas necesidades de los mismos. Incluye visitas a instalaciones eléctricas, actividades dirigidas en los Centros Informativos de ENDESA, talleres que se imparten en los mismos centros docentes y actividades online a través de www.endesaeduca.com. Todas ellas tienen el objetivo de fomentar un uso eficiente y racional de la energía, un compromiso que Endesa Educa asume como propio. En 2014 superó el número histórico de más de 7.000 actividades realizadas en sus propias instalaciones en las que han participado 146.000 alumnos. Además es destacable la buena marcha de la iniciativa, que se refleja en el alto grado de satisfacción y fidelidad de los visitantes: el 97,4 % declara estar muy satisfecho con las actividades y el 79% de las peticiones proceden de centros que han reservado en años anteriores. Para más información: www.endesaeduca.com.



- **Twenergy.** Web de referencia en lengua española en materia de eficiencia energética. Inició su andadura en 2009 y en 2014 se ha renovado estrenando imagen y contenidos tras superar los 3 millones de visitas anuales. La nueva página apuesta por la interacción de los usuarios, el contenido audiovisual y la adaptación a todo tipo de dispositivos, incluidos móviles y tablets, para acercar

a la población los contenidos de eficiencia energética. Twenergy favorece y fomenta el consumo responsable de la energía, facilitando a los usuarios soluciones y herramientas que les permitan ser más eficientes en su consumo energético. La nueva web apuesta también por dar voz a los profesionales de la eficiencia energética a través de artículos, encuentros digitales y mediante el apoyo a diferentes iniciativas de la industria. En la actualidad, cuenta con más de 46.609 usuarios registrados y tuvo 3.089.160 visitas en 2014.

Dentro de la parte más solidaria de la web se desarrollan los premios a los Proyectos Solidarios de Twenergy, que en 2014 alcanzaron su IX edición. En esta ocasión, el proyecto «Invernaderos de Esperanza», impulsado en las comunidades de campesinos del alto Ande del sur del Perú (departamento de Cuzco) por la Asociación Achalay, junto con el socio local Redes Perú, ha resultado el ganador. Para más información: www.twenergy.com.



- **Apoyo a la realización de cursos universitarios y Programas de Becas y Premios.** La Fundación Endesa colabora con diferentes centros de estudios universitarios para el impulso de la educación superior de jóvenes en España. Como ejemplo de su labor en 2014 cabe destacar: becas para estudiantes sin recursos en la Universidad Pontificia de Comillas; becas Endesa para artes plásticas; becas para postgrados de Estudios Políticos y Constitucionales, de Derecho de la Unión Europea, de tecnologías de información y comunicación, de investigación Arte y Creación, etc., o el Programa de Becas para personal investigador predoctoral en Formación en la Universidad Rovira i Virgili, entre otras. La inversión económica ascendió en 2014 a más de 480.000 euros.
- **Expokids 2014.** ENDESA ha colaborado con la Fundación Créate en la organización del gran evento de Innovación Educativa Expokids. El evento trata de fomentar la cultura emprendedora entre los alumnos, promoviendo a través de diversas dinámicas valores como: decisión, ilusión, pasión, talento, esfuerzo y dedicación, respeto por los demás

y el entorno, para aportar riqueza a la sociedad. Contó con la presencia de niños, jóvenes, miembros de la comunidad educativa, familiares, instituciones, profesionales y emprendedores. Participaron en él más de 1.500 alumnos de 10 a 16 años de edad, de 22 colegios, presentando más de 200 proyectos de emprendimiento escolar. La feria tuvo más de 3.500 visitantes.



- **Conferencia Internacional Fab Lab Barcelona 2014.** ENDESA ha colaborado en la realización de este evento en el que participaron miembros de la comunidad internacional de Fab Labs, junto con la comunidad de innovadores de Barcelona, y el público en general. El FAB Festival contó con talleres de creación, conferencias y eventos para todas las edades. El Fab Lab Barcelona tiene la coordinación global del programa Fab Academy, una plataforma distribuida de educación para los Fab Labs en la que cada sitio es un aula y el campus es el planeta, donde los estudiantes aprenden acerca de los principios, aplicaciones e implicaciones de la tecnología de fabricación digital.

4.4. Proyectos de Desarrollo Social y Calidad de Vida en España y Portugal

ENDESA articula el Desarrollo Social y la Calidad de Vida a través de diversos tipos de proyectos cuyo objetivo es mejorar el bienestar de las personas y comunidades, a través del apoyo a la cobertura de necesidades básicas, el desarrollo socioeconómico, el mantenimiento de su identidad cultural, la conservación de su patrimonio y el fomento del deporte y de hábitos saludables.

Más de 4,5 millones de euros destinados a proyectos para el desarrollo social y la mejora de la calidad de vida en España y Portugal.

A la hora de llevar a cabo estas acciones, la Compañía se basa en el conocimiento y sensibilidad de cada realidad local y colabora con las principales organizaciones sociales del entorno donde opera a través de las unidades territoriales. Este eje de actuación de la acción social de ENDESA en España y Portugal ha sido el que mayor inversión ha tenido, derivado de las necesidades evidenciadas por nuestro entorno, con un 42% del presupuesto que corresponde a más de 4,5 millones de euros.

Algunos ejemplos de estas iniciativas son:

Apoyo a colectivos vulnerables. ENDESA ha desarrollado en 2014 múltiples acciones enfocadas a paliar situaciones críticas de familias y personas en riesgo de exclusión. Destacamos algunas de ellas:

- **Acuerdo con Ecoembes y Save the Children.** En 2014 se firmó un convenio de colaboración con ambas entidades para realizar un proyecto piloto que se llevó a cabo en la Sede de Madrid por ser la de mayor tamaño. El acuerdo consiste en la valorización de los residuos reciclables (papel, plástico, vidrio, latas, etc.) para destinarlo a los Centros de Atención integral a la infancia que tiene Save the Children en España.
- También con **Save the Children** se firmó otro convenio para donar el dinero conseguido por la valorización del reciclado de teléfonos móviles de los empleados de la empresa, tras realizar una actualización de los terminales a toda la plantilla de España, así como de los móviles personales que los empleados podían donar. Se consiguió recaudar más de 25.000€, que irán íntegramente a tres Centros de Atención Integral a la Infancia de Sevilla, radicados en barrios declarados por el Ayuntamiento como Zonas de Transformación Social, beneficiando a 200 niños y sus familias.



- **Día de la Banderita** en colaboración con Cruz Roja. En este día señalado para una de las ONG más importantes de España, ENDESA colabora cediendo espacios para la colocación de mesas de recogida de fondos.



- **Campañas de recogida de alimentos:** ENDESA ha colaborado con diversas ONG en la captación bien de recursos, bien de alimentos directamente. Entre ellos destacamos el Concierto Solidario de Navidad en Mangualde (Portugal) destinado a entregar alimentos para familias necesitadas, donde se recogieron más de 1.200 kilos de alimentos, las campañas de recogida de alimentos «Juntos Podemos Más» donde, por segundo año consecutivo, se puso en marcha la iniciativa en distintas sedes de ENDESA en España para ayudar a personas desfavorecidas, recogiendo más de 13.900 kilos de alimentos que fueron destinados a Banco de Alimentos, Cáritas, Cooperación Internacional y Fundación Dar; y por último, las

colaboraciones con la campaña de Cruz Roja «Ahora más que nunca» en Canarias y Baleares.



- **Ayudas a colectivos desfavorecidos:** ENDESA y la Fundación Sevillana Endesa han colaborado con diversas ONG y fundaciones para paliar situaciones precarias de colectivos vulnerables. Entre ellas se encuentra la Fundación Juan Bonal, que ayuda a la integración de colectivos desfavorecidos, la Hermandad de la Macarena en Sevilla para la creación de un comedor social o la Ayuda a la Fundación Nazaret para atender diversas actividades de los niños acogidos.
- **Proyectos de Salud.** La Empresa apoya a diferentes ONG y asociaciones en el ámbito de la salud, bien en la investigación de enfermedades o en el acompañamiento y ayuda a enfermos y familiares. Entre ellas cabe destacar la colaboración con la Fundación ProCNIC de investigaciones cardiovasculares; la asociación Aleph-Tea de autismo; la Fundación Aladina contra el cáncer infantil; la Fundación Trastornos espectro Autista; la recogida y donación de gafas para personas en riesgo de exclusión, o la colaboración con la ONG Sonrisa Médica, de animación para niños hospitalizados. En 2014 se invirtió en proyectos de este tipo más de 480.000 euros.

En cuanto a acción social cultural, ENDESA se mantiene, como siempre, interesada en promocionar la cultura en la sociedad, por lo que colabora con el Círculo de Bellas Artes de Madrid, con la Fundación del Teatro Real y con el Teatro Gran Liceo de Barcelona. Durante 2014 también ha participado en la Conmemoración IV Centenario del fallecimiento de El Greco.



Asimismo, a través de la Fundación Endesa y Fundación Sevillana, además de iluminar diferentes edificios histórico-artísticos, también se han restaurado obras de arte, como diferentes retablos y pinturas de iglesias y ermitas.

4.5. Proyectos de Medio Ambiente y Biodiversidad en España y Portugal

Área de actuación de la acción social que, con carácter voluntario por parte de la empresa, enmarca proyectos sociales que potencien la divulgación, conservación, reciclaje, regeneración y mejora del medio ambiente en general y de la biodiversidad en particular para la conservación y mejora del entorno de las comunidades. En 2014 ENDESA ha destinado a estos proyectos el 4% del total de la inversión social. Destacamos alguna iniciativas:

El 4% de la inversión social en España y Portugal fue invertido en proyectos de protección medioambiental y biodiversidad.

- **Acciones de divulgación sobre temas Medioambientales y de Biodiversidad.** Durante 2014 ENDESA ha colaborado en la publicación de diversos contenidos y estudios relacionados con el medio ambiente y la biodiversidad, con el fin de potenciar la divulgación y sensibilización de la sociedad respecto a estos temas, así como servir de consulta. Como ejemplos, resaltamos los siguientes: *XXV Anuario Ornitológico de Baleares* o *el Estudio y publicación de análisis de datos de CO₂ en España*.

También ha fomentado el desarrollo de la sensibilización medioambiental a través del patrocinio de diversos encuentros y foros de debate como el CONAMA, el Congreso Nacional de Medio ambiente en España, el VIII Congreso de Grullas en Gallocanta (Teruel) o la exposición «Tamarán, historia de un nacimiento» sobre el primer guirre canario (ave en peligro de extinción) de la historia nacido y criado en cautividad.



- **Programas de protección de la avifauna.** ENDESA realiza numerosos proyectos, con carácter voluntario, en España, con el fin de proteger a las aves en general y, en especial, a aquellas que están en peligro de extinción. Durante 2014 cabe destacar, entre otras, la iniciativa de seguimiento y marcaje de milanos (especie en peligro de extinción en Mallorca); la instalación de balizas reflectantes en líneas de media tensión de Lanzarote, para la protección de la avifauna en colaboración con la Sociedad Española de Ornitología (SEO/BirdLife).
- **Regeneración de espacios naturales.** Como es tradición, ENDESA va más allá de sus obligaciones en lo que a regeneración de espacios se refiere, y además de cumplir con las correspondientes legislaciones, sigue invirtiendo en mejorar los espacios cercanos a las centrales. En 2014 se ha destinado más de 560.000 euros a estas labores.

4.6. Voluntariado Corporativo

Con la apuesta por el voluntariado corporativo, ENDESA coopera en el desarrollo de numerosos proyectos sociales con

la implicación de sus empleados. El voluntariado corporativo actúa como un catalizador de la acción social que incrementa la cercanía e involucración de la empresa con sus grupos de interés y aporta desarrollo y compromiso a los participantes. Algunos de los proyectos más destacados en esta materia son los siguientes:

- **Proyecto Coach.** Desarrollado a través de la Fundación Exit, ENDESA ha continuado en 2014 con el proyecto lanzado en 2013, con gran éxito entre sus empleados. La iniciativa consiste en proporcionar *mentoring* y *coaching* a jóvenes en riesgo de exclusión social, por parte de empleados de la Compañía. Éstos acompañan y asesoran durante unas jornadas a jóvenes adolescentes para mejorar su empleabilidad y fomentar su inclusión social y laboral.



En 2014 ha habido 82 voluntarios que han desarrollado el proyecto durante horas laborales y 73 jóvenes se han visto beneficiados.

- **Voluntariado formativo «Sabes + si compartes lo que sabes».** Se lanzó a finales de 2014 esta nueva propuesta de voluntariado para empleados en la que se trabaja junto con la Fundación Randstad en talleres de diferentes temáticas siempre enfocadas a mejorar la empleabilidad de los usuarios de la Fundación. Así, existen talleres de preparación para entrevistas, inglés o *coaching*. Los talleres son impartidos por los empleados de ENDESA en horario laboral en las ciudades de Barcelona,

Las Palmas de Gran Canaria, Madrid y Sevilla. A finales de 2014, 34 empleados realizaban este voluntariado y 70 personas en búsqueda activa de empleo se están beneficiando del mismo.

- **Voluntariado y competencias.** En 2014 se ha diseñado un programa piloto de 4 actuaciones que vinculan de manera clara el voluntariado corporativo con el desarrollo de ciertas competencias de los empleados (trabajo en equipo, innovación y adaptación al cambio). Un total de 105 empleados han participado en esta iniciativa. Las distintas experiencias de voluntariado son:
 - Parados de larga duración (Sevilla) con la participación de 43 empleados.
 - Reclusos en proceso de reinserción (Madrid) con 26 empleados.
 - Pequeñas ONG (Barcelona) con la participación de 27 empleados.
 - ONG del ámbito de la discapacidad (Zaragoza) con 9 empleados.



- **Día Solidario de las Empresas.** ENDESA participó, por segundo año consecutivo, en el Día Solidario de las Empresas, celebrado el 25 de octubre, a través de la realización de actividades de voluntariado con 40 empleados y familiares en Madrid, Sevilla y Zaragoza, como las siguientes:

- Madrid: reparto de comida y bebida caliente a personas sin hogar.
- Sevilla: reparto de alimentos a familias en riesgo de exclusión social.
- Zaragoza: equinoterapia con personas con discapacidad psíquica y física.



4.7. Ayuda Humanitaria

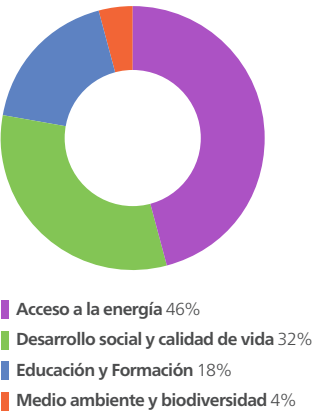
Referido a acciones globales, puntuales y en respuesta a catástrofes. En 2014, a través de la Fundación ENDESA, se ha realizado la última aportación económica de 33.592 euros al Fondo de ayuda a Chile, dotado con un total de un millón de euros, para paliar los destrozos causados por el terremoto de 2010.

5. Acción Social en Latinoamérica:

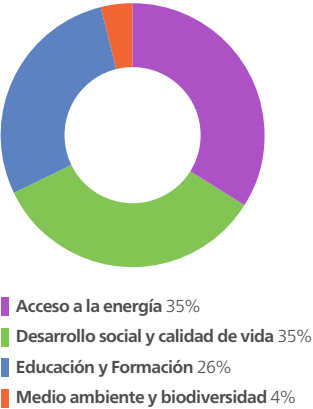
5.1. Inversión y tipo de iniciativas

La inversión en acción social en el ámbito de Latinoamérica en el período que consolida en ENDESA (enero-octubre 2014) ha ascendido a 26,9 millones de euros que se han destinado a 200 iniciativas impulsadas por las Direcciones de los distintos países (Argentina, Brasil, Chile, Colombia y Perú) y por las 3 Fundaciones que operan en Latinoamérica (Fundación Endesa Colombia en Colombia, y Fundación Huinay y Fundación Pehuén en Chile).

INVERSIÓN DE ENDESA EN LATINOAMÉRICA POR ÁREA DE ACTUACIÓN 2013



INVERSIÓN DE ENDESA EN LATINOAMÉRICA POR ÁREA DE ACTUACIÓN 2014 (ENERO-OCTUBRE)



En 2014 se ha equiparado la inversión destinada a proyectos para facilitar el acceso a la energía y a proyectos de desarrollo social y calidad de vida, ambos con un 35%. La inversión en iniciativas de educación y formación ha tenido un importante incremento de 8 puntos porcentuales, suponiendo en 2014, el 26%. La inversión en proyectos de medio ambiente y biodiversidad se mantiene en el 4%.

5.2. Proyectos de Acceso a la Energía en Latinoamérica

Corresponden a iniciativas que favorezcan el acceso a la energía a través de la creación de infraestructuras, la reducción de barreras físicas y económicas, la eficiencia energética y la formación relacionada con la energía. Enmarca el programa Enabling Electricity, liderado por nuestra empresa matriz Enel y en el que ENDESA realiza una relevante aportación de valor en cada una de sus categorías. Destacamos algunas de las iniciativas más relevantes:

El 35% del presupuesto de acción social en Latinoamérica se ha invertido en proyectos para facilitar el acceso a la energía.

- **Luces para Aprender.** Proyecto de Perú y Colombia, realizado en coordinación de la Fundación Endesa, la Fundación Endesa en Colombia y la Escuela de Organización Industrial (EOI). Facilita el acceso a la energía mediante la instalación de paneles solares que benefician directamente a escuelas de las comunidades de Unión Condorbamba (Perú) y Gujira (Colombia). Contribuye a la mejora de la calidad educativa y facilita el acceso a internet.



- **EcoAmpla y Ecoelce en Brasil y Ecochilectra en Chile.**

Programas dirigidos a clientes residenciales, especialmente de bajos recursos, que consiste en el intercambio de residuos reciclables por descuentos en la factura de la energía eléctrica. Tras una recogida selectiva, el material se lleva a puntos habilitados para ese fin y, tras pesarlo, se asignan descuentos que se podrán usar en la factura de energía. Como ejemplo, en los dos proyectos de Brasil se recaudaron 2.881 toneladas de residuos reciclables en 2014 y se concedieron 211.000 euros de créditos en la factura de luz.

- **IST Nuevo Pachacútec.** Proyecto educativo de Perú, que es impulsado desde Edelnor y la Fundación Endesa. En gestión desde 2004, tiene como objetivo mejorar la calidad de vida y la empleabilidad de jóvenes en riesgo de exclusión mediante el acceso a la carrera de Electricidad en el Instituto Nuevo Pachacútec ubicado en el distrito de Ventanilla-Callao. Los principales impactos del proyecto se han visto reflejados en la inserción laboral, en la mayor participación de mujeres en la carrera y sobre todo en el desarrollo de una zona de extrema pobreza. Adicional a ello cabe señalar el círculo de docentes voluntarios formado por profesionales de Edelnor y Edegel quienes imparten conocimiento a los jóvenes.

En 2014 ha finalizado esta formación un total de 10 promociones, con más de 164 alumnos, de los que el 97% de ellos actualmente trabaja en empresas contratistas de Edelnor.

5.2.1. Electrificación Rural

7,7 millones de euros invertidos en electrificación rural.

ENDESA trabaja para permitir el acceso a la electricidad a comunidades rurales y poblaciones desfavorecidas en donde la luz no llega en las mejores condiciones.

La electrificación rural tiene un papel muy relevante en la acción social de ENDESA, porque da acceso a la electricidad a comunidades rurales y poblaciones desfavorecidas marginales.

En 2014, Codensa, distribuidora en Colombia, ha desarrollado el proyecto Helios en la zona de Cundinamarca, a través del cual, gestiona, atiende y lleva energía eléctrica a más de 2.500 familias mejorando la calidad de vida a esta población.

Por otro lado, en Brasil, se ha continuado con el programa Luz para Todos-Programa Nacional de Electrificación Rural impulsado por el Ministerio de Minas y Energía y diseñado para llevar la energía a las poblaciones rurales. Los fondos se obtienen tanto a través de las subvenciones y préstamos del gobierno federal como de los recursos propios de las empresas distribuidoras. El objetivo es la universalización del servicio eléctrico. En 2014, ENDESA en Brasil invirtió más de 5,7 millones de euros, y benefició a más de 14.500 personas, mejorando el abastecimiento de agua, saneamiento, salud y educación y fortaleciendo a las comunidades.

5.3. Proyectos de Educación y Formación en Latinoamérica

El 26% del presupuesto de acción social en Latinoamérica se ha invertido en proyectos de educación y formación.

Enmarca proyectos de fomento de la educación primaria universal, de la capacitación como forma de vida y de iniciativas formativas en general que impulsen el desarrollo social de las comunidades, teniendo especial atención a temas relacionados con el negocio como la eficiencia energética, la seguridad eléctrica para niños, jóvenes y adultos o el fomento de la investigación en temas relacionados con la energía.

Algunos de los proyectos más destacados en esta materia son los siguientes:

Argentina

El viaje de la energía. En 2014 EDESUR mantuvo el desarrollo del programa «El viaje de la energía», iniciativa educativa que difunde, entre alumnos de las escuelas primarias del área de concesión de la Compañía, conocimientos básicos sobre la energía eléctrica, tales como el funcionamiento de

la electricidad, su distribución desde las fuentes hasta los hogares y su uso seguro y eficiente.

Durante este año participaron más de 800 escuelas públicas, privadas y escuelas de educación especial, a través de sus docentes que se adhirieron voluntariamente a la iniciativa y recibieron el material didáctico diseñado especialmente para ser utilizado en las clases.

Brasil

Escuela de Música Sinfonía del Mañana. Proyecto que tiene como objetivo proporcionar desarrollo educativo y cultural a los niños a través de la música. Consiste en una escuela de música para niños y jóvenes de las comunidades cercanas a la central de Cachoeira Dourada (Goiás). En agosto de 2014, los 113 alumnos de la escuela realizaron el 1.º Festival de Música Clásica de Goiás

Chile

Energía para la Educación. Existente desde 2006, se encarga de ejecutar diversas acciones de apoyo que benefician a 7.181 alumnos y 514 docentes de 42 establecimientos educacionales de las 9 regiones donde se encuentra presente la Compañía. Ejemplo de ello fue la entrega en marzo de 2014 de más de 1.500 kits de útiles escolares en beneficio de los alumnos de Coronel, además de las capacitaciones a docentes y el desarrollo de la iniciativa «Cine en tu Escuela», en cada uno de los establecimientos educacionales que son parte del programa. Endesa Chile ha definido el ámbito educativo como eje principal de su compromiso con el desarrollo sostenible de las comunidades en las que está presente.

Colombia

Formación para el Trabajo-Servicio Juvenil Bosconia. En alianza con la Fundación Servicio Juvenil la Compañía apoyó durante 2014 la formación técnica de 200 jóvenes de entre 14 y 25 años en condición de vulnerabilidad de los municipios de Zipaquirá, Cogua, Nemocón, Cucunubá, Tausa, Suta-tausa y Ubaté. La formación abarca diferentes campos como Electricidad, Soldadura, Mecánica Automotriz, Mecánica In-

dustrial, Informática, Panadería y Serigrafía, que les permite formarse en áreas de alta demanda en su contexto económico y social, y se facilita su inserción al mundo del trabajo.

Perú

Institución Educativa Santa Elena. Desde 2005 EEP SA, central de ENDESA en Perú, decidió financiar la construcción de la escuela de educación primaria Santa Elena, en Piura. En estos años de cooperación, la Institución Educativa (I.E.) Santa Elena ha sido reconocida en varias ocasiones como la mejor escuela del área rural. En 2014 se han ampliado las instalaciones con un aula de informática. Hasta la fecha son 6 las aulas construidas, 5 de ellas donadas por Enel Cuore y construidas por Arquitectos por la Humanidad.

Además, se realizaron visitas de estudiantes universitarios y de otros colegios para conocer las instalaciones, como es el caso de la Universidad Privada de Piura (Facultad de Arquitectura) y la escuela secundaria de la I.E. La Brea (Negritos).

5.4. Proyectos de Desarrollo Social y Calidad de Vida en Latinoamérica

ENDESA articula el Desarrollo Social y la Calidad de Vida a diversos tipos de proyectos cuyo objetivo es mejorar el bienestar de las personas y comunidades, a través del apoyo a la cobertura de necesidades básicas, el mantenimiento de su identidad cultural, la conservación de su patrimonio y el fomento del deporte y de hábitos saludables.

El 35% del presupuesto de acción social en Latinoamérica se ha invertido en proyectos para el desarrollo social y la mejora de la calidad de vida de las comunidades.

Destacamos algunos proyectos:

Argentina

Edesur y la cultura. Este programa busca generar espacios alternativos de expresión para distintas propuestas artísticas

de la comunidad, promover la cultura y favorecer la integración de personas con discapacidad, a través de exposiciones en sus oficinas comerciales con artistas que pertenecen al área de concesión de la Compañía.



nitaria y proyectos de desarrollo turístico y textil. Cuenta con áreas de actuación: programas de fomento productivo; programas de Educación y Preservación de la cultura; programas de infraestructura social comunitaria y Programas de asistencia social a familias y organizaciones.



Brasil

Banco Comunitario. El Proyecto busca promover el desarrollo de las zonas de bajos ingresos, fomentando la creación de redes locales de producción y consumo. El banco cuenta con 3 características fundamentales: son gestionados por la propia comunidad, tiene desarrollo local integrado (promueve el crédito, la producción, la comercialización y la formación) y cuenta con una moneda local, complementaria a la moneda oficial, y que es aceptada y reconocida por los productores, los comerciantes y los consumidores en el barrio, creando una alternativa de apoyo y de mercado entre las familias. Se implantaron dos bancos comunitarios que lanzaron una línea especial de crédito para garantizar el pago puntual de la electricidad. El Banco Comunitario benefició en 2014 a 1.766 familias.

Chile

Fundación Pehuén. Entidad sin ánimo de lucro que surge en 1992 con la construcción de la Central Hidroeléctrica Pangue, y con el objetivo de promover programas que permitan la sostenibilidad de las comunidades pehuenches que viven alrededor de la central. La Fundación trabaja para promover la mejora de las condiciones de vida de las 800 familias en materia de fomento productivo; educación y preservación de la cultura; asistencia social; infraestructura social comu-



Colombia

Proyectos de apoyo a cadenas productivas de agricultura y ganadería. ENDESA apoya en Colombia diferentes proyectos de cadenas productivas de productos locales como el cacao, el café, el aguacate y otras frutas, así como granjas agroecológicas de hortalizas, huevos, plantas ornamentales o cítricos. Las iniciativas buscan promover cultivos de larga vida productiva y fomentar el trabajo asociativo y la generación de alianzas público-privadas. Asimismo, se ofrece asesoramiento permanente a los productores en diferentes ámbitos como son el técnico, social y comercial. Casi 700 productores y sus familias se han visto beneficiados por estos proyectos.

Además, durante 2014 se apoyó a 15 productores ganaderos más en la mejora de la calidad de la leche a través de asistencia técnica y donación de equipos y herramientas necesarios, así como laboratorios portátiles.

Perú

Copa Endesa-Edelnor. Endesa España y la Fundación Real Madrid firmaron un acuerdo en 2010 para impulsar la escuela sociodeportiva Martin Luther King, liderada por el Padre Chiqui en el distrito de El Agustino, alejando a más de 300 niños anualmente del pandillaje y la violencia a través del deporte. Este convenio considera además la organización de un torneo deportivo con la participación de los Colegios de Fe y Alegría de Lima Metropolitana y el Callao y de diversos colegios nacionales de zonas alejadas donde operan las empresas de ENDESA en Perú con el gran premio de llevar a los ganadores a Madrid.



Este año se realizó el 5.º campeonato y se contó con más de 400 niños de las comunidades de Junín, Piura, Norte Chico y Lima Metropolitana, participando junto a los niños de los colegios de Fe y Alegría de Lima. En la edición 2014, el ganador fue la Institución Educativa Inca Garcilaso de la Vega de Comas, Lima. De todo el campeonato se seleccionó a los 10 mejores jugadores, quienes formaron la delegación que representó al Perú en el Copa por la Integración 2014 en Madrid, España.

5.5. Proyectos de Medio Ambiente y Biodiversidad en Latinoamérica

Área de actuación de la acción social que, con carácter voluntario por parte de la empresa, enmarca proyectos sociales que potencien la divulgación, conservación, reciclaje, regeneración y mejora del medio ambiente en general y de la biodiversidad en particular para la conservación y mejora del entorno de las comunidades.

El 4% de la inversión social fue destinada a proyectos de protección medioambiental y biodiversidad.

Algunos de los proyectos más destacados en esta materia son los siguientes:

Chile

Fundación Huinay. La misión de la Fundación Huinay es defender y preservar el patrimonio biogeográfico de la localidad de Huinay y de la región de los fiordos chilenos, a través del desarrollo de un proyecto basado en la investigación científica y el concepto de desarrollo sostenible.



En 2014, se han invertido 610.780 euros en algunas de las actividades destacadas a continuación:

- 14 publicaciones científicas en revistas *ISI*, entre las que destacó «Nature». Además, 9 trabajos científicos quedaron en proceso de publicación al cierre del año.
- 14 charlas o paneles en congresos científicos, nacionales e internacionales.
- Apoyo a 89 visitas de investigación a la Estación Científica de la Fundación, provenientes de 15 países, incluido Chile.
- Dos expediciones científicas, una a Valdivia-Osorno-Caremapu y otra al archipiélago de Los Chonos-Islas Guaitecas.
- Descubrimiento para la ciencia de 4 nuevas especies animales.
- Se recibió a 12 grupos adscritos al programa de becas CSIC/Endesa España. Las primeras inmersiones con el nuevo ROV (vehículo operado remotamente) se realizaron con uno de estos grupos.

- Proyectos de restauración ecológica de los bosques de Huinay: plantación de 650 alerces y 200 coigües. Este proyecto se inició en 2008 y el vivero cuenta hoy con 30.000 plantas distribuidas en 37 especies nativas chilenas.

Adicionalmente, la Fundación apoyó a la comunidad de Huinay a través de la entrega de energía eléctrica, internet para su escuela, transporte para sus habitantes y asistencia médica.

Las principales actividades pueden consultarse en la página web: www.fundacionhuinay.cl

Perú

Sembrando vida. Edegel realizó el Programa Sembrando Vida en Nicolás de Piérola, conmemorando el Día del Medio Ambiente, donde se sembraron 2.300 plantones ornamentales de diversas especies. Participaron los vecinos de la comunidad así como los alumnos de los centros educativos de la zona.

5.6. Voluntariado Corporativo

Con la apuesta por el voluntariado corporativo, ENDESA coopera con el desarrollo social de las comunidades en numerosos proyectos con la implicación de sus empleados. El voluntariado corporativo actúa como un catalizador de los proyectos sociales que incrementa la cercanía e involucración de la empresa con sus grupos de interés y aporta desarrollo y compromiso a los participantes. Destacamos algunos proyectos:

Argentina

Las empresas del Grupo en Argentina promueven y colaboran con las acciones voluntarias que surgen de las iniciativas y el compromiso social de los empleados en cada una de las Compañías. Los trabajadores proponen realizar colectas y/o donaciones a favor de organizaciones, y estas iniciativas cuentan con el apoyo institucional corporativo para sumar recursos y la participación de todos los empleados en las diferentes campañas.

Brasil

Rede do bem (Red del Bien). Programa de voluntariado de Endesa Brasil que potencia acciones sociales y ambientales con el fin de alcanzar un mayor número de colaboradores y beneficiarios, fortaleciendo la relación con las comunidades atendidas. En 2014 hubo 321 voluntarios corporativos en el programa *Rede do Bem* y desarrollaron diversas actividades solidarias que beneficiaron a 4.706 personas.

Chile

El programa de voluntariado corporativo se apoya en un comité de voluntariado compuesto por 12 trabajadores, quienes participaron en 8 sesiones durante 2014. Entre todas las actividades (solidaridad con damnificados por incendio de Valparaíso entre otras), se realizaron 780 horas de trabajo voluntario.

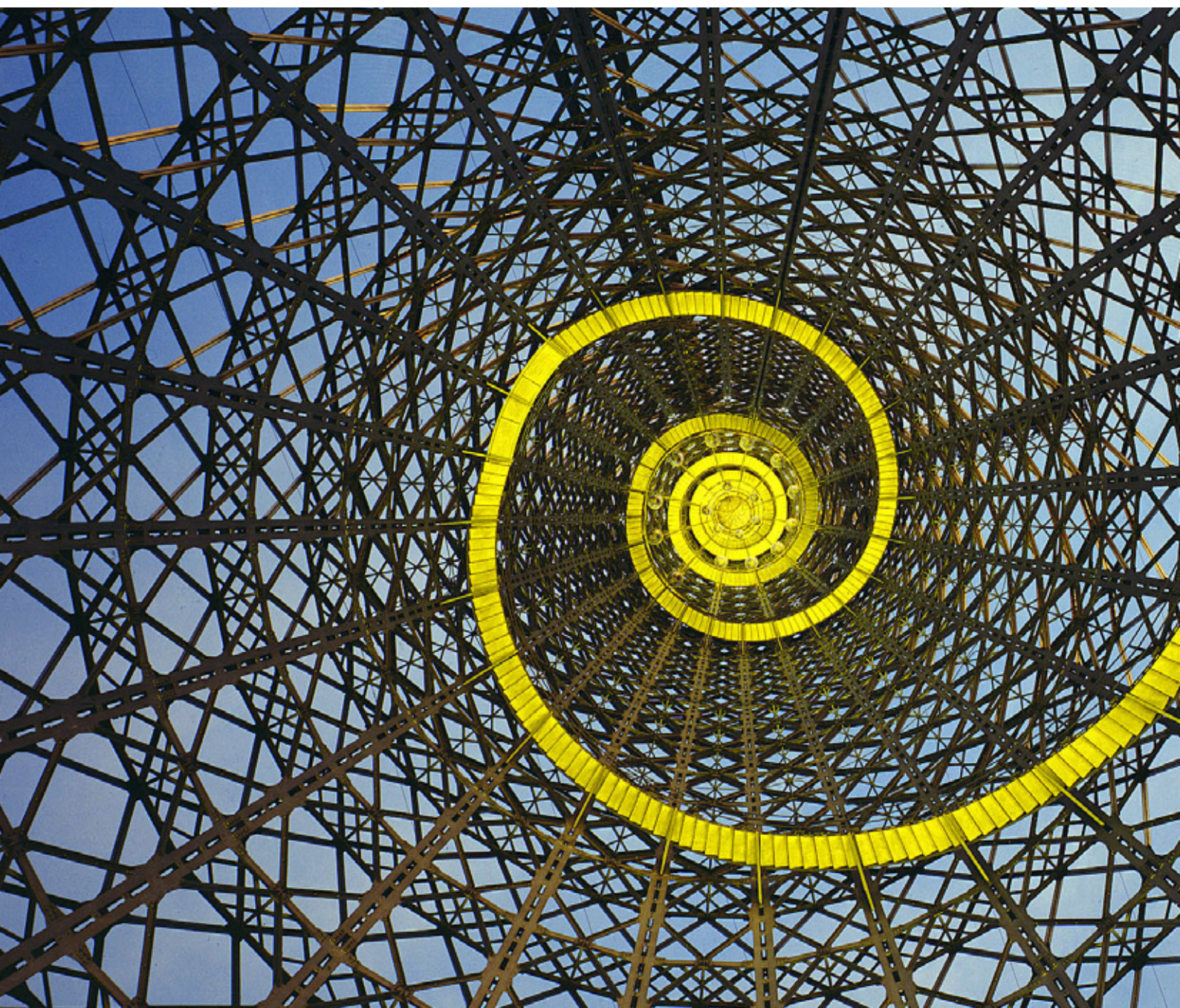
Colombia

Durante 2014, se realizaron 3 campañas de voluntariado corporativo en las que participaron más de 30 empleados. Entre ellas, destacamos el programa «Adopta un angelito», en la que se entregan regalos donados por los empleados a niños y abuelos de 6 fundaciones en el período navideño.

¡Entrega una tapita y contribuye a salvar una vida! Durante 2014, se continuó recolectando tapas plásticas para contribuir con la Fundación Sanar. Además, gracias a la colaboración de todos los empleados, se entregaron más de 6 toneladas de material reciclable como papel de archivo, cartón y periódico. La Fundación trabaja con niños diagnosticados con cáncer y sus familias en su cuidado integral y en su lucha contra la enfermedad, fomentando la esperanza.

Perú

Durante 2014, se desarrolló una actividad de voluntariado durante la Campaña de Navidad en la que se contribuye al desarrollo local de la comunidad impulsando un proyecto educativo que mejore la calidad de vida de los pobladores del Caserío. En total se beneficiaron más de 7.000 niños.





Anexos

Anexo I. ENDESA, comprometida con la información sobre Sostenibilidad

El compromiso de ENDESA con el crecimiento sostenible y responsable se traslada a su modelo de gestión con el objetivo de generar valor a largo plazo para las sociedades en las que desarrolla su actividad. Así, la Compañía integra los principios del desarrollo sostenible en su misión y valores empresariales, además de en su toma de decisiones.

Cada año rendimos cuentas públicamente del desempeño de las obligaciones y responsabilidades asumidas voluntariamente con nuestros clientes, accionistas, empleados y comunidades locales, con el comportamiento ético y la transparencia, la innovación tecnológica y la eficiencia energética, el medio ambiente y el cambio climático.

El Informe de Sostenibilidad 2014 de ENDESA da cuenta de las principales acciones que hemos desarrollado a lo largo del pasado ejercicio para ofrecer una respuesta a las expectativas de nuestros grupos de interés en base al Plan de ENDESA de Sostenibilidad 2014.

La continuidad en la publicación del Informe de Sostenibilidad y de los demás informes corporativos publicados anualmente al cierre del ciclo de negocio, es un eje clave en la política de transparencia seguida por ENDESA. De este modo, además del Informe de Sostenibilidad, la Compañía publica anualmente otros informes de carácter corporativo, entre los que cabe mencionar, dentro del Informe Anual, la Documentación Legal, el Informe de Actividades y el Informe de Gobierno Corporativo. Adicionalmente, la Compañía informa sobre sus actividades relacionadas con el compromiso mantenido con la sociedad en España a través de los Informes Anuales de la Fundación Endesa y de la Fundación Sevillana Endesa. Por otro lado, los accionistas, inversores y público interesado, tienen a su disposición la información suministrada trimestralmente a los mercados financieros a través de la web de ENDESA (www.endesa.com), o de envíos gestionados por la Oficina del Accionista.

Para profundizar en la información sobre Sostenibilidad, el lector tiene a su disposición los siguientes canales:

Páginas web

ENDESA **www.endesa.com** España

Enersis **www.enersis.cl** Chile

Chilectra **www.chilectra.cl** Chile

Emgesa **www.emgesa.com.co** Colombia

Codensa **www.codensa.com.co** Colombia

Edelnor **www.edelnor.com.pe** Perú

Edegel **www.edegel.com** Perú

Edesur **www.edesur.com.ar** Argentina

Coelce **www.coelce.com.br** Brasil

Canales dirigidos específicamente a clientes

- Atención al Cliente:
 - Clientes Mercado Libre: 800 76 09 09
 - Clientes PVPC (Precio Voluntario Pequeño Consumidor): 800 76 03 33
 - Empresas: 800 76 02 66
- Oficina online: **www.endesaonline.com**
- Defensor del Cliente: **www.defensordelcliente.endesa.es**

Accionistas e inversores

Dirección de Relación con Inversores:

España:

Ribera del Loira, 60. 28042 Madrid.

Tel.: + 34 91 213 1503.

ir@endesa.es

Oficina del accionista España:

Ribera del Loira, 60. 28042 Madrid.

Tel.: 900 666 900.

eoaccionista@endesa.es

Proveedores

Cenit (Centro Endesa de Atención a Terceros). Subdirección de Facturación, Cobros y Pagos:

C/ Ribera del Loira, 60. 28042 Madrid.

Tel.: 91 213 4848.

Fax: 91 213 48 49.

e-mail: **cenit@endesa.es**

Empleados y sus representantes

- Portal Corporativo: Intranet.
- Buzones para el empleado:
 - Buzón Sostenibilidad Endesa.
 - Buzón de Medio Ambiente.
 - Buzón InterRHactúa.
- Web propias de los sindicatos de ENDESA:
 - **www.ugtendesa.com**
 - **www.ccooendesa.com**
 - **www.asie-sindical.com**

Atención al público en general

- **<http://www.endesa.com/es/Contacto>**, y seleccionar el área «Sostenibilidad».
- Canal Ético: **<http://www.endesa.com/es/accionistas/gobiernocorp/canaletico>**

Para la atención a todos los grupos de interés sobre temas relacionados con Sostenibilidad y aspectos relacionados con el contenido del Informe de Sostenibilidad de ENDESA, la persona de contacto es:

D. Fernando Ferrando Vitales

Director de Sostenibilidad de ENDESA

Ribera del Loira, 60

28042 Madrid (España)

Email: **sostenibilidad@endesa.es**

Anexo II. Informe de revisión independiente



Ernst & Young, S.L.
Torre Picasso
Plaza Pablo Ruiz Picasso, 1
28020 Madrid

Tel.: 902 365 456
Fax: 915 727 300
ey.com

INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2014 DE ENDESA, S.A.

A la Dirección de ENDESA, S.A.

Alcance del trabajo

Hemos llevado a cabo la revisión del contenido del Informe de Sostenibilidad 2014 de ENDESA, S.A. (en adelante, el Informe).

El perímetro considerado en el alcance de nuestra revisión incluye la información reportada, que abarca tanto a ENDESA, S.A. (en adelante, la Sociedad o ENDESA) como a sus sociedades participadas en la Península Ibérica (España y Portugal) y en Latinoamérica (Chile, Argentina, Brasil, Colombia y Perú) hasta la materialización del proceso de desinversión del Negocio de ENDESA en este territorio. El alcance seguido por ENDESA en su preparación está definido en el apartado "Cobertura del Informe" del Informe adjunto.

El Informe ha sido elaborado de acuerdo con lo señalado en:

- La Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de *Global Reporting Initiative* (GRI) versión 3.1, y la guía sectorial *Electric Utilities Sector Supplement*
- Los principios recogidos en la Norma AA1000APS (2008) emitida por *AccountAbility* (*Institute of Social and Ethical Accountability*)

La preparación del Informe adjunto, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los Órganos de Gobierno y la Dirección de ENDESA, quienes también son responsables de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información. Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.

Criterios

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con:

- La *Guía de Actuación sobre trabajos de revisión de Informes de Sostenibilidad* emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España (ICJCE)
- La Norma ISAE 3000 *Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information* emitida por el *International Auditing and Assurance Standards Board* (IAASB) de la *International Federation of Accountants* (IFAC), con un nivel de aseguramiento limitado
- La Norma AA1000 *Assurance Standard* (2008) de *AccountAbility* (tipo 2), que abarca no sólo la naturaleza y el alcance del cumplimiento por parte de ENDESA, sino además evalúa la fiabilidad de la información referente al desempeño, bajo un encargo de aseguramiento moderado

Procedimientos realizados

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a las Direcciones Corporativas, así como a la Dirección de las diversas unidades de negocio que han participado en la elaboración del Informe, y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- 1) Entrevistas con la Dirección de Sostenibilidad para conocer y comprender el proceso de elaboración del Informe. Asimismo, se han realizado entrevistas con el personal clave de las direcciones transversales que participan en la elaboración y la definición del contenido del Informe
- 2) Revisión de los sistemas de reporte utilizados, los procesos y el seguimiento del Plan de ENDESA de Sostenibilidad 2014, derivado del proceso de alineamiento e integración con los macroámbitos de compromiso y objetivos del Plan de Sostenibilidad del Grupo ENEL
- 3) Revisión de la adecuación de la estructura y contenidos del Informe a lo señalado en la Guía de GRI en su versión G3.1 y la guía sectorial *Electric Utilities Sector Supplement*
- 4) Revisión de la información cuantitativa y cualitativa relevante a través de pruebas analíticas y otros procedimientos de revisión realizados con base en muestreos de los indicadores incluidos en el Informe y su correcta recopilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información
- 5) Revisión de la coherencia de la información incluida en el Informe y de la información reportada y publicada con respecto a otra información pública como: Cuentas Anuales, Informe anual de Actividades, Informe de Gestión e Informe Anual de Gobierno Corporativo

El alcance de esta revisión es sustancialmente inferior al de un trabajo de seguridad razonable. Por tanto, la seguridad proporcionada es también menor. El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

Estos procedimientos han sido aplicados sobre la información contenida en el Informe de Sostenibilidad 2014 de ENDESA, con el perímetro y alcances indicados anteriormente.

Independencia

Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el Código Ético de la *International Federation of Accountants* (IFAC).

Conclusiones

Como resultado de nuestra revisión del Informe de Sostenibilidad 2014, y con el alcance anteriormente descrito, concluimos que:

- No se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el Informe no ha sido preparado según la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de *Global Reporting Initiative* (GRI V3.1), tal y como se indica en el mismo
- No se ha puesto de manifiesto que el resto de la información e indicadores incluidos en el Anexo IV del Informe contenga errores significativos o que el Informe no ha sido preparado de acuerdo con los principios recogidos en la Norma AA1000 APS (2008) emitida por *AccountAbility*, entendidos como:
 - ✓ **Inclusividad:** Se dispone de mecanismos para la identificación de sus grupos de interés, así como para conocer y entender sus expectativas. ENDESA ha llevado a cabo un procedimiento formal de diálogo con sus grupos de interés, para lo que han realizado diversos estudios desde una perspectiva interna y externa, así como una actualización de los canales de diálogo
 - ✓ **Relevancia:** Se realiza un análisis de materialidad para la selección de los aspectos clave y las oportunidades de mejora a incluir en el Informe, que se recoge en el Plan de Endesa de Sostenibilidad 2014 en relación a las siete Líneas Básicas y a los dos Retos contemplados en el mismo. El estudio de materialidad realizado por ENDESA cumple con el objetivo de identificar y priorizar los asuntos relevantes para la Sociedad en materia de Sostenibilidad
 - ✓ **Capacidad de Respuesta:** A través de las Líneas Básicas de Actuación y los Retos del Plan de Endesa de Sostenibilidad se articulan y comunican las respuestas a los principales desafíos planteados por los grupos de interés. Asimismo, por parte de ENDESA se ha realizado un análisis en profundidad del cumplimiento de estos objetivos a lo largo del periodo y la identificación de aquellos que por su grado de madurez y relevancia, formarán parte del siguiente Plan de Sostenibilidad

La información sobre los principios recogidos en la Norma AA1000APS (2008) se detalla en el capítulo "ENDESA, grupo de referencia en el mercado eléctrico español" del Informe.

Recomendaciones

Adicionalmente, hemos presentado a la Dirección de Sostenibilidad de ENDESA nuestras recomendaciones relativas a las áreas de mejora en relación con la aplicación de los principios de la Norma AA1000 APS (2008) y con las relaciones con los principales grupos de interés identificados.

A continuación resumimos las observaciones más significativas:

a) Inclusividad:

Con carácter regular, ENDESA revisa, identifica y cataloga los grupos de interés a nivel nacional y territorial por parte de cada uno de los responsables de sus unidades, promoviendo una política de transparencia y diálogo en sus relaciones.

Se recomienda ampliar información acerca de los procesos de participación de los grupos de interés, así como su involucración en la identificación de los asuntos materiales.

b) Relevancia:

ENDESA identifica los asuntos de sostenibilidad que, por su grado de madurez y relevancia, son determinantes para el negocio a través de la realización de un estudio de materialidad. Este permite la priorización de los principales retos a los que se enfrenta, así como las cuestiones relevantes para sus grupos de interés en materia ambiental, social y económica.

Nuestra recomendación es seguir trabajando en la identificación de los riesgos más significativos en cada una de las regiones en las que la Sociedad opera.

c) Capacidad de Respuesta:

El Informe recoge, en los distintos capítulos, los logros y avances en los compromisos y retos, así como los asuntos materiales, a la vez que analiza el grado de cumplimiento del Plan de Endesa de Sostenibilidad, destacando su alto grado de consecución y de respuesta a las expectativas de los grupos de interés.

Nuestra recomendación es la de potenciar el desarrollo de las actuaciones a nivel local, tras el proceso de desinversión de Latinoamérica, con objeto de ofrecer una visión global e inclusiva de la sostenibilidad.

Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de la Dirección de ENDESA, S.A. de acuerdo con los términos de nuestra carta de encargo.

ERNST & YOUNG, S.L.



José Agustín Rico Horcajo
Socio



AA1000
Licensed Assurance Provider
000-59

Madrid, 20 de abril de 2015

G3.1 Content Index - Electric Utilities Sector Supplement

Application Level

Assured by

STANDARD DISCLOSURES PART I: Profile Disclosures

Profile Disclosure	Disclosure	Level of reporting	Location of disclosure	For partially reported disclosures, indicate the part not reported	Reason for omission	Explanation for the reason for omission
1. Strategy and Analysis						
1.1	Statement from the most senior decision-maker of the organization.	Fully	Cartas del Presidente y del Consejero Delegado págs. 4-9			
1.2	Description of key impacts, risks, and opportunities.	Fully	Pág. 22 (Cap. Primero-4. El Plan de ENDESA de Sostenibilidad); págs. 25-26 (Cap. Primero-5. Planificación para el futuro); págs. 28-29 (Cap. Primero-6. Cumplimiento de los marcos de referencia internacionales para la gestión responsable);			
2. Organizational Profile						
2.1	Name of the organization.	Fully	Pág. 14 (Cap. Primero-2. Quiénes somos)			
2.2	Primary brands, products, and/or services.	Fully	Pág. 18 (Cap. Primero-2. Quiénes somos)			
2.3	Operational structure of the organization, including main divisions, operating companies, subsidiaries, and joint ventures.	Fully	Pág. 18 (Cap. Primero-2. Quiénes somos)			
2.4	Location of organization's headquarters.	Fully	Págs. 252-253 (Anexo I)			
2.5	Number of countries where the organization operates, and names of countries with either major operations or that are specifically relevant to the sustainability issues covered in the report.	Fully	Pág. 15 (Cap. Primero-2. Quiénes somos)			
2.6	Nature of ownership and legal form.	Fully	Pág. 14 (Cap. primero-2. Quiénes somos)			
2.7	Markets served (including geographic breakdown, sectors served, and types of customers/beneficiaries).	Fully	Pág. 15 (Cap. primero-2. Quiénes somos)			
2.8	Scale of the reporting organization.	Fully	PERÍMETRO ENDESA - Pág. 13 (Cap. Primero -1.ENDESA en cifras); pág. 139 (Cap. Accionistas e Inversores-4. Generación de riqueza); A 31 de diciembre de 2014 se cuenta con 10.500 empleados en España y Portugal; Regarding the number of operations, due to Endesas condition as an electricity company, we account operations as sales. Ver también http://www.endesa.com/es/accionistas/rentafijayrating/rentafija/home			
2.9	Significant changes during the reporting period regarding size, structure, or ownership.	Fully	Págs. 14-15 (Cap. Primero-2.2. Desinversión del Negocio de ENDESA en Latinoamérica)			

Profile Disclosure	Disclosure	Level of reporting	Location of disclosure	For partially reported disclosures, indicate the part not reported	Reason for omission	Explanation for the reason for omission
2.10	Awards received in the reporting period.	Fully	Pág. 85 (Cap. Personas-2.6. Una labor reconocida); pág. 55 (Cap. Clientes-2. La excelencia en la atención comercial de ENDESA); pág. 182 (Cap. Innovación-5.4. Latinoamérica)			
EU1	Installed capacity, broken down by primary energy source and by regulatory regime.	Fully	Pág. 50 (Cap. Clientes-1.1.1. Desarrollo y mejora de las infraestructuras de distribución); págs. 52 (Cap. Clientes-1.2.1. Desarrollo y mejora de las infraestructuras de distribución); pág. 13 (Cap. Primero-1. ENDESA en cifras)			
EU2	Net energy output broken down by primary energy source and by regulatory regime.	Fully	Pág. 13 (Cap. Primero-1. ENDESA en cifras); pag 16 (Cap. Primero-2. Quiénes somos); págs. 206-207 (Cap. Cambio Climático-1.1. Participación activa en el desarrollo de energías renovables)			
EU3	Number of residential, industrial, institutional and commercial customer accounts.	Fully	Pág. 50 (Cap. Clientes-1.1. España y Portugal); pág. 52 (Cap. Clientes-1.2. Latinoamérica); pág. 49 (Cap. Clientes-Principales magnitudes).			
EU4	Length of above and underground transmission and distribution lines by regulatory regime	Fully	Pág. 50 (Cap. Clientes-1.1.1. Desarrollo y mejora de las infraestructuras de distribución); pág. 52 (Cap. Clientes-1.2.1. Desarrollo y mejora de las infraestructuras de distribución)			
EU5	Allocation of CO2e emissions allowances or equivalent, broken down by carbon trading framework.	Fully	Pág. 214 (Cap. Cambio climático-1.5.1. Cartera de MDL/AC); pág. 215 (Cap. Cambio climático-1.5.3. Fondos de carbono); págs. 215-216 (Cap. Cambio Climático-1.5.4. Compensaciones voluntarias de emisiones de gases efecto invernadero)			
3. Report Parameters						
3.1	Reporting period (e.g., fiscal/ calendar year) for information provided.	Fully	Pág. 43 (Cap. Primero-9. Sobre este informe Objetivos del Informe); pág. 45 (Cap. Primero. Sobre este informe, Exhaustividad)			
3.2	Date of most recent previous report (if any).	Fully	Pág. 45 (Cap. Primero-8. Sobre este informe, Exhaustividad); Informe de Sostenibilidad de ENDESA 2013			
3.3	Reporting cycle (annual, biennial, etc.)	Fully	Págs. 43-45 (Cap. Primero-9. Sobre este informe Objetivos del Informe); Ciclo anual			
3.4	Contact point for questions regarding the report or its contents.	Fully	Págs. 252-253 (Anexo I)			
3.5	Process for defining report content.	Fully	Págs. 34-36 (Cap. Primero-8. ENDESA y sus grupos de interés, b) Mecanismo dinámico de valoración y priorización de asuntos materiales: Estudio de Materialidad 2014); pág. 44 (Cap. Primero-9. Sobre este informe, Relevancia (AA 1000 APS) - Materialidad (GRI G3.1))			
3.6	Boundary of the report (e.g., countries, divisions, subsidiaries, leased facilities, joint ventures, suppliers). See GRI Boundary Protocol for further guidance.	Fully	Pág. 18 (Cap. Primero-2. Quiénes somos); Pág. 43 (Cap. Primero-9. Sobre este informe)			
3.7	State any specific limitations on the scope or boundary of the report (see completeness principle for explanation of scope).	Fully	Págs. 14-19 (Cap. Primero-2. Quiénes somos); págs. 43-45 (Cap. Primero-9. Sobre este informe)			

Profile Disclosure	Disclosure	Level of reporting	Location of disclosure	For partially reported disclosures, indicate the part not reported	Reason for omission	Explanation for the reason for omission
3.8	Basis for reporting on joint ventures, subsidiaries, leased facilities, outsourced operations, and other entities that can significantly affect comparability from period to period and/or between organizations.	Fully	Págs. 14-15 (Cap. Primero-2. Quiénes somos)			
3.9	Data measurement techniques and the bases of calculations, including assumptions and techniques underlying estimations applied to the compilation of the Indicators and other information in the report. Explain any decisions not to apply, or to substantially diverge from, the GRI Indicator Protocols.	Fully	Págs. 43-44 (Cap. Primero-9. Sobre este informe)			
3.10	Explanation of the effect of any re-statements of information provided in earlier reports, and the reasons for such re-statement (e.g., mergers/acquisitions, change of base years/periods, nature of business, measurement methods).	Fully	Págs. 14-15 (Cap. Primero-2. Quiénes somos); págs. 43-44 (Cap. Primero-9. Sobre este informe)			
3.11	Significant changes from previous reporting periods in the scope, boundary, or measurement methods applied in the report.	Fully	Pág. 14 (Cap. 2. Quiénes somos); págs. 43-44 (Cap. Primero-9. Sobre este informe)			
3.12	Table identifying the location of the Standard Disclosures in the report.	Fully	Pág. 3 (Índice); Pág. 256 (Anexo III Contenidos GRI)			
3.13	Policy and current practice with regard to seeking external assurance for the report.	Fully	Pág. 45 (Cap. Primero-8. Sobre este informe Exhaustividad); págs. 43-44 (Cap. Primero-9. Sobre este informe, Cobertura del informe); págs. 254-255 (Anexo II-Informe de revisión independiente)			
4. Governance, Commitments, and Engagement						
4.1	Governance structure of the organization, including committees under the highest governance body responsible for specific tasks, such as setting strategy or organizational oversight.	Fully	Págs. 112-114 (Cap. Gobierno-1. ENDESA, modelo de buen gobierno y transparencia); Ver también http://www.endesa.com/es/conoceendesa/organosdegobierno/OrganosdeGobierno			
4.2	Indicate whether the Chair of the highest governance body is also an executive officer.	Fully	Págs. 112-114 (Cap. Gobierno-1. ENDESA, modelo de buen gobierno y transparencia); Ver también http://www.endesa.com/es/conoceendesa/organosdegobierno/OrganosdeGobierno			
4.3	For organizations that have a unitary board structure, state the number and gender of members of the highest governance body that are independent and/or non-executive members.	Fully	Págs. 112-114 (Cap. Gobierno-1. ENDESA, modelo de buen gobierno y transparencia); Ver también http://www.endesa.com/es/conoceendesa/organosdegobierno/OrganosdeGobierno			
4.4	Mechanisms for shareholders and employees to provide recommendations or direction to the highest governance body.	Fully	Pág. 112 (Cap. Gobierno-1.1. Participación de los accionistas); pág. 107 (Cap. Personas-7. Diálogo Social)			

Profile Disclosure	Disclosure	Level of reporting	Location of disclosure	For partially reported disclosures, indicate the part not reported	Reason for omission	Explanation for the reason for omission
4.5	Linkage between compensation for members of the highest governance body, senior managers, and executives (including departure arrangements), and the organization's performance (including social and environmental performance).	Fully	Pág. 113 (Cap. Gobierno-1.3. Remuneración de sus consejeros)			
4.6	Processes in place for the highest governance body to ensure conflicts of interest are avoided.	Fully	Págs. 113-114 (Cap. Gobierno-1.4. Responsabilidades y deberes de los consejeros)			
4.7	Process for determining the composition, qualifications, and expertise of the members of the highest governance body and its committees, including any consideration of gender and other indicators of diversity.	Fully	Págs. 113-114 (Cap. Gobierno-1.4. Responsabilidades y deberes de los consejeros); Ver también http://www.endesa.com/es/conoceendesa/organosdegobierno/ComitedeNombramientosyRetribuciones			
4.8	Internally developed statements of mission or values, codes of conduct, and principles relevant to economic, environmental, and social performance and the status of their implementation.	Fully	Pág. 20 (Cap. Primero-3.1. Misión, Visión y Valores); pág. 115 (Cap. Buen Gobierno-Código ético y lucha contra el fraude y la corrupción)			
4.9	Procedures of the highest governance body for overseeing the organization's identification and management of economic, environmental, and social performance, including relevant risks and opportunities, and adherence or compliance with internationally agreed standards, codes of conduct, and principles.	Fully	Págs. 115-117 (Cap. Gobierno-2. Código ético y lucha contra el fraude y la corrupción)			
4.10	Processes for evaluating the highest governance body's own performance, particularly with respect to economic, environmental, and social performance.	Fully	Págs. 115-117 (Cap. Gobierno-2. Código ético y lucha contra el fraude y la corrupción)			
4.11	Explanation of whether and how the precautionary approach or principle is addressed by the organization.	Fully	Págs. 21-22 (Cap. Primero-4. El Plan de ENDESA de Sostenibilidad)			
4.12	Externally developed economic, environmental, and social charters, principles, or other initiatives to which the organization subscribes or endorses.	Fully	Pág. 28-29 (Cap. Primero-6. Cumplimiento de los marcos de referencia internacionales para la gestión responsable)			
4.13	Memberships in associations (such as industry associations) and/or national/international advocacy organizations in which the organization: * Has positions in governance bodies; * Participates in projects or committees; * Provides substantive funding beyond routine membership dues; or * Views membership as strategic.	Fully	Págs. 28-29 (Cap. Primero-6. Cumplimiento de los marcos de referencia internacionales para la gestión responsable); pág. 223 (Cap. Cambio climático-3. Presencia de ENDESA en organismos y/o iniciativas nacionales e internacionales para la lucha contra el cambio climático); UNESA Asociación Española de la Industria Eléctrica			
4.14	List of stakeholder groups engaged by the organization.	Fully	Pág. 35 (Cap. Primero-8. ENDESA y sus grupos de interés)			

Profile Disclosure	Disclosure	Level of reporting	Location of disclosure	For partially reported disclosures, indicate the part not reported	Reason for omission	Explanation for the reason for omission
4.15	Basis for identification and selection of stakeholders with whom to engage.	Fully	Pág. 32 (Cap. Primero-8. ENDESA y sus grupos de interés, Un enfoque de gestión alineado a los principios de actuación más avanzados)			
4.16	Approaches to stakeholder engagement, including frequency of engagement by type and by stakeholder group.	Fully	Págs. 32-33 (Cap. Primero-8. ENDESA y sus grupos de interés)			
4.17	Key topics and concerns that have been raised through stakeholder engagement, and how the organization has responded to those key topics and concerns, including through its reporting.	Fully	Pág. 37 (Cap. Primero-8. ENDESA y sus grupos de interés, b) Mecanismo dinámico de valoración y priorización de asuntos materiales: Estudio de Materialidad 2014)			

STANDARD DISCLOSURES PART II: Disclosures on Management Approach (DMAs)

G3.1 EUSS DMAs	Disclosure	Level of reporting	Location of disclosure	For partially reported disclosures, indicate the part not reported	Reason for omission	Explanation for the reason for omission	To be reported in
DMA EC	Disclosure on Management Approach EC						
Aspects	Economic performance	Fully	Pág. 139 (Cap. Inversores-4. Generación de riqueza en 2014)				
	Market presence	Fully	Pág. 15 (Cap. Primero-2. Quiénes somos)				
	Indirect economic impacts	Fully	Pág. 139 (Cap. Inversores-4. Generación de riqueza en 2014)				
	Availability and reliability	Fully	Pág. 51 (Cap. Clientes-1.1.2. Continuidad del suministro); pág. 52-53 (Cap. Clientes-1.2.2. Continuidad del suministro de ENDESA en Latinoamérica)				
EU6	Management approach to ensure short and long-term electricity availability and reliability	Fully	Pág. 51 (Cap. Clientes-1.1.2. Continuidad del suministro); págs. 52-53 (Cap. Clientes-1.2.2. Continuidad del suministro de ENDESA en Latinoamérica)				
	Demand-side management	Fully	Págs. 177-180 (Cap. Innovación-4.2.1. Gestión activa de la demanda)				
EU7	Demand-side management programs including residential, commercial, institutional and industrial programs	Fully	Págs. 168-169 (Cap. Innovación-1. La necesidad de promover el cambio en el modelo energético); págs. 179-180 (Cap. Innovación-4.2.1. Gestión activa de la demanda)				
	System efficiency	Fully	Págs. 172-173 (Cap. Innovación-2.3. Eficiencia en las centrales térmicas); págs. 174-175 (Cap. Innovación-3.1. Eficiencia energética)				
	Research and development	Fully	Págs. 173-175 (Cap. Innovación-3. Modelo de liderazgo tecnológico)				
EU8	Research and development activity and expenditure aimed at providing reliable electricity and promoting sustainable development	Fully	Págs. 50-57 (Cap. Clientes-1.1.1. Desarrollo y mejora de las infraestructuras de distribución); pág. 174 (Cap. Innovación-3. Modelo de liderazgo tecnológico)				

G3.1 EUSS DMAs	Disclosure	Level of reporting	Location of disclosure	For partially reported disclosures, indicate the part not reported	Reason for omission	Explanation for the reason for omission	To be reported in
	Plant decommissioning	Fully	Los costes futuros a los que el Grupo deberá hacer frente en relación con el cierre de sus instalaciones se incorporan al valor del activo por el valor actualizado, recogiendo la correspondiente provisión. El Grupo revisa anualmente su estimación sobre los mencionados costes futuros, aumentando o disminuyendo el valor del activo en función de los resultados de dicha estimación. En el caso de las centrales nucleares, esta provisión recoge el importe al que se estima que el Grupo deberá hacer frente hasta el momento en el que, de acuerdo con el Real Decreto 1349/2003, de 31 de octubre, y la Ley 24/2005, de 18 de noviembre, la entidad pública empresarial Enresa de gestión de residuos radiactivos se haga cargo del desmantelamiento de estas centrales.				
EU9	Provisions for decommissioning of nuclear power sites	Fully	Los costes futuros a los que el Grupo deberá hacer frente en relación con el cierre de sus instalaciones se incorporan al valor del activo por el valor actualizado, recogiendo la correspondiente provisión. El Grupo revisa anualmente su estimación sobre los mencionados costes futuros, aumentando o disminuyendo el valor del activo en función de los resultados de dicha estimación. En el caso de las centrales nucleares, esta provisión recoge el importe al que se estima que el Grupo deberá hacer frente hasta el momento en el que, de acuerdo con el Real Decreto 1349/2003, de 31 de octubre, y la Ley 24/2005, de 18 de noviembre, la entidad pública empresarial Enresa de gestión de residuos radiactivos se haga cargo del desmantelamiento de estas centrales.				
DMA EN	Disclosure on Management Approach EN						
Aspects	MaterialsCOMM	Fully	Pág. 171 (Cap. Innovación-2.1 Consumo de combustibles)				
	Energy	Fully	Pág. 171 (Cap. Innovación-2.1 Consumo de combustibles)				
	WaterCOMM	Fully	Págs. 145-147 (Cap. Entorno-3. Gestión Integral del agua, Uso y consumo de agua, consumo de agua)				
	BiodiversityCOMM	Fully	Pág. 157 (Cap. Entorno-7. Conservación de la biodiversidad)				
	Emissions, effluents and wasteCOMM	Fully	Pág. 222 (Cap. Cambio Climático -2.2.1.Emisiones de CO ₂); págs. 155-156 (Cap. Entorno-6.2. Gestión y reducción de residuos); pág. 146 (Cap. Entorno-3.2. Vertidos de agua)				
	Products and services	Fully	Pág. 69 (Cap. Clientes-5. Seguridad y mejora continua en todas las fases del ciclo de vida de los productos y servicios de ENDESA)				
	Compliance	Fully	Pág. 153 (Cap. Entorno-5.3. Gestión de incidentes ambientales)				
	Transport	Fully	Las emisiones indirectas GEI de ENDESA, es decir, no procedentes de la generación eléctrica, como las debidas a desplazamientos con automóvil u otro medio de transporte, tienen una dimensión que puede considerarse irrelevante en términos absolutos.				
	Overall	Fully	Pág. 144 (Cap. Entorno-1. La respuesta de ENDESA a los retos ambientales)				

G3.1 EUSS DMAs	Disclosure	Level of reporting	Location of disclosure	For partially reported disclosures, indicate the part not reported	Reason for omission	Explanation for the reason for omission	To be reported in
DMA LA	Disclosure on Management Approach LA						
Aspects	Employment	Fully	Pág. 75 (Cap. Personas)				
EU14	Programs and processes to ensure the availability of a skilled workforce	Fully	Págs. 97-99 (Cap. Personas-5. La formación en ENDESA); pág. 79 (Cap. Personas-2.2 Prevención de riesgos laborales, formación e inspecciones)				
EU15	Percentage of employees eligible to retire in the next 5 and 10 years broken down by job category and by region	Fully	Pág. 77 (Cap. Personas-1. La plantilla de ENDESA)				
EU16	Policies and requirements regarding health and safety of employees and employees of contractors and subcontractors	Fully	Págs. 79-80 (Cap. Personas-2. ENDESA un entorno seguro y saludable); Págs. 191-192 (Cap. Colaboradores-2. Extendiendo la Seguridad y Salud a las empresas colaboradoras)				
	Labor/management relations	Fully	Págs. 86-87 (Cap. Personas-3. Gestión responsable de personas en ENDESA); pág. 107 (Cap. Personas-7. Diálogo social)				
	Occupational health and safety	Fully	Pág. 78 (Cap. Personas-2. ENDESA: Un entorno seguro y saludable); págs. 196-197 (Cap. Colaboradores-2.3. Resultados de un esfuerzo común)				
	Training and education	Fully	Pág. 98 (Cap. Personas-5. La formación en ENDESA); pág. 79 (Cap. Personas-2.2. Prevención de riesgos laborales, formación e inspecciones)				
	Diversity and equal opportunity	Fully	Págs. 75-77 (Cap. Personas-1. La plantilla de ENDESA)				
	Equal remuneration for women and men	Fully	Pág. 104 (Cap. Personas-6.4. Política retributiva)				
DMA HR	Disclosure on Management Approach HR						
Aspects	Investment and procurement practices	Fully	Pág. 190 (Cap. Colaboradores-1.4. Pacto Mundial y Código Ético)				
	Non-discrimination	Fully	Págs. 86-89 (Cap. Personas-3. Gestión responsable de personas en ENDESA)				
	Freedom of association and collective bargaining	Fully	Pág. 107 (Cap. Personas-7. Diálogo social)				
	Child labor	Fully	Págs. 30-31 (Cap. Primero-7. Protección de los derechos humanos)				
	Prevention of forced and compulsory labor	Fully	Págs. 30-31 (Cap. Primero-7. Protección de los derechos humanos)				
	Security practices	Fully	Pág. 79 (Cap. Personas-2.2. Prevención de riesgos laborales, formación e inspecciones)				
	Indigenous rights	Fully	Págs. 30-31 (Cap. Primero-7. Protección de los derechos humanos); pág. 190 (Cap. Colaboradores-1.4. Pacto Mundial y Código Ético)				
	Assessment	Fully	Págs. 30-31 (Cap. Primero-7. Protección de los derechos humanos); pág. 190 (Cap. Colaboradores-1.4. Pacto Mundial y Código Ético)				
	Remediation	Fully	Págs. 30-31 (Cap. Primero-7. Protección de los derechos humanos)				
DMA SO	Disclosure on Management Approach SO						
Aspects	Local communities	Fully	Págs. 39-41 (Cap. Primero-8.1. Gestión de Impactos en las Comunidades Locales)				

G3.1 EUSS DMAs	Disclosure	Level of reporting	Location of disclosure	For partially reported disclosures, indicate the part not reported	Reason for omission	Explanation for the reason for omission	To be reported in
EU19	Stakeholder participation in the decision making process related to energy planning and infrastructure development.	Fully	Pág. 54 (Cap. Clientes-1.4. Programas para mejorar o mantener el acceso a la electricidad)				
EU20	Approach to managing the impacts of displacement	Fully	Págs. 39-41 (Cap. Primero-8.1. Gestión de Impactos en las Comunidades Locales)				
	Corruption	Fully	Pág. 115 (Cap. Gobierno-2.Código ético y lucha contra el fraude y la corrupción)				
	Public policy	Fully	Pág. 222 (Cap. Cambio climático-2. Aliados institucionales en la lucha contra el cambio climático)				
	Anti-competitive behavior	Fully	Pág. 115 (Cap. Gobierno-2.Código ético y lucha contra el fraude y la corrupción)				
	Compliance	Fully	Págs. 117-122 (Cap. Gobierno-2.2. Sanciones recibidas)				
	Disaster/Emergency planning and response	Fully	5. Seguridad y mejora continua en todas las fases del ciclo de vida de los productos y servicios de ENDESA; pág. 69 (Cap. Clientes-5. Seguridad y mejora continua en todas las fases del ciclo de vida de los productos y servicios de ENDESA); pág. 42 (Cap. Primero, 8.2.3. Gestión de emergencias en las Centrales Nucleares)				
EU21	Contingency planning measures, disaster/emergency management plan and training programs, and recovery/ restoration plans.	Fully	Pág. 69 (Cap. Clientes-5. Seguridad y mejora continua en todas las fases del ciclo de vida de los productos y servicios de ENDESA); pág. 42; 8.2.3. Gestión de emergencias en las centrales nucleares)				
DMA PR	Disclosure on Management Approach PR						
Aspects	Customer health and safety	Fully	Pág. 69 (Cap. Clientes-5. Seguridad y mejora continua en todas las fases del ciclo de vida de los productos y servicios de ENDESA); pág. 42 (Cap. Primero-8.2. Gestión de la actividad nuclear de ENDESA)				
	Product and service labelling	Fully	Págs. 61-62 (Cap. Clientes-2.3. Responsabilidad en la información al cliente respecto a los productos y servicios de ENDESA)				
	Marketing communications	Fully	Págs. 63-65 (Cap. Clientes-3. La satisfacción del cliente)				
	Customer privacy	Fully	Págs. 61-62 (Cap. Clientes-2.3. Responsabilidad en la información al cliente respecto a los productos y servicios de ENDESA)				
	Compliance	Fully	Págs. 61-62 (Cap. Clientes-2.3. Responsabilidad en la información al cliente respecto a los productos y servicios de ENDESA)				
	Access	Fully	Pág. 235 (Cap. Enraizamiento-3.1. Proyecto Enabling Electricity); págs. 236-238 (Cap. Enraizamiento -4.2 Proyectos de Acceso a la energía en España y Portugal);				

G3.1 EUSS DMAs	Disclosure	Level of reporting	Location of disclosure	For partially reported disclosures, indicate the part not reported	Reason for omission	Explanation for the reason for omission	To be reported in
EU23	Programs, including those in partnership with government, to improve or maintain access to electricity and customer support services.	Fully	Pág. 54 (Cap. Clientes-1.4. Programas para mejorar o mantener el acceso a la electricidad); pág. 235 (Cap. Enraizamiento-3.1. Proyecto Enabling Electricity); pág. 236-238 (Cap. Enraizamiento-4.2. Proyectos de Acceso a la energía en España y Portugal);				
	Provision of information	Fully	Pág. 62 (Cap. Clientes-2.3.1. Sin barreras de acceso)				
EU24	Practices to address language, cultural, low literacy and disability related barriers to accessing and safely using electricity and customer support services	Fully	Pág. 62 (Cap. Clientes-2.3.1. Sin barreras de acceso)				

STANDARD DISCLOSURES PART III: Performance Indicators

Indicator	Disclosure	Level of reporting	Location of disclosure	For partially reported disclosures, indicate the part not reported	Reason for omission	Explanation for the reason for omission	To be reported in
ECONOMIC							
Economic performance							
EC1	Direct economic value generated and distributed, including revenues, operating costs, employee compensation, donations and other community investments, retained earnings, and payments to capital providers and governments.	Partially	Pág. 139 (Cap. Inversores-4. Generación de riqueza en 2014); pág. 225 (Cap. Enraizamiento); Direct Economic Value generated: revenues 21.512 Millones de euros; no disponemos del dato de pagos a proveedores de capital desglosado; no disponemos del dato de pagos a gobiernos desglosado	Direct economic value distributed: payments to providers of capital; Direct economic value distributed: payments to governments (by country)	Proprietary information	La información económica publicada en el Informe de Sostenibilidad adopta los criterios de desglose definidos en el Informe Legal de la Compañía	
EC2	Financial implications and other risks and opportunities for the organization's activities due to climate change.	Fully	Pág. 205 (Cap. Cambio Climático-Retos 2014); pág. 206 (Cap. Cambio Climático-1. La contribución de ENDESA a la lucha contra el cambio climático); pág. 214 (Cap. Cambio Climático -1.5.1. Cartera de MDL/AC)				
EC3	Coverage of the organization's defined benefit plan obligations.	Fully	Págs. 105-106 (Cap. Personas-6.4. Previsión Social); Las condiciones del plan de pensiones quedan reflejadas en los convenios marco de la empresa				
EC4	Significant financial assistance received from government.	Fully	Pág. 139 (Cap. Accionistas e Inversores - 4. Generación de Riqueza en 2014); El gobierno no se encuentra presente en el accionariado de la Compañía				
Market Presence							
EC5	Range of ratios of standard entry level wage by gender compared to local minimum wage at significant locations of operation.	Not					
EC6	Policy, practices, and proportion of spending on locally-based suppliers at significant locations of operation.	Fully	Págs. 198-199 (Cap. Colaboradores-3. Compromiso con los proveedores locales)				

Indicator	Disclosure	Level of reporting	Location of disclosure	For partially reported disclosures, indicate the part not reported	Reason for omission	Explanation for the reason for omission	To be reported in
EC7	Procedures for local hiring and proportion of senior management hired from the local community at significant locations of operation.	Fully	Págs. 102-103 (Cap. Personas-6. La atracción y retención del talento, 6.2. Selección de personal)				
Indirect economic impacts							
EC8	Development and impact of infrastructure investments and services provided primarily for public benefit through commercial, in-kind, or pro bono engagement.	Fully	Págs. 234-235 (Cap. Enraizamiento-3. Iniciativas de acción social)				
EC9	Understanding and describing significant indirect economic impacts, including the extent of impacts.	Fully	Págs. 232-233 (Cap. Enraizamiento-2.3. Las acciones de ENDESA en desarrollo social)				
Availability and reliability							
EU10	Planned capacity against projected electricity demand over the long term, broken down by energy source and regulatory regime.	Fully	Págs. 50-51/52 (Cap. Clientes-1.1.1./1.2.1. Desarrollo y mejora de las infraestructuras de distribución)				
System efficiency							
EU11	Average generation efficiency of thermal plants by energy source and regulatory regime.	Fully	Págs. 172-173 (Cap. Innovación-2.3. Eficiencia en las centrales térmicas)				
EU12	Transmission and distribution losses as a percentage of total energy.	Fully	Págs. 174-175 (Cap. Innovación-3.1. Eficiencia energética)				
ENVIRONMENTAL							
Materials							
EN1 COMM	Materials used by weight or volume.	Fully	Págs. 171 (Cap. Innovación-2.1 Consumo de combustibles)				
EN2	Percentage of materials used that are recycled input materials.	Fully	Pág. 156 (Cap. Entorno-6.3. Valorización de cenizas y escorias residuales); pág. 273 Anexo IV				
Energy							
EN3	Direct energy consumption by primary energy source.	Fully	Págs. 171-172 (Cap. Innovación-2.2 Consumo de energía eléctrica)				
EN4	Indirect energy consumption by primary source.	Fully	Págs. 171-172 (Cap. Innovación-2.2 Consumo de energía eléctrica)				
EN5	Energy saved due to conservation and efficiency improvements.	Fully	Págs. 172-173 (Cap. Innovación-2.3. Eficiencia en las centrales térmicas); Págs. 179-180 (Cap. Innovación-4.2. Eficiencia en el uso final de la energía)				
EN6	Initiatives to provide energy-efficient or renewable energy based products and services, and reductions in energy requirements as a result of these initiatives.	Fully	Págs. 66-68 (Cap. Clientes-4. Productos y servicios eficientes de ENDESA)				
EN7	Initiatives to reduce indirect energy consumption and reductions achieved.	Fully	Págs. 171-172 (Cap. Innovación-2.2 Consumo de energía eléctrica)				
Water							
EN8 COMM	Total water withdrawal by source.	Fully	Págs. 145-147 (Cap. Entorno-3. Gestión integral del agua, captación total de agua por fuentes)				
EN9	Water sources significantly affected by withdrawal of water.	Fully	Pág. 274 Anexo IV				

Indicator	Disclosure	Level of reporting	Location of disclosure	For partially reported disclosures, indicate the part not reported	Reason for omission	Explanation for the reason for omission	To be reported in
EN10	Percentage and total volume of water recycled and reused.	Fully	Págs. 145-147 (Cap. Entorno-3. Gestión integral del agua)				
Biodiversity							
EN11	Location and size of land owned, leased, managed in, or adjacent to, protected areas and areas of high biodiversity value outside protected areas.	Fully	Pág. 163 (Cap. Entorno-7.2 Terrenos adyacentes o ubicados en espacios naturales protegidos)				
EN12 COMM	Description of significant impacts of activities, products, and services on biodiversity in protected areas and areas of high biodiversity value outside protected areas.	Fully	Págs. 157-163 (Cap. Entorno-7. Conservación de la biodiversidad)				
EU13	Biodiversity of offset habitats compared to the biodiversity of the affected areas	Fully	Págs. 157-163 (Cap. Entorno-7. Conservación de la biodiversidad)				
EN13	Habitats protected or restored.	Fully	Págs. 162-163 (Cap. Entorno-7. Conservación de la biodiversidad)				
EN14 COMM	Strategies, current actions, and future plans for managing impacts on biodiversity.	Fully	Págs. 157-163 (Cap. Entorno-7. Conservación de la biodiversidad)				
EN15	Number of IUCN Red List species and national conservation list species with habitats in areas affected by operations, by level of extinction risk.	Not					
Emissions, effluents and waste							
EN16 COMM	Total direct and indirect greenhouse gas emissions by weight.	Fully	Pág. 222 (Cap. Cambio Climático -2.2.1. Emisiones de CO ₂)				
EN17	Other relevant indirect greenhouse gas emissions by weight.	Fully	Las emisiones indirectas GEI de ENDESA, es decir, no procedentes de la generación eléctrica, como las debidas a desplazamientos con automóvil u otro medio de transporte, tienen una dimensión que puede considerarse irrelevante en términos absolutos.				
EN18 COMM	Initiatives to reduce greenhouse gas emissions and reductions achieved.	Fully	Págs. 207-208/213-214 (Cap. Cambio Climático-1. La contribución de ENDESA a la lucha contra el cambio climático)				
EN19	Emissions of ozone-depleting substances by weight.	Fully	Pág. 155 (Cap. Entorno-6.1.3. Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono)				
EN20 COMM	NOx, SOx, and other significant air emissions by type and weight.	Fully	Págs. 154-156 (Cap. Entorno-6. Gestión y regulación de emisiones)				
EN21 COMM	Total water discharge by quality and destination.	Fully	Pág. 146 (Cap. Entorno-3.2. Vertidos de agua)				
EN22 COMM	Total weight of waste by type and disposal method.	Partially	Págs. 155-156 (Cap. Entorno-6.2. Gestión y reducción de residuos)	Cantidad total de residuos (medida en toneladas) para compostaje, reutilización, reciclaje, incineración, vertedero o inyección en pozos de profundidad	Not applicable	Los residuos se envían a valorización en instalaciones externas de gestores autorizados por lo que no se dispone de información sobre el destino final de los mismos.	
EN23	Total number and volume of significant spills.	Fully	Pág. 153 (Cap. Entorno-5.3. Gestión de incidentes ambientales)				

Indicator	Disclosure	Level of reporting	Location of disclosure	For partially reported disclosures, indicate the part not reported	Reason for omission	Explanation for the reason for omission	To be reported in
EN24	Weight of transported, imported, exported, or treated waste deemed hazardous under the terms of the Basel Convention Annex I, II, III, and VIII, and percentage of transported waste shipped internationally.	Not					
EN25	Identity, size, protected status, and biodiversity value of water bodies and related habitats significantly affected by the reporting organization's discharges of water and runoff.	Fully	Pág. 275 Anexo IV				
Products and services							
EN26	Initiatives to mitigate environmental impacts of products and services, and extent of impact mitigation.	Fully	Pág. 146 (Cap. Entorno-3. Gestión Integral del agua, uso y consumo de agua, consumo de agua de proceso); pág. 148 (Cap. Entorno-4.1. Resolución de pasivos ambientales)				
EN27	Percentage of products sold and their packaging materials that are reclaimed by category.	Fully	ENDESA no produce bienes destinados a la venta susceptibles de ser embalados en importes significativos				
Compliance							
EN28	Monetary value of significant fines and total number of non-monetary sanctions for non-compliance with environmental laws and regulations.	Fully	Págs. 117-122 (Cap. Gobierno-2.2. Sanciones recibidas)				
Transport							
EN29	Significant environmental impacts of transporting products and other goods and materials used for the organization's operations, and transporting members of the workforce.	Not					
Overall							
EN30	Total environmental protection expenditures and investments by type.	Fully	Pág. 144 (Cap. Entorno-2. Un importante esfuerzo inversor)				
SOCIAL: LABOR PRACTICES AND DECENT WORK							
Employment							
LA1 COMM	Total workforce by employment type, employment contract, and region, broken down by gender.	Fully	Págs. 75-78 (Cap. Personas-1. La plantilla de ENDESA)				
LA2 COMM	Total number and rate of new employee hires and employee turnover by age group, gender, and region.	Fully	Págs. 100/102 (Cap. Personas-6.6. La atracción y retención del talento)				
EU17	Days worked by contractor and subcontractor employees involved in construction, operation and maintenance activities.	Fully	Pág. 189 (Cap. Colaboradores-1. Compromiso con nuestros colaboradores)				
EU18	Percentage of contractor and subcontractor employees that have undergone relevant health and safety training.	Fully	Págs. 195-196 (Cap. Colaboradores-2.2. Capacitación de Contratistas)				

Indicator	Disclosure	Level of reporting	Location of disclosure	For partially reported disclosures, indicate the part not reported	Reason for omission	Explanation for the reason for omission	To be reported in
LA3	Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees, by major operations.	Fully	Págs. 105-106 (Cap. Personas-6.4. Previsión Social)				
LA15	Return to work and retention rates after parental leave, by gender.	Fully	Págs. 89-91 (Cap. Personas-3.1.2. Conciliación de la vida profesional, personal y familiar)				
Labor/management relations							
LA4 COMM	Percentage of employees covered by collective bargaining agreements.	Fully	Pág. 107 (Cap. Personas-7. Diálogo Social)				
LA5	Minimum notice period(s) regarding significant operational changes, including whether it is specified in collective agreements.	Fully	Pág. 107 (Cap. Personas-7. Diálogo Social); pág. 275 Anexo IV				
Occupational health and safety							
LA6	Percentage of total workforce represented in formal joint management-worker health and safety committees that help monitor and advise on occupational health and safety programs.	Fully	Págs. 80-82 (Cap. Personas-2.4. Comités de Salud y Seguridad Laboral); pág. 276 Anexo IV				
LA7 COMM	Rates of injury, occupational diseases, lost days, and absenteeism, and number of work-related fatalities by region and by gender.	Fully	Págs. 82-85 (Cap. Personas-2.5. Descenso de la siniestralidad); págs. 196-197 (Cap. Colaboradores-2.3. Resultados de un esfuerzo común)				
LA8	Education, training, counseling, prevention, and risk-control programs in place to assist workforce members, their families, or community members regarding serious diseases.	Fully	Pág. 79 (Cap. Personas-2.2. Prevención de riesgos laborales, formación e inspecciones)				
LA9	Health and safety topics covered in formal agreements with trade unions.	Fully	Pág. 107 (Cap. Personas-7. Diálogo social); ver publicación del IV Convenio Marco de ENDESA en el Boletín Oficial del Estado http://www.boe.es/boe/dias/2014/02/13/pdfs/BOE-A-2014-1561.pdf				
Training and education							
LA10	Average hours of training per year per employee by gender, and by employee category.	Fully	Págs. 97-99 (Cap. Personas-5. La formación en ENDESA)				
LA11	Programs for skills management and lifelong learning that support the continued employability of employees and assist them in managing career endings.	Fully	Págs. 95-96 (Cap. Personas-4.1 Modelo de liderazgo); págs. 97-99 (Cap. Personas-5. La formación en ENDESA)				
LA12	Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews, by gender.	Fully	Págs. 95-96 (Cap. Personas-4.1 Modelo de liderazgo)				
Diversity and equal opportunity							
LA13	Composition of governance bodies and breakdown of employees per employee category according to gender, age group, minority group membership, and other indicators of diversity.	Fully	Págs. 75-78 (Cap. Personas-1. La plantilla de ENDESA); ver también http://www.endesa.com/es/conoceendesa/organosdegobierno/OrganosdeGobierno				

Indicator	Disclosure	Level of reporting	Location of disclosure	For partially reported disclosures, indicate the part not reported	Reason for omission	Explanation for the reason for omission	To be reported in
Equal remuneration for women and men							
LA14	Ratio of basic salary and remuneration of women to men by employee category, by significant locations of operation.	Fully	Págs. 103-105 (Cap. Personas-6.4. Política retributiva)				
SOCIAL: HUMAN RIGHTS							
Investment and procurement practices							
HR1	Percentage and total number of significant investment agreements and contracts that include clauses incorporating human rights concerns, or that have undergone human rights screening.	Fully	Pág. 190 (Cap. Colaboradores-1.4. Pacto Mundial y Código Ético)				
HR2	Percentage of significant suppliers, contractors and other business partners that have undergone human rights screening, and actions taken.	Fully	Pág. 190 (Cap. Colaboradores-1.4. Pacto Mundial y Código Ético)				
HR3	Total hours of employee training on policies and procedures concerning aspects of human rights that are relevant to operations, including the percentage of employees trained.	Fully	Pág. 79 (Cap. Personas-2.2 Prevención de riesgos laborales, formación e inspecciones); págs. 97-99 (Cap. Personas-5. La formación en ENDESA)				
Non-discrimination							
HR4	Total number of incidents of discrimination and corrective actions taken.	Fully	Págs. 115-117 (Cap. Gobierno-2.1.1. Canal ético)				
Freedom of association and collective bargaining							
HR5 COMM	Operations and significant suppliers identified in which the right to exercise freedom of association and collective bargaining may be violated or at significant risk, and actions taken to support these rights.	Fully	Págs. 30-31 (Cap. Primero-7. Protección de los derechos humanos)				
Child labor							
HR6	Operations and significant suppliers identified as having significant risk for incidents of child labor, and measures taken to contribute to the effective abolition of child labor.	Fully	Págs. 30-31 (Cap. Primero-7. Protección de los derechos humanos)				
Prevention of forced and compulsory labor							
HR7	Operations and significant suppliers identified as having significant risk for incidents of forced or compulsory labor, and measures to contribute to the elimination of all forms of forced or compulsory labor.	Fully	Pág. 107 (Cap. Personas-7. Diálogo social); pág. 190 (Cap. Colaboradores-1.4. Pacto Mundial y Código Ético)				
Security practices							
HR8	Percentage of security personnel trained in the organization's policies or procedures concerning aspects of human rights that are relevant to operations.	Fully	Pág. 99 (Cap. Personas-5.1 Principales magnitudes y aspectos relevantes)				

Indicator	Disclosure	Level of reporting	Location of disclosure	For partially reported disclosures, indicate the part not reported	Reason for omission	Explanation for the reason for omission	To be reported in
Indigenous rights							
HR9	Total number of incidents of violations involving rights of indigenous people and actions taken.	Fully	Págs. 30-31 (Cap. Primero-7. Protección de los derechos humanos)				
Assessment							
HR10	Percentage and total number of operations that have been subject to human rights reviews and/or impact assessments.	Fully	Págs. 30-31 (Cap. Primero-7. Protección de los derechos humanos); pág. 190 (Cap. Colaboradores-1.4. Pacto Mundial y Código Ético)				
Remediation							
HR11	Number of grievances related to human rights filed, addressed and resolved through formal grievance mechanisms.	Fully	Págs. 30-31 (Cap. Primero -7. Protección de los Derechos Humanos)				
Social: Society							
Indicator	Disclosure	Level of reporting	Location of disclosure	For partially reported disclosures, indicate the part not reported	Reason for omission	Explanation for the reason for omission	To be reported in
Local communities							
SO1 COMM (EUSS)	Nature, scope, and effectiveness of any programs and practices that assess and manage the impacts of operations on communities, including entering, operating, and exiting.	Fully	Págs. 39-41 (Cap. Primero-8.1. Gestión de impactos con las comunidades locales); págs. 230-231 (Cap. Enraizamiento-2.1. Contribución al desarrollo social)				
SO1 (G3.1)	Percentage of operations with implemented local community engagement, impact assessments, and development programs.	Fully	Págs. 39-41 (Cap. Primero-8.1. Gestión de impactos en las comunidades locales); pág. 235 (Cap. Enraizamiento-3.1. Proyecto Enabling Electricity)				
EU22	Number of people physically or economically displaced and compensation, broken down by type of project.	Fully	Pág. 276 Anexo IV				
SO9	Operations with significant potential or actual negative impacts on local communities.	Fully	Págs. 39-41 (Cap. Primero-8.1. Gestión de impactos en las comunidades locales)				
SO10	Prevention and mitigation measures implemented in operations with significant potential or actual negative impacts on local communities.	Fully	Págs. 39-41 (Cap. Primero-8.1. Gestión de impactos en las comunidades locales); pág. 235 (Cap. Enraizamiento-3.1. Proyecto Enabling Electricity)				
Corruption							
SO2	Percentage and total number of business units analyzed for risks related to corruption.	Fully	Pág. 117 (Cap. Gobierno-2. Código ético y lucha contra el fraude y la corrupción)				
SO3	Percentage of employees trained in organization's anti-corruption policies and procedures.	Fully	En 2014 no hubo formación en esta materia para directivos ni para no directivos en España y Portugal, Argentina y Brasil. Porcentajes en Chile: Directivos 52, Mandos intermedios 64, Administrativos y Personal de Oficina 54, Operarios 43; Porcentajes en Perú: Directivos 45, Mandos Intermedios 20, Administrativos y Personal de Oficina 0, Operarios 0; Porcentajes Colombia: Directivos 0, Mandos Intermedios 85, Administrativos y Personal de Oficina nd, Operarios 33.				

Indicator	Disclosure	Level of reporting	Location of disclosure	For partially reported disclosures, indicate the part not reported	Reason for omission	Explanation for the reason for omission	To be reported in
SO4	Actions taken in response to incidents of corruption.	Fully	Págs. 115-117 (Cap. Gobierno-2. Código ético y lucha contra el fraude y la corrupción)				
Public policy							
SO5	Public policy positions and participation in public policy development and lobbying.	Fully	Págs. 219-222 (Cap. Cambio Climático-2. Aliados institucionales en la lucha contra el cambio climático)				
SO6	Total value of financial and in-kind contributions to political parties, politicians, and related institutions by country.	Not					
Anti-competitive behavior							
SO7	Total number of legal actions for anti-competitive behavior, anti-trust, and monopoly practices and their outcomes.	Not					
Compliance							
SO8	Monetary value of significant fines and total number of non-monetary sanctions for non-compliance with laws and regulations.	Fully	Págs. 117-122 (Cap. Gobierno-2.2. Sanciones recibidas)				
SOCIAL: PRODUCT RESPONSIBILITY							
Customer health and safety							
PR1 COMM	Life cycle stages in which health and safety impacts of products and services are assessed for improvement, and percentage of significant products and services categories subject to such procedures.	Fully	Pág. 69 (Cap. Clientes-5. Seguridad y mejora continua en todas las fases del ciclo de vida de los productos y servicios de ENDESA); pág. 79 (Cap. Personas-2.1. Gestión Común de la salud y seguridad laboral)				
PR2	Total number of incidents of non-compliance with regulations and voluntary codes concerning health and safety impacts of products and services during their life cycle, by type of outcomes.	Not					
EU25	Number of injuries and fatalities to the public involving company assets, including legal judgments, settlements and pending legal cases of diseases.	Fully	Págs. 117-122 (Cap. Gobierno-2.2. Sanciones recibidas)				
Product and service labeling							
PR3	Type of product and service information required by procedures, and percentage of significant products and services subject to such information requirements.	Fully	Págs. 61-62 (Cap. Clientes-2.3. Responsabilidad en la información al cliente respecto a los productos y servicios de ENDESA)				
PR4	Total number of incidents of non-compliance with regulations and voluntary codes concerning product and service information and labeling, by type of outcomes.	Not					
PR5	Practices related to customer satisfaction, including results of surveys measuring customer satisfaction.	Fully	Págs. 63-65 (Cap. Clientes-3. La satisfacción del cliente)				

Indicator	Disclosure	Level of reporting	Location of disclosure	For partially reported disclosures, indicate the part not reported	Reason for omission	Explanation for the reason for omission	To be reported in
Marketing communications							
PR6	Programs for adherence to laws, standards, and voluntary codes related to marketing communications, including advertising, promotion, and sponsorship.	Fully	Págs. 61-62 (Cap. Clientes-2.3. Responsabilidad en la información al cliente respecto a los productos y servicios de ENDESA)				
PR7	Total number of incidents of non-compliance with regulations and voluntary codes concerning marketing communications, including advertising, promotion, and sponsorship by type of outcomes.	Not					
Customer privacy							
PR8	Total number of substantiated complaints regarding breaches of customer privacy and losses of customer data.	Not					
Compliance							
PR9	Monetary value of significant fines for non-compliance with laws and regulations concerning the provision and use of products and services.	Fully	Págs. 117-118 (Cap. Gobierno-2.2. Sanciones recibidas)				
Access							
EU26	Percentage of population unserved in licensed distribution or service areas.	Fully	Pág. 51 (Cap. Clientes-1.1.2. Continuidad del suministro); pág. 54 (Cap. Clientes-1.4. Programas para mejorar o mantener el acceso a la electricidad)				
EU27	Number of residential disconnections for non-payment, broken down by duration of disconnection and by regulatory regime.	Fully	Pág. 53 (Cap. Clientes-1. La calidad del suministro eléctrico como prioridad)				
EU28	Power outage frequency.	Fully	Pág. 51 (Cap. Clientes-1.1.2. Continuidad del suministro); págs. 52-53 (Cap. Clientes-1.2.2. Continuidad del suministro de Endesa en Latinoamérica)				
EU29	Average power outage duration.	Fully	Pág. 51 (Cap. Clientes-1.1.2. Continuidad del suministro); págs. 52-53 (Cap. Clientes-1.2.2. Continuidad del suministro de Endesa en Latinoamérica)				
EU30	Average plant availability factor by energy source and by regulatory regime.	Fully	Págs. 172-173 (Cap. Innovación-2.3 Eficiencia en las centrales térmicas)				

Anexo IV. Otros indicadores GRI

EN2 Porcentaje de materiales usados que son valorizados

	Unidad	España y Portugal
Salmuera reutilizada en lugar del ácido sulfúrico	ton	0,00
Otros materiales	ton	0,00
Cal reutilizada en la desulfuración	ton	0,00
Otros materiales	ton	0,08
Lodos reutilizados en lugar del cloruro férrico	ton	0,00
Otros materiales	ton	6,93
Otros materiales	ton	1,14
Aceite lubricante filtrado y reutilizado	ton	0,00
Otros materiales		31,46
Otros materiales	ton	0,18
Total Reciclado	ton	39,79

Tipos de residuos no peligrosos y peligrosos y su fracción valorizada

Residuos no peligrosos	Unidad	ENDESA		
		2012	2013	2014
Lodos	ton	84.769,22	12.250,16	10.417,20
Fracción valorizada en instalaciones externas	ton	3.620,71	2.511,64	4.681,86
Maquinaria y equipamiento	ton	12.494,32	1.461,69	1.340,53
Fracción valorizada en instalaciones externas	ton	7.273,22	1.546,89	1.280,18
Materiales de embalaje	ton	268,78	2.217,35	450,96
Fracción valorizada en instalaciones externas	ton	242,73	2.168,86	445,94
Restos sólidos	ton	135.015,47	68.323,22	
Fracción valorizada en instalaciones externas	ton	43.790,46	54.488,06	
Restos líquidos	ton	0,00	0,00	
Fracción valorizada en instalaciones externas	ton	0,00	0,00	
Otros Residuos	ton	43.360,95	44.603,64	59.849,82
Fracción valorizada en instalaciones externas	ton	2.271,79	30.499,84	58.074,72
Total Producido	ton	275.908,74	128.856,06	72.058,50
Total Valorizado	ton	57.198,91	91.215,28	64.482,69

Residuos peligrosos	Unidad	ENDESA		
		2012	2013	2014
Aceites usados	ton	2.050,7	1.895,1	1.316,04
Fracción valorizada en instalaciones externas	ton	1.732,8	1.688,8	1.081,79
Maquinaria y equipamiento	ton	2.449,7	2.410,3	1.911,02
Fracción valorizada en instalaciones externas	ton	2.680,2	2.186,8	1.804,63
Baterías utilizadas	ton	149,1	194,8	98,41
Fracción valorizada en instalaciones externas	ton	61,1	101,7	69,28
Materiales con amianto	ton	742,7	2.272,8	932,29
Fracción valorizada en instalaciones externas	ton	0,1	36,8	18,50
Enviados a tratamiento de vitrificación	ton	0,0	0,0	0,00
Restos sólidos	ton	19.085,4	1.116,4	
Fracción valorizada en instalaciones externas	ton	18.788,5	193,0	
Restos líquidos	ton	1.668,2	1.360,6	
Fracción valorizada en instalaciones externas	ton	54,6	340,2	
Otros Residuos	ton	2.984,0	7.693,4	10.494,33
Fracción valorizada en instalaciones externas	ton	542,5	1.904,7	2.797,48
Total Producido	ton	29.129,6	16.943,4	14.752,09
Total Valorizado	ton	23.860,0	6.452,0	5.771,68

EN9 Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua

Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua

		España y Portugal	Latinoamérica	Argentina	Chile	Brasil	Perú	Colombia	Total
Masas de agua afectadas significativamente									
Por captación $\geq 5\%$ vol. total anual medio de la masa de agua	2013	124	20	1	12	0	4	3	144
	2014	124	32	1	24	0	4	3	188
Por captación en masas de agua consideradas significativas	2013	9	4	1	2	0	0	1	13
	2014	9	4	2	1	0	0	1	17
Por captación en humedales Ramsar o en zonas protegida	2013	8	0	0	0	0	0	0	8
	2014	8	0	0	0	0	0	0	8
Por captación en fuentes situadas en zonas con protección nacional	2013	76	1	0	0	0	0	1	77
	2014	76	1	0	0	0	0	1	78
Por captación en fuentes situadas en zonas con protección internacional	2013	73	0	0	0	0	0	0	73
	2014	73	0	0	0	0	0	0	73
Total de masas de agua afectadas significativamente	2013	290	25	2	14	0	4	5	315
	2014	290	37	3	25	0	4	5	364

Características de las masas de agua afectadas significativamente

Volumen (m ³)	2013	395.324.000	30.100.000.000	21.000.000.000	6.199.722.000	645.000.000	2.000.000	2.200.000.000	30.445.855.000
	2014	395.324.000	21.464.956.000	20.600.000.000	343.956.000	519.000.000	2.000.000	0	43.325.236.000
Caudal (m ³ /sec)	2013	2.525,70	7.905,80	3.560	1.435,20	2.400	51,24	459,36	10.431,60
	2014	2.525,70	4.125	880	2.700,50	4	60,9	479,32	10.775,14
Clasificada como protegida	2013	76	1	0	1	0	0	0	77
	2014	76	1	0	1	0	0	0	78
Valor de su biodiversidad 1=Sí; 0=No	2013	76	2	0	2	0	0	0	78
	2014	76	12	0	12	0	0	0	100

EN25 Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante

Masas de agua afectadas por vertidos

		España y Portugal	Latinoamérica	Argentina	Chile	Brasil	Perú	Colombia	Total
Masas de agua afectadas significativamente									
Por captación ≥5% vol. total anual medio de la masa de agua	2013	4	25	0	9	1	4	11	29
	2014	4	25	0	9	1	4	11	54
Por captación en masas de agua consideradas significativas	2013	34	1	0	1	0	0	0	36
	2014	34	1	1	0	0	0	0	36
Por captación en humedales Ramsar o en zonas protegida	2013	3	0	0	0	0	0	0	3
	2014	3	0	0	0	0	0	0	3
Por captación en fuentes situadas en zonas con protección nacional	2013	61	1	0	0	0	0	1	63
	2014	61	1	0	0	0	0	1	63
Por captación en fuentes situadas en zonas con protección internacional	2013	56	0	0	0	0	0	0	56
	2014	56	0	0	0	0	0	0	56
Total de masas de agua afectadas significativamente	2013	158	27	0	10	1	4	12	212
	2014	158	28	1	10	1	4	12	214

Características de las masas de agua afectadas significativamente

Volumen (m³)	2013	341.000.000,0	948.743.139,4	400.000.000,0	0,0	519.000.000,0	0,0	29.743.139,0	2.238.486.278,4
	2014	341.000.000,0	689.000,0			689.000,0			342.378.000,0
Caudal (m³/sec)	2013	1.043,8	29.524,4	22.720,0	3.519,3	2.400,0	118,6	766,5	60.092,5
	2014	1.043,8	27.991,0	23.500,0	3.591,3	0,0	154,6	744,8	57.025,5
Clasificada como protegida	2013	60,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	60,0
	2014	60,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	60,0
Valor de su biodiversidad 1=Sí; 0=No	2013		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	2014	59,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	59,0

LA5 Período mínimo de preaviso relativo a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos

Contenidos		España	Argentina	Chile*	Brasil	Perú	Colombia
Indicar el número de semanas de preaviso a los trabajadores y sus representantes electos que se utiliza habitualmente antes de poner en práctica cambios operativos significativos que pudieran afectarles sustancialmente (1)	2012	4 semanas	Gx na, Dx 2 meses	1	nd	nd	nd
	2013	4 semanas	1 mes para despido	1	nd	nd	nd
	2014	4 semanas	1 mes para despido	1		nd	nd

(1) Entre los cambios organizacionales con consecuencias significativas para los empleados estarían incluidos reestructuraciones, externalización de operaciones, cierres, expansiones, nuevas aperturas, adquisiciones, venta total o parcial de la organización.

* Semanas

Gx: Generación. Dx: Distribución. Na: No aplica. Nd: No disponible

LA6 Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo

Contenidos		España y Portugal	Argentina	Chile	Brasil	Perú	Colombia
	2012	11.685	3.480	2.446	2.735	910	1.632
Total de Trabajadores	2013	11.086	3.963	2.507	2.672	938	1.746
	2014	10.515	4.463	2.594	2.645	947	1.625
	2012	11.086	2.663	2.507	2.672	938	1.746
Trabajadores representados en comités formales de seguridad y salud con representación conjunta	2013	11.086	3.922	2.439	2.678	932	0
	2014	10.505	4.374	2.510	2.645	947	1.625
Porcentaje total de trabajadores representados en comités formales de seguridad y salud con representación conjunta (1)	2011	100%	>75%	>75%	100%	100%	100%
	2012	100%	>75%	>75%	100%	100%	100%
	2013	100%	98%	97%	100%	100%	100%

EU22 Personas física o económicamente desplazadas y las compensaciones ofrecidas desglosadas por proyecto y tipo de impacto

Contenidos		España y Portugal	Argentina	Chile	Brasil	Perú	Colombia
	2012	0	0	425	0	0	1.812
Número total de personas económica y físicamente desplazadas (1)	2013	0	0	83	0	0	1.039
	2014		0	68	0	N.A.	613
	2012	0	0		0	0	
Número total de personas desplazadas en proyectos de ampliaciones de plantas	2013	0	0		0	0	
	2014		0	0	0	N.A.	
	2012	0	0	425	0	0	
Número total de personas desplazadas en proyectos de construcción de nuevas plantas	2013	0	0	83	0	0	
	2014		0	68	0	N.A.	
	2012	0	0		0	0	
Número total de personas desplazadas en proyectos de construcción de nuevas líneas	2013	0	0		0	0	
	2014		0	0	0	N.A.	
	2012	0			0	0	
Número total de personas desplazadas en otro tipo de proyectos	2013	0	0		0	0	
	2014		0	0	0	N.A.	
	2012	0	0,00	425,00	0	0,00	1.270,00
Número total de personas compensadas incluyendo aquellas que puedan haberse visto afectadas positivamente (2)	2013	0	0,00	83,00	45	0,00	1.039,00
	2014		0	68	50	N.A.	613

(1) Los desplazados físicos puede definirse como aquellos que tienen que ser reubicados o que pierden su vivienda. Desplazados económicamente significa que pierden bienes o la posibilidad de acceder a bienes de lo que resulta una pérdida en términos de medios de subsistencia.

(2) Incluye: acceso a la electricidad, nuevas oportunidades de empleo, etc

Edita:

Dirección General de Comunicación

Diseño:

Dirección General de Comunicación / Moonbook

Maquetación y Preimpresión:

Moonbook

Impresión:

Tf Artes Gráficas

Comprometidos con el Medio Ambiente

Depósito legal:

M-7108-2015

Este libro ha sido producido bajo las normas ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de la Calidad, e ISO 14001:2004 Sistema de Gestión Medioambiental y verificada según el EMAS. Dichos sistemas verifican que en todo momento el proceso se realiza optimizando tanto la parte productiva como la gestión de residuos de acuerdo a la normativa vigente. Todos los papeles empleados proceden de bosques gestionados de manera responsable y han sido fabricados libre de cloro elemental (ECF) con pH neutro y están libres de metales pesados. Papel adecuado para archivo según la norma ISO 9076



Impreso en papel certificado FSC®





Endesa es una empresa del Grupo Enel