



# OPEN POWER FOR A BRIGHTER FUTURE.

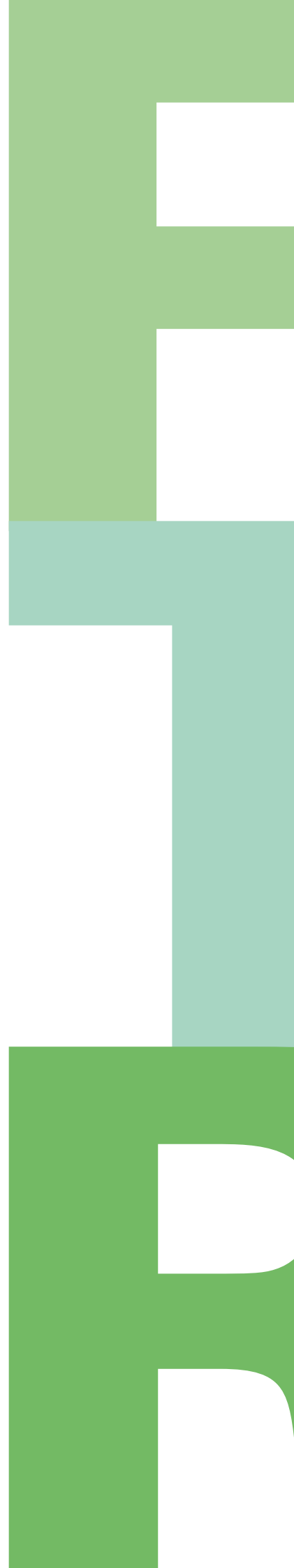
WE EMPOWER SUSTAINABLE PROGRESS.

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2019

endesa



INFORME  
DE SOSTENIBILIDAD  
2019





## Carta institucional

4



# Compromiso con la sostenibilidad

|   |           |  |           |
|---|-----------|--|-----------|
| 1.1. Quiénes somos                              | <b>10</b> | 1.8. Ratings e índices ambientales, sociales y de gobierno | <b>77</b> |
| 1.2. Impulsando el progreso sostenible          | <b>17</b> | 1.9. Participación en asociaciones                         | <b>80</b> |
| 1.3. Resultados 2019                            | <b>31</b> | 1.10. Perfil del informe                                   | <b>84</b> |
| 1.4. Gestión de riesgos                         | <b>46</b> | 1.11. Cobertura del informe                                | <b>85</b> |
| 1.5. Estudio de materialidad                    | <b>53</b> |  |           |
| 1.6. Plan de ENDESA de Sostenibilidad 2020-2022 | <b>66</b> |  |           |
| 1.7. Economía circular                          | <b>73</b> |  |           |

## 02.



# Creación de valor sostenible a largo plazo

|   |            |
|---|------------|
| <b>2.1. Descarbonización y eficiencia operativa</b> | <b>89</b>  |
| 2.1.1. Descarbonización                             | 90         |
| 2.1.2. Eficiencia operativa                         | 112        |
| <b>2.2. Centrándonos en las personas</b>            | <b>135</b> |
| 2.2.1. Nuestras personas                            | 136        |
| 2.2.2. Relación responsable con las comunidades     | 168        |
| <b>2.3. Innovación</b>                              | <b>191</b> |
| 2.3.1. Innovación                                   | 192        |
| 2.3.2. Digitalización y ciberseguridad              | 206        |

## 03.



# Pilares

|                                     |     |
|-------------------------------------|-----|
| 3.1. Buen gobierno y conducta ética | 226 |
| 3.2. Seguridad y salud laboral      | 240 |
| 3.3. Sostenibilidad ambiental       | 256 |
| 3.4. Cadena de suministro           | 300 |

## 04.



# Anexos

|   |     |
|---|-----|
| Anexo I. ENDESA, comprometida con la información sobre sostenibilidad | 320 |
| Anexo II. Informe de revisión independiente                           | 322 |
| Anexo III. Índice de contenidos GRI                                   | 324 |

**Comprometidos con el nuevo modelo energético sostenible y una transición justa e inclusiva**



Tenemos el placer de presentar el Informe de Sostenibilidad de ENDESA 2019, con el que un año más queremos cumplir con nuestro compromiso de transparencia en materia de desarrollo sostenible.

Como venimos asumiendo desde hace años, ENDESA sigue comprometida con los principales marcos de referencia internacionales promovidos por Naciones Unidas, como agente clave en la construcción de un nuevo modelo energético global y sostenible. Por ello, mantenemos un compromiso firme con los Diez Principios del Pacto Mundial, con los Principios Rectores sobre Empresa y Derechos Humanos, y con los Diecisiete Objetivos de Desarrollo Sostenible. En 2019 en ENDESA confirmamos nuestra decidida vocación de contribución a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, en especial con los ODS 7 (Energía Asequible y no Contaminante), 9 (Industria, Innovación e Infraestructura), 11 (Ciudades y Comunidades Sostenibles) y, especialmente, el 13 (Acción por el Clima), al que va dedicado más del 90% de las inversiones del Plan Estratégico 2020-2022. ENDESA también contribuye de forma indirecta, mediante el desarrollo de programas e iniciativas sociales, a la consecución del ODS 4 (Educación de calidad) y 8 (Trabajo Decente y Crecimiento económico).

Este año ha sido especialmente importante para nosotros porque en noviembre presentamos nuestro ilusionante Plan Estratégico 2020-2022, un plan que presenta una apuesta decidida por un modelo de negocio sostenible, dinámico, eficiente y alineado con la visión estratégica de ser el actor que lidere la transformación energética de la sociedad.

El Plan 2020-2022 se organiza en torno a la descarbonización y al necesario proceso de electrificación de la demanda, creando para ello infraestructuras facilitadoras de estos procesos y ecosistemas y plataformas que los soporten. Para ello, nos hemos marcado el objetivo de aumentar en más de un 38% la capacidad instalada en renovables en 2022, con una inversión asociada de 3.800 M€. Además, como parte de este compromiso con la descarbonización el Plan 2020-2022 recoge el cese de la actividad de carbón peninsular en 2022 y el abandono total de la actividad del carbón en 2030.

Para cumplir con ello, en 2019 hemos anunciado el cierre en el corto plazo de una parte muy relevante del parque de generación basado en carbón:

- Cierre de los grupos 1 y 2 de la central térmica de Alcodia, ya efectivo desde enero 2020, y funcionamiento hasta el mes de agosto de 2021 de los grupos 3 y 4 de un máximo de 1.500 horas anuales para después estar solamente operativos hasta las 500 horas anuales.
- Compromiso de cierre de la central térmica de Compostilla y la central térmica de Teruel para el 30 de junio de 2020.
- Solicitud de cierre de las centrales térmicas de As Pontes y Litoral.

Acompañamos nuestras solicitudes de cierre con proyectos de actuaciones para atenuar el impacto provocado por la disminución de actividad, destinados a promover el desarrollo de actividades económicas y la generación de empleo en las zonas en las que se encuentran ubicadas las centrales. Adicionalmente, en septiembre de 2019, ENDESA firmó su adhesión al compromiso de Naciones Unidas en materia de Transición Justa bajo la iniciativa «Acción Climática por el Trabajo», que España lidera junto a Perú y entidades como la OIT.

Preveamos un incremento de la demanda eléctrica a futuro, derivada de una mayor penetración de la electrificación. Por ello, debemos estar preparados para satisfacer las nuevas y más complejas necesidades de nuestros clientes, y adelantarnos a las tendencias del mercado, anticipando la creación de nuevos productos y servicios más eficientes y sofisticados.

El desarrollo de la red eléctrica ha venido siendo, desde hace tiempo, un pilar fundamental de la estrategia de ENDESA. La inversión prevista en este ámbito, necesaria para impulsar la electrificación de la demanda y la integración de las energías renovables, tiene por objeto mejorar la calidad y eficiencia de la red, reducir los costes de operación y aumentar el valor de los activos, a través de inversiones en redes inteligentes y la búsqueda de la excelencia. A tal efecto, en ENDESA proseguimos con nuestro esfuerzo inversor en la digitalización de la red que cifra en 1.100 M€ en su Plan Estratégico 2020-2022 para el periodo 2019-2022.

Con ello, reiteramos nuestro firme compromiso de contribuir al desarrollo de un nuevo modelo energético, basado en una alta electrificación de origen renovable como vector energético más eficiente y sostenible, que garantice una transición justa e inclusiva.

Sin embargo, hay un hecho particular que sin duda ensombrece estas buenas noticias y no queremos dejar de mencionar: a finales de año se produjo una terrible desgracia para todos los que trabajamos en ENDESA, el fallecimiento de uno de nuestros trabajadores, como consecuencia de un accidente en las labores de revisión del sistema de prevención de incendios de la central hidroeléctrica del Cijara. Queremos aprovechar estas líneas para reiterar, en nombre de todas las personas que trabajamos en ENDESA, nuestras más sinceras condolencias a sus familiares y nuestro compromiso absoluto con la seguridad y salud de todos los trabajadores de la Compañía.

Queremos también reflejar los principales avances conseguidos en cada una de nuestras líneas estratégicas y mostrar nuestro compromiso con la integración de la sostenibilidad en la estrategia y operativa de nuestros negocios. El detalle que incluimos en este Informe permite entender y comprobar que en ENDESA estamos progresando con éxito en esas líneas.

- En lo relativo a descarbonización, el ambicioso plan estratégico nos ha llevado a obtener una reducción del 44% en emisiones absolutas de CO<sub>2</sub> y las emisiones específicas en un 32% respecto a las emisiones de 2018, mejorando en todos los casos los objetivos establecidos.
- En ENDESA seguimos profundizando en el desarrollo de las personas. Durante este año, más de 1.100 empleados han participado en las diferentes acciones que se realizaron para potenciar sus capacidades. Hemos celebrado 2.198 sesiones formativas, en las que han participado 9.060 trabajadores, alcanzando una media de 40,5 horas por empleado.

También es importante resaltar el hecho de que el 23 de enero de 2020 se haya procedido a la firma del V Convenio Colectivo Marco de ENDESA, entre ENDESA y el sindicato mayoritario UGT. También se han firmado el Acuerdo Marco de Garantías para ENDESA, S.A. y sus filiales eléctricas domiciliadas en España, y el Acuerdo Voluntario de Suspensión o Extinción de los contratos de trabajo.

- En materia de Seguridad y Salud Laboral, si bien esto no puede compensar la triste noticia del fallecimiento del trabajador de ENDESA ocurrido a finales de año, hay que destacar que el índice de frecuencia de accidentes combinado de trabajadores propios y contratistas se ha situado en 0,68, claramente por debajo del objetivo de 0,80.
- En materia de atención al cliente, como resultado del proceso de mejora continua que realizamos en ENDESA, en 2019 hemos implantado una nueva forma de gestión de las reclamaciones, con una visión del cliente y «end to end» del proceso. Este nuevo modelo ha propiciado reducir el volumen de las reclamaciones en un 42% y los plazos de gestión en un 36%, pasando de 11 días en 2018 a 7,03 en 2019.
- En materia de Gobierno Corporativo, hemos trabajado para definir y establecer un modelo de liderazgo sostenible que nos permita ejercer nuestra responsabilidad económica, social y medioambiental desde una vertiente equilibrada y justa. La necesidad de potenciar la diversidad como factor esencial para asegurar la competitividad nos llevó a modificar en diciembre de 2019 la Política de Selección de Consejeros con el propósito de adaptar la gobernanza de ENDESA a las mejores prácticas en este ámbito.
- Somos conscientes de la relevancia de extender nuestro compromiso con la sostenibilidad a la cadena de suministro, por ello en 2019, el 89% de los contratistas y de los nuevos proveedores de ENDESA calificados fueron examinados sobre criterios relativos a los derechos humanos, medio ambiente y seguridad y salud laboral.



102-14

- En ENDESA hemos seguido un enfoque de creación de valor compartido en el despliegue de sus actividades, aunando los intereses de la empresa con las prioridades y necesidades de las comunidades locales en las que tenemos presencia. Para ello hemos invertido 12,5 M€ en iniciativas sociales, habiéndose llevado a cabo 203 proyectos que han generado 1.070.620 beneficiarios directos.

No queremos dejar de recordar el papel protagonista que tuvo ENDESA en la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (COP 25), celebrada en Madrid entre los días 2 y 13 de diciembre de 2019. ENDESA fue uno de los patrocinadores principales de la misma y participó activamente en esta cita, haciendo el seguimiento habitual de las negociaciones y exponiendo su visión y experiencia en varios eventos que organizó y en otros en los que participó, tanto dentro del propio recinto de la COP como en nuestra sede de Madrid.

Nuestra Compañía afronta un futuro de cambios desde el firme compromiso con la sociedad a la que nos debemos, la excelencia en nuestro desempeño y nuestra decisión de liderar esta transformación.

**D. Juan Sánchez-Calero Guilarte**

Presidente

**D. José Damián Bogas Gálvez**

Consejero Delegado





1. COMPROMISO  
CON LA  
SOSTENIBILIDAD

# 1.1. Quiénes somos

## 1.1.1. ENDESA en cifras

102-7 EU1 EU2

|  | 2017          | 2018          | 2019          |
|--|---------------|---------------|---------------|
| <b>Resultado Bruto de Explotación (EBITDA) (millones de euros)<sup>1</sup></b> | <b>3.542</b>  | <b>3.627</b>  | <b>3.841</b>  |
| <b>Resultado Neto (millones de euros)<sup>2</sup></b>                          | <b>1.463</b>  | <b>1.417</b>  | <b>171</b>    |
| <b>Resultado Ordinario Neto (millones de euros)<sup>3</sup></b>                | <b>1.452</b>  | <b>1.511</b>  | <b>1.562</b>  |
| <b>Capital Social (millones de euros)</b>                                      | <b>1.271</b>  | <b>1.271</b>  | <b>1.271</b>  |
| <b>Deuda Financiera no Corriente (millones de euros)</b>                       | <b>4.414</b>  | <b>4.975</b>  | <b>5.652</b>  |
| <b>PLANTILLA FINAL (Empleados)</b>   | <b>9.706</b>  | <b>9.763</b>  | <b>9.952</b>  |
| <b>CAPACIDAD INSTALADA BRUTA (MW)</b>  | <b>23.678</b> | <b>23.766</b> | <b>24.231</b> |
| <b>Térmica clásica</b>   | <b>8.130</b>  | <b>8.077</b>  | <b>7.659</b>  |
| <b>Térmica nuclear</b>   | <b>3.443</b>  | <b>3.443</b>  | <b>3.443</b>  |
| <b>Ciclos Combinados</b>   | <b>5.678</b>  | <b>5.678</b>  | <b>5.677</b>  |
| <b>Renovables</b>  | <b>6.428</b>  | <b>6.568</b>  | <b>7.452</b>  |
| Hidroeléctrica   | 4.752         | 4.804         | 4.792         |
| Eólica   |               | 1.751         | 2.308         |
| Fotovoltaica   |               | 13            | 352           |
| <b>PRODUCCIÓN DE ELECTRICIDAD (GWh)<sup>4</sup></b>                            | <b>78.648</b> | <b>74.193</b> | <b>61.402</b> |
| <b>Térmica clásica</b>   | <b>31.906</b> | <b>28.997</b> | <b>13.346</b> |
| <b>Térmica nuclear</b>   | <b>26.448</b> | <b>24.067</b> | <b>26.279</b> |
| <b>Ciclos Combinados</b>   | <b>11.849</b> | <b>8.957</b>  | <b>11.687</b> |
| <b>Renovables</b>  | <b>8.445</b>  | <b>12.172</b> | <b>10.090</b> |
| Hidroeléctrica   | 5.004         | 8.459         | 5.861         |
| Eólica   |               | 3.688         | 4.127         |
| Fotovoltaica   |               | 24            | 101           |
| Resto  |               | 1             | 1             |
| <b>VENTAS DE ELECTRICIDAD A CLIENTE FINAL (GWh)</b>                            | <b>96.513</b> | <b>89.639</b> | <b>89.441</b> |
| Precio regulado  | 12.919        | 12.356        | 11.385        |
| Mercado liberalizado <sup>5</sup>  | 83.594        | 77.283        | 78.056        |
| <b>NÚMERO DE CLIENTES ELECTRICIDAD<sup>8</sup> (miles)</b>                     | <b>10.848</b> | <b>10.754</b> | <b>10.635</b> |
| Mercado regulado <sup>6</sup>  | 5.255         | 5.029         | 4.807         |
| Mercado liberalizado <sup>5</sup>  | 5.593         | 5.725         | 5.828         |
| <b>VENTAS DE GAS (GWh)<sup>7</sup></b>   | <b>79.834</b> | <b>86.729</b> | <b>79.784</b> |
| Mercado Liberalizado   | 46.578        | 47.810        | 45.584        |
| Mercado Regulado   | 1.372         | 1.430         | 1.295         |
| Mercado Internacional  | 24.523        | 25.270        | 19.968        |
| Ventas Mayoristas  | 7.361         | 12.219        | 12.937        |

| 102-7 EU3  | 2017           | 2018           | 2019           |
|--|----------------|----------------|----------------|
| <b>NÚMERO DE CLIENTES GAS<sup>8</sup> (miles)</b>                      | <b>1.560</b>   | <b>1.604</b>   | <b>1.649</b>   |
| Mercado Regulado   | 246            | 233            | 230            |
| Mercado Liberalizado   | 1.314          | 1.371          | 1.419          |
| <b>ENERGÍA DISTRIBUIDA<sup>4</sup> (GWh)</b>                           | <b>117.961</b> | <b>117.029</b> | <b>116.611</b> |
| <b>INFORMACIÓN FISCAL</b>  |                |                |                |
| Subvenciones públicas recibidas (millones €)                           | 315            | 287            | 273            |
| Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro (millones €) | 3,71           | 4,94           | 4,18           |

- <sup>1</sup> Resultado Bruto de Explotación (EBITDA) = Ingresos – Aprovisionamientos y Servicios + Trabajos realizados por el Grupo para su Activo – Gastos de Personal – Otros Gastos Fijos de Explotación.
- <sup>2</sup> Resultado Neto = Resultado Neto de la Sociedad Dominante.
- <sup>3</sup> Resultado Ordinario Neto = Resultado Neto de la Sociedad Dominante – Resultado Neto en Ventas de Activos no Financieros (superiores a 10 millones de euros) – Pérdidas Netas por Deterioro de Activos no Financieros (superiores a 10 millones de euros).
- <sup>4</sup> Datos medidos en barras de central.
- <sup>5</sup> 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.
- <sup>6</sup> Clientes a tarifa. No se incluyen los clientes por peajes.
- <sup>7</sup> Sin consumos propios de generación.
- <sup>8</sup> Puntos de suministro.

## 1.1.2. Actividades principales

102-1 102-2

ENDESA, S.A. y sus Sociedades Dependientes desarrollan sus actividades en el negocio eléctrico y de gas fundamentalmente en el mercado de España y Portugal. Asimismo, en menor medida,

comercializan electricidad y gas en otros mercados europeos, así como otros productos y servicios relacionados con su negocio principal, en particular, en Alemania, Francia y Países Bajos.

La organización se articula en las actividades de generación, comercialización y distribución, incluyendo cada una de ellas la actividad de electricidad y, en su caso, la de gas y otros productos y servicios.

## 1.1.3. Mercados principales

102-4 102-6

ENDESA realiza las actividades de generación, distribución y venta de electricidad y gas, principalmente, en España y Portugal, y, en menor medida, desde su plataforma en España comercializa electricidad y gas en otros mercados europeos, y, en particular, en Alemania, Francia y Países Bajos. A continuación, se describen los mercados y actividades que desarrolla ENDESA:

### 1.1.3.1. Mercado de España

- **Generación de electricidad:** ENDESA desarrolla la actividad de generación eléctrica en el sistema peninsular y en los Territorios No Peninsulares, que comprenden los territorios insu-

lares de Baleares y Canarias y las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla.

- La actividad de generación convencional tiene carácter de actividad liberalizada, pudiendo contar la generación procedente de energías renovables con una retribución específica.

- Por su parte, la generación en los Territorios No Peninsulares tiene un tratamiento singular, atendiendo a las especificidades derivadas de su ubicación territorial, siendo su retribución regulada. La generación procedente de energías renovables en los Territorios No Peninsulares tiene incentivos a la inversión por reducción de los costes de generación.

• **Comercialización de electricidad, gas y otros productos y servicios:**

La actividad de comercialización consiste en la venta de energía en el mercado, así como la venta de otros productos y servicios para el cliente. La comercialización es una actividad liberalizada.

- **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.

### 1.1.3.2. Mercado de Portugal

102-4

- **Generación de electricidad:** La actividad de generación de electricidad en Portugal se lleva a cabo en un entorno competitivo.
- **Comercialización de electricidad y gas y otros productos y servicios:** Esta actividad es de carácter liberalizado en Portugal.

## 1.1.4. Estructura organizativa

102-2 102-5 102-45

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, S.A. cuenta principalmente con las siguientes Sociedades:

### 1.1.4.1. Generación de energía: ENDESA Generación, S.A.U.

ENDESA Generación, S.A.U. agrupa, entre otras, las participaciones en Gas y Electricidad Generación, S.A.U. (100%) y Unión Eléctrica de Canarias Generación, S.A.U. (100%), que gestionan los activos de generación situa-

dos en los Territorios No Peninsulares (TNP), y ENEL Green Power España, S.L.U. (EGPE) (100%), que gestiona los activos de generación procedente de fuentes renovables.

A 31 de diciembre de 2019, la potencia bruta total instalada de ENDESA en España ascendía a 24.231 MW. A esa fecha, la potencia bruta instalada en renovables era de 7.452 MW. El parque de generación de ENDESA alcanzó en el ejercicio 2019 una producción neta total de 61.402 GWh.

### 1.1.4.2. Distribución de energía: ENDESA Red, S.A.U.

Esta sociedad agrupa, entre otras, a Edistribución Redes Digitales, S.L.U.

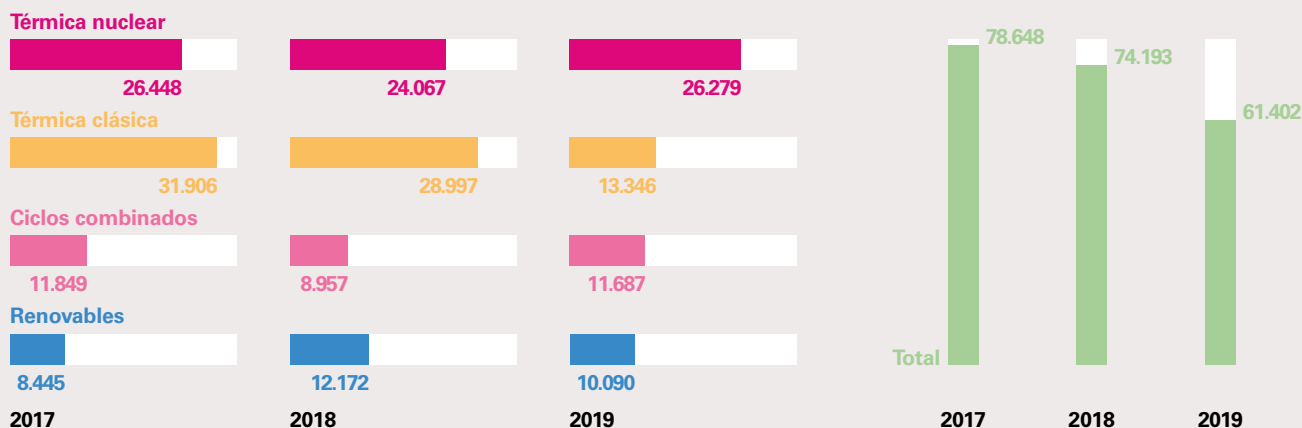
(anteriormente denominada ENDESA Distribución Eléctrica, S.L.U.) (100%), que asume la actividad regulada de distribución de electricidad, y ENDESA Ingeniería, S.L.U. (100%).

A 31 de diciembre de 2019, ENDESA distribuye electricidad en 27 provincias españolas de 10 Comunidades Autónomas (Andalucía, Aragón, Baleares, Canarias, Castilla y León, Cataluña, Comunidad Valenciana, Extremadura, Galicia y Navarra) y en la Ciudad Autónoma de Ceuta, con una extensión total de 195.500 km<sup>2</sup> y una población cercana a los 21 millones de habitantes.

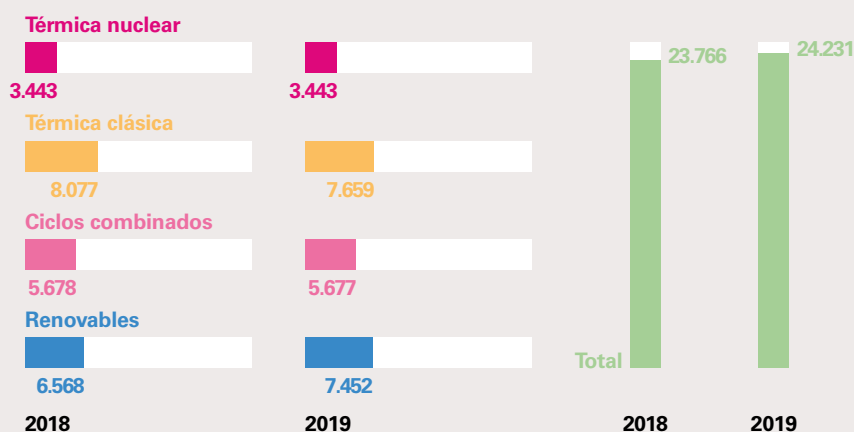
El número de clientes con contrato de acceso a las redes de distribución de ENDESA superó en esa fecha los 12 millones y la energía total distribuida por las redes de ENDESA, medida en barras de central, alcanzó los 116.611 GWh en el ejercicio 2019.

### Producción de energía eléctrica de ENDESA\* (GWh)

\* En barras de central



### Capacidad instalada bruta (MW)



## 1.1.4.3. Comercialización de energía: ENDESA Energía, S.A.U. y ENDESA X, S.A.U.

**ENDESA Energía, S.A.U.** fue creada el 3 de febrero de 1998 para desarrollar actividades de comercialización, respondiendo así a las exigencias derivadas del proceso de liberalización del Sector Eléctrico español. Su actividad fundamental es el suministro de energía a los clientes que deciden ejercer su derecho a elegir suministrador y recibir el servicio en el mercado liberalizado y otros productos y servicios en torno al desarrollo de infraestructuras

de energía eficientes y servicios de mantenimiento.

Además, ENDESA Energía, S.A.U. es titular al 100% de participaciones en las sociedades Energía XXI Comercializadora de Referencia, S.L.U. (anteriormente denominada ENDESA Energía XXI, S.L.U.), ENDESA Operaciones y Servicios Comerciales, S.L.U., que tiene por objeto prestar servicios comerciales vinculados al suministro de energía, ENDESA Ener-

gía Renovable, S.A.U. y ENDESA Soluciones S.U., dedicadas a la comercialización de todo tipo de productos energéticos, en particular, de energía eléctrica y gas natural específicamente con fuentes de origen renovable, y de productos y servicios añadidos, respectivamente.

102-2 102-5 102-45

ENDESA Energía, S.A.U. realiza actividades de comercialización en los merca-

dos liberalizados de Alemania, Francia, Países Bajos y Portugal.

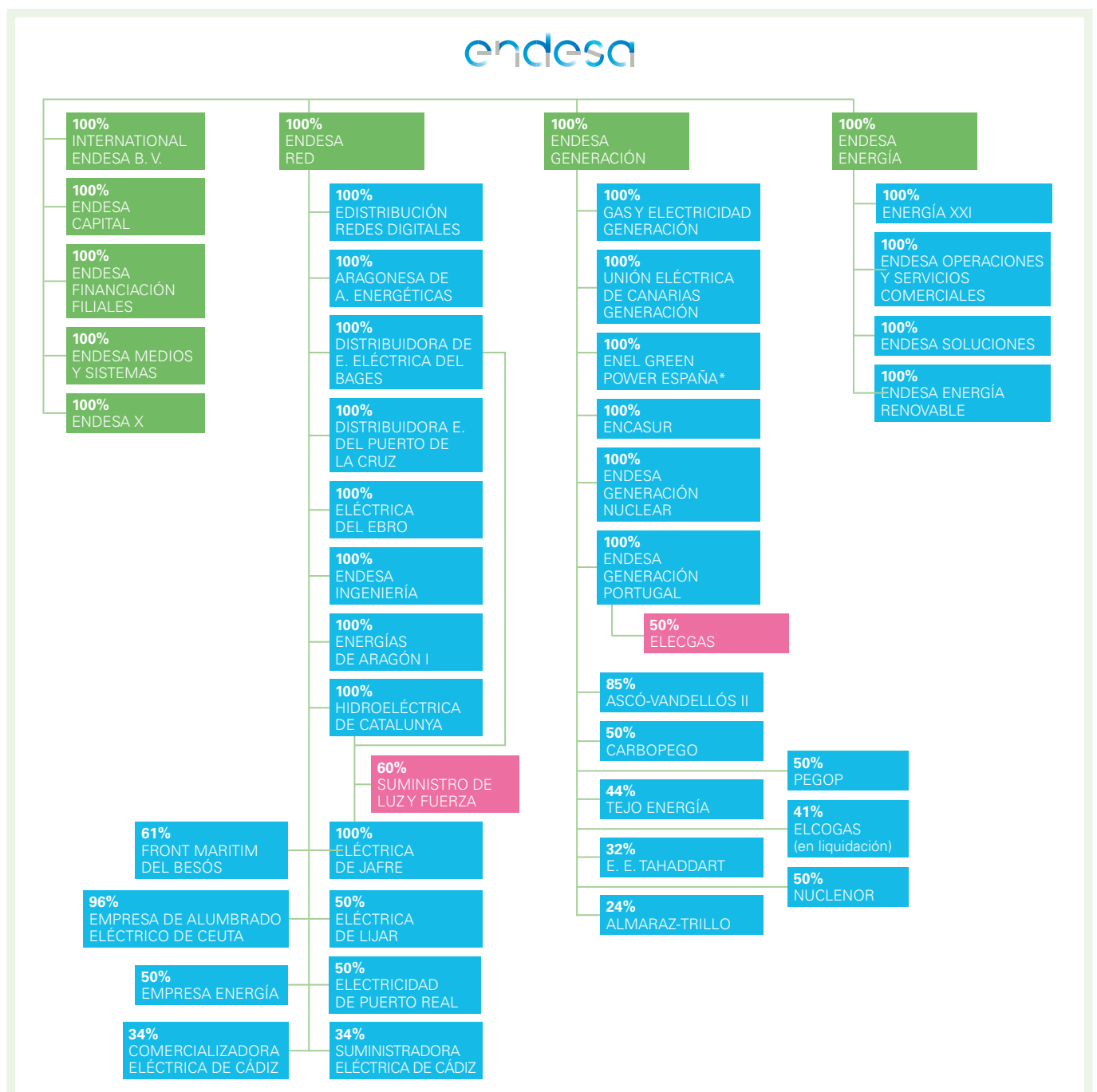
**ENDESA X, S.A.U.** fue creada el 26 de junio de 2018 para llevar a cabo actividades de desarrollo y comercialización de nuevos servicios adaptados a la evolución del mercado energético. La Línea de Negocio de ENDESA X centra su actividad en 4 líneas de actuación: e-Home, e-Industries, e-City y e-Mobility, que buscan oportunidades en el ámbito de la

movilidad eléctrica, la gestión de la demanda, la generación distribuida, el almacenamiento de energía y la ampliación de los servicios prestados a los clientes domésticos, industriales e institucionales.

En el ejercicio 2019, las ventas de electricidad netas han ascendido a 89.441 GWh y, a 31 de diciembre de 2019, la cartera de clientes en el mercado eléctrico estaba integrada por 10,6 millones de puntos de suministro. El volumen to-

tal de gas comercializado en el ejercicio 2019 ascendió a 79.784 GWh y, a 31 de diciembre de 2019, la cartera de clientes en el mercado convencional de gas natural estaba integrada por 1,6 millones de puntos de suministro.

A continuación, se detalla el mapa societario de ENDESA a 31 de diciembre de 2019 en el que se recogen, de forma gráfica, las principales sociedades participadas:





100%  
ENEL GREEN  
POWER ESPAÑA

|   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|
| 51%<br>AGUILÓN 20                                   | 40%<br>DEPURACIÓN<br>DESTILACIÓN<br>RECICLAJE   | 80%<br>EÓLICAS<br>DE AGAETE                                 | 37%<br>MINICENTRALES<br>DEL CANAL<br>IMPERIAL-GALLUR  | 100%<br>PARQUE EÓLICO<br>MUINIESA                               | 100%<br>SISTEMAS<br>ENERGÉTICOS<br>SIERRA DEL<br>CARAZO |
| 100%<br>ALMUSSAFES<br>SERVICIOS<br>ENERGÉTICOS      | 100%<br>EMINTEGRAL<br>CYCLE                     | 55%<br>EÓLICAS DE<br>FUENCALIENTE                           | 100%<br>NAVALVILLAR<br>SOLAR                          | 52%<br>PARQUE EÓLICO<br>PUNTA DE TENO                           | 65%<br>SOCIEDAD EÓLICA<br>DE ANDALUCÍA                  |
| 100%<br>ARANORT<br>DESARROLLOS                      | 100%<br>ENERGÍA EÓLICA<br>ALTO DEL LLANO        | 40%<br>EÓLICAS DE<br>FUERTEVENTURA                          | 100%<br>OLIVUM PV<br>FARM 01                          | 58%<br>PARQUE EÓLICO<br>SIERRA DEL<br>MADERO                    | 50%<br>SOCIEDAD EÓLICA<br>EL PUNTAL                     |
| 100%<br>BAIKAL<br>ENTERPRISE                        | 100%<br>ENERGÍA NETA<br>SA CASETA<br>LLUCMAJOR  | 50%<br>EÓLICAS DE<br>LA PATAGONIA                           | 33%<br>OXAGESA<br>(en liquidación)                    | 56%<br>PLANTA EÓLICA<br>EUROPEA                                 | 60%<br>SOCIEDAD EÓLICA<br>LOS LANCES                    |
| 100%<br>BALEARES<br>ENERGY                          | 55%<br>ENERGÍAS<br>ALTERNATIVAS<br>DEL SUR      | 40%<br>EÓLICAS<br>DE LANZAROTE                              | 100%<br>PAMPINUS PV<br>FARM 01                        | 30%<br>PRODUCTORA<br>DE ENERGÍAS                                | 36%<br>SOTAVENTO<br>GALICIA                             |
| 100%<br>BAYLIO SOLAR                                | 67%<br>ENERGÍAS DE<br>GRAUS                     | 50%<br>EÓLICAS<br>DE TENERIFE                               | 90%<br>PARAVENTO                                      | 100%<br>PROMOCIONES<br>ENERGÉTICAS<br>DEL BIERZO                | 51%<br>TAUSTE ENERGÍA<br>DISTRIBUIDA                    |
| 100%<br>BOGARIS PV1                                 | 77%<br>ENERGÍAS<br>ESPECIALES<br>DE CAREÓN      | 60%<br>EÓLICOS<br>DE TIRAJANA                               | 30%<br>PARC EOLIC<br>LA TOSSA-LA MOLA<br>D'EN PASCUAL | 33%<br>PROYECTOS<br>UNIVERSITARIOS<br>DE ENERGÍAS<br>RENOVABLES | 45%<br>TERMOTECENERGÍA<br>(en liquidación)              |
| 40%<br>BOIRO ENERGÍA                                | 80%<br>ENERGÍAS<br>ESPECIALES<br>DE PEÑA ARMADA | 70%<br>EXPLOTACIONES<br>EÓLICAS<br>DE ESCUCHA               | 30%<br>PARC EOLIC<br>LOS ALIGARS                      | 100%<br>RENOVABLES<br>MEDIAVILLA                                | 33%<br>TOLEDO PV  |
| 51%<br>BOSA DEL EBRO                                | 100%<br>ENERGÍAS<br>ESPECIALES<br>DEL ALTO ULLA | 74%<br>EXPLOTACIONES<br>EÓLICAS<br>EL PUERTO                | 100%<br>PARQUE EÓLICO<br>A CAPELADA                   | 100%<br>RENOVABLES<br>LA PEDRERA                                | 100%<br>TORREPALMA<br>ENERGY                            |
| 100%<br>CASTIBLANCO<br>SOLAR                        | 50%<br>ENERGÍAS<br>ESPECIALES<br>DEL BIERZO     | 51%<br>EXPLOTACIONES<br>EÓLICAS<br>SANTO DOMINGO<br>DE LUNA | 50%<br>PARQUE EÓLICO<br>BELMONTE                      | 50%<br>SALTO DE<br>SAN RAFAEL                                   | 100%<br>VALDECABALLERO<br>SOLAR                         |
| 33%<br>CENTRAL<br>HIDRÁULICA<br>GÚÉJAR-SIERRA       | 100%<br>ENVATIOS<br>PROMOCIÓN I                 | 65%<br>EXPLOTACIONES<br>EÓLICAS<br>SASO PLANO               | 80%<br>PARQUE EÓLICO<br>CARRETERA<br>DE ARINAGA       | 67%<br>SAN FRANCISCO<br>DE BORJA                                | 87%<br>VIRULEIROS                                       |
| 20%<br>COGENERACIÓN EL<br>SALTO<br>(en liquidación) | 100%<br>ENVATIOS<br>PROMOCIÓN II                | 90%<br>EXPLOTACIONES<br>EÓLICAS SIERRA<br>COSTERA           | 75%<br>PARQUE EÓLICO<br>DE BARBANZA                   | 45%<br>SANTO ROSTRO<br>COGENERACIÓN<br>(en liquidación)         | 100%<br>XALOC SOLAR                                     |
| 38%<br>COMPAÑÍA<br>EÓLICA TIERRAS<br>ALTAS          | 100%<br>ENVATIOS<br>PROMOCIÓN III               | 80%<br>EXPLOTACIONES<br>EÓLICAS SIERRA<br>LA VIRGEN         | 82%<br>PARQUE EÓLICO<br>DE SAN ANDRÉS                 | 100%<br>SEGUIDORES<br>SOLARES PLANTA 2                          | 40%<br>YEDESA<br>COGENERACIÓN<br>(en liquidación)       |
| 25%<br>CORPORACIÓN<br>EÓLICA DE<br>ZARAGOZA         | 100%<br>ENVATIOS<br>PROMOCIÓN XX                | 100%<br>FOTOVOLTAICA<br>YUNGULLOS                           | 66%<br>PARQUE EÓLICO<br>DE SANTA LUCÍA                | 28%<br>SISTEMA<br>ELÉCTRICO DE<br>CONEXIÓN<br>VALCAIRE          | 100%<br>SISTEMAS<br>ENERGÉTICOS<br>ALCOHUIJATE          |
| 100%<br>DEHESA DE<br>LOS GUADALUPES<br>SOLAR        | 100%<br>EÓLICA<br>DEL CIERZO                    | 100%<br>FURATENA<br>SOLAR 1                                 | 100%<br>PARQUE EÓLICO<br>FARLÁN                       | 100%<br>SISTEMAS<br>ENERGÉTICOS<br>CAMPOLIVA                    | 100%<br>SISTEMAS<br>ENERGÉTICOS<br>MAÑÓN<br>ORTIGUEIRA  |
| 100%<br>DEHESA PV<br>FARM 03                        | 100%<br>EÓLICA DEL<br>PRINCIPADO                | 30%<br>HIDROELÉCTRICA<br>DE OUROL                           | 90%<br>PARQUE EÓLICO<br>FINCA DE MOGÁN                | 96%<br>SISTEMAS<br>ENERGÉTICOS<br>MAÑÓN<br>ORTIGUEIRA           |   |
| 100%<br>DEHESA PV<br>FARM 04                        | 51%<br>EÓLICA VALLE<br>DEL EBRO                 | 51%<br>HISPANO<br>GENERACIÓN DE<br>ENERGÍA SOLAR            | 76%<br>PARQUE EÓLICO<br>MONTES DE<br>LAS NAVAS        |   |   |

### 1.1.4.3.1. 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.

Los activos participados por ENDESA en 2019 suman una potencia instalada en régimen ordinario de 1.483 MW distribuidos a través de sus participaciones en Tejo Energía (628 MW) y Elecgas (855 MW).

ENDESA posee el 43,75% en Tejo Energía, compañía propietaria de la central térmica de carbón, y el 50% de Elecgas, compañía propietaria de la central de

gas, ambas establecidas en Pego. A su vez, ENDESA es propietaria del 100% de la energía producida por Elecgas, a través del contrato de Tolling vigente entre ambas partes.

Las centrales de carbón y gas de Pego generaron 1.078 GWh y 2.340 GWh respectivamente (2.812 GWh correspondientes a ENDESA), que significó una cuota del 5,6% del consumo eléctrico total de Portugal.

La operación y el mantenimiento de la central de carbón y del ciclo combinado de Pego está a cargo de Pegop, compañía participada por ENDESA en un

50%. ENDESA también participa en el 50% de Carbopego, empresa que realiza el aprovisionamiento del carbón para la central.

ENDESA se mantiene como uno de los operadores principales del mercado liberalizado portugués de energía eléctrica. Al finalizar el año, ENDESA había suministrado 7,2 TWh a más de 350.000 puntos de suministro, distribuidos de la siguiente forma: más de 30.000 puntos en media tensión y más de 320.000 puntos en baja tensión. En cuanto al gas, se han suministrado casi 4,7 TWh y se cuenta más de 87.000 puntos de suministro activos al cierre del ejercicio.

### 1.1.4.3.2. Negocio en otros países

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 392 MW, ubicada al norte de la Villa de Asilah, cerca del río Tahaddart. En 2019, la central alcanzó una producción de 2.102 GWh (673 GWh correspondientes al 32% de ENDESA).

En **Francia**, ENDESA ha suministrado 14,0 TWh de gas en 2019 a casi 4.800 puntos de suministro activos.

En **Alemania**, ENDESA ha suministrado más de 2,1 TWh de electricidad y 55 GWh de gas, con casi 250 puntos de suministro activos en total.

En los **Países Bajos**, la Compañía ha suministrado 0,7 TWh en electricidad y más de 1.200 GWh en gas, con más de 100 puntos de suministro activos en electricidad y más de 100 en gas al cierre del ejercicio.

# 1.2. Impulsando el progreso sostenible

## 1.2.1. Compromiso con un modelo energético sostenible

### | 1.2.1.1. El posicionamiento estratégico Open Power

El sector energético está experimentando un profundo cambio provocado por las principales macro tendencias (cambio climático, concentración urbana, fortalecimiento de la sociedad civil, revolución tecnológica y digital), y por otras emergentes fruto de los cambios tecnológicos y sociales.

ENDESA, como respuesta a estos cambios y a través del concepto Open Power,

el cual constituye la misión, visión y valores de la Compañía, ha estado siempre a la vanguardia de los diferentes avances producidos en el sector energético, llevando energía segura, asequible y sostenible a millones de personas.

Por ello, consciente de ese cambio, se sitúa en una nueva era de la energía, más abierta, participativa y digital, abriendo el mundo de la energía a nue-

vas tecnologías, abriendo la gestión de la energía a las personas, la posibilidad de nuevos usos de la energía y a un mayor número de alianzas.

Ese posicionamiento se resume en el concepto de Open Power, con la visión de hacer frente a algunos de los mayores desafíos del mundo mediante valores como la responsabilidad, innovación, confianza o proactividad.

#### MISIÓN 2025

- Abrir la energía a más personas**
- Abrir la energía a las nuevas tecnologías**
- Abrir nuevas formas de gestionar la energía para el consumidor**
- Abrir la energía a nuevos usos**
- Abrirnos a más colaboradores**

#### VISIÓN

Open Power para hacer frente a algunos de los mayores desafíos del mundo.

#### VALORES

##### Responsabilidad

Cada uno de nosotros es responsable del éxito del grupo, a todos los niveles. Ponemos nuestra energía al servicio de las personas para mejorar su vida y hacerla más sostenible.

##### Innovación

Vivimos y trabajamos con curiosidad, nos esforzamos por ir más allá de lo habitual y superamos nuestros temores para abrir la energía a nuevos usos, tecnologías y personas. Aprendiendo de los errores igual que de los aciertos.

##### Confianza

Actuamos de manera competente, honesta y transparente, para ganarnos la confianza de nuestros compañeros, clientes y colaboradores externos, valorando las diferencias individuales. A su vez, confiamos en su capacidad para crear valor y compartirlo.

##### Proactividad

Nos hacemos cargo de nuestro trabajo en primera persona. Interpretamos continuamente los escenarios y retos mundiales para adelantarnos a los cambios, redefiniendo las prioridades si el contexto lo requiere.

## 1.2.1.2. Compromiso con la sostenibilidad

Mantener una posición de liderazgo y reforzarla de cara al futuro supone un cumplimiento equilibrado de las responsabilidades de ENDESA en materia económica, social y medioambiental, sobre la base de criterios éticos y es por ello, en línea con el posicionamiento estratégico Open Power, que ENDESA ha colocado la sostenibilidad en el centro de su cultura empresarial, integrando la misma en su estrategia y contribuyendo al desarrollo sostenido

basado en el intercambio de la creación de valor dentro y fuera de la empresa.

Tras actualizar la Política de Sostenibilidad, cuyo objeto es formalizar y concretar el compromiso de la empresa con el Desarrollo Sostenible, puesto de manifiesto en el posicionamiento estratégico Open Power, y alcanzar la creación de valor compartido, ENDESA sentó las bases para superar con éxito los desafíos energéticos a los que se enfrenta la sociedad moderna.

Los compromisos de futuro recogidos en dicha Política constituyen la guía y fundamento del comportamiento de

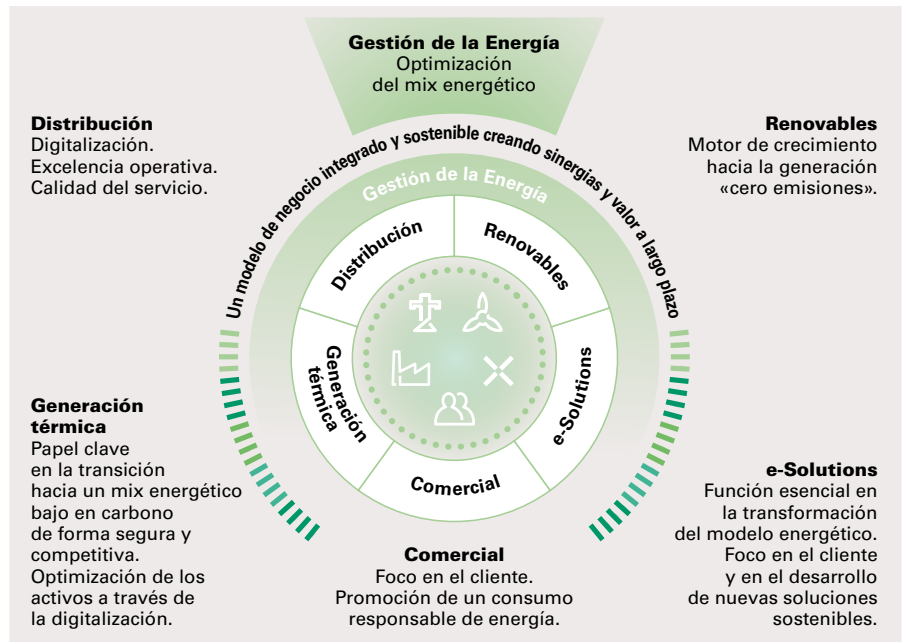
ENDESA en la gestión de su actividad empresarial, y su cumplimiento está expresamente impulsado por la Dirección de la Empresa, concierne a sus empleados, contratistas y proveedores, y se expone a la valoración de terceros. Asimismo, el Consejo de Administración, a través del Comité de Auditoría y Cumplimiento, supervisa la correcta implantación de los principios de la política a lo largo de toda la cadena de creación de valor de la empresa.

La implementación de esta política se desarrolla a partir de los diferentes Planes de Sostenibilidad de ENDESA y en base a 9 compromisos de futuro:



### 1.2.1.3. El modelo de negocio sostenible de ENDESA

El modelo de negocio sostenible de ENDESA queda definido por su posicionamiento estratégico, su compromiso con la sostenibilidad y los principales retos que aborda, integrando la sostenibilidad en toda la cadena de valor de la energía y caracterizado por la digitalización y la promoción de una economía baja en carbono.



## 1.2.2. Sistema de gobierno y gestión de la sostenibilidad

102-18

102-19

102-20

102-21

102-26

102-27

102-29

102-30

102-32

ENDESA dispone de un sistema de gestión y gobierno de la sostenibilidad que involucra a todas las áreas de la compañía. De esta manera se garantiza que el compromiso de ENDESA con la sostenibilidad se mantiene firme en todos los procesos de toma de decisión y en el desempeño de su actividad diaria.

De este modo, el Consejo de Administración es responsable de la aprobación de la política y el plan de sostenibilidad y atribuye al Comité de Auditoría y Cumplimiento funciones de supervisión, entre ellas:

- Revisar la Política de Sostenibilidad de la sociedad, velando porque esté orientada a la creación de valor.
- Realizar un seguimiento de la estrategia y prácticas de responsabilidad

social corporativa y evaluar su grado de cumplimiento.

- Supervisar y evaluar los procesos de relación con los distintos grupos de interés.
- Realizar una evaluación de todo lo relativo a los riesgos no financieros de la Sociedad incluyendo los operativos, tecnológicos, legales, sociales, medioambientales, políticos y reputacionales.
- Coordinar el proceso de reporte de la información no financiera y sobre diversidad, conforme a la normativa aplicable y a los estándares internacionales de referencia.

Asimismo, este Comité tiene otras funciones relacionadas con determinados aspectos de sostenibilidad:

- Informar las propuestas de modificación del Código Ético de la sociedad y supervisar su cumplimiento.
- Supervisar el cumplimiento de las reglas de gobierno corporativo de la sociedad, y evaluar periódicamente la adecuación del sistema de gobierno corporativo, con el fin de que cumpla su misión de promover el interés social y tenga en cuenta, según corresponda, los legítimos intereses de los restantes grupos de interés.

Por otro lado, el Comité Ejecutivo de Dirección, compuesto por el Consejero Delegado y los Directores Generales, es el órgano ejecutivo encargado de desarrollar e implementar la estrategia de sostenibilidad de ENDESA y garantizar la integración de los aspectos sociales,

ambientales y éticos en los procesos de toma de decisión realizados al más alto nivel.

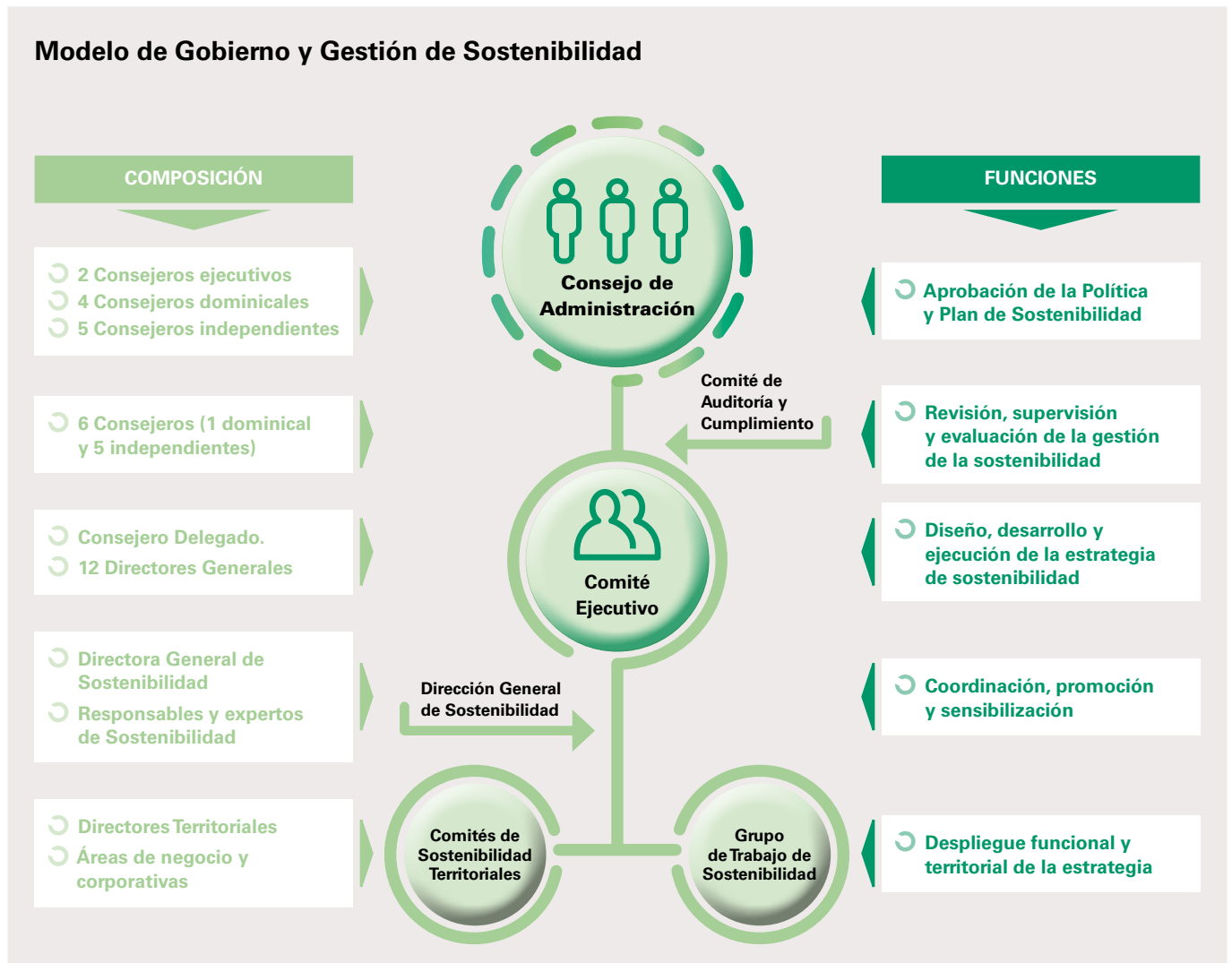
La gestión de la sostenibilidad en ENDESA es una cuestión transversal a toda la compañía, por ello existe un grupo de trabajo, compuesto por todas las áreas de negocio y soporte, encargado de integrar los principios de la sostenibilidad en la gestión diaria del negocio, definiendo los objetivos

y las acciones que incluye el plan de sostenibilidad.

Además, con el fin de extender la estrategia de sostenibilidad e incorporar las particularidades locales de ENDESA, existen 7 comités de sostenibilidad territoriales, presididos por el máximo representante de la Compañía en el territorio, y cuyas funciones principales son las de potenciar y complementar las líneas de actuación establecidas en el plan de

sostenibilidad, proporcionando un mejor ajuste de la actuación de ENDESA y traduciendo los objetivos y compromisos a la realidad local.

Por último, la Dirección General de Sostenibilidad, que depende directamente del Consejero Delegado y se encuentra presente en el Comité Ejecutivo de Dirección, asume funciones de coordinación e impulso de la estrategia de sostenibilidad de ENDESA.



# 1.2.3. Compromiso con la Agenda de Naciones Unidas

- 102-12
- 103-1 Enfoque de gestión no discriminación
- 103-2 Enfoque de gestión no discriminación
- 103-3 Enfoque de gestión no discriminación

ENDESA asume los principales marcos de referencia internacionales promovidos por las Naciones Unidas para la gestión sostenible como agente cla-

ve en el proceso de construcción de un nuevo modelo energético global y sostenible. Así, mantiene un firme compromiso con los Diez Principios del

Pacto Mundial, los Principios Rectores sobre Empresa y Derechos Humanos y con los Diecisiete Objetivos de Desarrollo Sostenible.



### 1.2.3.1. Los diez principios del Pacto Mundial

ENDESA fue una de las primeras empresas españolas en adherirse al Pacto Mundial, lo hizo en 2002, incorporando los principios en sus normas de Integridad Corporativa, política y estrategia de sostenibilidad y extendió este enfoque a todas las geografías en las que está presente.

Desde el lanzamiento de la iniciativa, ENDESA 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, 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 fa-

vorable 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.

El Pacto Mundial exige a las empresas participantes elaborar un Informe Anual de Progreso en el que se detalle el trabajo realizado para la integración de los diez principios en las estrategias y operaciones de negocio, el cual debe ser público y encontrarse a disposición de los grupos de interés. En este sentido, ENDESA ha vuelto a alcanzar el nivel avanzado del Pacto Mundial de Naciones Unidas en 2019,

la máxima categoría con la que se pueden calificar los informes de progreso. 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 gobierno 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 2019, ENDESA ha mantenido su compromiso con el Pacto Mundial. En este sentido, ENDESA ha participado activamente en la Red Española del Pacto Mundial —de la que forma parte de su Comité Ejecutivo—, especialmente en lo relativo a la promoción de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y los Principios Rectores sobre Empresa y Derechos Humanos.

### 1.2.3.2. Los Principios Rectores sobre Empresa y Derechos Humanos

ENDESA tiene un compromiso permanente con el respeto y la promoción de los derechos humanos. Este compromiso se refleja en sus políticas corporativas 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. Asimismo, 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.

Tras la aprobación de los Principios Rectores de Empresa y Derechos Humanos por Naciones Unidas, ENDESA decidió adaptar formalmente su compromiso histórico con el respeto y la promoción de los derechos humanos a este nuevo marco, integrándolo en la gestión de la actividad empresarial.



### 1.2.3.3. Los Objetivos de Desarrollo Sostenible

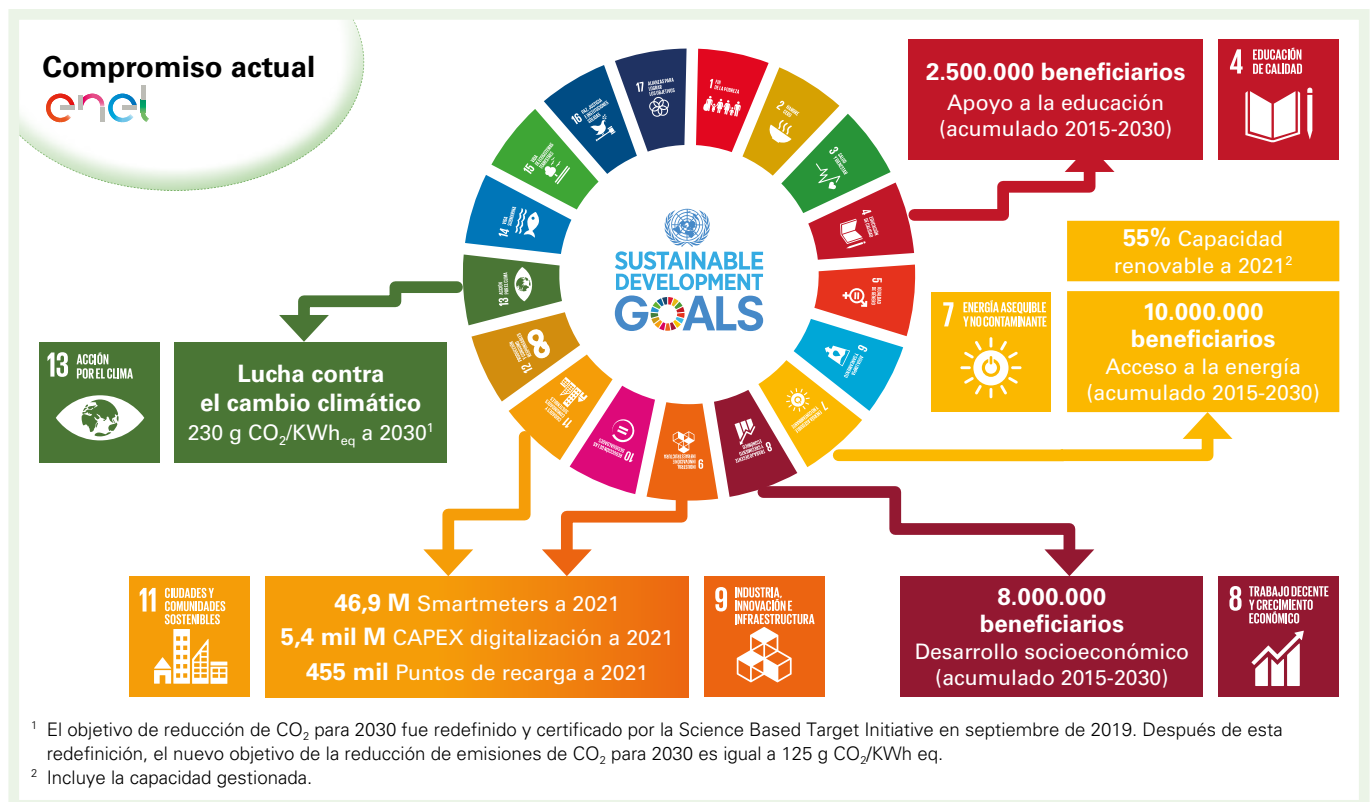
El 25 de septiembre de 2015, la ONU aprobó la Agenda 2030 sobre el Desarrollo Sostenible, para que los países y sus sociedades pudieran solucionar conjuntamente los problemas críticos de la humanidad. La Agenda cuenta con 17 objetivos y 169 metas a alcanzar en 2030. ENDESA colaboró en la elabo-

ración de esta Agenda y se encuentra firmemente comprometida con ella. Reconoce la oportunidad histórica que suponen los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la implicación del sector privado para superar los principales desafíos a los que la sociedad se enfrenta, desde la lucha contra el cambio climáti-

co hasta la erradicación de la pobreza y el progreso económico y social.

102-12

Esta visión es compartida dentro del Grupo ENEL, que se ha comprometido públicamente con 6 ODS y redefinido sus objetivos para el año 2030.



ENDESA, por su parte, asume estos compromisos y los adapta al contexto en el que opera. De este modo, desde que en 2016 anunciara su contribución específica a la Agenda 2030, la compañía ha seguido avanzando respecto a su compromiso con seis objetivos. Cuatro de ellos inciden directamente en su propio modelo de negocio:

- **ODS 13 (Acción por el clima):** Descarbonización del «mix» energético en 2050, estableciendo objetivos ambiciosos de reducción de las emisiones específicas de CO<sub>2</sub> frente al

año 2017 en torno al 70% para 2030 y del 100% para el año 2050. Además fija un objetivo de producción libre de emisiones del 60% en 2020, 75% en 2030 y 100% en 2050.

- **ODS 9 (Industria, Innovación e infraestructura) y ODS 11 (Comunidades y ciudades sostenibles):** Inversión de 1,3 miles de millones de euros en el periodo de vigencia del Plan Estratégico 2019-2022 para liderar el futuro energético a través de la digitalización, instalación de 12 millones de

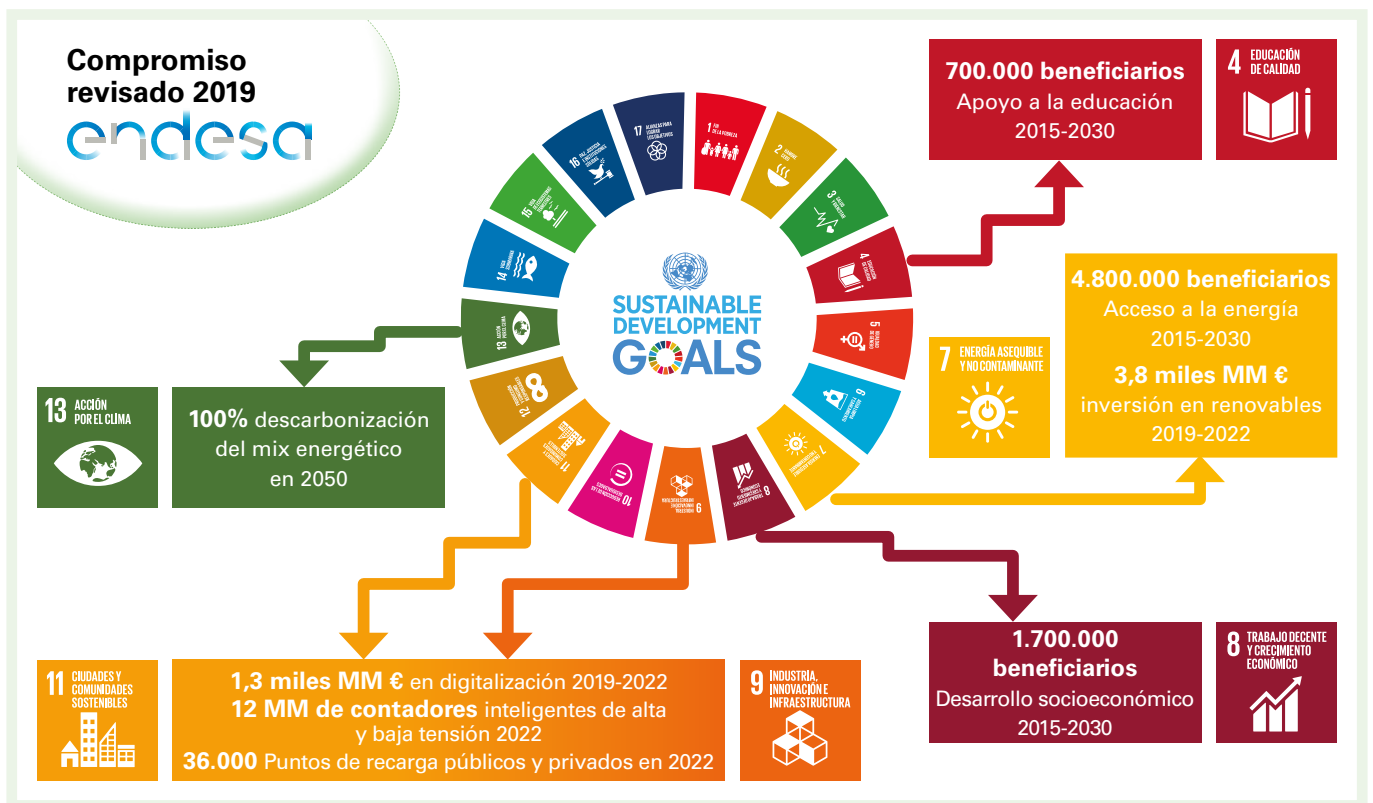
contadores inteligentes de alta y baja tensión en 2022 y Plan despliegue infraestructuras públicas de recarga eléctrica de 36.000 puntos de recarga (públicos y privados) en 2022.

- **ODS 7 (Energía asequible y no contaminante):** Como contribución directa, incorporamos objetivos ambiciosos tanto en el plan industrial como en el plan de sostenibilidad: 3,8 miles millones de euros de inversión en desarrollo y gestión de activos en renovables para el periodo 2019-2022 que

permita alcanzar aproximadamente el 60% de su capacidad peninsular basada en fuentes renovables en 2022, con un 85% de producción libre de CO<sub>2</sub>. Como contribución indirecta se desarrollan programas de formación y capacitación de la energía, accesibilidad y fomento de la eficiencia energética, que alcanzarán 4,8 millones de beneficiarios en el periodo acumulado 2015-2030.

Asimismo, ENDESA contribuye al **ODS 4 (Educación de calidad)** con el que tiene fijado un compromiso público de alcanzar los 700.000 beneficiarios en el periodo 2015-2030 y al **ODS 8 (Trabajo decente y crecimiento económico)** donde la compañía ha fijado un compromiso público de llegar a 1.700.000 beneficiarios en el mismo periodo a través de las iniciativas sociales llevadas a cabo por la Compañía.

Estos seis son los ODS más prioritarios para ENDESA y, por tanto, sobre los que pone un mayor énfasis, pero actúa también de forma decidida sobre todos los ODS, sobre los que viene fijando objetivos y reportando desde su aparición. Para ello, el Plan de ENDESA de Sostenibilidad 2020-2022 determina la hoja de ruta de los próximos 3 años para contribuir a la Agenda 2030, alineando por tanto su estrategia de sostenibilidad a este marco universal.



## La campaña de comunicación interna «Cumplimos Juntos»

ENDESA está desarrollando desde septiembre de 2019 una campaña interna en relación con los ODS con un triple objetivo:

- Dar a conocer el compromiso de ENDESA con los ODS.
- Dar a conocer los ODS a los empleados.
- Movilizar al empleado a la acción.

Para ello se ha creado una red de Embajadores de ODS entre los empleados, que se van a ocupar de difundir el mensaje de ENDESA y su contribución a la Agenda 2030 y de movilizar al resto de empleados.

Durante más de un año, y después de una reunión inicial de lanzamiento con la participación de la primera línea directiva de la compañía, se están realizando reuniones mensuales con todos los embajadores en las que ca-

da mes, uno de los ODS será el protagonista.

Para dar mayor difusión a la iniciativa y promover la involucración de todos los empleados, además de los elementos de comunicación internos generalistas, se han desplegado elementos gráficos en las sedes de ENDESA en los distintos territorios y en cada reunión mensual tendrá también protagonismo un territorio específico albergándola.

## 1.2.4. Respeto de los derechos humanos

### 1.2.4.1. La política de derechos humanos de ENDESA

103-1 Enfoque de gestión evaluación derechos humanos

103-2 Enfoque de gestión evaluación derechos humanos

103-3 Enfoque de gestión evaluación derechos humanos

102-15

El Consejo de Administración de ENDESA, S.A. aprobó en 2013 la política de derechos humanos, siguiendo así con las recomendaciones establecidas por los Principios Rectores. Esta política 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. Asimismo, promueve la adhesión de sus contratis-

tas, proveedores y socios comerciales a los mismos principios, prestando particular atención a las situaciones de conflicto y de alto riesgo.

Con el fin de aplicar los compromisos recogidos en la política de derechos humanos, y siguiendo las recomendaciones de los principios rectores, ENDESA desarrolló en 2017 un proceso de debida diligencia para garantizar su implantación y seguimiento. La implementación de las acciones incluidas en ese plan de

acción, prevista para el año 2018 y posteriores se ha completado en un 100% en el año 2019. Este plan es supervisado de manera anual por el Consejo de Administración de ENDESA.

La política identifica ocho principios enmarcados en dos grandes ámbitos, como son las prácticas laborales y las comunidades y sociedades:

La política se encuentra disponible en [www.ENDESA.com](http://www.ENDESA.com)

#### Los principios de la Política de Derechos Humanos

- 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



PRÁCTICAS LABORALES

- Respeto a los derechos de las comunidades
- Integridad: Tolerancia cero con la corrupción
- Privacidad y comunicaciones



COMUNIDADES Y SOCIEDAD

## 1.2.4.2. El proceso de Debida Diligencia

102-15

ENDESA llevó a cabo un proceso de debida diligencia, durante 2017, a través del cual evaluó el nivel de cumplimiento de su política y de los Principios Rectores. Este proceso abarcó toda su actividad empresarial en España, incluyendo las actividades de generación, distribución y comercialización de electricidad, así como la gestión de

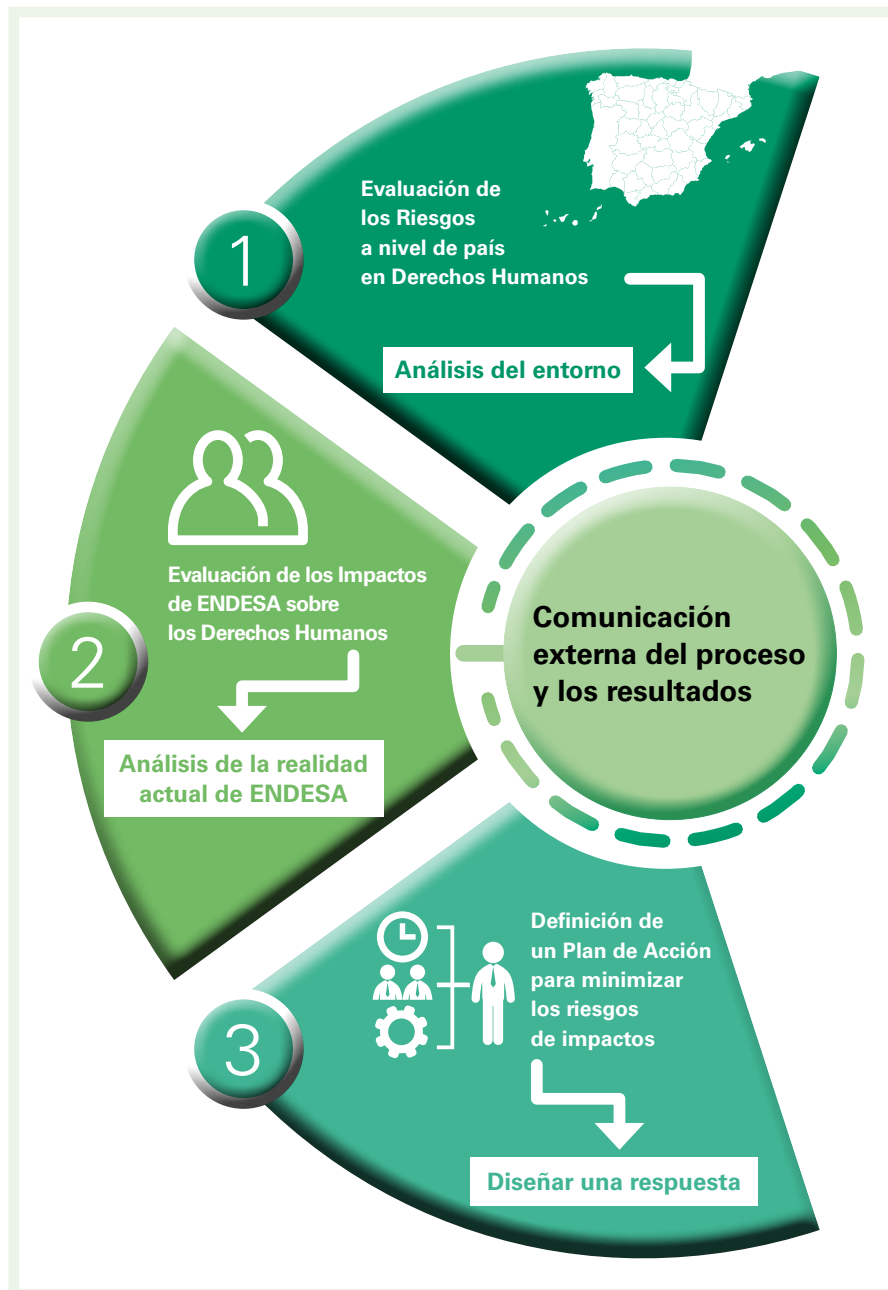
la cadena de suministro, los procesos de compra de activos y las funciones corporativas.

Dicho proceso se desarrolló a partir de una primera identificación del nivel de riesgo país, una posterior evaluación de los impactos reales y potenciales de la actividad de ENDESA sobre los

derechos humanos y, finalmente, el diseño de un plan de acción.

Dada la relevancia que este tema tiene para ENDESA, todo el proceso fue presentado al Comité de Auditoría y Cumplimiento (CAC) el 29 de enero de 2018 para informar de los principales resultados de la Debida Diligencia y del plan de acción diseñado, a efectos de realizar un seguimiento con carácter anual del mismo. Asimismo, en la sesión del 24 de febrero de 2020 el CAC ha sido informado de las acciones realizadas en 2019 para dar cumplimiento al mencionado plan de acción. En el año 2019 se han realizado el 100% de las acciones del plan de acción resultado de la Debida Diligencia.

El proceso de revisión de la Debida Diligencia tiene una periodicidad de tres años. De este modo en 2020 ENDESA iniciará un nuevo proceso de Debida Diligencia.



102-15

### 1.2.4.2.1. Identificación del nivel de riesgo país

Con el fin de conocer el contexto en el que opera ENDESA en el ámbito de los derechos humanos e identificar aquellos asuntos que, por las condiciones regulatorias y sociales, pudiesen suponer un mayor nivel de riesgo de partida, ENDESA llevó a cabo una consulta a más de 50 expertos procedentes de diferentes ámbitos como: Naciones Unidas, sociedad civil, instituciones académicas, ciudadanía, clientes y cadena de suministro.

Dicha consulta permitió a la Compañía clasificar cada uno de los principios recogidos en la política de derechos humanos de acuerdo al nivel de riesgo de incumplimiento existente en España —marcado principalmente por el nivel de desarrollo de la legislación vigente y

el contexto social del país—, donde la Compañía opera.

### 1.2.4.2.2. Evaluación de impactos de la actividad empresarial de ENDESA

El objetivo de la segunda fase del proceso fue la realización de un análisis de la cadena de creación de valor de ENDESA con el fin de identificar impactos reales y potenciales de la Compañía sobre cada uno de los aspectos recogidos en la política de derechos humanos y en los Principios Rectores aplicables. Para ello, se actuó en dos niveles:

- Realización de entrevistas en profundidad a la Alta Dirección y el Consejero Delegado con el fin de analizar el «estado del arte» de la integración del respeto de los derechos humanos

en la gestión diaria de la empresa, pudiendo así identificar potenciales riesgos y oportunidades.

- Evaluación interna de las políticas, procedimientos, sistemas y prácticas de la empresa en cada una de las áreas de negocio y de gestión, a partir del análisis de más de 130 indicadores que miden el desempeño en los diferentes aspectos de derechos humanos vinculados con la gestión empresarial.

Dicho análisis permitió verificar que ENDESA disponía ya en el momento de realizar la Debida Diligencia de un conjunto de mecanismos y sistemas de gestión muy robustos que le permiten garantizar el respeto de los derechos humanos y gestionar adecuadamente los riesgos existentes. En este sentido, se resumen a continuación los principales resultados y mecanismos de gestión existentes identificados en 2017:

| Aspectos  | Nivel de Gestión y Madurez en ENDESA | Mecanismos para la Gestión del Riesgo   |
|---|--------------------------------------|---|
| Ámbito: Prácticas laborales   |                                      |   |
| <b>Libertad de Asociación y Negociación Colectiva</b>                 | Robusto                              | Más del 90% de la plantilla cubierta por convenios colectivos acordados con las diferentes organizaciones sindicales y ajustados a los tratados en vigor de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) ratificados por España. El funcionamiento de dichas organizaciones y el derecho a la acción sindical se recogen expresamente en los convenios colectivos.   |
| <b>Rechazo al Trabajo Forzoso u Obligatorio y al Trabajo Infantil</b> | Robusto                              | Los sistemas de gestión y los procedimientos de Personas y Organización garantizan la ausencia de menores de edad en la plantilla. El empleado más joven tenía en el momento de hacer la debida diligencia 22 años. A 31/12/2019 el empleado más joven tiene 22 años.<br>Las condiciones de contratación de empleados son claramente detalladas en el propio contrato y los convenios colectivos regulan la realización de horas extraordinarias, existiendo el compromiso de su remuneración y minimización.   |
| <b>Respeto a la Diversidad y no Discriminación</b>                    | Robusto                              | ENDESA dispone de una política y un plan de acción de diversidad e inclusión que establece objetivos y líneas de actuación en cuatro ámbitos (género, edad, nacionalidad y discapacidad) con el fin de difundir una cultura que ponga atención a la diversidad como elemento de generación de valor.<br>Además, el convenio colectivo regula el plan de igualdad existente en la empresa.   |
| <b>Seguridad y Salud Laboral (SSL)</b>                                | Robusto                              | Los centros de trabajo de ENDESA disponen de sistemas de gestión de seguridad y salud laboral certificados por el estándar internacional OHSAS 18.001, a través de los cuales se establecen las medidas oportunas para gestionar los riesgos inherentes a la actividad industrial de ENDESA y reducir los ratios de accidentalidad. Además, la prevención de riesgos laborales está integrada en las actividades, procesos, prácticas e instalaciones a lo largo de todos los órganos de gestión de la empresa. |
| <b>Condiciones de Trabajo Justas y Favorables</b>                     | Robusto                              | Las condiciones de trabajo se regulan a través de los convenios colectivos acordados con las organizaciones sindicales. Además, los diferentes mecanismos y procedimientos de gestión de Personas y Organización están orientados a propiciar unas condiciones de trabajo que superan los requisitos establecidos por la normativa vigente.   |

| Aspectos                                  | Nivel de Gestión y Madurez en ENDESA   | Mecanismos para la Gestión del Riesgo   |
|---|--|---|
| Ámbito: Comunidades y Sociedad            |  |   |
| Respeto a los Derechos de las Comunidades | Relaciones Responsables con las Comunidades  | Robusto<br>ENDESA está actualmente implementando una metodología de creación de valor compartido en la gestión de sus operaciones locales, a través de la cual integra las expectativas de las comunidades locales en la gestión de los activos y busca soluciones que generen valor en la Sociedad, contribuyendo así a obtener la «licencia social» para operar. Esta metodología se implementa a lo largo de toda la vida útil del activo.   |
|   | Gestión de la Seguridad  | Robusto<br>ENDESA realiza un uso de las fuerzas de seguridad privada de acuerdo a lo establecido por la normativa vigente. Los servicios de seguridad son prestados por personal externo debidamente acreditado y autorizados por el Ministerio del Interior. Como parte de su formación están incluidos aspectos sobre la legislación de Seguridad Privada, los derechos básicos de las personas y los derechos humanos. Asimismo, se someten a procesos de revisión y evaluación periódicamente por parte de los cuerpos y fuerzas de seguridad del Estado. |
|   | Medio Ambiente   | Robusto<br>ENDESA dispone de sistemas de gestión ambiental certificados por ISO 14001 para el 100% de su actividad de generación y distribución de electricidad. A través de dichos sistemas, la Compañía establece planes de vigilancia ambiental y medidas de mejora continua que van más allá de los requisitos establecidos por la normativa vigente.   |
| Integridad y Conducta Ética               | Robusto<br>ENDESA dispone de un Código Ético, un Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción y otras normas de acuerdo con los más adelantados modelos de «compliance». Además, entre otros aspectos, ENDESA ha establecido protocolos de actuación concretos con el fin de orientar las acciones de sus colaboradores en relación con la aceptación y ofrecimiento de regalos y atenciones, así como en el trato con funcionarios públicos y autoridades. Igualmente, ENDESA cuenta con un modelo de Prevención de Riesgos Penales que da cumplimiento a la normativa aplicable al grupo en materia de responsabilidad penal de la persona jurídica. Este modelo ha sido certificado en 2017 según la norma UNE 19601: 2017. Finalmente, la Compañía cuenta desde 2017 con una política de cumplimiento legal y antisoborno, así como un sistema de gestión antisoborno certificado por la norma UNE-ISO 37.001-2017. |   |

Durante el proceso de Debida Diligencia se ha analizado también la extensión del compromiso con los derechos humanos a lo largo de toda la cadena de creación de valor, incluyendo la cadena de suministro y las relaciones responsables con los clientes. Los principales mecanismos para la gestión de ambos aspectos se detallan a continuación:

| Aspecto                               | Mecanismos para la Gestión   |
|---------------------------------------|--|
| Cadena de Suministro                  |  |
| Gestión de Proveedores y Contratistas | Las condiciones generales de contratación incluyen obligaciones para los proveedores y contratistas en relación al respeto de los derechos humanos durante la prestación del servicio contratado por ENDESA. Asimismo, desde 2017 el proceso de calificación de proveedores incluye criterios de evaluación de derechos humanos para las familias de proveedores con mayores riesgos. En caso necesario, se prevé la realización de auditorías y visitas in-situ, así como el establecimiento de planes de mejora por parte de los proveedores y, si procede, la pérdida de la calificación y la posible suspensión del contrato.  |
| Provisión de Combustibles             | El sector eléctrico debe provisionarse de combustibles fósiles cuya procedencia es, en muchos casos, de países donde existen marcos jurídicos menos estables y con mayor riesgo de incumplimiento de los derechos humanos. Por ello, ENDESA realiza de forma sistemática un análisis de contrapartes previo a la contratación de dichos servicios. Este análisis permite identificar controversias relevantes que puedan conllevar riesgos legales y reputacionales para la Compañía e incorpora elementos relacionados con los derechos humanos. Asimismo, durante los últimos años ha existido una elevada presión por parte de la Sociedad civil y los inversores en lo referido a la minería del carbón, trasladando dicha presión sobre las empresas eléctricas (especialmente las europeas) que utilizan este combustible para la operación de sus centrales térmicas. Si bien ENDESA ha anunciado el abandono de su actividad de carbón peninsular a 2022 y ha solicitado ya el cierre de todas sus centrales de carbón peninsular y de los Grupos 1 y 2 de la central térmica de Alcodia, todavía y como parte del Grupo ENEL, forma parte de la iniciativa Bettercoal. Promovida por un conjunto de empresas eléctricas europeas, esta iniciativa de vocación mundial busca promover la mejora continua de la responsabilidad corporativa en la cadena de suministro del carbón, incluyendo los derechos humanos como uno de sus elementos principales. De este modo, las empresas mineras deben adoptar el código de Bettercoal e implementar un conjunto de buenas prácticas y someterse a procesos de evaluación y mejora continua. Para mayor detalle ver el apartado Cadena de Suministro de este informe. |

## Relaciones Responsables con el Cliente

**Privacidad y Comunicaciones**

ENDESA dispone de un sistema certificado por AENOR para el trato de asesores comerciales y de Atención al Cliente que se apoya en un código ético específico dirigido a velar porque la actividad comercial cumpla con la legislación vigente, respete la vida privada, garantice la protección de menores y respete a quienes no deseen información comercial.

En lo relativo a la protección de datos de carácter personal, ENDESA dispone de los sistemas y mecanismos de vigilancia y revisión oportunos para dar cumplimiento con la Ley Orgánica de Protección de Datos.

Con respecto a las comunicaciones publicitarias existe un sistema interno de control de las mismas que busca minimizar riesgos y evitar mensajes que pueda atentar contra la dignidad humana o los derechos humanos.

**Acceso a la Energía a Clientes Vulnerables**

ENDESA reconoce el papel esencial que el acceso a la energía constituye para garantizar el cumplimiento de los derechos humanos, ya que está directamente relacionado con el bienestar de las personas y su calidad de vida.

En este sentido, los Estados tienen la responsabilidad principal de garantizar un acceso sostenible, seguro y asequible a los servicios energéticos básicos. No obstante, el sector eléctrico puede contribuir a este fin y promover así el un desarrollo social y económico que sea inclusivo y sostenible.

En este contexto, ENDESA es consciente del grave problema que supone la incapacidad de hacer frente a la factura energética en muchos hogares españoles y, por ello, la Compañía ha sido pionera en la firma de convenios con la Administración Pública para garantizar el suministro a los clientes vulnerables.

Además, la Compañía desarrolla diferentes actuaciones encaminadas a promover la eficiencia energética y el ahorro en la factura de la luz de este tipo de colectivos.

### 1.2.4.3. Oportunidades de mejora y plan de acción

Durante el proceso de evaluación del cumplimiento de la política de derechos humanos y su alineamiento con los Principios Rectores, se identificaron un conjunto de oportunidades de mejora para fortalecer el compromiso de la Compañía con el respeto de los derechos humanos en el desempeño de su actividad industrial y comercial.

Así, estas oportunidades de mejora se clasifican en cuatro ámbitos: reforzar y difundir el compromiso de ENDESA con

los derechos humanos; promover entre los empleados la integración de los derechos humanos en la actividad empresarial; fortalecer las relaciones con las comunidades locales; y extender el compromiso y el control a la cadena de valor.

Para dar respuesta a estos cuatro ámbitos de actuación se definió un plan de acción que contiene 27 acciones, cuyo desarrollo estaba previsto para 2018 y años sucesivos y cuyo seguimiento es

elevado al Consejo de Administración de ENDESA, S.A. a través del Comité de Auditoría y Cumplimiento (CAC).

A continuación, se detallan las principales oportunidades de mejora identificadas y las acciones realizadas en el plan de acción que se presentó en detalle al Comité de Auditoría y Cumplimiento (CAC) de 28 de enero de 2019. En el cuadro puede comprobarse que a 31 de diciembre de 2019 se ha alcanzado ya un grado de consecución del 100%.

| Ámbito de Mejora   | Principales Actuaciones   | Estado a 31/12/2019   |
|--|---|---|
| Reforzar y difundir el compromiso de ENDESA con los derechos humanos, tanto a los empleados como a grupos de interés externos. | <ul style="list-style-type: none"> <li>Inclusión de una referencia al compromiso con los Derechos Humanos y la debida diligencia en la documentación pública relativa a la política y gestión de activos nucleares.</li> <li>Difusión externa del compromiso de ENDESA con los derechos humanos y las actuaciones que se están realizando.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Texto agregado explicitando el compromiso con los Derechos Humanos y la debida diligencia en apartado específico de nucleares.</li> <li>Comunicación de la política de Derechos Humanos e intensa campaña de comunicación entre septiembre y diciembre a través de la intranet.</li> </ul> |
| Promover entre los empleados la integración de los derechos humanos en la actividad empresarial de ENDESA.                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Formación sobre derechos humanos a la plantilla de ENDESA.</li> <li>Impulso de los programas de diversidad e inclusión y promoción de la mejora de los ratios de diversidad.</li> <li>Mejora de los ratios de seguridad (frecuencia, gravedad y accidentes mortales).</li> </ul>                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Lanzamiento de un curso internet para todos los empleados en diciembre 2018.</li> <li>Objetivos de mejora incluidos ya en el PES 2019-2021 y en el PES 2020-2022.</li> </ul>   |
| Fortalecer las relaciones con las comunidades locales.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Continuación de la implementación de mecanismos y acciones para la gestión de las relaciones con las comunidades locales en las actividades de generación y distribución de electricidad.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Implantación de metodología de Creación de Valor Comparado en activos térmicos y renovables en O&amp;M y ajuste de la metodología para generación y distribución para poner más foco en Derechos Humanos.</li> </ul>   |
| Extender el compromiso y el control a la cadena de valor.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis sobre la viabilidad de incluir criterios de Derechos Humanos en el proceso de <i>vendor rating</i>.</li> <li>Continuación de la extensión de los criterios de evaluación en derechos humanos a los procesos de compra de activos.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Criterios incluidos. Piloto realizado a principios de 2019.</li> <li>Extendido a las operaciones de compra de activos (Distribuidora de Ceuta).</li> </ul>   |

Adicionalmente, dentro del plan de acción de la debida diligencia se han desarrollado otras acciones también relevantes:

- Ampliación de la información recogida en el informe de sostenibilidad.
- Incorporación de la función de relación con las comunidades locales a nivel de instalación.
- Promoción de medidas para evitar que se produzcan actitudes de discriminación durante el proceso de selección (lenguaje inclusivo en publicaciones, al menos una mujer en los candidatos finalistas, reporting exhaustivo del porcentaje de mujeres

en todas las fases del proceso de selección, etc).

- Sensibilización a gestores sobre el compromiso de la empresa de minimizar el número de horas extraordinarias.
- Inclusión de criterios de Derechos Humanos en el proceso de evaluación (*vendor rating*) de proveedores.
- Inclusión de aspectos de Derechos Humanos en el cuestionario de sostenibilidad realizado a contratistas.
- Comunicación y difusión del canal ético a proveedores y contratistas.
- Nuevo procedimiento de evaluación de contrapartes con foco en Dere-

chos Humanos en proveedores de carbón.

- Desplegado el plan de emergencias de presas hidráulicas en el 100% de los activos.
- Incorporado un foco en Derechos Humanos en los focus group realizados con ONGs para la elaboración del análisis de materialidad.
- Creación de un canal específico (`sostenibilidad_csv@enel.com`) para recibir dudas, quejas o aclaraciones sobre los proyectos que se desarrollen que se incluirá en los panel sites de cada una de las obras de los parques renovables.

#### 1.2.4.4. Mecanismos de denuncia y reclamaciones

La política de derechos humanos de ENDESA prevé que cuando cualquier persona relacionada con ENDESA, ya sea un empleado o una persona externa, considere que existe una situación contraria a lo recogido en la propia política, puede informar de ello a la Función de Auditoría de la empresa.

En el tratamiento de estas comunicaciones, la Función de Auditoría actuará para proteger a los informantes de cualquier forma de represalia, entendiéndose como tal cualquier acto que pueda dar lugar a la mera sospecha de que la persona en cuestión pueda ser objeto de cualquier forma de discriminación o penalización. Además, se garantiza la confidencialidad de la identidad de los informantes, salvo que en la legislación aplicable se establezca lo contrario.

Por otro lado, para aquellas cuestiones relacionadas con el ámbito laboral, ENDESA dispone de los mecanismos necesarios para establecer un diálogo continuo con las diferentes organizaciones sindicales a través de los cuales éstas pueden transmitir quejas o reclamaciones a la empresa. Igualmente, a través del posicionamiento estratégico de Open Power, ENDESA busca establecer un diálogo cada vez más continuo y cercano con las organizaciones de la sociedad civil mediante el cual también se pueden recibir quejas o sugerencias sobre temas vinculados con los derechos humanos. En este sentido, cabe destacar incluso la existencia de un buzón de sostenibilidad a través del cual cualquier grupo de interés puede contactar con la empresa.

En todo caso en que, a partir de una comunicación de este tipo, se determine

que se ha producido un incumplimiento de los principios recogidos en esta Política, se aplicará el procedimiento correspondiente previsto en el Código Ético. Igualmente, ENDESA está comprometida a desarrollar los mecanismos de remediación oportunos, sin perjuicio de permitir el acceso a otros mecanismos judiciales y no judiciales que puedan existir.

Adicionalmente, dentro del Plan de Acción de la Debida Diligencia, se ha creado un canal específico (`sostenibilidad_csv@enel.com`) para facilitar la recepción de dudas, quejas o aclaraciones sobre los proyectos que se desarrollen. La información sobre la existencia de este canal, estará disponible, además de en los canales de comunicación habituales de ENDESA, en los paneles informativos (panel sites) emplazados en cada una de las obras de los parques renovables.



### 1.2.4.5. Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas

En 2019 ha habido 2 denuncias de temas relacionados con derechos humanos («mobbing» o clima corporativo y gestión de personas y organización), en 2018 tuvimos 3 denuncias de temas relacionados con derechos humanos.

De las denuncias de 2019, una de ellas se ha derivado a un especialista para su gestión, siguiendo el protocolo establecido y en ninguna se ha verificado incumplimiento.

## 1.3. Resultados 2019

### 1.3.1. Desempeño económico de ENDESA

#### Principales indicadores económicos



Ingresos

**20.158** millones de €



EBITDA

**3.841** millones de €

Resultado neto

**171** millones de €



Resultado ordinario neto

**1.562** millones de €

#### 1.3.1.1. Resultados consolidados

ENDESA obtuvo un resultado ordinario neto, sin incluir los efectos de carácter no recurrente, de 1.562 millones de euros en el ejercicio 2019, lo que supone un aumento del 3,4% respecto del ejercicio anterior.

El resultado neto atribuido a la Sociedad Dominante ha ascendido a 171 millones

de euros en el ejercicio 2019, lo que supone una disminución del 87,9% frente a los 1.417 millones de euros obtenidos en el ejercicio 2018.

La disminución del resultado neto de ENDESA en el ejercicio 2019 es debida al registro contable de un deterioro

neto de valor por un importe total de 1.409 millones de euros correspondiente, de una parte, a la totalidad del valor neto contable de los activos de generación térmica peninsular de carbón (1.105 millones de euros) y, por otra parte, a las Unidades Generadoras de Efectivo (UGEs) de los Territorios

No Peninsulares(TNP) (304 millones de euros). Para más detalle ver apartado 2.3.2. Costes de Explotación del Informe de Gestión Consolidado 2019.

A continuación, se presenta la distribución del resultado neto y del resultado ordinario neto del ejercicio 2019 entre los Negocios de ENDESA

y su variación respecto del ejercicio anterior.

Millones de Euros

|                                 | Resultado Neto <sup>2</sup> |              |               |                       | Resultado Ordinario Neto <sup>3</sup> |              |            |                       |
|---------------------------------|-----------------------------|--------------|---------------|-----------------------|---------------------------------------|--------------|------------|-----------------------|
|                                 | 2019                        | 2018         | % Var.        | % Aportación al Total | 2019                                  | 2018         | % Var.     | % Aportación al Total |
| Generación y Comercialización   | (823)                       | 396          | (307,8)       | (481,3)               | 586                                   | 490          | 19,6       | 37,5                  |
| Distribución                    | 1.077                       | 1.046        | 3,0           | 629,8                 | 1.059                                 | 1.046        | 1,2        | 67,8                  |
| Estructura y Otros <sup>1</sup> | (83)                        | (25)         | 232,0         | (48,5)                | (83)                                  | (25)         | 232,0      | (5,3)                 |
| <b>Total</b>                    | <b>171</b>                  | <b>1.417</b> | <b>(87,9)</b> | <b>100,0</b>          | <b>1.562</b>                          | <b>1.511</b> | <b>3,4</b> | <b>100,0</b>          |

<sup>1</sup> Estructura, Servicios y Ajustes.

<sup>2</sup> Resultado Neto = Resultado Neto de la Sociedad Dominante.

<sup>3</sup> Resultado Ordinario Neto = Resultado Neto de la Sociedad Dominante - Resultado Neto en Ventas de Activos no Financieros (superiores a 10 millones de euros) - Pérdidas Netas por Deterioro de Activos no Financieros (superiores a 10 millones de euros).

## 1.3.1.2. Ingresos, EBITDA y resultados de explotación

En 2019 los ingresos se situaron en 20.158 millones de euros, 37 millones de euros inferiores (-0,2%) a los obtenidos en el ejercicio 2018. Para

ver el resultado bruto de explotación (EBITDA) y el resultado de explotación (EBIT) por segmentos (Generación y Comercialización; Distribución

y Estructura y Otros) ver apartado 2.4 Resultados por Segmentos del Informe de Gestión Consolidado 2019.

|                          | Resultados 2019 |             |             |             |             |             |
|--------------------------|-----------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
|                          | Ingresos        |             | EBITDA      |             | EBIT        |             |
|                          | Mill. euros     | % var. 2018 | Mill. euros | % var. 2018 | Mill. euros | % var. 2018 |
| <b>España y Portugal</b> | 20.158          | -0,2        | 3.841       | +5,9        | 388         | -79,8       |

### 1.3.1.3. Inversiones

En 2019 las inversiones brutas de ENDESA han ascendido a 2.202 millones de euros (1.470 millones de euros en 2018), conforme al siguiente detalle:

| Millones de Euros                               |                         |                          |              |             |
|---|-------------------------|--------------------------|--------------|-------------|
|   |                         | Inversiones <sup>2</sup> |              |             |
|   | Referencia <sup>1</sup> | 2019                     | 2018         | % Var.      |
| Generación y Comercialización                   |                         | 1.290 <sup>3</sup>       | 585          | 120,5       |
| Generación Territorios No Peninsulares (TNP)    |                         | 80                       | 66           | 21,2        |
| Resto de Generación y Comercialización          |                         | 1.210                    | 519          | 133,1       |
| Distribución                                    |                         | 609                      | 609          | —           |
| Estructura y Otros <sup>4</sup>                 |                         | 26                       | 9            | 188,9       |
| <b>TOTAL MATERIAL<sup>5</sup></b>               | <b>6.2</b>              | <b>1.925</b>             | <b>1.203</b> | <b>60,0</b> |
| Generación y Comercialización                   |                         | 160                      | 140          | 14,3        |
| Generación Territorios No Peninsulares (TNP)    |                         | 5                        | 1            | 400,0       |
| Resto de Generación y Comercialización          |                         | 155                      | 139          | 11,5        |
| Distribución                                    |                         | 40                       | 61           | (34,4)      |
| Estructura y Otros <sup>4</sup>                 |                         | 34                       | 30           | 13,3        |
| <b>TOTAL INMATERIAL<sup>5</sup></b>             | <b>8.1</b>              | <b>234</b>               | <b>231</b>   | <b>1,3</b>  |
| <b>FINANCIERAS</b>                              |                         | <b>43</b>                | <b>36</b>    | <b>19,4</b> |
| <b>TOTAL INVERSIONES BRUTAS</b>                 |                         | <b>2.202</b>             | <b>1.470</b> | <b>49,8</b> |
| Subvenciones de Capital e Instalaciones Cedidas |                         | (133)                    | (160)        | (16,9)      |
| Generación y Comercialización                   |                         | (4)                      | —            | Na          |
| Distribución                                    |                         | (129)                    | (160)        | (19,4)      |
| <b>TOTAL INVERSIONES NETAS<sup>6</sup></b>      |                         | <b>2.069</b>             | <b>1.310</b> | <b>57,9</b> |

<sup>1</sup> Notas de la Memoria de las Cuentas Anuales Consolidadas correspondientes al ejercicio anual terminado a 31 de diciembre de 2019.

<sup>2</sup> No incluye las adquisiciones societarias realizadas durante el ejercicio (véanse Nota 5 de la Memoria de las Cuentas Anuales Consolidadas correspondientes al ejercicio anual terminado a 31 de diciembre de 2019 y Apartado 2.5. Perímetro de Consolidación de este Informe de Gestión Consolidado).

<sup>3</sup> Incluye altas por derechos de uso por importe de 138 millones de euros (véase Nota 6.1 de la Memoria de las Cuentas Anuales Consolidadas correspondientes al ejercicio anual terminado a 31 de diciembre de 2019).

<sup>4</sup> Estructura, Servicios y Ajustes.

<sup>5</sup> En el ejercicio 2019 incluye 228 millones de euros relativos a inversiones para productos, servicios y tecnologías bajos en carbono (155 millones de euros en el ejercicio 2018).

<sup>6</sup> Inversiones netas = Inversiones brutas - Subvenciones de capital e instalaciones cedidas.

Las inversiones brutas de generación del ejercicio 2019 corresponden, en su mayor parte, con inversiones relativas a la construcción de la potencia eólica y fotovoltaica adjudicada en las subastas celebradas en el ejercicio 2017 por importe de 610 millones de euros.

Las inversiones brutas de comercialización del ejercicio 2019 correspon-

den principalmente al desarrollo de la actividad relacionada con nuevos productos y servicios por importe de 26 millones de euros. Asimismo, incluyen el reconocimiento de un activo por derecho de uso, correspondiente al contrato de fletamento de un buque metanero para el transporte de gas natural licuado (GNL), por importe de 121 millones de euros.

Por lo que respecta a las inversiones brutas de distribución, corresponden a extensiones de la red, así como a inversiones destinadas a optimizar su funcionamiento con el fin de mejorar la eficiencia y el nivel de calidad del servicio.

## 1.3.2. Generación de riqueza en 2019

201-1 201-4

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 |        |
|---|-------------------|--------|
|   | 2018              | 2019   |
| Valor Económico Directo Generado                | 20.233            | 20.184 |
| Valor Económico Distribuido                     | 18.911            | 18.432 |
| Dividendos                                      | 1.511             | 1.562  |
| Costes operativos y otros gastos de explotación | 15.779            | 15.485 |
| Gastos de personal                              | 947               | 1.022  |
| Impuestos y tributos*                           | 504               | 155    |
| Inversiones en desarrollo social                | 11,3              | 12,5   |
| Gastos financieros                              | 170               | 208    |
| Valor Económico Retenido                        | 1.322             | 1.752  |

\* Incluye impuestos sobre sociedades devengados en el ejercicio de las actividades continuadas, tributos y tasas.

El saldo de las subvenciones de capital a 31 de diciembre de 2019 ascendía a 273 millones de euros. Esta cifra incluye, 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 para la Transición Ecológica (anterior-

mente Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital) y con los Organismos Públicos de las Comunidades Autónomas para la construcción de instalaciones de distribución eléctrica.

## 1.3.3. Transparencia fiscal

### 1.3.3.1. Política fiscal

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 de 20 de diciembre de 2010, acordó la adhe-

sión de ENDESA al Código de Buenas Prácticas Tributarias (CBPT). Asimismo, el 25 de enero de 2016, ratificó la adhesión de ENDESA, S.A. y sus filiales controladas españolas al mismo, tras la incorporación de un Anexo con nuevas obligaciones de conducta tanto para la Empresa como para la Administración.

En cumplimiento de las normas de Gobierno Corporativo en materia fiscal y lo previsto en el Código de Buenas Prácticas Tributarias, el responsable de

Asuntos Fiscales de ENDESA informa periódicamente al Comité de Auditoría y Cumplimiento de la situación fiscal de la compañía.

ENDESA lleva presentando desde el ejercicio 2016 el Informe de Transparencia Reforzado ante la Agencia Estatal de la Administración Tributaria. El citado Informe es un desglose de información que voluntariamente ENDESA presenta a la Administración de acuerdo a lo establecido en el Anexo del Código de Buenas Prácticas

Tributarias. El 5 de julio de 2019 presentó el Informe relativo al ejercicio 2018.

Por otra parte, y en cumplimiento de lo previsto en Ley 31/2014, de 3 de diciembre, por la que se modifica la Ley de Sociedades de Capital, el Consejo de ENDESA aprobó el 15 de junio de 2015 tanto la Estrategia Fiscal de ENDESA ([https://www.ENDESA.com/content/dam/enel-es/home/inversores/gobiernocorporativo/](https://www.ENDESA.com/content/dam/enel-es/home/inversores/gobiernocorporativo/politicascorporativas/documentos/Politica%20de%20Control%20y%20Gesti%C3%B3n%20de%20Riesgos%20de%20ENDESA%20(16_12_19).pdf)

[politicascorporativas/documentos/estrategia-fiscal-2017.pdf](https://www.ENDESA.com/content/dam/enel-es/home/inversores/gobiernocorporativo/politicascorporativas/documentos/Politica%20de%20Control%20y%20Gesti%C3%B3n%20de%20Riesgos%20de%20ENDESA%20(16_12_19).pdf)) como la Política de control y gestión de riesgos de ENDESA, incluyendo los fiscales, actualizada posteriormente el 19 de junio de 2017 ([https://www.ENDESA.com/content/dam/enel-es/home/inversores/gobiernocorporativo/politicascorporativas/documentos/Politica%20de%20Control%20y%20Gesti%C3%B3n%20de%20Riesgos%20de%20ENDESA%20\(16\\_12\\_19\).pdf](https://www.ENDESA.com/content/dam/enel-es/home/inversores/gobiernocorporativo/politicascorporativas/documentos/Politica%20de%20Control%20y%20Gesti%C3%B3n%20de%20Riesgos%20de%20ENDESA%20(16_12_19).pdf)).

Asimismo, el 30 de enero de 2017 el Consejo de ENDESA aprobó la Política de control y gestión de riesgos fiscales de ENDESA, que pretende establecer un marco de control fiscal dentro de la compañía ([https://www.ENDESA.com/content/dam/enel-es/home/inversores/gobiernocorporativo/politicascorporativas/documentos/Politica%20de%20gestion%20y%20control%20de%20riesgos%20fiscales%20ENDESA%20\(enero%202017\).pdf](https://www.ENDESA.com/content/dam/enel-es/home/inversores/gobiernocorporativo/politicascorporativas/documentos/Politica%20de%20gestion%20y%20control%20de%20riesgos%20fiscales%20ENDESA%20(enero%202017).pdf)).

## ENDESA obtiene el primer puesto en el Informe de Contribución y Transparencia

ENDESA es la empresa del IBEX 35 más transparente y responsable en materia fiscal, según el Informe de Contribución y Transparencia 2018, publicado por la Fundación Compromiso y Transparencia.

El Informe, que otorga a ENDESA 23 puntos sobre 24, resalta las mejores prácticas de ENDESA en esta materia, como el lanzamiento del apartado de transparencia fiscal en la web de la Compañía, donde vo-

luntariamente informa de su estrategia fiscal, su adhesión al Código de Buenas Prácticas Tributarias y la presentación anual del Informe de Transparencia Reforzada ante la Administración Tributaria.

Este reconocimiento refleja el grado de compromiso de ENDESA en materia de transparencia fiscal y de responsabilidad sobre la contribución económica y social que realiza en las jurisdicciones en las que opera.



### | 1.3.3.2. Contribución fiscal

En línea con el compromiso de ENDESA en cuanto a la gestión fiscal, desde el ejercicio 2014 se publican voluntariamente los pagos de impuestos más relevantes satisfechos en los países en los que opera, que principalmente son España y Portugal, demostrando su compromiso con la transparencia en el pago de impuestos.

La actividad de ENDESA no solo genera una importante contribución directa a la Administración a través del pago de impuestos, 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.

En 2019, la contribución tributaria total de ENDESA ascendió a 4.113 millones de Euros, de los cuales 1.669 millones hacen referencia a importes pagados por el grupo y 2.444 millones a importes recaudados a consecuencia de la actividad empresarial de ENDESA.



## Desglose de la contribución tributaria total



## Desglose de la contribución tributaria total y resultados contables por áreas geográficas

España ha sido la jurisdicción donde ENDESA lógicamente más ha contribuido al pago de impuestos, representando

más de un 92% del total de impuestos pagados y recaudados en el ejercicio 2019 por ENDESA.

### Importe total de los pagos realizados a las Administraciones Públicas Desglose por países en los que ENDESA opera

| Millones de Euros  |              |            |            |           |           |              |
|--|--------------|------------|------------|-----------|-----------|--------------|
| País   | España       | Portugal   | Francia    | Alemania  | Holanda   | Total        |
| Impuestos soportados   | 1.656        | 12         | 1          | 0         | 0         | <b>1.669</b> |
| Impuestos recaudados   | 2.114        | 135        | 114        | 70        | 11        | <b>2.444</b> |
| <b>Contribución Tributaria Total</b>                                 | <b>3.770</b> | <b>147</b> | <b>115</b> | <b>70</b> | <b>11</b> | <b>4.113</b> |
| <b>Porcentaje CTT sobre el total</b>                                 | <b>92%</b>   | <b>4%</b>  | <b>3%</b>  | <b>2%</b> | <b>0%</b> | <b>100%</b>  |
| Otros pagos regulatorios   | España       | Portugal   | Francia    | Alemania  | Holanda   | Total        |
| Bono Social  | 51           | 9          | 0          | 0         | 0         | <b>60</b>    |
| Eficiencia energética  | 29           | 0          | 0          | 0         | 0         | <b>29</b>    |
| Otros  | 0            | 0          | 5          | 0         | 0         | <b>5</b>     |
| <b>Total otros pagos a las Administraciones Públicas</b>             | <b>80</b>    | <b>9</b>   | <b>5</b>   | <b>0</b>  | <b>0</b>  | <b>94</b>    |
| <b>Total de los pagos realizados a las Administraciones Públicas</b> | <b>3.850</b> | <b>156</b> | <b>120</b> | <b>70</b> | <b>11</b> | <b>4.207</b> |

### Importe total de los Resultados Contables Desglose por países en los que ENDESA opera

Millones de Euros

| País   | España | Portugal | Francia | Alemania | Holanda | Marruecos | Total         |
|--|--------|----------|---------|----------|---------|-----------|---------------|
| Ingresos totales   | 18.398 | 1.075    | 425     | 260      |         |           | <b>20.158</b> |
| Resultado Contable antes de impuestos <sup>1</sup>                     | 155    | 40       | 31      | 2        |         | 2         | <b>230</b>    |
| Impuesto sobre Beneficios Pagado <sup>2</sup>                          | 444    | (4)      |         |          |         |           | <b>440</b>    |
| Impuesto sobre Beneficios Devengado <sup>3</sup>                       | 416    | 4        | 2       |          |         |           | <b>422</b>    |
| Ganancias acumuladas   | 6.898  | (6)      | 3       |          | 2       |           | <b>6.897</b>  |
| Activos tangibles de tesorería e instrumentos equivalentes a tesorería | 20.957 | 367      | 5       |          |         |           | <b>21.329</b> |
| Número de empleados  | 9.839  | 60       | 44      | 9        |         |           | <b>9.952</b>  |
| Subvenciones públicas recibidas  | 273    |          |         |          |         |           | <b>273</b>    |

<sup>1</sup> El criterio para determinar el resultado contable es en base consolidada.

<sup>2</sup> El dato correspondiente al Impuesto sobre Beneficios se corresponde con el Impuesto sobre Sociedades pagado/cobrado en el periodo de referencia. En este caso, indicar que ENDESA y sus filiales residentes en España participadas al 100%, forman parte del Grupo de Consolidación fiscal cuya sociedad dominante es Enel S.p.a, siendo la sociedad representante del Grupo Fiscal en España, Enel Iberia, S.L. Por lo tanto, el dato que se consigna es el importe pagado/cobrado por ENDESA y sus filiales incluidas en el Grupo fiscal, a Enel Iberia, S.L., quien de acuerdo con la normativa del Impuesto, declara y liquida el impuesto del Grupo fiscal frente a la Administración Tributaria. Por otra parte, para el resto de filiales del grupo consolidado mercantil que no forman parte del grupo de consolidación fiscal, se tiene en cuenta el importe pagado/cobrado a la Administración Tributaria.

Marruecos consolida en el grupo por el método de la participación por lo que el resultado contable se corresponde con el resultado después de impuestos en el porcentaje en que participa ENDESA.

<sup>3</sup> El dato de Impuesto sobre Beneficios Devengado se corresponde con el Impuesto sobre Sociedades Corriente registrado en el periodo.

### | 1.3.3.3. Utilización de paraísos fiscales

La política de ENDESA es que no se realicen 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.

Es cierto que ENDESA ha realizado en el pasado alguna actividad no relevante 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 es-

pañol. Consciente de la importancia de que la sociedad aprecie que siempre actúa con absoluta transparencia, ENDESA ha venido considerando conveniente informar de las actividades realizadas por sus filiales en estos territorios que, sin ser paraísos fiscales, en ocasiones se considera que disfrutan de una baja presión fiscal como es el caso de Holanda. En cualquier caso, es importante mencionar que Holanda, aunque está incluida en el listado de Tax Justice Network (noviembre 2009), tiene firmado con España un Convenio para evitar la Doble Imposición con cláusula de intercambio de información desde octubre de 1972 y mantiene un tipo de gravamen en el Impuesto sobre Sociedades muy similar al existente en España.

La única sociedad financiera de ENDESA en el país es International ENDE-

SA, B.V (IEBV)., sociedad constituida en 1993 y participada al cien por cien por ENDESA, S.A. para captar fondos a través, entre otros, de los programas de emisión de deuda Euro Medium Term Note (EMTN) y Euro Commercial Paper Programme (ECP). Las características económicas y jurídicas holandesas en el momento de iniciar estas actividades permitían tener un acceso más eficiente a los mercados financieros con un contexto jurídico reconocido por los inversores. La evolución reciente en la normativa del mercado español permite ahora el traslado operativo de estas actividades a España. La compañía de los Países Bajos ha trasladado ya a ENDESA, S.A. la actividad de emisión de ECPs y está en proceso de trasladar el único EMTN emitido que le queda vivo. En el caso de poder completar el traspaso, se procedería con la disolución de IEBV.



## 1.3.4. Creación de valor para los accionistas

### 1.3.4.1. Comportamiento bursátil de ENDESA

102-7

Este año ha sido un año positivo para los mercados financieros internacionales, que cerraron con elevadas rentabilidades generalizadas en los mercados de renta variable y renta fija. Esta evolución se consiguió a pesar de la incertidumbre generada por el Brexit en Europa y la tensión comercial entre China y Estados Unidos, que pusieron en riesgo el crecimiento económico mundial. Gracias al cambio de política monetaria que desarrollaron los bancos centrales para hacer frente a la situación, los principales índices bursátiles mundiales lograron cerrar el año con subidas de doble dígito, compensando en su mayoría, las pérdidas registradas el año anterior.

Un total de 22 valores del IBEX-35 cerraron 2019 en positivo, con 10 de ellos registrando al cierre subidas superiores al 20% y de ellos, 4 con revalorizaciones superiores al 40%.

Las principales acciones del sector energético cerraron en posiciones destacadas dentro del índice, colocándose a la

cabeza por capitalización. Las acciones del sector petróleo y energía sumaron al cierre 143.000 millones de euros de capitalización frente a los 129.500 millones de valor en bolsa del sector bancario a la misma fecha.

Dentro de este ranking, las acciones de ENDESA quedaron en la segunda mejor posición del sector, y en el puesto número 13 dentro del IBEX-35, con un comportamiento ascendente a lo largo de 2019 y una revalorización acumulada del 18,18%. Dentro del índice sectorial europeo Eurostoxx Utilities, que cerró con un ascenso del 22,2%, las acciones de ENDESA quedaron también en una destacada 7ª posición.

Las acciones de ENDESA se comportaron de forma positiva durante la primera mitad del año, animadas por la presentación del borrador del Plan Nacional de Energía y Clima 2021-2030 y por la firma del Protocolo Nuclear de cierre gradual de las centrales nucleares por parte de

ENRESA y las compañías del sector. Los mayores altibajos en la evolución anual de las acciones de ENDESA se produjeron en el mes de julio, al conocerse los primeros borradores de la nueva retribución para el sector publicados por la CNMC, aunque el valor recuperó su tendencia alcista poco después.

La última mitad del año estuvo marcada por el anuncio de la discontinuidad de la operación de las centrales térmicas de carbón en la península debido a las desfavorables condiciones del mercado, y por la presentación del nuevo Plan Estratégico 2020-2022 de la compañía, con una fuerte apuesta por las energías renovables y la digitalización. Este ambicioso Plan Estratégico, que va a permitir a ENDESA liderar el proceso de transición energética que se ha iniciado en el país, recibió una acogida muy favorable por parte del mercado, que ha seguido valorando la sólida evolución de la compañía, la estabilidad de sus ingresos y la elevada rentabilidad por dividiendo que otorga a sus accionistas.

#### Principales datos estadísticos de la acción de ENDESA en 2019

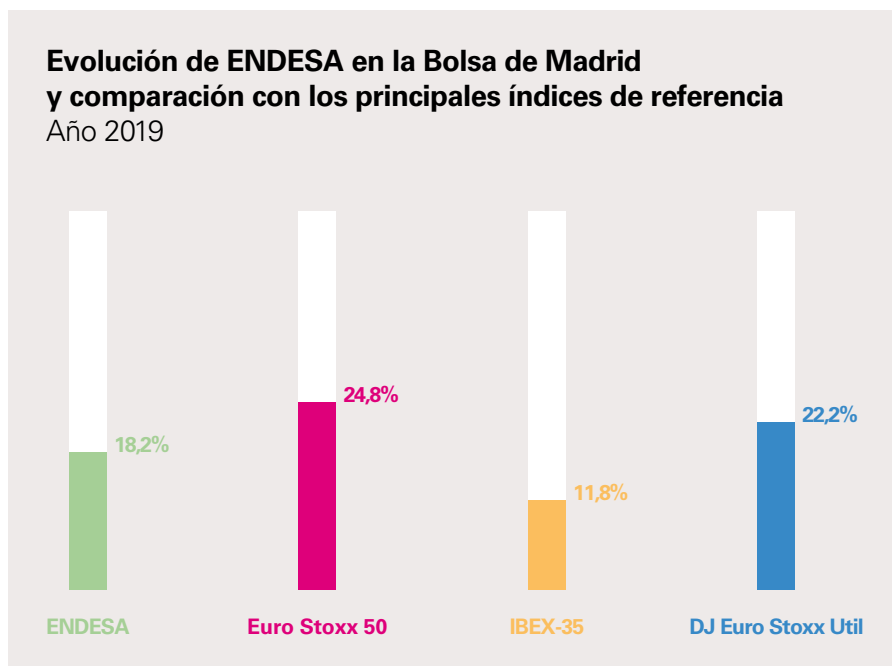
| Mercado continuo         | Máximo        | Mínimo        | Medio         | Cierre        | % Revalorización anual | % Rentabilidad total | Volumen títulos negociados |
|--------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|------------------------|----------------------|----------------------------|
| <b>ENDESA (€/acción)</b> | <b>25,490</b> | <b>20,070</b> | <b>22,948</b> | <b>23,790</b> | <b>18,2%</b>           | <b>25,3%</b>         | <b>404.075.920</b>         |

Fuente: Bolsa de Madrid.

## Evolución de ENDESA en la Bolsa de Madrid y comparación con los principales índices de referencia Año 2019

102-7

Al cierre del ejercicio la capitalización bursátil de ENDESA se situó en 25.188 millones de euros colocándose como el 8º valor de mayor capitalización del IBEX-35, un puesto por encima del año anterior.



### 1.3.4.2. Dividendo

103-1 Enfoque de Gestión Desempeño Económico

103-2 Enfoque de Gestión Desempeño Económico

103-3 Enfoque de Gestión Desempeño Económico

En línea con la Política de Dividendos aprobada por el Consejo de Administración de ENDESA el 20 de noviembre de 2018 para el periodo 2018-2021, la Junta General de Accionistas de ENDESA celebrada el 12 de abril de 2019, aprobó la distribución de un dividendo ordinario total con cargo al resultado cerrado del ejercicio 2018 por un importe bruto de 1,427 euros por acción, cantidad equivalente a 1.511 millones de euros en total. Este dividendo fue abonado a los accionistas en dos pagos en efectivo realizados los días 2 de enero de 2019, 0,7 euros brutos por acción (741 millones de euros en total), y 2 de julio de 2019, 0,727 euros brutos por acción (770 millones de euros).

De cara a los próximos años, la Política de Dividendos para el periodo 2019-2022, aprobada por el Consejo de Administración de la Sociedad en su sesión celebrada con fecha 26 de noviembre de

2019, establece que el Consejo de Administración procurará, para los ejercicios 2019 y 2020, que el dividendo ordinario por acción que se acuerde repartir con cargo a esos ejercicios sea igual al 100% del beneficio ordinario neto atribuido a la Sociedad Dominante en las cuentas anuales consolidadas del Grupo encabezado por la misma.

Para el ejercicio 2021 el Consejo de Administración procurará que el dividendo ordinario por acción que se acuerde repartir con cargo a ese ejercicio sea igual al 80% del beneficio ordinario neto atribuido a la Sociedad Dominante en las cuentas anuales consolidadas del Grupo.

Finalmente, para el ejercicio 2022, el Consejo de Administración procurará que el dividendo ordinario por acción que se acuerde repartir con cargo al ejercicio sea igual al 70% del beneficio ordinario neto

atribuido a la Sociedad Dominante en las cuentas anuales consolidadas del Grupo.

Es la intención del Consejo de Administración que el pago del dividendo ordinario se realice exclusivamente en efectivo mediante su abono en dos pagos (enero y julio) en la fecha concreta que se determine en cada caso y que será objeto de adecuada difusión.

En lo que respecta a los dividendos ordinarios con cargo a los resultados del ejercicio 2019, el Consejo de Administración de ENDESA, S.A. acordó distribuir a sus accionistas un dividendo a cuenta por un importe bruto de 0,70 euros brutos por acción.

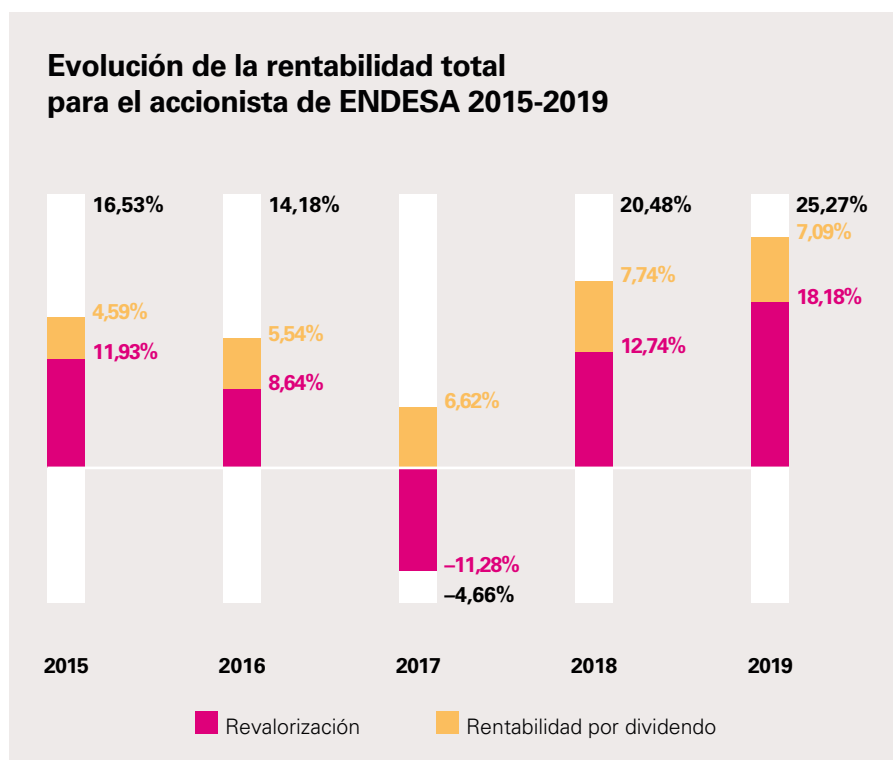
El pago de este dividendo, que supuso un desembolso aproximado de 741 millones de euros, se hizo efectivo el día 2 de enero de 2020.

### 1.3.4.3. Rentabilidad

La rentabilidad total para el accionista de ENDESA alcanzó un valor positivo del 25,27% en el ejercicio 2019, ya que la rentabilidad proporcionada por los dividendos abonados en el ejercicio, un 7,09%, se sumó al 18,18% de revalorización de la acción.

En los últimos cinco años, la rentabilidad total media para el accionista de ENDESA ha sido del 14,36%.

**La rentabilidad total de la acción de ENDESA en 2019 fue de 25,27%**



### 1.3.5. Desempeño no financiero de ENDESA

#### Cumplimiento del Plan de ENDESA de Sostenibilidad 2019-2021

ENDESA es consciente de que la rendición de cuentas sobre su desempeño económico, realizada en las páginas anteriores, siendo muy relevante, sólo proporciona una parte de la imagen del desempeño global de la compañía. Para que todos los grupos de interés puedan tener una visión completa y real del desempeño de ENDESA es neces-

rio completar esa rendición de cuentas económicas con la rendición de cuentas sobre su desempeño en aspectos no financieros. Para ello, además de elaborar el Estado de información no financiera, disponible en [www.endesa.com](http://www.endesa.com), ENDESA presenta este informe de sostenibilidad, que recoge sus principales consecuciones y proporciona el segui-

miento del cumplimiento de los objetivos fijados en su Plan de Sostenibilidad (PES) 2019-2021.

El Plan, impulsado por la innovación, establecía cuatro prioridades estratégicas: crecimiento a través de tecnologías y servicios bajos en carbono; mejora operativa para un mejor servicio, invo-

lucración e inclusión de las comunidades locales; involucración e inclusión de nuestras personas, y cinco pilares básicos para la gestión responsable: Se-

guridad y Salud Laboral, Buen Gobierno y conducta ética, Sostenibilidad ambiental, Cadena de suministro sostenible y creación de valor económico.

## Plan de ENDESA de Sostenibilidad (PES) 2019-2021






ENDESA ha dado respuesta a cada una de las prioridades y pilares estratégicos definidos en el PES 2019-2021, a través





de más de 100 objetivos cuantitativos de gestión alcanzando un cumplimiento global superior al 92%.

|   | Línea de actuación   | Objetivo 2019  | Resultado 2019  | Consecución   |       |       |     |
|---|--|--|---|---|-------|-------|-----|
| Objetivos del Plan  | <p><b>Crecimiento a través de tecnologías y servicios bajos en carbono</b></p> | Reducción de las emisiones absolutas de CO <sub>2</sub> (Mton)                   | 27,95   | 17,31   | 88%   |       |     |
|   |  | Reducción de las emisiones específicas de CO <sub>2</sub> (g/kWh)                | 382   | 282   |       |       |     |
|   |  | Producción libre de CO <sub>2</sub> (% producción)                               | 52%   | 59%   |       |       |     |
|   |  | Desarrollo de las energías renovables <sup>1</sup> (MW instalados)               | 7.439   | 7.452   |       |       |     |
|   |  | Mejoras ambientales de las centrales térmicas (M €)                              | 48,6  | 89,2  |       |       |     |
|   |  | Instalación de capacidad de almacenamiento (MW)                                  | 17  | 0   |       |       |     |
|   |  | Disminución de la capacidad térmica fósil instalada <sup>1</sup> (MW instalados) | 13.605  | 13.625  |       |       |     |
|   |  | Producción a partir de fuentes renovables  | 11.436  | 10.090  |       |       |     |
|   |  | Objetivos del Plan   | <p><b>Mejora operativa para un mejor servicio</b></p> | Eficiencia de las instalaciones de energía eólica     | 94,8% | 94,8% | 93% |
|   |  |  |   | Eficiencia de las instalaciones de energía hidráulica | 98,8% | 97,8% |     |
| Instalaciones de generación térmica certificadas por ISO 9001                         | 100%   |  |   | 100%  |       |       |     |
| Instalaciones de generación renovable certificadas por ISO 9001                       | 100%   |  |   | 100%  |       |       |     |
| Pérdidas de electricidad en distribución <sup>2</sup> (%)                             | 9,2%   |  |   | 9,53%   |       |       |     |
| Tiempo de Interrupción (TIEPI propio + programado) (min)                              | 55,5   |  |   | 67,6  |       |       |     |
| Recuperación de energía (GWh)   | 1.311  |  |   | 774   |       |       |     |
| Instalación de estaciones de servicio GNV abiertas al público                         | 18   |  |   | 13  |       |       |     |
| Inversión en digitalización en centrales térmicas                                     | 16,34  |  |   | 14,48   |       |       |     |
| Disposición de productos eficientes y sostenibles a través de la tienda <i>online</i> | 1.400  |  |   | 1.361   |       |       |     |
| Mejora de la satisfacción global del cliente  | 7,4  | 7,4  |   |   |       |       |     |
| Promoción de la innovación abierta (nº proyectos + nº retos)                          | 8+3  | 8+18   |   |   |       |       |     |




<sup>1</sup> Capacidad instalada bruta. <sup>2</sup> Criterio OS.

|  | Línea de actuación   | Objetivo 2019    | Resultado 2019    | Consecución |
|--|--|------------------|-------------------|-------------|
|  <p><b>Mejora operativa para un mejor servicio</b></p>                | Promoción de la colaboración con <i>startups</i> (nº proyectos)                                | 5                | 9                 | 93%         |
|  | Promoción de la digitalización de activos, cliente y personas (M €)                            | 349,98           | 352,21            |             |
|  | Digitalización de los clientes (M contratos)   | 4,2              | 4,8               |             |
|  | Promoción facturación electrónica (M contratos)  | 3,5              | 3,8               |             |
|  | Crecimiento ventas digitales (% s/total de ventas)   | 14,5%            | 10%               |             |
|  | Promoción de las gestiones <i>e-care</i>   | 83,5%            | 87%               |             |
|  | Inversión en el desarrollo de <i>e-solutions</i> (M €)   | 63,7             | 26                |             |
|  | Venta de <i>e-solutions</i> (margen obtenido miles M €)  | 0,1              | 0,1               |             |
|  | Promoción del canal on-line Twenergy (M visitas)   | 5,66             | 4,92              |             |
|  | Puntos de recarga de vehículos eléctricos de acceso público                                    | 393              | 322               |             |
|  | Baja Tensión: Instalación de Telecontadores (M telecontadores acumulado)                       | 12,3             | 12,2              |             |
|  | Media Tensión: Instalación de Telemandos (miles telemandos acumulado)                          | 21.491           | 20.858            |             |
|  | Alta Tensión: Actualización del Telecontrol (nº remotas actualizadas)                          | 257              | 260               |             |
|  | Promoción de la ciberseguridad en las aplicaciones web expuestas a Internet                    | 100%             | 100%              |             |
|  | Respuesta ante emergencias cibernéticas (obtención acreditación nacional del CERT)             | Acreditación     | Realizado         |             |
|  | Promoción de la sensibilización sobre ciberseguridad en empleados y familiares                 | 15               | 16                |             |
|  | Verificación de seguridad de las TIC   | 350              | 800               |             |
|  <p><b>Involucración e inclusión de las comunidades locales</b></p> | Promoción del acceso a la energía (nº beneficiarios)   | 300.000          | 423.468           | 100%        |
|  | Apoyo a la educación (nº beneficiarios)  | 52.000           | 73.267            |             |
|  | Desarrollo socioeconómico (nº beneficiarios)   | 130.000          | 133.052           |             |
|  | Sensibilización ambiental y promoción de la biodiversidad (nº beneficiarios)                   | 150.000          | 330.017           |             |
|  | Extensión del modelo de creación de valor compartido en las operaciones locales                | CSV 26 Inst.     | CSV 27 Inst.      |             |
|  <p><b>Involucración e inclusión de nuestras personas</b></p>       | Involucración en los procesos de evaluación del desempeño (% empleados)                        | 100%             | 84%               | 93%         |
|  | Participación en los procesos de evaluación del desempeño (% empleados)                        | 99%              | NA <sup>1</sup>   |             |
|  | Participación en las entrevistas de <i>feedback</i> sobre desempeño (% empleados)              | 93%              | NA <sup>1</sup>   |             |
|  | Alcance de la encuesta de clima (% empleados)  | 100%             | 100% <sup>2</sup> |             |
|  | Participación en la encuesta de clima (% empleados)  | 83%              | 71% <sup>2</sup>  |             |
|  | Satisfacción de los empleados  | 65%              | 60% <sup>2</sup>  |             |
|  | Altas globales de mujeres  | 35%              | 38%               |             |
|  | Mujeres en posiciones de Dirección (manager)   | 18%              | 18,7%             |             |
|  | Ratio Remuneración media mujer/hombre  | 97,5%            | 93,7%             |             |
|  | Involucración de mujeres en acciones de orientación profesional en áreas STEM                  | 475              | 595               |             |
|  | Promoción de la transferencia de conocimiento ( <i>mentoring</i> edad y género) (nº empleados) | 90               | 140               |             |
|  | Plan de sucesión TOP 200 (% mujeres identificadas como sucesoras)                              | 37% <sup>3</sup> | 36%               |             |
|  | Desarrollo de la cultura Open Leadership en las posiciones de responsabilidad (nº personas)    | 19%              | 44%               |             |
|  | Empleados participantes en programas formativos de transformación digital                      | 462              | 2.139             |             |
|  | Impulso de la formación a empleados (horas/empleado/año)                                       | 38               | 40,5              |             |
| Impulso de la formación <i>online</i> a empleados (horas/empleado/año)   | 15   | 10,1             |                   |             |

<sup>1</sup> La campaña de 2019 se ha lanzado el 27 de enero hasta marzo de 2020. <sup>2</sup> Encuesta bianual. <sup>3</sup> Plan de sucesión a 2022.

|  | Línea de actuación  | Objetivo 2019                               | Resultado 2019 | Consecución |
|--|---|---|----------------|-------------|
|  <p><b>Involucración e inclusión de nuestras personas</b></p> | Actuaciones de mejora en las zonas de trabajo en oficinas (n° empleados beneficiados)             | 1.711                                       | 569            | 93%         |
|  | Servicios en las sedes de ENDESA que favorezcan la conciliación (n° servicios)                    | 76  | 74             |             |
|  | Promoción del <i>smartworking</i> (n° de empleados)   | 1.300                                       | 2.399          |             |
|  | Seguridad de viajes (% viajes cubiertos)  | 100%  | 100%           |             |
|  | Discapacidad: Nominación de punto focal   | 1   | 1              |             |
|  <p><b>Buen Gobierno y conducta ética</b></p>                 | Presencia de mujeres en el Consejo de Administración de ENDESA                                    | 18%   | 18%            | 100%        |
|  | Mantener la certificación cumplimiento penal (UNE 19601) y anti-soborno (UNE-ISO 37001)           | Mantener                                    | Realizado      |             |
|  | Verificación anual de los controles del MPRP (prevención riesgos penales)                         | Verificación                                | Realizado      |             |
|  | Formación en conducta ética a empleados en los últimos 3 años (% empleados) <sup>1</sup>          | 97,5%                                       | 100%           |             |
|  | Denuncias verificables analizadas en un plazo no mayor a 90 días                                  | 100%  | 100%           |             |
|  | Puntuación obtenida en el criterio de conducta del DJSI index                                     | > 95  | 96             |             |
|  | Promoción de las prácticas de buen gobierno   | Supervisión y reporte anual al CAC del MPRP | Realizado      |             |
|  | Política de diversidad y seguimiento de la política   | Extensión a los comités de supervisión      | Realizado      |             |
|  | Evaluación del consejo de Administración con apoyo de consultor independiente                     | Evaluación Trianual                         | Realizado      |             |
| Supervisión del plan de acción de la Due Diligence de Derechos Humanos   | Seguimiento anual por parte del CAC   | Realizado                                   |                |             |
| <sup>1</sup> % Acumulado sobre plantilla actual.   |   |   |                |             |
|  <p><b>Seguridad y Salud Laboral</b></p>                    | Accidentes mortales   | 0   | 1              | 78%         |
|  | Índice de frecuencia de accidentes combinado  | 0,8   | 0,68           |             |
|  | Inspecciones de seguridad en instalaciones propias y de contratistas                              | 70.000                                      | 81.728         |             |
|  | Instalaciones evaluadas por el programa ECOS (Extra Checking On Site)                             | 24  | 21             |             |
|  | Realización de reconocimientos médicos a los empleados  | 6.500                                       | 6.526          |             |
|  <p><b>Sostenibilidad Ambiental</b></p>                     | Sistemas de gestión ambiental certificados ISO 14001 (% instalaciones GX y Dx)                    | 100%  | 100%           | 90%         |
|  | Reducción de la huella ambiental (vs año anterior)  | 17.301                                      | 10.833         |             |
|  | Emissiones específicas de SO <sub>2</sub> (g/kWh)   | 0,61  | 0,43           |             |
|  | Emissiones específicas de NO <sub>x</sub> (g/kWh)   | 0,93  | 0,94           |             |
|  | Emissiones específicas de partículas (g/kWh)  | 0,02  | 0,02           |             |
|  | Emissiones específicas de mercurio (mg/kWh)   | 0,002                                       | 0,001          |             |
|  | Consumo específico de agua en generación (m <sup>3</sup> /MWh)                                    | 0,5   | 0,37           |             |
|  | Residuos peligrosos y no peligrosos en generación (ton)   | 42.693                                      | 32.895         |             |
|  | Reutilización de productos de combustión de las centrales de carbón (% cenizas, escorias y yesos) | 21%   | 44%            |             |
|  | Realización de proyectos de conservación de la biodiversidad                                      | > 20  | 26             |             |
|  | Evaluación del impacto en la biodiversidad  | NA <sup>1</sup>                             | NA             |             |
|  | Certificación en gestión energética, ambiental y calidad del aire interior en oficinas            | 55%   | 57%            |             |
|  | Reducción del consumo energético en edificios <sup>2</sup>  | 0,5%  | 8%             |             |
| Reducción del consumo de agua en edificios <sup>2</sup>  | 0,5%  | -4,5%                                       |                |             |

<sup>1</sup> Objetivo 2020-2023. <sup>2</sup> Solo se incluyen los edificios del SIGAEC (% reducción consumo respecto al año anterior).

|  | Línea de actuación  | Objetivo 2019 | Resultado 2019 | Consecución |
|--|---|---------------|----------------|-------------|
|  <p><b>Sostenibilidad Ambiental</b></p>                   | Reducción de la generación de residuos de papel en oficinas <sup>1</sup>                      | 10%           | 23%            | 90%         |
|  | Reducción del espacio en el conjunto de las oficinas (m <sup>2</sup> reducidos)               | 21.304        | 10.829         |             |
|  | Inversión para la integración del espacio en el entorno (M €)                                 | 15,2          | 8,3            |             |
|  | Actuaciones sociales y ambientales en activos patrimoniales                                   | 10            | 9              |             |
|  | Reducción de emisiones de CO <sub>2</sub> en edificios (ton)                                  | 11.176        | 7.944          |             |
|  | Reducción de residuos plásticos de un solo uso en oficinas                                    | 28%           | 45%            |             |
|  | Optimización de la flota (nº vehículos eléctricos)  | 356           | 93             |             |
|  | Optimización de la flota (nº vehículos híbridos)  | 460           | 559            |             |
|  | Optimización de la flota de combustión (nº vehículos de combustión en flota)                  | 1.284         | 1.420          |             |
|  | Promoción servicio e-carsharing (km recorridos)   | 100.000       | 108.767        |             |
|  | Programa e-mobility empleados (nº empleados)  | 10%           | 10%            |             |
|  | Electrificación parking sedes (nº plazas)   | 550           | 558            |             |
|  | Gestión responsable uso taxi (% pasajeros del taxi compartido y % km en ecotaxi)              | 45%-72%       | 41%-74%        |             |
|  | Reducción emisiones CO <sub>2</sub> flota de ENDESA (Tns CO <sub>2</sub> emitidas)            | 4.104         | 5.076          |             |
|  | Comparte e-coche (nº empleados)   | 75            | 53             |             |
| Tarjeta transporte (nº empleados)  | 850   | 827           |                |             |
| Proyectos segunda vida centrales con cese de actividad   | 1   | 1             |                |             |
| <sup>1</sup> Solo se incluyen los edificios del SIGAEC (% reducción consumo respecto al año anterior).                                     |   |               |                |             |
|  <p><b>Cadena de suministro sostenible</b></p>          | Compras realizadas a proveedores calificados (% volumen compras)                              | 80%           | 80,6%          | 90%         |
|  | % de las calificaciones realizadas a proveedores en las que se verifican aspectos de DDHH     | 85%           | 89%            |             |
|  | % de las calificaciones realizadas a proveedores en las que se verifican aspectos ambientales | 85%           | 89%            |             |
|  | % de las calificaciones realizadas a proveedores en las que se verifican aspectos SSL         | 85%           | 89%            |             |
|  | Evaluación del desempeño de los proveedores (% volumen compras)                               | 65%           | 35%            |             |
|  | Contratistas evaluados por aspectos sociales, éticos y ambientales                            | 15%           | 11%            |             |
|  <p><b>Creación de valor económico y financiero</b></p> | Incremento del EBITDA (mil M €)   | 3,7           | 3,7            | 100%        |
|  | Incremento del Beneficio neto (mil M €)   | 1,5           | 1,5            |             |
|  | Inversiones (mil M €)   | 1,8           | 1,9            |             |

# 1.4. Gestión de Riesgos

## 1.4.1. Política General de Control y Gestión de Riesgos

La Política General de Control y Gestión de Riesgos establece los principios básicos y el marco general de control y gestión de los riesgos de toda naturaleza que pudieran afectar a la consecución de los objetivos, asegurando que son identificados, analizados, evaluados, gestionados y controlados de forma sistemática y dentro de los niveles de riesgo fijados.

La Política General de Control y Gestión de Riesgos busca guiar y dirigir el conjunto de acciones estratégicas, organizativas y operativas que permitan al Consejo de Administración de ENDESA, S.A. delimitar con precisión el nivel de riesgo aceptable, con el objeto de que los gestores de las distintas líneas de negocio, funciones staff y de servicio puedan maximizar la rentabilidad de la Sociedad, la preservación o incremento de su Patrimonio Neto y la certidumbre en su consecución por encima de determinados niveles, evitando que eventos inciertos y futuros puedan influir negativamente en la consecución de los objetivos de rentabilidad fijados, sus operaciones, sostenibilidad, resiliencia o a su reputación de forma sostenida en el tiempo, aportando un nivel adecuado de garantías a los accionistas y salvaguardando sus intereses, los de los clientes y otros grupos de interés.

La Política General de Control y Gestión de Riesgos se desarrolla y completa con

otras políticas de riesgos específicas de las líneas de negocio, funciones staff y de servicio, así como con los límites que se establecen para una óptima gestión de riesgos en cada una de ellas.

La Política General de Control y Gestión de Riesgos se materializa a través de un Sistema de Control Interno y de Gestión de Riesgos (SCIQR), que comprende una organización, unos principios, un sistema normativo y un proceso de control y gestión de riesgos.

El Sistema de Control Interno y de Gestión de Riesgos obedece a un modelo basado, por una parte, en el estudio permanente del perfil de riesgo, aplicando las mejores prácticas actuales en el sector energético o de referencia en la gestión de riesgos, en criterios de homogeneidad de las mediciones dentro de la misma tipología de riesgo, en la separación entre gestores y controllers de riesgo, y, por otra parte, en asegurar la conexión entre el riesgo asumido y los recursos necesarios para operar los negocios respetando siempre un adecuado equilibrio entre el riesgo asumido y los objetivos fijados por el Consejo de Administración de ENDESA, S.A.

El modelo de control y gestión de riesgos implantado en la compañía se encuentra alineado con los estándares internacionales, siguiendo una metodología basada en el modelo de las 3

líneas de defensa, tal y como se describe en la Política General de Control y Gestión de Riesgos publicada en la página web de la compañía. <https://www.ENDESA.com/es/accionistas-e-inversores/gobierno-corporativo/politicas-corporativas.html>

La organización del Sistema de Control Interno y Gestión de Riesgos se implementa a través de funciones independientes de gestión de riesgos y de control de riesgos que aseguran una adecuada segregación de funciones.

La Política General de Control y Gestión de Riesgos define al Sistema de Control Interno y de Gestión de Riesgos como un sistema entrelazado de normas, procesos, controles y sistemas de información, en el que el riesgo global se define como el riesgo resultante de la visión completa de todos los riesgos a los que está expuesta, considerando los efectos de mitigación entre las diferentes exposiciones y categorías del mismo, que permite la consolidación de las exposiciones al riesgo de las diferentes unidades de la Compañía y su valoración, así como la elaboración de la correspondiente información de gestión para la toma de decisiones en términos de riesgo y de empleo adecuado de capital.

El proceso de control y gestión de riesgos consiste en la identificación, evalua-



ción, seguimiento y gestión en el tiempo de los distintos riesgos, y contempla los principales riesgos a los que la compañía está expuesta, tanto endógenos (por factores internos) como exógenos (por factores externos):

- **Identificación:** El proceso de identificación de riesgos tiene por objeto generar el inventario de riesgos basado en los sucesos que podrían impedir, degradar o retrasar el logro de los objetivos. La identificación debe incluir los riesgos tanto si su origen está bajo el control de la organización como si se debe a causas externas no gestionables.
- **Evaluación:** El objetivo es obtener los parámetros que permitan la medición del impacto económico y reputacional de todos los riesgos para su posterior priorización. La evaluación, incluye distintas metodologías ajustadas a las características del riesgo, como por ejemplo la valoración de es-

cenarios, la estimación de la pérdida potencial a partir de la evaluación de las distribuciones de impacto y probabilidad.

- **Seguimiento:** El objetivo es la monitorización de los riesgos y el establecimiento de los mecanismos de gestión que permitan mantener los riesgos dentro de los límites establecidos, así como tomar las acciones de gestión oportunas.
- **Gestión:** El objetivo es la ejecución de las acciones encaminadas a la adecuación de los niveles de riesgo a los niveles óptimos y respetando, en todo caso, los límites fijados.

La Política de Control y Gestión de Riesgos, fijada y aprobada por el Consejo de Administración de ENDESA, S.A., constituye el elemento central del sistema a partir del cual se derivan otros documentos y políticas específicas, por ejemplo, la «Política de Gestión y Con-

trol de Riesgos Fiscales» o la «Política de Cumplimiento Penal y Antisoborno», que son aprobadas por el Consejo de Administración de ENDESA, S.A. y en las que se definen catálogos de riesgos y controles.

Adicionalmente, ante el aumento del interés por la gestión y control de los riesgos a los que las sociedades están expuestas y dada la complejidad que está adquiriendo su identificación desde una perspectiva integral, es importante la participación de los empleados a todos los niveles en este proceso. En este sentido, se ha creado un buzón de riesgos en el que los empleados puedan contribuir a identificar riesgos de mercado y proponer medidas de mitigación, complementando así los sistemas «top-down» de gestión y control de riesgos existentes y los buzones y procedimientos específicos para enviar comunicaciones relacionadas con incumplimientos éticos, riesgos penales y riesgos laborales.

## 1.4.2. El Modelo de Prevención de Riesgos Penales y Antisoborno de ENDESA

La Ley Orgánica 5/2010, por la que se modificó la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre de Código Penal, y posteriormente modificada por la Ley Orgánica 1/2019, de 20 de febrero, estableció un elenco de delitos aplicables a las personas jurídicas, haciendo referencia a la necesidad de establecer medidas de vigilancia y control para su prevención y detección. Dicho régimen legal fue reformado por la Ley Orgánica 1/2015, de 30 de marzo, detallando los requisitos que permiten a las personas jurídicas acreditar su diligencia en el ámbito de la prevención y detección penal.

De conformidad con lo establecido con esta Ley Orgánica, ENDESA se ha ido dotando de unos instrumentos normativos internos que han satisfecho la necesidad de contar con sistemas de control y gestión adecuados aplicados en el ámbito de la detección y prevención penal, particularmente en conductas restrictivas del delito de soborno.

El Sistema de Gestión del Cumplimiento Normativo Penal y Antisoborno de ENDESA (en adelante, «Sistema de Cumplimiento») comprende un cuerpo integrado de disposiciones en cuya base se

encuentra la Política de Cumplimiento Penal y Anti soborno, que es respetuoso con las exigencias legales españolas en esta materia y suficiente para satisfacer las expectativas que se depositan en las Organizaciones que operan según los más altos niveles de compromiso en los mercados más avanzados.

Las principales actividades que se desarrollan en ENDESA para la efectiva aplicación del Sistema de Cumplimiento son la evaluación de los riesgos y de las actividades de control y la supervisión del mismo, garantizando así su diseño y operatividad.

La Política de Cumplimiento Penal y Anti soborno fue aprobada por el Consejo de Administración el 6 de noviembre de 2017 y es adicional a la Política General de Control y Gestión de Riesgos; en ella se establecen los principios generales del Sistema de Cumplimiento, que

inspiran el contenido y la aplicación de todas las normas internas corporativas, así como de la actuación de la Organización.

Las funciones de verificación, seguimiento y actualización del Sistema de

Cumplimiento son realizadas por el Comité de Supervisión de Riesgos Penales y, en última instancia, el funcionamiento y cumplimiento del Sistema es supervisado por el Comité de Auditoría y Cumplimiento (CAC) del Consejo de Administración.

### 1.4.3. El Sistema de Control Interno de la información Financiera (SCIIF)

El Sistema de Control Interno de la Información Financiera (SCIIF) es una parte del control interno de la compañía y se configura como el conjunto de procesos completos de la entidad para proporcionar seguridad razonable respecto a la fiabilidad de la información financiera tanto interna como externa. La Unidad de Control Interno de ENDESA es el área que tiene la responsabilidad de la identificación de los procesos más relevantes, actividades, riesgos y controles del Sistema de Control Interno de la Información Financiera (SCIIF) que se estiman materiales para asegurar ra-

zonablemente que la información divulgada al exterior por ENDESA es fiable y adecuada.

Semestralmente, en ENDESA se realiza un Proceso de Evaluación del Sistema de Control Interno de la Información Financiera (SCIIF) en el que cada uno de los responsables de los controles del SCIIF evalúa tanto su diseño como su efectividad. Dentro del modelo, se realiza adicionalmente un proceso de verificación continuo del SCIIF ejecutado por un experto independiente. Los resultados de ambos procesos son informados:

- a) al Consejo de Administración, que, de conformidad con la Ley de Sociedades de Capital, tiene como facultad indelegable la supervisión de los sistemas internos de información y control y
- b) al Comité de Auditoría y Cumplimiento (CAC), que, de conformidad con la Ley de Sociedades de Capital, tienen entre sus funciones supervisar la eficacia del control interno de la Sociedad.

### 1.4.4. Control y Gestión de Riesgos

ENDESA tiene establecido un proceso de control y gestión de riesgos que le permite obtener una visión completa de todos los riesgos a los que está expuesta, considerando los efectos de mitigación entre las diferentes exposiciones y categorías del mismo, así como la elaboración de la correspondiente información de gestión para la toma de decisiones en términos de riesgo y de empleo adecuado de capital.

El Comité de Riesgos supervisa la gestión y el seguimiento de todos los

riesgos excluyendo aquellos de naturaleza penal y los relativos al control interno y a la información financiera, trasladando los resultados de sus deliberaciones y conclusiones al Comité de Auditoría y Cumplimiento (CAC) del Consejo de Administración de ENDESA, S.A.

Control de Riesgos es el área que tiene delegadas por el Comité de Riesgos la definición de los procedimientos y normas del sistema de control interno y gestión de riesgos, para ase-

gurar que de manera homogénea y periódica se identifican, caracterizan, cuantifican y gestionan adecuadamente todos los riesgos de su ámbito de responsabilidad que afectan a la entidad, incluidos los de fuera de balance, y de monitorizar la exposición al riesgo y las actividades de control implementadas. Para realizar sus funciones, Control de Riesgos se apoya en otras áreas y comités que cuentan con modelos y políticas de control y gestión de riesgos específicos y complementarios.

## 1.4.5. Principales riesgos de sostenibilidad

102-15 | 201-2

ENDESA está expuesta a determinados riesgos que gestiona mediante la aplicación de sistemas de identificación, medición, control y gestión. En este sentido, se toman en consideración los distintos tipos de riesgo, financieros y no financieros (operativos, tecnológicos, legales, sociales, medioambientales, políticos y reputacionales) a los que se enfrenta la Sociedad. Estos aspectos se integran en el sistema de gestión y control de riesgos de la empresa y son supervisados por el Comité de Auditoría y Cumplimiento (CAC) del Consejo de Administración.

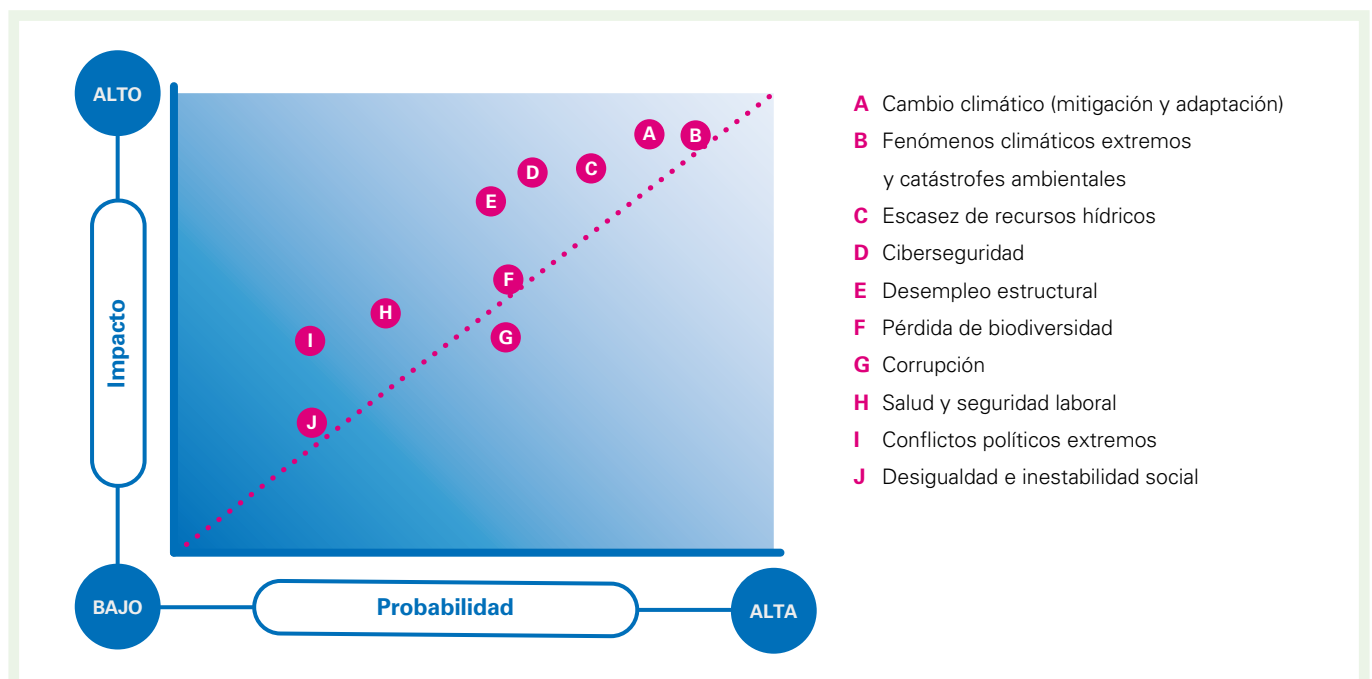
En 2019, ENDESA, como viene realizando de forma sistemática y con una periodicidad anual, ha actualizado la identificación de riesgos de sostenibilidad emergentes con impacto a medio y largo plazo relacionados con alguna de

las dimensiones que componen la sostenibilidad, con el objetivo de analizar el impacto en el negocio y establecer las medidas necesarias para su control y prevención.

Para ello, ENDESA ha tomado como referencia la identificación de riesgos globales elaborada por el Foro Económico Mundial a partir de una consulta a 1.000 expertos procedentes del mundo empresarial, universitario, sociedad civil y sector público sobre la percepción de riesgos globales en un horizonte temporal de 10 años. Dicho mapa ha sido ajustado al contexto de operación de ENDESA en base a las consultas realizadas por la Compañía a los grupos de interés en el marco del estudio de materialidad, permitiendo así identificar los riesgos de sostenibilidad más relevantes y a la consulta realizada a los

grupos de interés dentro de la Debida Diligencia de Derechos Humanos para identificar los riesgos a nivel país. Estos tres factores (análisis del Foro Económico Mundial, estudio de materialidad y análisis de riesgos de la Debida Diligencia) determinan tanto la probabilidad como el impacto de los diferentes riesgos. Este análisis se completa con el de la exposición de la Compañía a cada uno de los riesgos realizado tomando en consideración los análisis de MSCI y Sustainalitics.

El mapa de riesgos resultante varía ligeramente respecto al del año anterior puesto que se han acentuado algunas de las macro tendencias identificadas en años anteriores, como el cambio climático y sus efectos, la pérdida de biodiversidad y el activismo ambiental asociado, entre otras:



| Riesgo   | Descripción  | Potencial Impacto en ENDESA  | Principales Medidas de Gestión y Mitigación   |
|--|--|--|---|
| <b>Cambio Climático (Mitigación y Adaptación)</b>              | Las medidas que se están adoptando en materia de lucha contra el cambio climático por parte de los Estados y el sector empresarial pueden resultar insuficientes para su mitigación y adaptación.  | Incremento de las exigencias regulatorias para acelerar la transición hacia un mix energético libre de emisiones de gases de efecto invernadero (incremento de los sobrecostos a la producción a partir de combustibles fósiles). Incremento de la exigencia por parte de los inversores en lo relativo a la gestión del impacto de los diferentes escenarios de cambio climático.   | <p>ENDESA ha establecido una hoja de ruta hacia la Descarbonización de su mix energético en 2050 que establece objetivos intermedios de reducción de emisiones de CO<sub>2</sub> para los años 2020, 2030 y 2040. Esta hoja de ruta se apoya en una clara apuesta por las energías renovables y la optimización de los activos de generación térmica durante la transición. Con el nuevo Plan Estratégico 2020-2022 se ha reforzado esta apuesta por la descarbonización, anunciando el abandono de la actividad del carbón peninsular en 2022, lo que se ha concretado a lo largo de 2019 en la solicitud de cierre de las centrales térmicas de Litoral y As Pontes lo que completa las solicitudes de cierre de las centrales de Teruel y Compostilla realizadas en 2018. Adicionalmente, en 2019 se ha obtenido la autorización de cierre de los grupos 1 y 2 de la central de Alcudia, solicitada en 2018. Ese mismo Plan contempla un incremento en el periodo entre 2020 y 2022 de aproximadamente el 40% en la capacidad renovable instalada.</p> <p>Se ha realizado un proyecto en materia de adaptación que contempla tanto la evaluación de la vulnerabilidad interna como la valoración de beneficios y oportunidades futuros. Las conclusiones del citado proyecto muestran que los riesgos a los que estarán sometidas las líneas de negocio se catalogan entre bajos y muy bajos y además se espera que se materialicen lentamente y en el futuro.</p> |
| <b>Fenómenos Climáticos Extremos y Catástrofes Ambientales</b> | <p>El cambio climático está generando fenómenos asociados como el incremento de la ocurrencia e intensidad de fenómenos meteorológicos adversos (inundaciones, tormentas, etc.).</p> <p>Por otro lado una mayor incidencia de catástrofes ambientales provocadas por la propia naturaleza (maremotos, terremotos, etc.), o por el hombre (vertidos industriales, contaminación atmosférica y/o radiactiva, etc.) tiene un impacto considerable sobre la actividad empresarial.</p> | <p>Incidencias en redes de distribución y centrales de generación motivadas por la ocurrencia de fenómenos meteorológicos adversos.</p> <p>Sanciones ambientales derivadas de la potencial provocación de catástrofes ambientales en la operación de las centrales eléctricas o la red de distribución (incendios, emisiones radioactivas).</p>  | <p>ENDESA dispone de sistemas de gestión ambiental para todos sus activos de generación y distribución, certificados por ISO 14001 y orientados a promover la excelencia en la gestión ambiental e ir más allá de los requisitos establecidos en la legislación ambiental.</p> <p>Por otra parte, la Compañía participa activamente y de forma continuada en el tiempo tanto en iniciativas nacionales e internacionales como en el desarrollo de estudios y proyectos con el fin de profundizar en la evaluación de los impactos del cambio climático en las infraestructuras que le permitan establecer medidas de adaptación para minimizar riesgos.</p> <p>Adicionalmente, prepara sus instalaciones ante posibles eventualidades derivadas de fenómenos climáticos extremos y catástrofes ambientales. En este sentido, entre otras acciones, en 2018 se ha completado el despliegue de planes de emergencia de presas hidroeléctricas.</p> <p>ENDESA dispone de seguros de responsabilidad ambiental y de responsabilidad civil para hacer frente a potenciales incumplimientos de normativa ambiental y cubrir reclamaciones derivadas de daños a terceros.</p>  |
| <b>Ciberseguridad</b>  | La transformación digital conlleva una mayor exposición ante potenciales ataques cibernéticos que puedan poner en peligro la seguridad de los sistemas informáticos y las bases de datos con información sensible.   | Pérdidas económicas e impactos reputacionales que se originan en caso de que los sistemas de información de ENDESA se vean afectados por un ciberataque. Asimismo, las infraestructuras críticas de la Compañía también podrían verse expuestas ante este tipo de ataques que podrían causar un grave impacto sobre los servicios esenciales que prestan (por ejemplo, las centrales nucleares). Aumenta el peligro de suplantación fraudulenta en la actividad comercial y es necesario extremar las medidas de seguridad y protección de los datos personales de los clientes. | ENDESA dispone de una estrategia de ciberseguridad que se encuentra alineada con estándares internacionales e iniciativas gubernamentales. Como parte de esta estrategia ENDESA realiza un proceso de evaluación de los principales riesgos e identificación de vulnerabilidades, así como una exhaustiva vigilancia digital a través de la cual analiza la información e implementa acciones de corrección para mitigar riesgos. Adicionalmente, despliega acciones de formación y sensibilización en el uso de las tecnologías digitales con sus empleados, tanto en el ámbito profesional como particular, para mitigar riesgos.   |

| Riesgo                                    | Descripción  | Potencial Impacto en ENDESA   | Principales Medidas de Gestión y Mitigación  |
|---|--|---|--|
| <b>Desigualdad e Inestabilidad Social</b> | <p>Se está produciendo a nivel mundial un incremento de la desigualdad que, en el caso de España y Portugal, se ve acentuado por los altos niveles de desempleo.</p> <p>Asimismo, la inestabilidad social provocada por la falta de liderazgo y la debilidad de la democracia representativa, junto con una mayor capacidad de las personas para organizarse e incrementar las exigencias a gobiernos y empresas, están contribuyendo a un fortalecimiento de la Sociedad civil.</p> | <p>La inestabilidad social y el fortalecimiento de la Sociedad civil están provocando un mayor cuestionamiento de las actividades de la empresa, que necesita aumentar la intensidad de su comunicación y desarrollar modelos de relación más participativos con la Sociedad.</p> | <p>ENDESA está desarrollando diferentes actuaciones para facilitar el acceso a la energía a los colectivos vulnerables.</p> <p>ENDESA ha firmado 272 convenios en vigor, de los cuales 6 son con Comunidades Autónomas y 5 con Federaciones de Municipios y mantiene contacto con 537 municipios.</p> <p>Además, la Compañía está implementando una metodología de creación de valor compartido en el entorno de sus operaciones locales con el fin de asegurar que produce un impacto positivo en las comunidades locales, contribuyendo a responder a los retos que estas comunidades afrontan, entre los que se encuentra el desempleo y la desigualdad e inestabilidad social derivada.</p>  |
| <b>Pérdida de Biodiversidad</b>           | <p>Debido a la mayor presión demográfica y a la actividad humana, caracterizada por un elevado consumo de recursos naturales, se está produciendo una pérdida de la biodiversidad de los ecosistemas.</p>  | <p>Mayores exigencias ambientales para el desarrollo de nuevos proyectos de generación y distribución de electricidad.</p>  | <p>ENDESA dentro de su Plan de Conservación de la Biodiversidad, desarrolla proyectos de protección, conservación y puesta en valor de la Biodiversidad, fomenta el aumento de su conocimiento científico, busca sinergias que ayuden a su conservación y desarrolla herramientas que ayudan a entender la interacción de la biodiversidad con la actividad que desarrolla.</p>  |
| <b>Escasez de los Recursos Hídricos</b>   | <p>La explosión demográfica y los patrones de consumo de la Sociedad actual suponen una mayor presión sobre los recursos naturales que deben abastecer las necesidades de la población, especialmente el agua</p>  | <p>Restricciones en el uso o en la disponibilidad de agua para la generación eléctrica.</p>   | <p>ENDESA incorpora en sus sistemas de gestión ambiental actuaciones orientadas a promover la eficiencia en el consumo de recursos hídricos.</p>   |
| <b>Desempleo Estructural</b>              | <p>Diferentes factores como el crecimiento demográfico, el impacto de la automatización, las crisis económicas cíclicas, la estacionalidad del empleo o la falta de adaptación del tejido industrial a las nuevas condiciones competitivas determinan que se mantengan de forma continuada niveles elevados de desempleo.</p>  | <p>Menor actividad económica que repercute en una menor demanda energética y de productos y servicios de valor añadido y mayor volumen de clientes en situación económica vulnerable, con dificultades para afrontar la factura eléctrica.</p>                                    | <p>ENDESA dispone de un plan de transición justa a través de una metodología de creación de valor compartido en el entorno de sus operaciones locales donde se garantiza el empleo para sus trabajadores.</p> <p>En el año 2019 ENDESA destinó más de 3,1 millones de euros según metodología LBG, en proyectos orientados a la creación de tejido económico en las comunidades, mejora de la empleabilidad y creación de empleo.</p> <p>Además, ENDESA incorpora en sus licitaciones criterios de sostenibilidad, entre los que, en general, prioriza que el proveedor/contratista emplee trabajadores locales.</p> <p>ENDESA establece acuerdos con la Administración Pública para evitar el corte de suministro de los clientes vulnerables y reducir así los riesgos de impago.</p> <p>Además, ENDESA dispone de una serie de tarifas acorde a la situación económica de los diferentes colectivos (PVPC, Precio de Venta para el Pequeño Consumidor) así como la gestión del bono social para aquellas economías vulnerables.</p> |
| <b>Corrupción</b>                         | <p>La existencia de corrupción supone un obstáculo para el desarrollo económico, representa una mayor imprevisibilidad y riesgo para el desarrollo de la actividad económica</p>   | <p>Mayor dificultad para desarrollar la actividad, impacto en la percepción general de riesgo país que puede afectar al acceso a financiación.</p>  | <p>Las medidas de gestión y mitigación de este riesgo se encuentran descritas en el punto 2 de este apartado y en mayor detalle en el apartado Lucha contra la corrupción y soborno de este documento.</p>   |

| Riesgo                               | Descripción   | Potencial Impacto en ENDESA  | Principales Medidas de Gestión y Mitigación  |
|--------------------------------------|---|--|--|
| <b>Salud y Seguridad Laboral</b>     | Los aspectos de salud y seguridad laboral son críticos. La tipología de actividad industrial realizada puede determinar una mayor exposición a este tipo de riesgos                                       | Ocurrencia de accidentes con impacto en la salud de los trabajadores.  | <p>ENDESA concede una prioridad absoluta a la salud y seguridad de sus empleados por lo que este asunto es seguido de forma estrecha por la Alta Dirección que se reúne, como mínimo, mensualmente, para analizar la evolución de los indicadores y tomar las medidas oportunas ante potenciales desviaciones.</p> <p>Además, el desempeño en esta materia es uno de los indicadores que determina la retribución variable de la Alta Dirección.</p> <p>ENDESA cuenta con una política de gestión y procedimientos asociados como el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de ENDESA y de los Negocios y sus correspondientes Normas de Operación en Instrucciones Técnicas.</p> <p>Adicionalmente, se han establecido Planes Estratégicos de Seguridad y Salud a medio plazo con renovaciones anuales o como consecuencia de una concentración anormal de accidentabilidad.</p> <p>Dentro de ENDESA, según lo estipulado por la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos laborales y normativa que la desarrolla, se ha organizado el servicio de prevención y protección con la figura «SERVICIO DE PREVENCIÓN MANCOMUNADO» con una serie de tareas a desarrollar.</p> |
| <b>Conflictos Políticos Extremos</b> | La situación geopolítica en determinados países, la polarización política y los movimientos religiosos extremistas están originando un incremento de los ataques terroristas en los países desarrollados. | Incremento del riesgo sobre la seguridad de infraestructuras en general y con mayor intensidad en las infraestructuras críticas que potencialmente pueden ser objeto de ataques terroristas, como las centrales nucleares y reducción de ingresos por la ralentización económica derivada de la incertidumbre que genera la polarización política. | ENDESA dispone de políticas de seguridad que garantizan la implantación de las medidas físicas, técnicas y organizativas necesarias para la protección de las personas, las infraestructuras y los sistemas de información, en consonancia con los riesgos identificados y la evaluación de la amenaza; todo ello de conformidad con la normativa de seguridad privada y en cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de las infraestructuras críticas y de los servicios esenciales, y en permanente cooperación con las autoridades competentes en materia de seguridad pública.   |

# 1.5. Estudio de Materialidad

## 1.5.1. Proceso de identificación de asuntos prioritarios

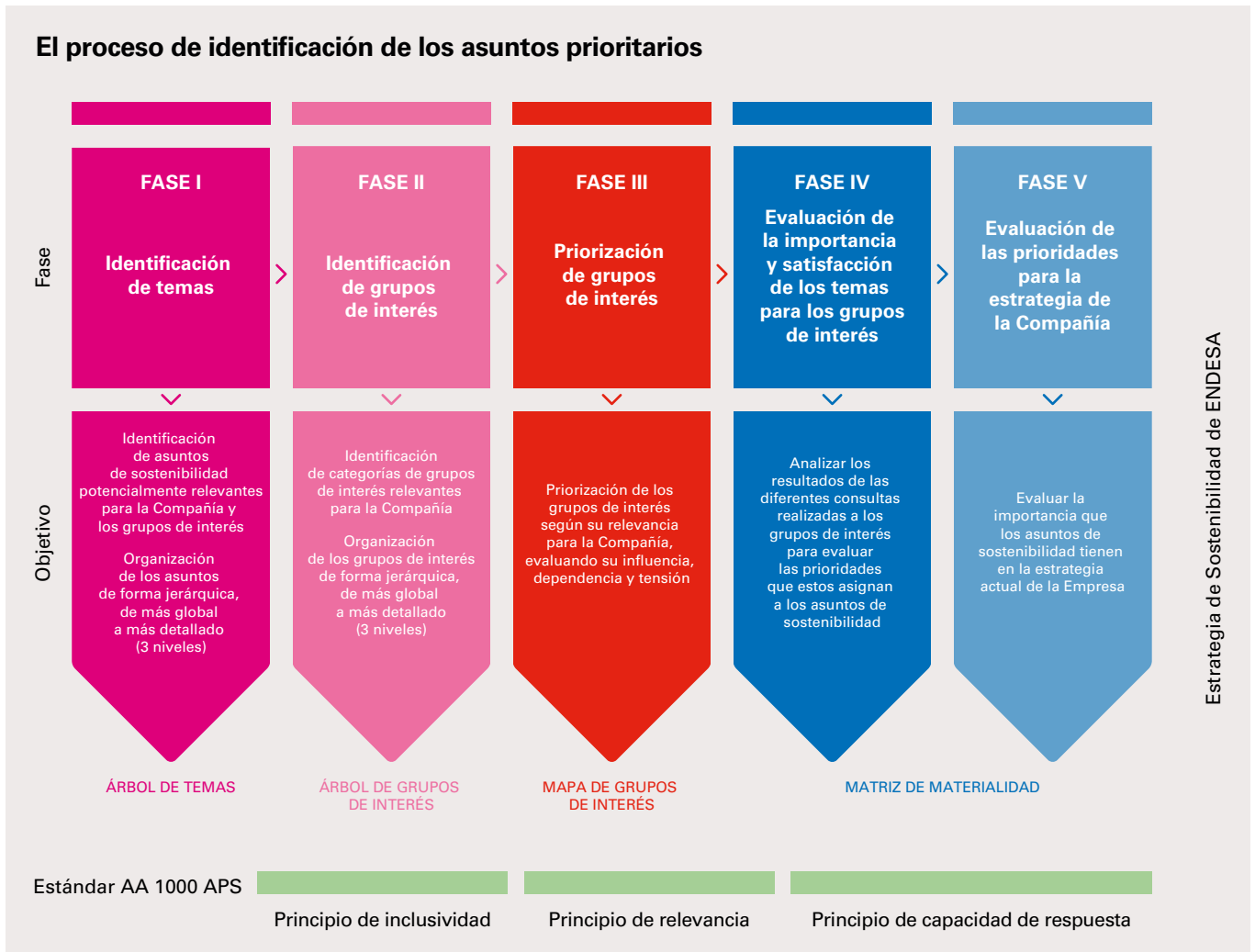
102-46

ENDESA, a partir del continuo diálogo con los Grupos de Interés y con el fin de integrar las expectativas de estos de una forma estructurada y alineada con el propósito de la empresa, lleva a cabo anualmente un proceso de identificación de prioridades para evaluar y seleccionar los asuntos económicos, éticos,

ambientales y sociales que son relevantes para los grupos de interés y para la estrategia de la empresa.

Dicho proceso se encuentra alineado con los estándares internacionales AA 1000, que tienen como finalidad guiar a la organización en la gestión estratégica

de la interacción con sus grupos de interés para identificar, priorizar y responder a los retos de sostenibilidad y mejorar el desempeño en el largo plazo a través del cumplimiento de un conjunto de principios: inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta.



## 1.5.2. Participación de los grupos de interés

ENDESA, consciente de que los grupos de interés y sus expectativas constituyen la base sobre la cual articula su estrategia de sostenibilidad y sirven para orientar su plan industrial de forma que responda a esas necesidades, reduciendo riesgos y aprovechando las oportunidades de negocio que la satisfacción de esas expectativas genera, apuesta por la promoción de un diálogo continuo con sus diferentes grupos, para lo cual revisa, identifica y cataloga, con carácter anual, sus grupos de interés tanto a nivel global como en sus operaciones locales. De este modo, pa-

ra cada grupo de interés se realiza una segmentación que permite identificar a cada uno de los colectivos que lo componen y optimizar así la identificación de canales de diálogo y consulta para evaluar su percepción sobre la gestión de la empresa.

En base al posicionamiento «Open Power» del Grupo Enel, ENDESA establece el compromiso de mantener un diálogo continuo con los grupos de interés, a través del cual la compañía se abre aún más a la participación y colaboración, con el fin de afrontar con éxito

los desafíos futuros. Todo ello contribuye a mejorar la gestión de los riesgos y oportunidades, identificar de manera temprana tendencias y asuntos relevantes, potenciar la credibilidad y la confianza permitiendo la creación de sinergias, favorecer los procesos de toma de decisiones y aflorar oportunidades de mejora y de negocio.

La supervisión del proceso de gestión de los grupos de interés se incluye entre las responsabilidades del Comité de Auditoría y Cumplimiento del Consejo de Administración de ENDESA.

### | 1.5.2.1. Identificación de los grupos de interés

102-40 102-42

Todas las unidades de ENDESA realizan anualmente, tanto a nivel global como territorial, una revisión, identificación y catalogación del listado de grupos de interés de la compañía para asegurar que todos los grupos de interés relevantes

son considerados. De este modo, para cada grupo de interés se realiza una segmentación que permite identificar a cada uno de los colectivos que lo componen y optimizar así la identificación de canales de diálogo y consulta para eva-

luar su percepción sobre la gestión de la empresa.

Los grupos de interés identificados en este proceso son los que se presentan a continuación:

| Nivel I               | Nivel II                                 | Nivel III                                |
|-----------------------|--|--|
| Comunidad empresarial | Empresas/Competidores                    | Empresas locales                         |
|                       |  | Multinacionales/Empresa extranjeras      |
|                       |  | Empresas Nacionales                      |
|                       |  | Empresas públicas                        |
|                       |  | Empresas públicas                        |
|                       | Sindicatos                               | Sindicatos locales                       |
|                       |  | Sindicatos nacionales                    |
|                       |  | Sindicatos transnacionales               |
|                       | Asociaciones comerciales y profesionales | Asociaciones comerciales locales         |
|                       |  | Asociaciones comerciales nacionales      |
|                       |  | Asociaciones profesionales               |
|                       |  | Asociaciones comerciales transnacionales |
|                       | Asociaciones de negocio                  | Socios locales                           |
|                       |  | Socios nacionales                        |
|                       |  | Socios globales                          |



| Nivel I   | Nivel II   | Nivel III  |
|---|--|--|
| Sociedad Civil y comunidades locales                        | Ciudadanos/Opinión pública   | Opinión pública internacional                                    |
|   |  | Propietarios   |
|   |  | Ciudadanos locales y opinión pública                             |
|   |  | Ciudadanos nacionales y opinión pública                          |
|   |  | Grupos y minorías en desventaja                                  |
|   | Instituciones de educación e investigación                                 | Escuela primaria y secundaria                                    |
|   |  | Universidad, instituciones técnicas y de investigación           |
|   | ONGs ambientalistas y grupos de interés                                    | ONGs ambientalistas internaciones y grupos de interés            |
|   |  | ONGs ambientalistas locales y grupos de interés                  |
|   |  | ONGs ambientalistas nacionales y grupos de interés               |
|   | Fundaciones y asociaciones voluntarias                                     | Fundaciones y asociaciones voluntarias internacionales           |
|   |  | Fundaciones y asociaciones voluntarias locales                   |
|   |  | Fundaciones y asociaciones voluntarias nacionales                |
|   | ONGs y grupos de interés distintos a ambientales                           | ONGs y grupos de interés distintos a ambientales internacionales |
| ONGs y grupos de interés distintos a ambientales locales    |  |  |
| ONGs y grupos de interés distintos a ambientales nacionales |  |  |
| Redes de desarrollo sostenible                              | Redes que desarrollan la sostenibilidad en otras áreas                     |  |
|   | Redes que desarrollan la sostenibilidad en el área donde opera la Compañía |  |
| Líderes de opinión  | Líderes de opinión internacionales   |  |
|   | Líderes de opinión locales   |  |
|   | Líderes de opinión nacionales  |  |
| Instituciones religiosas                                    | Instituciones religiosas internacionales                                   |  |
|   | Instituciones religiosas locales   |  |
|   | Instituciones religiosas nacionales  |  |
| Clientes  | Asociaciones de consumidores   | Asociaciones de consumidores                                     |
|   | Clientes finales del mercado eléctrico                                     | Clientes finales empresariales del Mercado eléctrico             |
|   |  | Clientes finales residenciales del Mercado eléctrico             |
|   | Clientes finales del mercado de gas  | Clientes finales empresariales del Mercado de gas                |
|   |  | Clientes finales residenciales del Mercado de gas                |
| Clientes potenciales  | Clientes finales potenciales empresariales                                 |  |
|   | Clientes finales potenciales residenciales                                 |  |
| Comunidad financiera  | Agencias de calificación y analistas financieros                           | Agencias nacionales de calificación                              |
|   |  | Agencias internacionales de calificación                         |
|   | Inversores   | Inversores institucionales (incl. SRI)                           |
|   |  | Inversores minoristas  |
|   | Instituciones financieras y organismos de gobierno relacionados            | Bancos   |
|   |  | Accionistas institucionales                                      |
|   |  | Otras instituciones financieras                                  |
|   |  | Instituciones financieras públicas                               |
| Titulares de bonos minoristas                               |  |  |
| Órganos de gobierno   |  |  |

| Nivel I  | Nivel II                               | Nivel III   |
|--|--|---|
| Instituciones  | Autoridades y organismos de control    | Autoridades locales y regionales y organismos de control                  |
|  |  | Autoridades nacionales y reguladores                                      |
|  |  | Autoridades y reguladores transnacionales                                 |
|  | Instituciones gubernamentales          | Gobierno local  |
|  |  | Gobierno nacional   |
|  |  | Gobierno regional   |
|  |  | Instituciones gubernamentales transnacionales                             |
|  |  | Instituciones multinacionales transnacionales                             |
|  | Fuerzas del orden                      | Agencias locales de aplicación de la ley                                  |
|  |  | Agencias nacionales de aplicación de la ley                               |
| Agencias de aplicación de la ley supranacionales/federales                     |  |   |
| Partidos políticos   | Partidos políticos                     |   |
| Medios de comunicación   | Medios de comunicación tradicionales   | Medios tradicionales que alcanzan audiencia internacional                 |
|  |  | Medios tradicionales que llegan a audiencia local en áreas de interés     |
|  |  | Medios tradicionales que alcanzan audiencia nacional                      |
|  | Medios digitales y sociales            | Red social  |
|  |  | Medios digitales nacionales relacionados con asuntos locales y nacionales |
| Medios digitales internacionales relacionados con asuntos locales y nacionales |  |   |
| Nuestra gente  | Empleados                              | Empleados «Blue-collar»   |
|  |  | Becas y trabajadores temporales   |
|  |  | Posiciones intermedias  |
|  |  | Altas posiciones  |
|  |  | Empleados «White-collar»  |
|  | Representantes sindicales              | Delegados sindicales  |
| Comités de empresa   |  |   |
| Proveedores y contratistas   | Contratistas                           | Contratistas locales  |
|  |  | Contratistas multinacionales  |
|  |  | Contratistas nacionales   |
|  | Proveedores de combustible             | Proveedores de combustible locales  |
|  |  | Proveedores de combustible multinacionales                                |
|  |  | Proveedores de combustible nacionales                                     |
|  | Proveedores y contratistas potenciales | Proveedores y contratistas potenciales                                    |
|  | Proveedores de bienes y Servicios      | Proveedores locales   |
|  |  | Proveedores multinacionales   |
| Proveedores nacionales   |  |   |

## 1.5.2.2. Canales de comunicación de ENDESA con sus grupos de interés

102-43

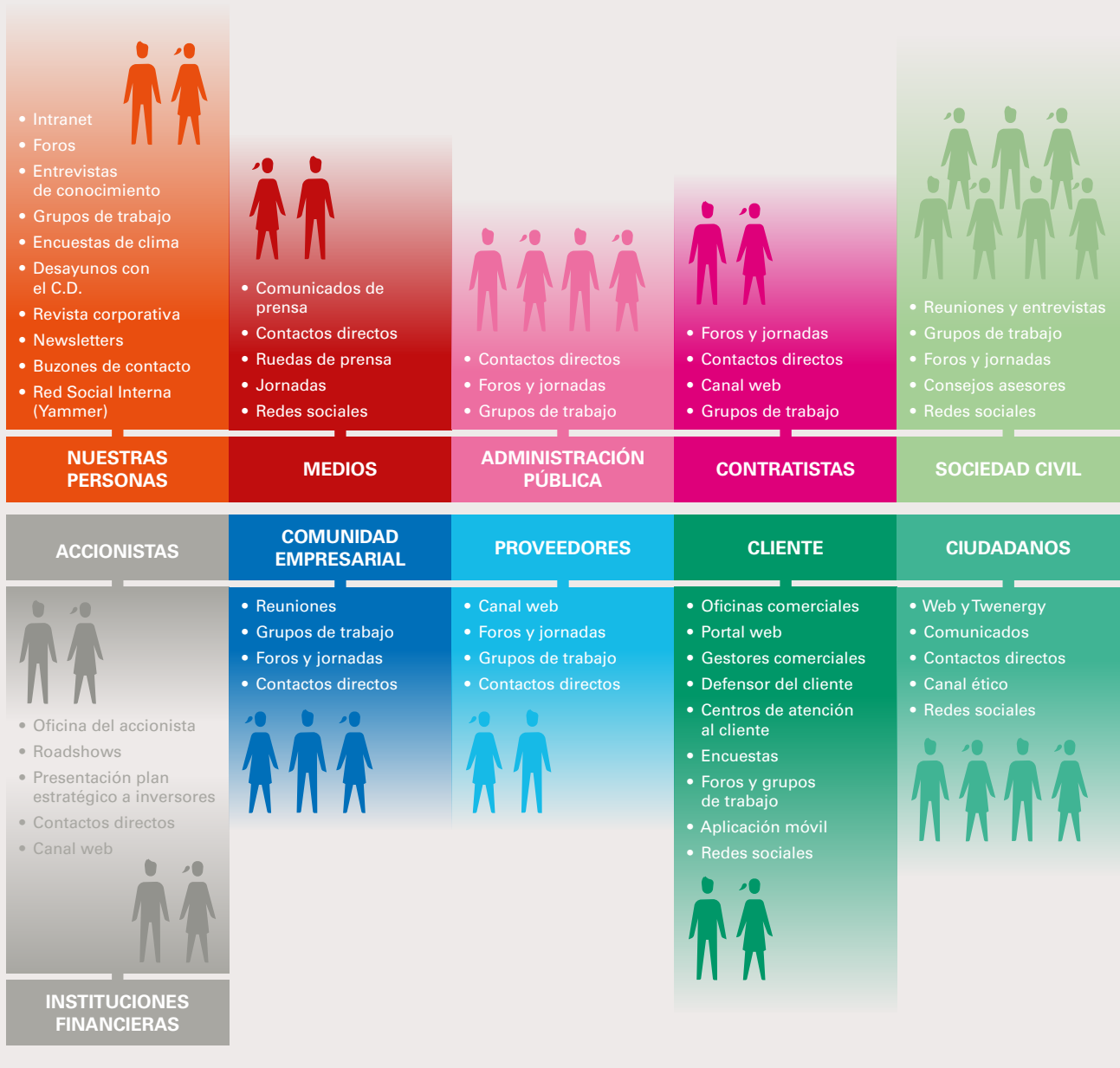
La excelencia operativa de ENDESA se apoya en una interacción continua con ellos mediante el uso de diferentes canales y procedimientos de comunicación, lo que le permite adquirir un conocimiento sólido de las necesidades y expectativas de los

grupos de interés, así como de su evolución.

Durante 2019, ENDESA desarrolló un diálogo continuo con sus grupos de interés a través de diferentes canales de comunicación.

| Grupo de Interés                        | Principales Canales de comunicación  |
|---|--|
| Administración Pública                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contactos directos</li> <li>• Foros y jornadas</li> <li>• Grupos de trabajo</li> </ul>  |
| Accionistas e Instituciones Financieras | <ul style="list-style-type: none"> <li>• CNMV</li> <li>• Página web corporativa</li> <li>• Dirección de Relación con Inversores: Roadshows, Presentaciones de Resultados Trimestrales y del Plan Estratégico</li> <li>• Oficina del Accionista</li> <li>• Junta General de Accionistas</li> <li>• Comunicaciones con los asesores de Voto</li> </ul> |
| Clientes                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficinas comerciales</li> <li>• Gestores comerciales</li> <li>• Canal web</li> <li>• Centros de atención al cliente</li> <li>• Foros y Grupos de trabajo</li> <li>• Aplicación móvil</li> <li>• Redes Sociales</li> </ul>   |
| Comunidad Empresarial                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contactos directos</li> <li>• Reuniones y grupos de trabajo</li> <li>• Foros y jornadas</li> </ul>  |
| Medios de Comunicación                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contactos directos</li> <li>• Ruedas de prensa</li> <li>• Foros y Jornadas</li> <li>• Redes Sociales</li> </ul>   |
| Nuestras Personas                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Intranet y red social interna</li> <li>• Foros y grupos de trabajo</li> <li>• Entrevistas de conocimiento</li> <li>• Desayunos con el Consejero Delegado</li> <li>• Buzones de contacto</li> <li>• Revista corporativa y newsletters</li> </ul>   |
| Sociedad Civil                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contactos directos</li> <li>• Grupos de trabajo</li> <li>• Foros y jornadas</li> <li>• Canal web</li> <li>• Web y Twenergy</li> <li>• Redes Sociales</li> <li>• Canal ético</li> <li>• Buzón de Sostenibilidad</li> </ul>   |
| Proveedores y Contratistas              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contactos directos</li> <li>• Canal web</li> <li>• Comités</li> <li>• Foros y jornadas</li> <li>• Grupos de Trabajo</li> </ul>  |

### Principales canales de comunicación con los grupos de interés



### 1.5.2.3. Priorización de los grupos de interés

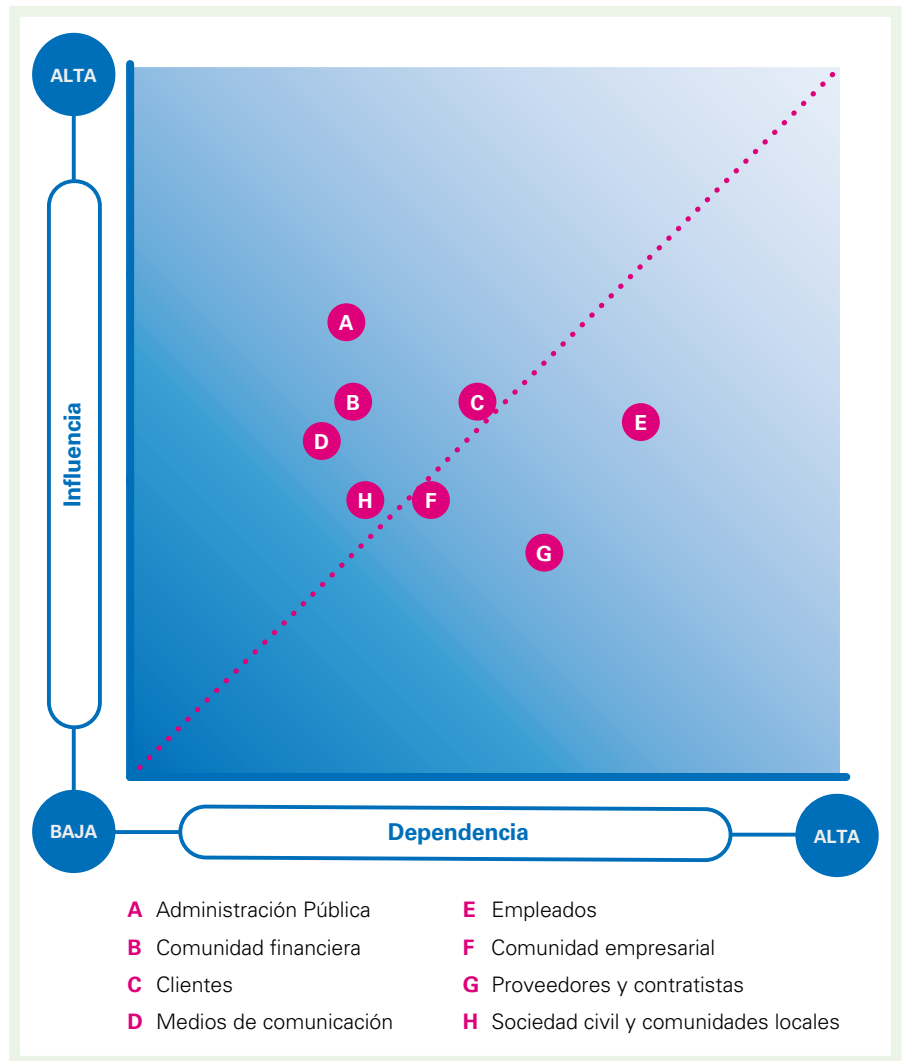
Esta priorización se realiza de acuerdo a tres variables: el nivel de dependencia en la actividad de la empresa, la capacidad de influencia en el proceso de toma de decisiones de la empresa y el nivel de atención especial e inmediata

que requiere el grupo de interés. Dicho análisis en 2019 mantiene que las instituciones públicas, los inversores y los clientes son los grupos de interés con mayor capacidad de influencia en la Compañía, mientras que los emplea-

dos son los que presentan un mayor grado de dependencia.

Esta metodología se aplica asimismo en las operaciones locales de la empresa con el fin de aumentar el nivel de detalle, buscando así identificar grupos de interés locales relevantes que permitan diseñar respuestas eficaces bajo el enfoque de creación de valor compartido entre la empresa y los grupos de interés.

Dicho análisis en 2019 mantiene que las instituciones públicas, los inversores y los clientes son los grupos de interés con mayor capacidad de influencia en la Compañía, mientras que los empleados son los que presentan un mayor grado de dependencia.



## 1.5.3. Aspectos materiales

### 1.5.3.1. Estudio de materialidad

En 2019 ENDESA ha realizado un estudio de materialidad que ha servido de base para la definición de las prioridades de su Plan de Sostenibilidad 2020-2022 y para ello, ha realizado los siguientes análisis y trabajos:

- Análisis de tendencias en el ámbito energético y en sostenibilidad con

posible efecto actual o futuro sobre la actividad de la Compañía.

- Análisis de inversores, proxy advisors y analistas de inversión sobre asuntos de sostenibilidad.
- Revisión de la relevancia asignada y el grado de madurez de los asuntos en la gestión realizada de las principales empresas del sector eléctrico.
- Análisis de medios de comunicación y redes sociales.

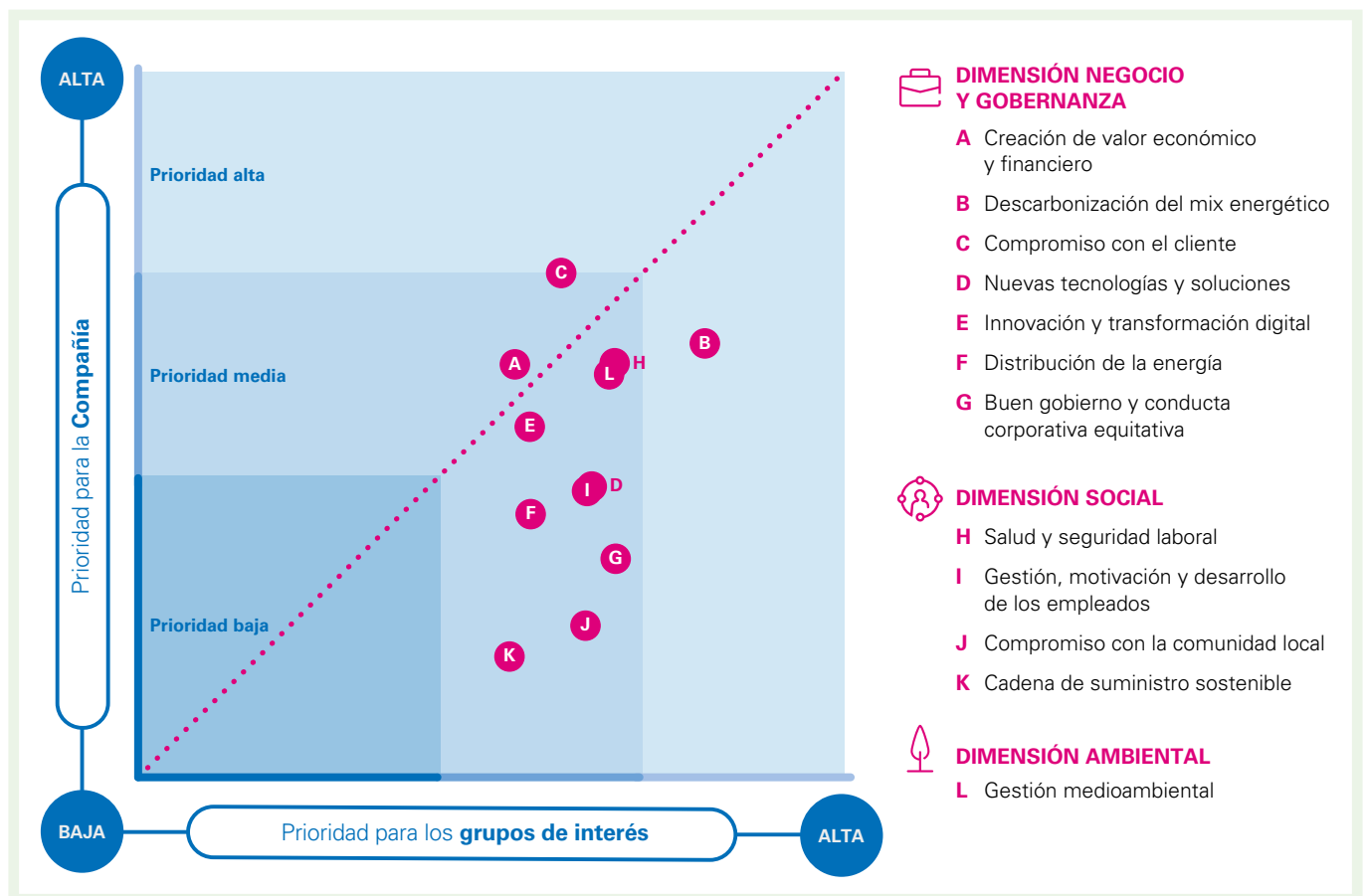
- Consultas online y entrevistas telefónicas en profundidad a diferentes grupos de interés externos.
- Focus group con empleados clave en la gestión de los asuntos de sostenibilidad de la Compañía.
- Entrevistas en profundidad a la Alta Dirección de ENDESA.
- Análisis de informes existentes que incorporan cuestiones relativas a la sostenibilidad de la Compañía: informe de reputación corporativa, encuesta de Clima de empleados, encuesta de satisfacción de clientes y otros estudios realizados en años anteriores.

## 1.5.3.2. Resultados del estudio de materialidad

102-47 | 102-15

### 1.5.3.2.1. Prioridades para la empresa y los grupos de interés

Del análisis combinado de la relevancia en la estrategia del negocio y la prioridad para los grupos de interés de cada uno de los temas, el resultado es la siguiente matriz:



Según muestra la matriz anterior, entre los asuntos más relevantes para la sostenibilidad de la empresa y con algunos cambios respecto al año anterior, aparecen la descarbonización del mix energético, el compromiso con el cliente, la

salud y seguridad laboral y la gestión medioambiental.

**La descarbonización del mix energético:** La descarbonización de la economía y la mayor integración de fuentes

de energía renovable en el mix energético resultan ser principales tendencias a seguir en el mercado futuro por las compañías del sector eléctrico. Tras la consulta a los diferentes grupos de interés, existe unanimidad en la importancia

de una transición justa y ordenada que integre cada vez más las energías renovables en su mix energético y reduzca progresivamente las fuentes de energía convencionales hasta niveles mínimos o nulos. Destacan asimismo aspectos como la mitigación y compensación de emisiones, siendo la reducción e inexistencia de las mismas la opción prioritaria deseada.

Por ello, ENDESA, consciente de su papel al respecto y de su capacidad para contribuir a lograr una economía baja en carbono, sitúa entre sus prioridades la progresiva reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) asociadas a la generación de energía eléctrica, a través de un mayor protagonismo de energías renovables y optimizando la gestión de las tecnologías tradicionales. Prueba de ello es la nueva actualización del Plan Estratégico 2020-2022 donde ENDESA anuncia una reducción de emisiones específicas del 70% a 2030 y una descarbonización completa del mix energético en 2050.

**Compromiso con cliente:** En la actualidad se está produciendo una transformación muy importante en el sector de la energía a nivel mundial, promovida por la aparición de un nuevo perfil de cliente más activo y que demanda una mayor capacidad de decisión en la gestión de su consumo energético. El cliente es un actor principal para ENDESA, por ello, este asunto es de gran impor-

tancia para la mayoría de los grupos de interés analizados.

Las compañías del sector energético intentan establecer relaciones a largo plazo con sus clientes. En este sentido, las empresas centran sus esfuerzos en implantar políticas que favorezcan la accesibilidad y transparencia de la información sobre los servicios contratados por los consumidores y, adicionalmente, con el objeto de entender cuáles son las necesidades de los usuarios, destaca la creciente oferta de encuestas centradas, principalmente, en entender los puntos que los consumidores califican como prioritarios. El precio de la energía o el asesoramiento a la hora de contratar alguno de los servicios son las variables a las que los usuarios otorgan una importancia mayor.

Asimismo, la excelencia en la atención comercial debe ser el principal valor en la relación con el cliente, buscando siempre la máxima eficacia e introducción mejoras constantes. ENDESA, dispone de un plan de excelencia en la atención comercial dirigido a ofrecer a sus clientes la mejor atención posible y considera la orientación al cliente como una de las líneas de actuación fundamentales de su Plan de Sostenibilidad 2020-2022.

Acompañando a los dos asuntos con mayor relevancia está la gestión óptima de la seguridad y salud laboral, que repercute directamente en el rendimiento económico de las empresas ya que permite aumentar la productividad y reducir

los costes laborales asociados, y la gestión medioambiental.

Con respecto a este último asunto material y que este año se muestra como uno de los asuntos más relevantes, destacar que se ha convertido en una prioridad a nivel global en los últimos años. En este contexto, la identificación correcta y precoz de riesgos e impactos y la mitigación de los mismos se plantea como un reto que las compañías del sector energético han de abordar si no quieren ver perjudicada su reputación.

La mayor parte de los grupos de interés analizados coinciden en la necesidad de incorporar en mayor medida criterios de gestión ambiental y de protección del entorno en su toma de decisiones, adicionalmente a otro tipo de criterios más relacionados directamente con el negocio.

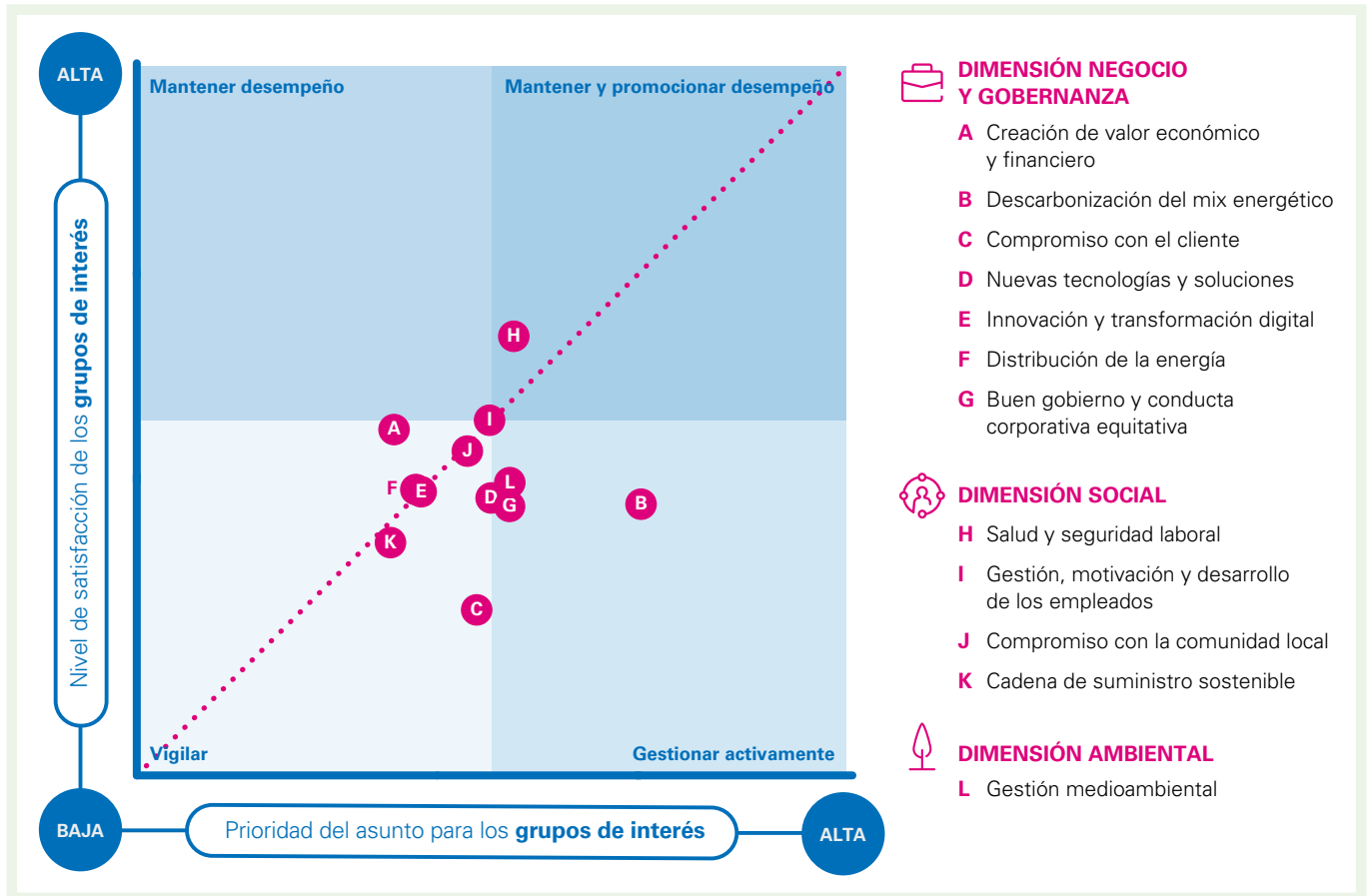
La conservación de la biodiversidad y la protección del capital natural destacan como asuntos importantes, surgiendo la necesidad de que la Compañía establezca estrategias y políticas específicas de biodiversidad que fomenten su cuidado y conservación.

En este sentido, ENDESA, comprometida desde siempre con la excelencia en la gestión ambiental, sigue asumiendo entre sus prioridades ambientales aspectos como la mejora de la calidad del aire, el uso eficiente de la energía y la promoción de consumo responsable de los recursos hídricos.

### 1.5.3.2.2. Satisfacción de los grupos de interés

ENDESA, en su estudio de materialidad 2019 ha analizado el nivel de satisfacción de los grupos de interés respecto a

los diferentes asuntos de sostenibilidad, recogiéndose los resultados en el gráfico inferior:



Según los grupos de interés consultados, entre los aspectos que la compañía debería gestionar más activamente destaca la descarbonización del mix energético. En este sentido, aquellos asuntos materiales que se identifican con bajo

nivel de satisfacción por los grupos de interés forman parte de las prioridades estratégicas recogidas en el nuevo Plan de ENDESA de Sostenibilidad 2020-2022 con el fin de responder así a sus expectativas.

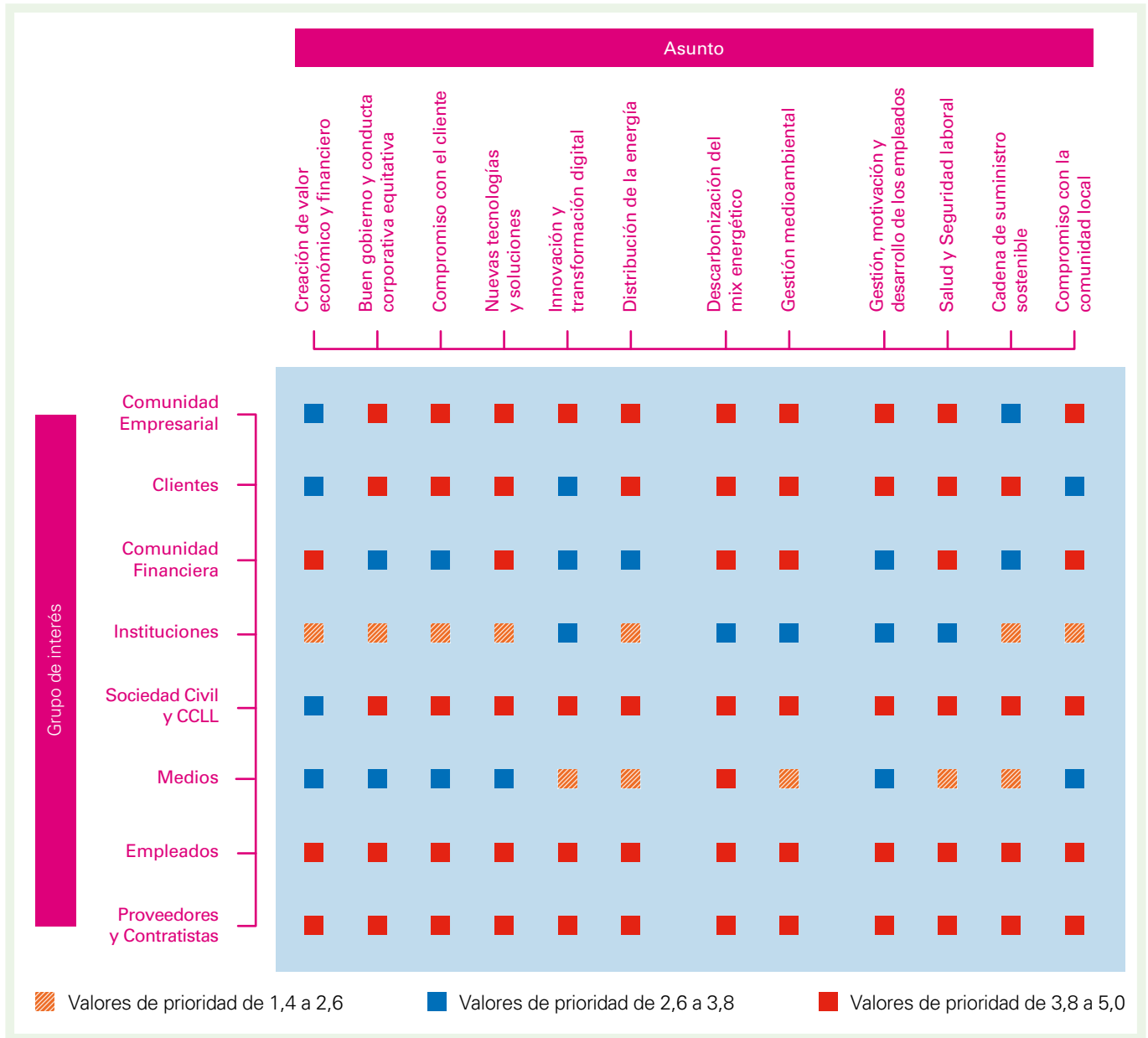


102-15

### 1.5.3.2.3. Asuntos prioritarios y satisfacción para cada grupo de interés

102-44

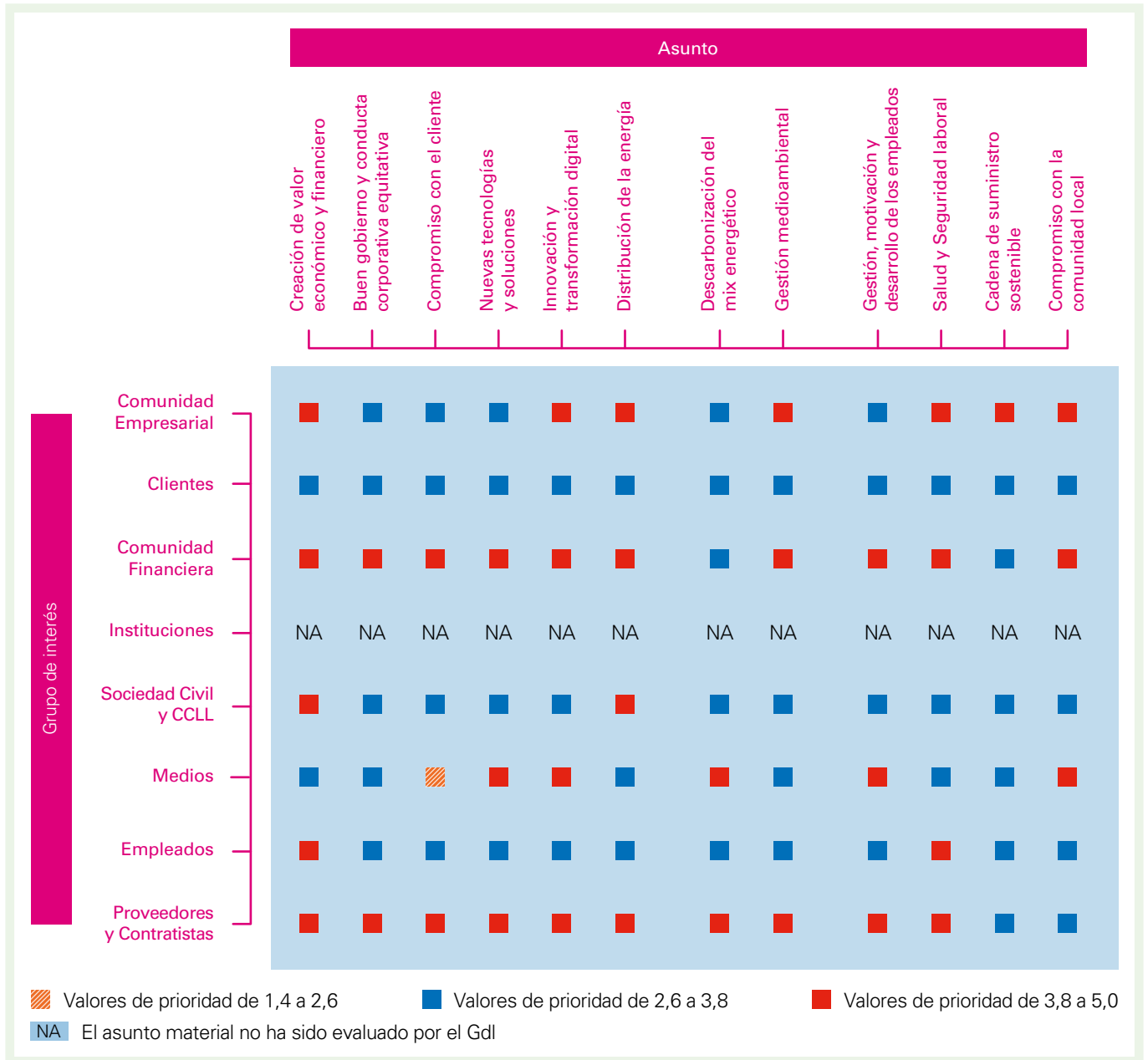
A continuación, se detalla el nivel de prioridad que cada grupo de interés otorga a cada uno de los asuntos de sostenibilidad analizados durante el proceso de consultas realizado en el marco del estudio de materialidad:



En base a los resultados de la matriz anterior, se muestran diferencias entre los grupos de interés para la identificación de los asuntos de sostenibilidad más importantes, otorgando, la mayoría de los grupos de interés, mayores niveles de importancia a aquellos asuntos que

guardan una mayor relación con ellos mismos.

Asimismo, a continuación se detalla el nivel de satisfacción que cada grupo de interés tiene con ENDESA para cada uno de los asuntos de sostenibilidad evaluados:



Por lo general, los diferentes grupos de interés consultados, en su mayoría otorgan un desempeño medio o alto en la mayoría de los asuntos, destacando la creación de valor económico

y financiero. En todo caso, ENDESA incorpora estos resultados en su proceso de planificación y fija objetivos y actuaciones encaminadas a seguir mejorando su desempeño en los dife-

rentes asuntos de sostenibilidad analizados, con el fin de responder con éxito a las expectativas de sus grupos de interés.

### 1.5.3.2.4. Ámbitos de actuación para la promoción de un modelo de negocio sostenible

Para identificar los temas en los que ENDESA debe centrar su actuación en los próximos años para garantizar la creación de valor compartido y la mejor generación de beneficio a la sociedad y sus accionistas en el largo plazo, la Compañía combina los resultados del análisis anterior con el del modelo de negocio, del sector y de las expectativas de los grupos de interés. El resultado permite identificar los siguientes ámbitos de actuación:

- **Respuesta del sector al cambio climático:** los compromisos internacionales y el desarrollo tecnológico promueven el impulso decisivo a las energías renovables y la disminución progresiva del peso de la generación a partir de fuentes fósiles en el mix energético.
- **Modelos de creación de valor para el nuevo escenario energético:** el incremento de la competencia, el desarrollo tecnológico y las nuevas demandas de los consumidores, previsiblemente llevará a las Compañías

energéticas a transformar su modelo de negocio hacia uno más enfocado en la distribución —promoviendo su digitalización— y la comercialización —desarrollando y diversificando la oferta de servicios, especialmente en el ámbito de las renovables, la eficiencia energética, la movilidad y los servicios digitales—.

- **Refuerzo de la legitimidad social:** el sector energético presenta una elevada exposición pública, promovido por una mayor sensibilidad social al respecto. Por ello, resulta fundamental seguir trabajando en la mejora de la percepción social para seguir compitiendo en el nuevo escenario energético y en la implantación del modelo de creación de valor compartido en todas las fases del ciclo de vida de las operaciones de la empresa.
- **Gestión empresarial responsable:** aumenta la importancia de los asuntos ambientales, sociales y de gobierno en la determinación de una empresa responsable. Entre ellos destacan

los aspectos relacionados con los derechos humanos, el desarrollo del capital humano, la seguridad y salud laboral, la gestión ambiental, la ciberseguridad y la extensión de la sostenibilidad a la cadena de suministro.

En definitiva, de acuerdo a los grupos de interés consultados, la creación de valor de la empresa debe sustentarse en un conjunto de requisitos necesarios para operar (tales como el gobierno corporativo, la gestión ambiental, la seguridad y salud, los derechos humanos, la cadena de suministro o las relaciones con la comunidad) e incorporar un conjunto de elementos dirigidos a generar valor de futuro para el negocio (como la orientación al cliente, las nuevas soluciones de negocio, la digitalización y la eficiencia operativa). Todo ello debe realizarse sobre la base de la promoción de un modelo energético libre de emisiones en 2050 y a través de la continua apuesta por el desarrollo de un capital humano altamente cualificado que permita liderar la transición energética.

# 1.6. Plan de ENDESA de Sostenibilidad 2020-2022

102-15

ENDESA, continuando con su prioridad de integrar la sostenibilidad en la gestión del negocio y en los procesos de toma de decisión, trata de buscar el alineamiento entre la estrategia de negocio y la de sostenibilidad, de tal forma que ambas se orienten hacia la consecución de un mismo objetivo y generen así valor económico para la Compañía en el corto y largo plazo. El 27 de noviembre de 2019, ENDESA presentó la actualización del Plan Estratégico para el periodo 2020-2022.

Para el diseño de su nuevo Plan de Sostenibilidad 2020-2022, ENDESA ha llevado a cabo un proceso de análisis, consulta y reflexión estratégica tomando como base los logros y las oportunidades de mejora identificadas en el plan anterior y permitiendo identificar las prioridades de actuación para los próximos tres años. El detalle de dicho análisis, así como las conclusiones principales, se encuentra en el apartado 1.5 Estudio de Materialidad.

El nuevo PES 2020-2022, al igual que el anterior, define también la contribución de ENDESA a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas. Este marco constituye la base del plan de sostenibilidad y sirve de referencia para establecer una estrategia de sostenibilidad que permita generar valor a largo plazo tanto para la empresa como para el entorno en el que opera.

## Estructura del nuevo Plan de ENDESA de Sostenibilidad 2020-2022

El nuevo Plan de ENDESA de Sostenibilidad (PES) 2020-2022 busca promover la creación de valor sostenible a largo plazo, estableciendo las siguientes prioridades estratégicas y definiendo más de 100 objetivos cuantitativos de gestión:

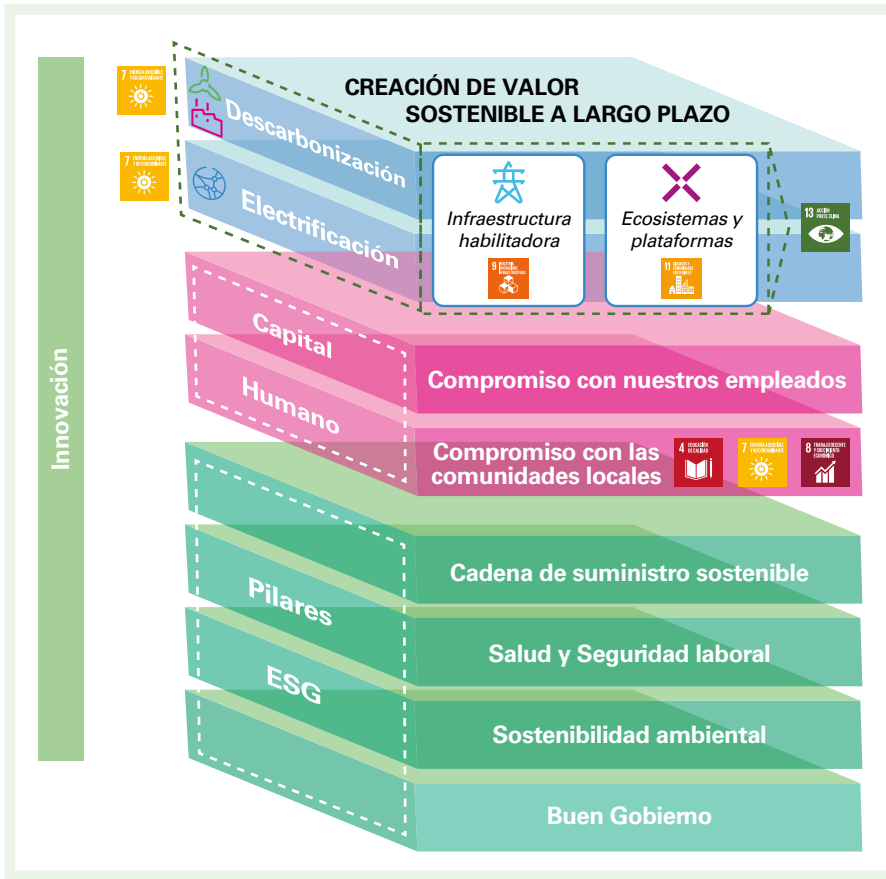
- **Descarbonización:** El nuevo Plan de Sostenibilidad, alineado con el Plan estratégico, mantiene como prioridad la descarbonización del mix energético para liderar la transformación del modelo energético, con el objetivo final de ser una empresa libre de emisiones de CO<sub>2</sub> en el año 2050 y con una hoja de ruta que fija objetivos intermedios ambiciosos, como la reducción de un 70% de las emisiones específicas en 2030 respecto a 2017, alineando sus objetivos con la ciencia. Todo esto será posible mediante la inversión en energías renovables y

el cierre de aquellas tecnologías más emisoras. Además, a través del nuevo enfoque de economía circular, ENDESA trata de inculcar la cultura a sus personas, desarrollar líneas de actuación para generar una segunda vida de sus activos y promover una cadena de suministro más sostenible.

- **Electrificación:** Otra línea estratégica de este PES 2020-2022 es la electrificación de la demanda. Para ello ENDESA apuesta por la gestión activa del cliente a través de productos y servicios innovadores, el desarrollo de redes eficientes e inteligentes y el desarrollo de nuevos productos, ecosistemas y plataformas, prestando especial atención en las relaciones con el cliente y en la calidad del servicio prestado. En esta línea, el nuevo PES recoge algunos objetivos de in-

fraestructuras para clientes como son los 36.000 puntos de recarga, de uso privado y público, para los vehículos eléctricos o la promoción del asistente virtual en la atención telefónica.

Para lograr esto, se incluyen líneas de actuación dirigidas a promover la eficiencia y la calidad en la gestión de los activos, así como relativos a la promoción de la movilidad sostenible de los empleados en sus desplazamientos por motivos laborales y personales. Además, a través de un enfoque de innovación abierta, el PES incluye líneas de actuación orientadas a promover la atracción del talento exterior y explorar nuevas vías de colaboración para el desarrollo de nuevas soluciones de negocio que promuevan la sostenibilidad. La Digitalización es fundamental para lograr un modelo energético sostenible, de ahí los objetivos de inversiones



marcados en este PES 2020-2022. Asimismo, presta especial atención a la ciberseguridad con el fin de minimizar los riesgos asociados a la transformación digital.

### Capital Humano:

- **Compromiso con nuestros empleados:** ENDESA, para cumplir con todos sus propósitos y afrontar los retos que se propone, necesita de su activo más importante, sus personas. Por ello, el nuevo PES incluye objetivos que permitirán seguir promoviendo el nivel de satisfacción de sus empleados, la diversidad e inclusión, el desarrollo del talento y la conciliación entre la vida laboral y personal. Pero, además, en este nuevo PES se incluyen objetivos destinados a apoyar a las personas afectadas por la transición energética que ENDESA se ha propuesto liderar.

- **Compromiso con las comunidades locales:** A través del modelo de creación de valor compartido, ENDESA tiene como objetivo la integración de la sostenibilidad en toda la cadena de valor. Del mismo modo que realiza la consulta a sus diferentes grupos de interés en su estudio de materialidad previo a la elaboración del Plan, la compañía trata de anar sus intereses con las prioridades y necesidades de las comunidades locales. Por ello, el PES incluye objetivos orientados a promover el acceso a la energía, el desarrollo socioeconómico y la educación, como ejes fundamentales de su compromiso.


### Pilares ESG:

- **Cadena de Suministro Sostenible:** El nuevo PES establece líneas de actuación dirigidas a incrementar los sistemas de control y supervisión de la cade-


na de suministro de acuerdo a criterios ambientales, de seguridad y de derechos humanos, además de incorporar criterios de sostenibilidad en las licitaciones con los diferentes proveedores.

- **Seguridad y Salud Laboral:** Con el fin de mantener el desempeño que se le atribuye a ENDESA en materia de seguridad y salud laboral por sus diferentes grupos de interés y con el objetivo de mantener un resultado de cero accidentes y el bienestar de todo aquel que interviene directa o indirectamente en la actividad de la compañía, el PES fija objetivos orientados a reducir la accidentalidad entre empleados y contratistas, así como promover el control adecuado de la seguridad a través de la realización de inspecciones y de la salud mediante la realización de los reconocimientos médicos oportunos.
- **Sostenibilidad Ambiental:** ENDESA continúa con el objetivo de reducir su huella ambiental y para ello en el nuevo PES 2020-2022 se incluyen objetivos de reducción para los principales indicadores ambientales, así como para promover la conservación de la biodiversidad a través de la búsqueda de la excelencia en la gestión ambiental. Además, en la gestión de flotas, se presentan objetivos y soluciones alternativas con el fin de continuar con la reducción de emisiones.
- **Buen Gobierno y Conducta Ética:** El nuevo Plan de Sostenibilidad incluye los objetivos necesarios para mantener un alto nivel de excelencia en el cumplimiento de sus compromisos y responsabilidades éticas, la implementación de buenas prácticas en materia de gobierno corporativo y el fomento de la transparencia en las relaciones y comunicaciones con todos sus grupos de interés.


A continuación, se detallan los objetivos definidos en el nuevo Plan de Sostenibilidad para el periodo 2020-2022:

|  | Indicador  | Cierre 2019  | 2020  | 2022 |
|--|--|--|---|------|
|  <p><b>Descarbonización</b></p> | Reducción de las emisiones específicas de CO <sub>2</sub> (g/kWh)                  | 282  | 277   | 172  |
|  | Producción libre de emisiones CO <sub>2</sub> (%)                                  | 59%  | 60%   | 69%  |
|  | Disminución de la capacidad térmica fósil instalada <sup>2</sup> (GW)              | NEW  | 5,3 GW en el periodo 2020-2022  |      |
|  | Incremento de la capacidad de renovables <sup>2</sup> (GW)                         | 7,4  | 2,8 GW en el periodo 2020-2022  |      |
|  | Producción a partir de fuentes renovables <sup>3</sup> (TWh)                       | 10   | 13,3  | 17,8 |
|  | Instalación de capacidad de almacenamiento (incremento de la capacidad en MW)      | 0  | 4 MW en 2020 en Melilla y 2 MW en 2021 en Baleares  |      |
|  | Mantener una elevada eficiencia en las centrales de renovables                     | E: 94,8%<br>H: 97,8%   | E: 94,8% en 2020-2022<br>H: 98,8% en 2020-2022  |      |
|  | Certificación de calidad ISO 9001 en los activos de generación térmica renovable   | 100%   | Mantener el 100% en el periodo 2020-2022  |      |
|  | Inversión en digitalización en los activos de <i>power generation</i> <sup>4</sup> | NEW  | 21 M € en el periodo 2020-2022  |      |
|  | Impulsar un cambio cultural que apoye el desarrollo de la Economía Circular        | NEW  | Campaña de divulgación interna, curso de formación, sesiones divulgativas y realización de un Proyecto experiencial en el periodo 2020-2022 |      |
| Búsqueda de segunda vida para activos de centrales térmicas que cesen en su actividad                            | NEW  | 2 centrales al año en 2020 y 2021  |   |      |
| Aplicación de criterios de circularidad en la adjudicación de licitaciones                                       | NEW  | 3 criterios de circularidad en 2021 e incremento del peso ponderado sobre el total de licitación en al menos un 0,5% en 2022 |   |      |
| Nº de proyectos Future-e   | NEW  | 5 proyectos en 2022  |   |      |

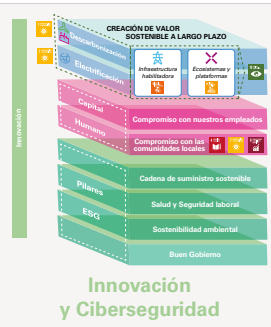

<sup>1</sup> Estimación considerando la producción total medida en barras de central. <sup>2</sup> Capacidad instalada bruta. <sup>3</sup> Producción neta. <sup>4</sup> Incluye Generación Térmica + Renovables.

|  |   |        |                                   |        |
|--|---|--------|-----------------------------------|--------|
|  <p><b>Infraestructura habilitadora</b></p> | Reducción de las pérdidas de electricidad <sup>1</sup> (% pérdidas medidas en barra de subestación) | 9,53%  | 9,39%                             | 9,15%  |
|  | Recuperación de energía (GWh)   | 774    | 3.200 GWh en el periodo 2020-2022 |        |
|  | Mejora de la continuidad del suministro (TIEPI <sup>2</sup> , min)                                  | 67,6   | 59,6                              | 51,9   |
|  | Despliegue del plan de telegestión en la red de Baja Tensión (M telecontadores instalados)          | 12,2   | 12,3                              | 12,5   |
|  | Instalación de telemandos en la red de Media Tensión (acumulados)                                   | 20.858 | 23.431                            | 31.214 |
|  | Proyecto SIMON: Actualización tecnológica del sistema de telecontrol en Alta Tensión (acumulados)   | 280    | 361                               | 361    |
|  | Número de nuevas conexiones de productores renovables   | NEW    | 608                               | 629    |
|  | Potencia de nuevas conexiones de productores renovables (MW)  | NEW    | 380                               | 385    |

<sup>1</sup> Criterio OS. <sup>2</sup> TIEPI propio + programado.




|   |   |        |                                   |      |
|---|---|--------|-----------------------------------|------|
|  <p><b>Ecosistemas y plataformas</b></p> | Inversión en la digitalización de los activos, el cliente y nuestras personas (M € invertidos)                              | 352,21 | ~ 950 M € en el periodo 2020-2022 |      |
|   | Inversión en la digitalización del cliente (M € invertidos) <sup>1</sup>  | NEW    | ~ 150 M € en el periodo 2020-2022 |      |
|   | Clientes digitales (Mill. de contratos que han realizado un contacto por canal digital)                                     | 4,2    | 4,8                               | 5,0  |
|   | Ventas digitales (% de ventas de canales digitales sobre el total de ventas)  | 10%    | 10,5%                             | 14%  |
|   | Promoción de la facturación electrónica (Mill. de contratos)  | 3,8    | 4,1                               | 4,5  |
|   | Promoción del asistente virtual en la Atención vía CAT <sup>2</sup> (% de interacciones atendidas por el Asistente Virtual) | NEW    | 6,0                               | 9,0  |
|   | Calidad: mejora de la satisfacción global del cliente   | 7,40   | 7,40                              | 7,45 |
|   | Número de puntos de recarga de vehículos eléctricos (uso público y privado)   | 322    | 36.000 puntos de recarga en 2022  |      |

<sup>1</sup> Incluye EE + ENDESA X. <sup>2</sup> CAT = Canal de Atención Telefónica.

|   | Indicador  | Cierre 2019                             | 2020  | 2022  |
|---|--|---|---|-------|
|  <p><b>Innovación y Ciberseguridad</b></p>         | Promoción de la colaboración con Startups para el desarrollo de nuevas soluciones y la mejora de los procesos internos   | 9                                       | 15 proyectos con Startups en el periodo 2020-2022 |       |
|   | Promoción de la cultura de innovación  | 5                                       | 5 eventos de innovación con carácter anual        |       |
|   | Promoción de la ciberseguridad en las aplicaciones web expuestas a internet  | 100%                                    | 100%  | 100%  |
|   | Promoción de la sensibilización sobre ciberseguridad en empleados y familiares (n° de actuaciones)   | 16                                      | 45 actuaciones en el periodo 2020-2022            |       |
|   | Incrementar la presencia de la mujer en las posiciones de Dirección <sup>1</sup> (% mujeres)   | 18,7%                                   | 18,5%   | 19%   |
|  <p><b>Compromiso con nuestros empleados</b></p> | Incrementar la presencia de la mujer en las posiciones de intermedias <sup>1</sup> (% mujeres)   | 32,7%                                   | 32,8%   | 33,3% |
|   | Promoción de la diversidad de género en los procesos de selección (% mujeres)  | 35%                                     | 36%   | 38%   |
|   | Promoción de la diversidad de género en contratación de personal (% mujeres)   | 38%                                     | 38%   | 38%   |
|   | Orientación profesional en áreas STEM para mujeres   | 595                                     | > 1.800 mujeres en el periodo 2020-2022           |       |
|   | Alcance de la encuesta de satisfacción del empleado  | 100%                                    | 100%  | 100%  |
|   | Participación en la encuesta de satisfacción del empleado  | 71%                                     | 85%   | 85%   |
|   | Satisfacción del empleado  | 60%                                     | 65%   | 70%   |
|   | Involucración de los empleados en los procesos de evaluación del desempeño   | 100%                                    | 100%  | 100%  |
|   | Participación en los procesos de evaluación del desempeño (% empleados)  | 37% <sup>4</sup>                        | 99%   | 99%   |
|   | Empleados que han realizado entrevista de feedback   | 37% <sup>4</sup>                        | 93%   | 95%   |
|   | Número de personas incluidas en las iniciativas de transferencia de conocimiento ( <i>mentoring</i> , edad y género)   | 140                                     | 100   | 263   |
|   | Seguridad de viajes: ampliación del portal digital <i>e-Travel</i> para agregar funciones de planificación de itinerarios y autorizaciones para todos los países | 100%                                    | 100% de los viajes en el periodo 2020-2022        |       |
|   | Discapacidad. Lanzamiento de campañas específicas para integrar la discapacidad y aflorar posibles nuevos casos (n° de comunicaciones específicas)               | NEW                                     | 2   | 2     |
|   | Fomento de la formación presencial de los empleados (horas/empleado)   | 40,5                                    | 38,1  | 38,3  |
|   | Fomento de la formación online de los empleados (horas/empleado)   | 10,1                                    | 16  | 13    |
|   | Programas de mejora de las capacidades y reciclaje para los empleados afectados por la transición energética (horas de formación al año/persona)                 | NEW                                     | 118   | 118   |
|   | Aprendizaje continuo y emprendimiento - Difusión del enfoque, «enseñar al que enseña» (n° de cursos impartidos por monitor interno)                              | NEW                                     | 66  | 68    |
|   | Programa de formación para nuevas incorporaciones (n° de cursos por persona/año)   | NEW                                     | 8   | 8     |
|   | N° de empleados participantes en programas formativos de transformación digital  | 2.139                                   | 450   | 454   |
|   | Promoción de servicios que favorezcan la conciliación de los empleados (n° servicios)  | 74                                      | 78  | 80    |
| Promoción del <i>smartworking</i> (n° empleados)  | 2.399  | 2.410                                   | 2.420   |       |
| Mejora de las zonas de trabajo en oficinas (n° empleados beneficiados)  | 589  | 1.829 empleados en el periodo 2020-2022 |   |       |

<sup>1</sup> Puestos de dirección: TOP 200 + nivel managerial + Directivos locales // Mandos intermedios: CGI + Convenio con personal a cargo.

<sup>2</sup> Se calcula con los salarios medios fijos de las mujeres dividido entre los salarios medios fijos de los hombres de todos los empleados activos a 31/12/2019 del perímetro de empresas del grupo ENDESA. <sup>3</sup> Encuesta bianual. <sup>4</sup> Datos cierre de 2018. La campaña de 2019 se lanza de Enero a Marzo 2020.

|  | Indicador   | Cierre 2019 | 2020   | 2022 |
|--|---|-------------|--|------|
|  <p><b>Compromiso con las comunidades locales</b></p> | Educación (n° beneficiarios)  | 73.267      | 750.000 beneficiarios (periodo 2015-2030)                          |      |
|  | Acceso a la energía (n° beneficiarios)  | 423.468     | 5.000.000 beneficiarios (periodo 2015-2030)                        |      |
|  | Desarrollo socioeconómico (n° beneficiarios)  | 133.052     | 2.000.000 beneficiarios (periodo 2015-2030)                        |      |
|  | Implementación de proyectos para crear valor compartido para las comunidades locales (n° Planes CSV en gestión)       | NEW         | > 55   | > 75 |
|  <p><b>Cadena de suministro sostenible</b></p>        | Promoción del sistema de calificación: volumen de compras realizadas a proveedores calificados (% sobre el total)     | 80%         | 80%  | 80%  |
|  | Verificación de aspectos de derechos humanos en el proceso de calificación de proveedores (% proveedores calificados) | 100%        | 100% en el periodo 2020-2022                                       |      |
|  | Verificación de aspectos de seguridad en el proceso de calificación de proveedores (% proveedores calificados)        | 100%        | 100% en el periodo 2020-2022                                       |      |
|  | Verificación de aspectos ambientales en el proceso de calificación de proveedores (% proveedores calificados)         | 100%        | 100% en el periodo 2020-2022                                       |      |
|  | Volumen de compras sobre el que se evalúa el desempeño  | 35%         | 40%  | 40%  |
|  | Evaluación de empresas contratistas en materia social, ambiental y ética (% empresas contratistas evaluadas)          | 11%         | 15%  | 15%  |
|  | Contratos que incluyen la K de sostenibilidad (% sobre el total)  | NEW         | > 50% de licitaciones en el periodo 2020-2022                      |      |
|  <p><b>Salud y Seguridad laboral</b></p>            | Reducción de los accidentes mortales (n° accidentes mortales)   | 1           | 0 en el periodo 2020-2022  |      |
|  | Reducción del índice de frecuencia combinado de accidentes  | 0,68        | 0,67   | 0,66 |
|  | Promoción de la realización de inspecciones de seguridad en instalaciones propias y de contratistas (n° inspecciones) | 81.728      | 210.000 inspecciones en el periodo 2020-2022 (70.000 anuales)      |      |
|  | Promoción de la realización de ECoS (extra checking on site) (n° de ECoS)   | 21          | 72 ECoS en el periodo 2020-2022 (24 anuales)                       |      |
|  | Promoción de la realización de reconocimientos médicos (n° de reconocimientos)  | 6.526       | ~ 18.700 reconocimientos en el periodo 2020-2022 (~ 6.244 anuales) |      |



| Indicador  | Cierre 2019 | 2020   | 2022  |
|--|-------------|--|-------|
| Implantación de sistemas de gestión ambiental certificados por ISO 14001 (% de instalaciones)                | 100%        | 100% de instalaciones de generación y distribución en el periodo 2020-2022 |       |
| Reducción de la huella ambiental (% de reducción vs 2019)  | 10.883      | 22% de reducción en 2022   |       |
| Emisiones de SO <sub>2</sub> (g/kWh <sub>bc</sub> )  | 0,43        | 0,33   | 0,23  |
| Emisiones de NO <sub>x</sub> (g/kWh <sub>bc</sub> )  | 0,94        | 0,91   | 0,78  |
| Emisiones de partículas (g/kWh)  | 0,02        | 0,02   | 0,01  |
| Emisiones de mercurio (g/kWh)  | 0,001       | 0,002  | 0,000 |
| Reducción de la captación de agua en el proceso de generación de electricidad (m <sup>3</sup> /MWh)          | 0,37        | 0,40   | 0,34  |
| Promover la eficiencia en la gestión de los residuos generados en el proceso de generación de electricidad   | 32.895      | Producción de residuos <sup>1</sup> < 25.000 tolenadas en 2022             |       |
| Implantación del programa de conservación de biodiversidad (nº de acciones)                                  | 26          | > 20 acciones desarrolladas anualmente en el periodo 2020-2022             |       |
| Certificación en gestión energética, ambiental y calidad del aire interior en oficinas                       | 57%         | 50% de la superficie de oficinas certificada en 2022                       |       |
| Reducción del consumo energético <sup>2</sup> (% de reducción anual)   | 8%          | 0,5% en el periodo 2020-2022   |       |
| Reducción del consumo agua <sup>2</sup> (% de reducción anual)   | -4,5%       | 0,5% en el periodo 2020-2022   |       |
| Reducción de la generación de residuos de papel y cartón <sup>2</sup> (% de reducción)                       | 23%         | > 3% en el periodo 2020-2022   |       |
| Reducción de la generación de plásticos de un solo uso en oficinas <sup>3</sup>                              | 45%         | 50%  | 70%   |
| Reducción del espacio en el conjunto de los edificios de ENDESA (m <sup>2</sup> reducidos)                   | 10.829      | 8.443 m <sup>2</sup> reducidos en el periodo 2020-2022                     |       |
| Reducción de las emisiones de CO <sub>2</sub> en edificios (% de reducción vs 2019)                          | 7.944       | 6% de reducción en 2022 <sup>4</sup>                                       |       |
| Desarrollo de actuaciones con función social sobre activos patrimoniales (nº acciones/año)                   | 9           | > 10 actuaciones en el periodo 2020-2022                                   |       |
| Mejorar la integración de los edificios en el entorno (M € invertidos)                                       | 8,3         | ~10 M € en el periodo 2020-2022  |       |
| Gestión sostenible de las flotas: electrificación y optimización: vehículos eléctricos                       | 93          | 16,5% de vehículos eléctricos en la flota en 2022                          |       |
| Gestión sostenible de las flotas: electrificación y optimización: híbridos enchufables                       | NEW         | 48,5% de vehículos híbridos enchufables en la flota en 2022                |       |
| Gestión sostenible de las flotas: electrificación y optimización: híbridos                                   | 559         | 15% de vehículos híbridos en la flota en 2022                              |       |
| Gestión sostenible de las flotas: electrificación y optimización: vehículos de combustión                    | 1.420       | 71% de reducción de vehículos de combustión en la flota en 2022 (vs 2019)  |       |
| Reducción de las emisiones de CO <sub>2</sub> en la gestión de las flotas de ENDESA (% de reducción vs 2019) | 5.076       | 32% de reducción en 2022   |       |
| Electrificación del parking de las Sedes (nº de plazas)  | 558         | 650 plazas para vehículos eléctricos en 2022 <sup>5</sup>                  |       |
| Gestión responsable del uso del taxi: Taxi compartido (nº empleados)   | 41%         | 46% empleados en taxi compartido en 2022 <sup>6</sup>                      |       |
| Gestión responsable del uso del taxi: % km recorridos en ecotaxi   | 74%         | 78% km recorridos en ecotaxi en 2022 <sup>7</sup>                          |       |
| Promoción del servicio e-carsharing (km recorridos)  | 108.767     | > 320.000 km en el periodo 2020-2022                                       |       |
| Comparte e-coche (nº empleados)  | 53          | 80 empleados en 2022   |       |
| Servicio de e-bike (km recorridos)   | NEW         | 24.000 km en el periodo 2020-2022  |       |
| Servicio de patinetes eléctricos (km recorridos)   | NEW         | 9.000 km en el periodo 2020-2022   |       |
| Tarjeta de transporte (nº empleados)   | 827         | ~ 880 empleados en 2022  |       |


<sup>1</sup> Residuos Peligrosos y no Peligrosos. <sup>2</sup> Solo se incluyen los edificios del SIGAEC. <sup>3</sup> Objetivo en base a todas las oficinas integradas en SIGAEC.

<sup>4</sup> La reducción de emisiones viene determinada por la reducción del consumo energético y del espacio de oficinas. <sup>5</sup> El dato considera las plazas que tienen instalado un sistema de recarga de vehículos eléctricos. <sup>6</sup> % sobre el total de empleados que utilizan el taxi para sus desplazamientos profesionales.

<sup>7</sup> Los ecotaxis utilizan alguna de las siguientes tecnologías: híbrido, eléctrico, GLP o GNC.



Sostenibilidad ambiental

|  | Indicador   | Cierre 2019 | 2020   | 2022 |
|--|---|-------------|--|------|
|  <p><b>Buen Gobierno y conducta ética</b></p> | Promoción de las prácticas de buen gobierno   | Realizado   | Supervisión y reporte anual al CAC del Modelo de Prevención de Riesgos Penales   |      |
|  | Promoción de la prevención de los riesgos penales   | Realizado   | Verificación anual de la efectividad del Modelo de Prevención de Riesgos Penales<br>Mantener certificación cumplimiento penal (UNE 19601) y anti-soborno (UNE-ISO 37001) |      |
|  | Análisis de las denuncias a través del canal ético  | 100%        | Analizadas en < 90 días el 100% de las denuncias en periodo 2020-2022  |      |
|  | Mantener un elevado nivel de excelencia en conducta ética y ser reconocida por analistas ISR (puntuación DJSI en «Codes of conduct»)                  | 96          | Puntuación > 95/100 en DJSI en periodo 2020-2022   |      |
|  | Formación en conducta ética en los últimos 3 años (% empleados) <sup>1</sup>  | 100%        | 100%   | 100% |
|  | Presencia de mujeres en el Consejo de Administración de ENDESA (% de mujeres)   | 18%         | 30% en el Consejo de Administración en 2020  |      |
|  | Evaluación del Consejo de Administración con apoyo de consultor independiente   | Realizado   | 1 evaluación trianual  |      |
|  | <i>Due Diligence</i> Derechos Humanos. Supervisión del proceso, aprobación y seguimiento del plan de acción por el Comité de Auditoría y Cumplimiento | Realizado   | Realización y seguimiento anual por parte del CAC  |      |
|  | Recomendaciones y mejores prácticas en Gobierno Corporativo   | NEW         | Análisis del próximo Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas a publicar por la CNMV durante el ejercicio 2020 y actuaciones a realizar                       |      |

<sup>1</sup> % acumulado sobre la plantilla actual.

## 1.7. Economía circular

En la actualidad, el planeta debe afrontar retos relacionados con el desarrollo económico y la sostenibilidad ambiental. Esta visión ha guiado a ENDESA en la transición de estos años hacia un modelo de negocio sostenible, en el que el concepto de economía circular representa un pilar importante.

La economía circular se está imponiendo como una nueva visión para conseguir un desarrollo que combina competitividad, innovación y sostenibilidad. Implementar un modelo de economía circular significa, en pocas palabras, repensar la forma en que usamos los materiales y la energía para desvincular las actividades económicas del consumo de recursos: minimizando los que se consumen y reincorporando al proceso productivo los recursos aprovechables de los residuos.

ENDESA es muy consciente de esta realidad, por ello integra la economía circular a lo largo de toda la cadena de valor en un nuevo enfoque basado en recursos sostenibles (renovables, reutilizables y reciclables), en la maximización de la vida útil de bienes y productos y de su factor de uso, y en la valorización de los activos al final de su ciclo de vida. La representación de esta visión se puede mostrar a través de los cinco pilares de ENDESA de la Economía Circular:

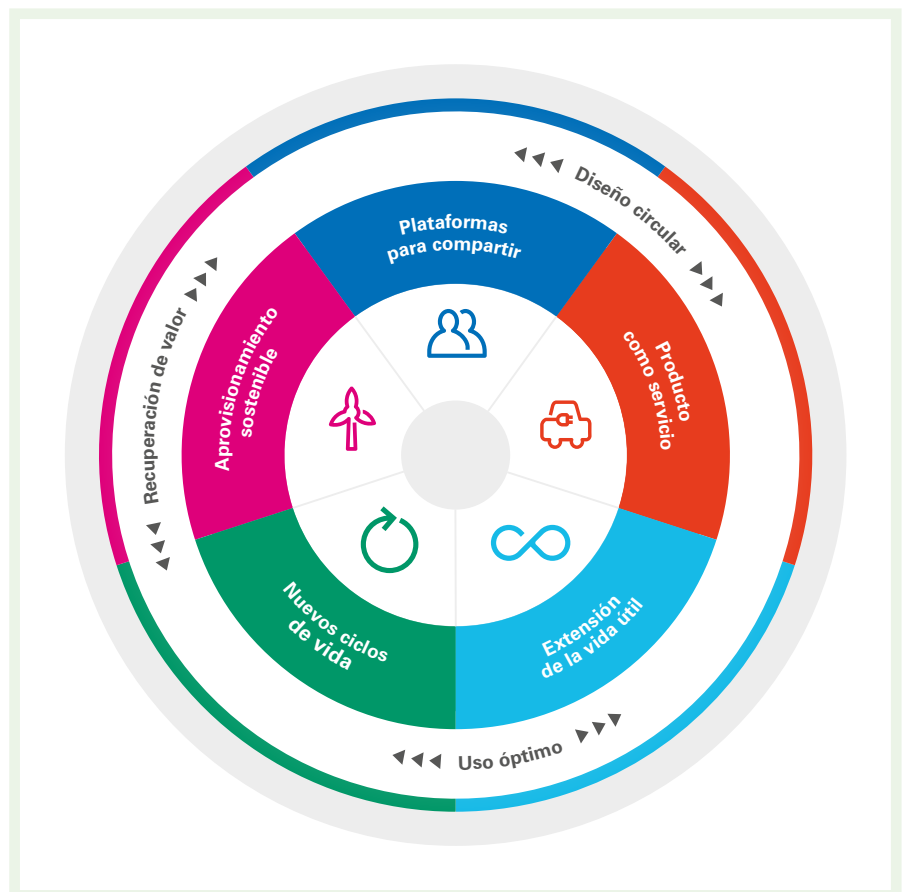
- **Aprovisionamiento sostenible:** se basa en el uso de fuentes renovables y de recursos materiales reutilizados o reciclados, por lo que se minimiza el consumo de materias primas.
- **Extensión de la vida útil de los productos:** la tendencia actual de la

Economía Lineal es la de usar y tirar. Extender la vida útil es precisamente oponerse a esta tendencia. Para ello, se debe actuar sobre el diseño de los productos, para posibilitar su reparación, facilitar un adecuado mantenimiento y como consecuencia, alargar la vida útil de activos o productos.

- **Producto como servicio:** es un modelo de negocio en el que el cliente en lugar de comprar el producto en propiedad adquiere el servicio a él asignado, como por ejemplo el renting de productos. Este nuevo modelo aporta ventajas respecto al anterior, como la mejora de la calidad del producto, del mantenimiento y de la gestión del residuo. Ya que la propiedad es de la

empresa que presta el servicio, interesada en tener un producto el mayor tiempo posible y obtener el valor residual al final de su vida útil.

- **Plataformas para compartir:** se trata de aplicaciones digitales en las que los ciudadanos pueden compartir activos entre ellos, incrementando el tiempo de utilización de bienes y productos.
- **Nuevos ciclos de vida:** cierra el círculo de la visión de los cinco pilares al proponer soluciones que preserven el valor de los activos y productos al llegar su fin de vida y usarlos en nuevos ciclos por medio de la reutilización, regeneración o reciclaje.



El compromiso de ENDESA con la economía circular se refleja en el enfoque circular implantado en la compañía con

el objetivo de buscar soluciones competitivas desde un punto de vista económico, ambiental y social.

## 1.7.1. Enfoque circular

### Aprovisionamiento Circular

El papel de los aprovisionamientos representa un componente relevante de la circularidad de una empresa por el gran impacto en sus propios negocios. Así, es necesario conocer detalladamente los flujos de componentes, el impacto ambiental y la reciclabilidad de los productos.

Por esta razón, ENDESA ha lanzado el proyecto Economía Circular para el Compromiso de los Proveedores, que se basa en la Declaración Ambiental del Producto (EPD, por sus siglas en inglés), un documento cuyo objetivo es cuantificar y objetivar los datos (consumo de agua, anhídrido carbónico, suelos, emisiones, etc.) relativos a todo el ciclo de vida de las provisiones, que hasta ahora no se recopilaban ni se estudiaban de una forma homogénea y comparativa.

De esta manera, ha comenzado un proceso de «mejora continua» de los desempeños internos y de los proveedores, haciendo que la producción y la distribución de los bienes sea cada vez más sostenible.

### Descarbonización Circular

La economía circular se está aplicando como una herramienta que incorpora la sostenibilidad al modelo económico, a

la vez que crea valor compartido en el proceso actual de descarbonización de ENDESA. Estos principios son los pilares del programa Futur-e. Una iniciativa para las instalaciones de las centrales térmicas que han dejado de operar. El objetivo es identificar nuevos usos alternativos para los emplazamientos existentes, a través de inversiones propias de la Compañía o de un tercero, que creen valor para las comunidades locales, de acuerdo con el potencial y las prioridades del territorio al que pertenecen. Todo este proceso se gestiona de forma abierta, transparente y participativa.

Además, la gestión de activos bajo los principios de la Economía Circular permite, por un lado, generar beneficios económicos al conseguir un mejor uso de las infraestructuras, edificios y objetos, prolongando su vida útil y generando oportunidades de nuevos puestos de trabajo gracias a los nuevos fines. La reutilización de los activos industriales también evita el consumo de nuevos terrenos y reduce el uso de nuevos recursos en la medida en que se reutilizan los activos existentes, como edificios, conexiones eléctricas y de gas, etc.

Por otro lado, el enfoque circular se aplica también en las fases de proyecto y construcción de nuevas plantas, considerando el ecodiseño de los materiales utilizados y criterios de construcción sostenible, como la utilización de energías renovables y el reciclaje de los

materiales utilizados en la propia obra. Para más información ver capítulo Relación responsable con las comunidades, apartado 2.3 Acompañamiento a proyectos de descarbonización: Planes Futur-e.

### Redes Inteligentes y Circulares

En los últimos años, el rol de los Operadores de Sistemas de Distribución ha cambiado: de una red eléctrica cuya finalidad era transmitir unidireccionalmente de manera eficiente la energía eléctrica, desde grandes plantas de producción hasta el usuario final, hemos pasado a una situación en la que los flujos son bidireccionales y centenares de personas pueden ser, al mismo tiempo, productores y consumidores (prosumers) gracias a nuevas tecnologías como las fuentes renovables distribuidas, la microgeneración y el vehicle to grid (vehículo eléctrico que aporta energía a la red).

La economía circular forma parte de esta transformación, por ejemplo, a través de plataformas de energía que conectan a los operadores de la red, agentes de mercado y consumidores, de manera que se compartan los recursos para realizar una gestión de la red más eficiente. La idea, por tanto, es que el operador de la red pueda utilizar recursos que los propios consumidores pongan a su disposición a través de baterías, pane-

les fotovoltaicos, vehículos eléctricos o incluso desconectando determinadas cargas, en lugar de recurrir a sus propios activos. Con este modelo, gracias a la integración de nuevas plataformas e innovación se consigue crear una red más eficiente, sostenible y flexible.

Por otro lado, los contadores inteligentes ya se están diseñando con criterios de ecodiseño para favorecer el reciclaje y utilización de sus componentes (como el material plástico y cobre) en la fabricación de nuevos contadores u otros productos.

## Economía Circular para el cliente

ENDESA, no solo garantiza un adecuado suministro de energía al cliente para el desarrollo de actividades y negocios, sino que se propone como impulsor y acelerador de la circularidad de los clientes a partir de un amplio conjunto de soluciones, cumpliendo un papel innovador en el mercado.

Utilizar una lógica de ecodiseño en las soluciones significa tener en cuenta la modularidad, durabilidad, la reparación y el reciclado de los productos y servicios ofrecidos.

ENDESA X analiza sus propias soluciones a través de cinco dimensiones clave, que miden su nivel de circularidad. Especialmente:

1. El compromiso de los proveedores con los principios de la Economía circular en la creación de los productos y servicios que constituyen la solución;
2. La presencia de elementos que posibilitan los modelos de consumo circular

e incentivan su completa utilización y a la vez favorecen la prolongación de la vida útil y la reutilización, incrementando el ciclo vital del producto;

3. La comparación con los competidores de las mejores prácticas y programas dirigidos a aumentar la eficiencia en el uso de los recursos, en las fases de instalación y mantenimiento;
4. La gestión de la vida útil de cada producto, mediante métodos innovadores y sostenibles, con la finalidad de maximizar la recuperación de materiales;
5. El fomento y apoyo al desarrollo de la conciencia medioambiental de los clientes y a la participación de los proveedores, a través de mecanismos virtuosos que mejoran el rendimiento y el impacto ambiental de los productos y servicios ofrecidos.

La escala de la circularidad de las soluciones de ENDESA X se puede medir en cinco niveles o Puntuación ENDESA X. La evaluación de las soluciones de ENDESA X no solo sirve para reforzar el nivel de circularidad de cada oferta, sino también como instrumento de transparencia para nuestros clientes, que pueden reconocer con más facilidad los elementos de sostenibilidad al comparar las diferentes soluciones ofrecidas.

## e-Mobility

ENDESA X es un catalizador del cambio, que impulsa nuevas oportunidades aprovechando la experiencia en movilidad eléctrica, soluciones energéticas avanzadas, servicios de flexibilidad y gestión de la demanda. ENDESA X desarrolla y comercializa soluciones de movilidad eléctrica para clientes residenciales, in-

dustriales, comerciales y administraciones públicas .

ENDESA X está invirtiendo en la construcción de infraestructuras de recarga pública, con el objetivo de instalar 8.500 estaciones de recarga de aquí a 2023. Esto permitirá tener siempre un punto de recarga a menos de a 100 kilómetros.

Todas las infraestructuras desplegadas en el Plan, estarán conectadas a la plataforma digital global de Enel X, que permitirá la interoperabilidad y control remoto de los puntos de recarga. ENDESA X tiene como objetivo ofrecer una experiencia de recarga sin fisuras a través de la aplicación JuicePass, que proporcionará a los usuarios un acceso completo a la información sobre el estado de la infraestructura y les permitirá gestionar las sesiones de recarga.

## La métrica: Circulability Model

Uno de los principales retos relacionados con la economía circular es la definición de indicadores de circularidad que permitan pasar de consideraciones cualitativas y generales a consideraciones más concretas y cuantitativas. Así, el papel de las métricas se presenta fundamental.

Enel ha desarrollado un modelo para medir la circularidad de su propio negocio, de los activos, de los servicios y de los productos que suministra a los clientes.

Dicho modelo, llamado CirculAbility Model, utilizado también por los proveedores, aplica los cinco pilares de la circularidad de manera cuantitativa y gestiona,

simultáneamente, tanto la materia como la energía, dando un indicador de circularidad único.

El modelo se ha compartido con empresas competidoras e instituciones, para fomentar un diálogo positivo. También está accesible online para que el público en general lo pueda conocer y compartir puntos de vista para mejorarlo posteriormente.

Actualmente el CirculAbility Model, que representa una visión integrada del Grupo, se está aplicado con enfoques específicos de las diferentes unidades del Grupo.

## 1.7.2. Proyectos de economía circular

Asimismo, ENDESA desarrolla distintas iniciativas de Economía Circular entre las que destacan los siguientes proyectos:

**Segunda vida de baterías.** En el proyecto **2<sup>nd</sup> life Battery Energy Storage System**, realizado en la central de gene-

ración de Melilla, se han integrado baterías nuevas y recicladas de vehículos eléctricos para desarrollar un sistema de almacenamiento de respuesta rápida. Su objetivo es servir de respaldo ante posibles fallos de generación, para evitar deslastres de cargas, reduciendo el consumo de materias primas y extendiendo el ciclo de vida de las baterías.

**Valorización de las cenizas generadas en las centrales de carbón.** Las cenizas, como subproducto de la combustión del carbón, son utilizadas para sustituir las calizas necesarias para la producción de cemento y asfalto, reduciendo el uso de materias primas para la producción de cemento y minimizando su envío a vertedero. En 2019 se valorizaron el 66% de las cenizas producidas.

**Desarrollo de piscifactorías junto a centrales térmicas.** En la central de Alcudia (Palma de Mallorca) se valoriza el calor residual del circuito de refrigeración, evitando su pérdida y convirtiéndolo en un incremento de temperatura y de rendimiento para el engorde y crecimiento de los peces de la piscifactoría. La producción de lubinas de la central supone casi un 15% del mercado nacional.

**Cultivo de microalgas para la captura de CO<sub>2</sub>.** Las centrales térmicas de Litoral (Almería) y Alcudia (Palma de Mallorca) operan plantas que valorizan el CO<sub>2</sub> procedente de los gases de combustión de cada central, que se utiliza para el cultivo de microalgas.

De esta forma, el modelo de economía circular representa para ENDESA una gran oportunidad para habilitar nuevos modelos de negocio y soluciones que mejoren su competitividad y sostenibilidad.

**Plásticos Zero.** La puesta en marcha de este proyecto tiene como objetivo reducir al máximo el consumo de plásticos de un solo uso en la compañía, así como promover un cambio cultural y de hábitos entre los empleados de ENDESA en relación al uso de los plásticos. La iniciativa se lanzó en mayo de 2019 en todas las oficinas administrativas de ENDESA, lo que ha supuesto, entre otros beneficios, la eliminación de 232.700 vasos de plástico en 7 meses y la reducción del consumo de agua envasada en un 64% en la sede de Madrid. Todas las medidas implantadas han evitado hasta el momento la generación de 5,5 toneladas de residuos de plástico de un solo uso, lo que supone una reducción del 45%.

# 1.8. Ratings e índices ambientales sociales y de gobierno

ENDESA trabaja activamente por ser una empresa de referencia para aquellos inversores que toman en cuenta consideraciones sociales, ambientales y de orden ético en sus políticas de inversión, generando una relación a largo plazo con ellos.

Por quinto año consecutivo, en 2019 ENDESA ha realizado un estudio de identificación de accionistas, realizando un foco especial en aquellos inversores institucionales extranjeros que disponen de una política de inversión responsable y son activos en asuntos no financieros. Dicho estudio determinó que ENDESA cuenta con al menos 185 inversores socialmente responsables (incrementándose 16 puntos porcentuales respecto a 2018), que re-

presentan el 14,21% del capital social y el 48% del capital flotante. Por cumplimiento de la legislación española en lo referido a la identificación de accionistas, el análisis se ha realizado a nivel de «*investment advisor*», sin poder profundizar hasta el nivel del fondo de inversión.

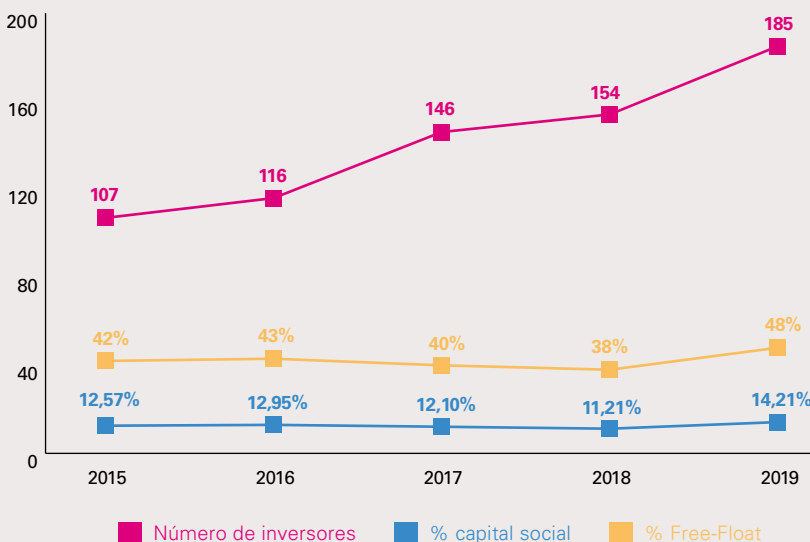
## 1.8.1. Índices y rankings de sostenibilidad

ENDESA es consciente de que una presencia destacada en los principales índices de inversión socialmente responsable promueve la atracción de este

tipo de inversores y, por ello, la Compañía desempeña un papel muy destacado al respecto. Adicionalmente, cada vez está tomando más relevancia, de cara a la obtención de financiación en condiciones más favorables, estar bien calificado por las diferentes agencias e índices, al entenderse que una integración real de la sostenibilidad en la gestión de la empresa reduce los riesgos asociados a la financiación. Asimismo, la presencia en estos índices permite reconocer el compromiso sincero y riguroso que ENDESA tiene con la integración de aspectos sociales, ambientales, éticos y de buen gobierno en la gestión del negocio y en los procesos de toma de decisiones, alcanzando un elevado nivel de desempeño. Y, por último, lo que es incluso más importante, permite a ENDESA profundizar en ese compromiso al identificar con precisión áreas de mejora en la integración de la sostenibilidad en la gestión de la empresa, es decir, es una herramienta de mejora continua en su gestión de la sostenibilidad.

En 2019, ENDESA ha mantenido su presencia en todos los índices de sostenibilidad en los que estaba presente el año anterior, siendo destacable que, adicionalmente, ha sido incluida este año por primera vez en el índice de diversidad de género que elabora la prestigiosa financiera estadounidense Bloomberg, en el que seleccionan las 325 empresas mundiales con mejor rendimiento en la materia.

### Presencia de inversores socialmente responsables en el accionariado de ENDESA





A continuación, se recogen los principales índices de sostenibilidad en los que ENDESA se encuentra presente:

### Principales ratings e índices de sostenibilidad en los que ENDESA está presente

#### FOCO ESG

|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
|  <p><b>83/100</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Renueva su presencia en el DJSI World por 19º año consecutivo.</li> <li>• 7ª posición en el ranking del sector de las utilities eléctricas.</li> </ul>                                   |  <p><b>4,8/5</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Renueva su presencia por 3º año consecutivo.</li> <li>• 3ª posición en el sector de las eléctricas convencionales.</li> <li>• Máxima puntuación 5/5 en las dimensiones social y de gobierno.</li> </ul> |  <p><b>67/100</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Renueva su presencia en los índices Euronext Vigeo 120 (Mundial, Europa y Eurozona).</li> <li>• 3ª posición en el sector de las utilities eléctricas y gas.</li> </ul> |  <p><b>176/100</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Renueva su presencia en los índices STOXX ESG Leaders (Global, Gobierno, Ambiental Social).</li> <li>• En Sustainalytics alcanza 4ª posición en el ranking sector de las utilities eléctricas.</li> </ul> |
|  <p>Incluido en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ECPI World ESG Equity</li> <li>• ECPI Euro ESG Equity</li> <li>• ECPI Global Carbon Liquid</li> <li>• ECPI Global Clean Energy</li> <li>• ECPI Global Renewable Energy Liquid</li> </ul> |  |  <p>Incluido en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Developed Markets (ex-US) Best Practices Index (Global, Ambiental y Social).</li> <li>• Europe Best Practices Index (Global, Ambiental y Social).</li> </ul>          |  |

#### FOCO MEDIOAMBIENTAL

|  |    |    |       |    |    |       |    |    |           |    |    |    |       |  |  |       |  |  |       |  |  |           |  |  |  |    |   |    |    |   |    |    |   |    |    |   |    |       |  |  |       |  |  |       |  |  |           |  |  |
|--|----|----|-------|----|----|-------|----|----|-----------|----|----|----|-------|--|--|-------|--|--|-------|--|--|-----------|--|--|--|----|---|----|----|---|----|----|---|----|----|---|----|-------|--|--|-------|--|--|-------|--|--|-----------|--|--|
|  <table border="1"> <tr> <td>D-</td><td>D</td><td>D+</td> <td>C-</td><td>C</td><td>C+</td> <td>B-</td><td>B</td><td>B+</td> <td>A-</td><td>A</td><td>A+</td> </tr> <tr> <td colspan="3">Pobre</td> <td colspan="3">Medio</td> <td colspan="3">Bueno</td> <td colspan="3">Excelente</td> </tr> </table> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantiene la calificación «A-», nivel «Leadership», lo cual refleja el firme compromiso en la lucha contra el cambio climático.</li> </ul> | D- | D  | D+    | C- | C  | C+    | B- | B  | B+        | A- | A  | A+ | Pobre |  |  | Medio |  |  | Bueno |  |  | Excelente |  |  |  <table border="1"> <tr> <td>D-</td><td>D</td><td>D+</td> <td>C-</td><td>C</td><td>C+</td> <td>B-</td><td>B</td><td>B+</td> <td>A-</td><td>A</td><td>A+</td> </tr> <tr> <td colspan="3">Pobre</td> <td colspan="3">Medio</td> <td colspan="3">Bueno</td> <td colspan="3">Excelente</td> </tr> </table> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejora la puntuación del año anterior y alcanza la calificación «A-», nivel «Leadership» en la gestión del agua.</li> </ul> | D- | D | D+ | C- | C | C+ | B- | B | B+ | A- | A | A+ | Pobre |  |  | Medio |  |  | Bueno |  |  | Excelente |  |  |
| D-   | D  | D+ | C-    | C  | C+ | B-    | B  | B+ | A-        | A  | A+ |    |       |  |  |       |  |  |       |  |  |           |  |  |  |    |   |    |    |   |    |    |   |    |    |   |    |       |  |  |       |  |  |       |  |  |           |  |  |
| Pobre  |    |    | Medio |    |    | Bueno |    |    | Excelente |    |    |    |       |  |  |       |  |  |       |  |  |           |  |  |  |    |   |    |    |   |    |    |   |    |    |   |    |       |  |  |       |  |  |       |  |  |           |  |  |
| D-   | D  | D+ | C-    | C  | C+ | B-    | B  | B+ | A-        | A  | A+ |    |       |  |  |       |  |  |       |  |  |           |  |  |  |    |   |    |    |   |    |    |   |    |    |   |    |       |  |  |       |  |  |       |  |  |           |  |  |
| Pobre  |    |    | Medio |    |    | Bueno |    |    | Excelente |    |    |    |       |  |  |       |  |  |       |  |  |           |  |  |  |    |   |    |    |   |    |    |   |    |    |   |    |       |  |  |       |  |  |       |  |  |           |  |  |

#### FOCO SOCIAL

|  |  |
|--|--|
|  <p><b>68,75/100</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Renueva su pertenencia por 2º año consecutivo.</li> </ul> |  <p><b>68,28/100</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Logra la inclusión por primera vez en este índice que selecciona a las 325 empresas mundiales con mejor desempeño en cuestiones de diversidad de género.</li> </ul> |
|--|--|



## 1.8.2. Finanzas sostenibles

Las finanzas sostenibles juegan un papel clave en la promoción del desarrollo sostenible, como ha vuelto a quedar de manifiesto en el año 2019 en la COP25. Por ello, en los últimos años ha tomado una gran relevancia y ha aumentado significativamente el volumen de financiación que aplica criterios sostenibles para ofrecer condiciones ventajosas, el número de entidades financieras comprometidas con iniciativas internacionales como los Principles for Responsible Investment de Naciones Unidas y la variedad de instrumentos financieros que incorporan ya criterios de sostenibilidad.

Tras la ratificación en 2015 del Acuerdo de París sobre Cambio Climático y la adopción de la Agenda 2030, la Unión Europea está desarrollando un sistema financiero que apoye el desarrollo sostenible. En marzo de 2018, la Comisión Europea publicó su Plan de Acción para financiar el desarrollo sostenible en respuesta a las recomendaciones presentadas en enero de 2018 por el Grupo de Expertos de Alto Nivel.

En el marco de dicho Plan de Acción, la Comisión Europea presentó en mayo de 2018 una iniciativa legislativa para la definición de un sistema europeo unifi-

cado de clasificación (Taxonomía) de actividades económicas ambientalmente sostenibles, encomendando al Grupo de Expertos Técnicos sobre Finanzas Sostenibles (TEG) creado en junio de 2018 el desarrollo de los aspectos técnicos de la Taxonomía. En diciembre de 2019, el Consejo de la Unión Europea y el Parlamento han alcanzado un acuerdo sobre la regulación de la Taxonomía, a partir de la primera propuesta publicada por el TEG en junio de 2019.

En este contexto y aprovechando su firme apuesta por la sostenibilidad, ENDESA está desarrollando una actividad pionera en la que está decidida a profundizar en los próximos años. En 2019 ENDESA ha obtenido dos préstamos verdes vinculados a inversiones en energías renovables por valor de 635 millones de euros:

- En marzo de 2019, ENDESA obtuvo el primer préstamo verde del BEI (Banco Europeo de Inversiones), de 335 millones de euros.
- En mayo de 2019, ENDESA recibió el primer crédito verde que concede el ICO (Instituto de Crédito Oficial), de 300 millones de euros.

Esos 635 millones han ido destinados a la construcción y puesta en marcha en 2019 de 15 parques eólicos, con una

capacidad de 446 MW, y tres plantas solares fotovoltaicas, con una potencia de 339 MW, ubicados en Aragón, Castilla la Mancha, Extremadura, Galicia, Murcia, Castilla y León. Estos proyectos contribuyeron a la creación de 1.700 puestos de trabajo durante la fase de construcción. Estas inversiones se enmarcan tanto en el Plan Estratégico de ENDESA 2020-2022 como en el Plan de Sostenibilidad 2020-2022, que establecen como objetivo la aplicación de criterios sostenibles a la nueva financiación que se obtenga de terceros en el periodo de vigencia de los planes, en el camino hacia una deuda sostenible, que se alcanzará aplicando criterios sostenibles en todos los instrumentos financieros y promoviendo activamente la aplicación de dichos criterios entre sus contrapartes.

La formalización de operaciones de financiación vinculadas a criterios de sostenibilidad supone una evidencia adicional del compromiso estratégico de ENDESA. La compañía, por un lado, mantiene una preferencia activa por los proveedores de financiación alineados con los criterios de sostenibilidad. Por otro lado, la sólida posición de ENDESA como referente en sostenibilidad le permite obtener fondos con condiciones preferentes de los mercados de capitales, el mercado bancario, instituciones financieras estatales y multilaterales y otros.

# 1.9. Participación en asociaciones

ENDESA participa proactivamente en diferentes foros y asociaciones dirigidos a promover el desarrollo sostenible. La participación en este tipo de organizaciones permite a ENDESA mostrar su compromiso con la sostenibilidad, interactuar con los principales agentes de cambio generando valor compartido entre la empresa y su entorno, aprender y compartir buenas prácticas, así como fortalecer las relaciones con los grupos de interés.

## 1.9.1. Participación en foros y asociaciones de sostenibilidad





102-13

Detalle de los principales foros y asociaciones de sostenibilidad en los que ENDESA participó en 2019:

| Organización  | Tipo de asociación  | Posición de ENDESA                               | Participación de ENDESA en 2019  |
|---|---|--|--|
|  <b>Pacto Mundial Red Española</b>                     | Asociación multistakeholder que actúa como el punto focal del Pacto Mundial de Naciones Unidas en España.       | Miembro del Comité Ejecutivo.                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Promoción de los Diez Principios del Pacto Mundial de ONU.</li> <li>• Objetivos de Desarrollo Sostenible de ONU.</li> <li>• Grupo de trabajo sobre Derechos Humanos.</li> </ul>   |
|  <b>Club de Excelencia en Sostenibilidad</b>           | Asociación de grandes empresas y socio nacional de CSR Europe.  | Socio Fundador.                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficiencia energética.</li> <li>• Movilidad sostenible.</li> <li>• Inversión Socialmente Responsable.</li> <li>• Compras responsables.</li> <li>• Comunicación responsable.</li> <li>• Economía circular.</li> <li>• Gobierno corporativo.</li> <li>• Recursos Humanos.</li> <li>• Gestión empresarial de la biodiversidad.</li> <li>• Integración de la RC en la empresa.</li> </ul> |
|  <b>Forética</b>                                       | Asociación multistakeholder y socio nacional del WBCSD y de CSR Europe.   | Socio Promotor y miembros de la Junta Directiva. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambio climático.</li> <li>• Integridad, buen gobierno y transparencia.</li> <li>• Economía circular.</li> <li>• Impacto social.</li> </ul>   |
|  <b>FORO MADRID FORO DE EMPRESAS MADRID</b>            | Espacio de encuentro público-privado para una ciudad más sostenible e innovadora.                               | Empresa asociada.                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Movilidad eléctrica.</li> </ul>   |
|  <b>seres Fundación sociedad y empresa responsable</b> | Fundación privada destinada a impulsar que la empresa tenga un papel más relevante en la mejora de la sociedad. | Patrona de la Fundación.                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación en diferentes grupos de trabajo.</li> </ul>   |
|  <b>voluntare</b>                                      | Red de voluntariado corporativo.  | Socio director.                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• La contribución al desarrollo local.</li> <li>• Voluntariado corporativo.</li> </ul>  |

Cabe destacar que ENDESA también participa en otros foros y asociaciones cuya misión es avanzar en la gestión de algún tema específico en materia de sostenibilidad, como puede ser la lucha contra el cambio climático o la acción social.

Igualmente, ENDESA participa en foros y asociaciones dirigidos a promover los intereses del sector empresarial en general o del sector energético en particular, entre las que destacan las siguientes:

| Organización  | Función   | Posición de ENDESA   | Participación de ENDESA en 2019   |
|---|---|--|---|
| <br>CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE ORGANIZACIONES EMPRESARIALES                   | Asociación empresarial nacional.  | Miembro de comisión de industria, relaciones internacionales, sanidad y consumo, económica financiera. | <ul style="list-style-type: none"> <li>Participación en las diferentes comisiones.</li> </ul>   |
|    | Asociación del sector eléctrico.  | Socios ejecutivos.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Participación en documentos de trabajo, comisiones sobre las diferentes áreas energéticas, foros y reuniones.</li> </ul>   |
| <br>Asociación Española del Gas  | Asociación del sector del gas.  | Socios ejecutivos, presencia en la Comisión Permanente.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Participación en comisiones en diferentes áreas: comercialización, comunicación, jurídico, fiscal.</li> <li>Presencia en foros y reuniones.</li> <li>Colaboración en grupos de trabajo para la elaboración de documentos de trabajo.</li> </ul>  |
| <br>ASSOCIACIÃO INDUSTRIAL PORTUGUESA (CI) - CÁMARA DE COMÉRCIO E INDUSTRIA | Asociación Empresarial de Portugal con el estado de la cámara de comercio.                                | Vicepresidencia de la Dirección Ejecutiva.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Refuerzo del desarrollo de las Relaciones Institucionales y Comerciales, en Portugal, con asociados de la AIP.</li> <li>Participación en comisiones.</li> </ul>  |
| <br>ASSOCIATION FRANÇAISE INDÉPENDANTE DE ÉLECTRICITÉ ET DE GAZ            | AFIEG reúne a empresas francesas y filiales de operadores europeos en los sectores de electricidad y gas. | Vicepresidencia y miembros de la junta directiva.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Interlocución con la Dirección General de la Energía y del Clima para presentar iniciativas.</li> <li>Respuesta a consultas públicas de la Comisión de Regulación de la Energía (CRE).</li> <li>Presentación de sugerencias al Ministerio de la Transición Ecológica y Solidaria.</li> <li>Participación en foros sobre el acceso a los datos de los consumidores en Francia.</li> <li>Participación a grupos de trabajo sobre el biogás y CEE.</li> </ul> |

## 1.9.2. Participación en foros e iniciativas para la promoción de los derechos humanos

ENDESA considera la gestión del respeto de los derechos humanos un asunto estratégico que forma parte fundamental de su estrategia de sostenibilidad y de relación con los grupos de interés. Por ello, la compañía participa activamente en los diferentes debates y foros de discusión que se desarrollan en España sobre esta cuestión. Así, por ejemplo, cabe destacar la

participación de ENDESA en el Grupo de Trabajo de derechos humanos de la Red Española del Pacto Mundial, que tiene como objetivo compartir buenas prácticas entre el sector empresarial sobre esta materia y diseñar metodologías que faciliten a las empresas, especialmente pymes, la integración de los derechos humanos en la estrategia empresarial.

Por otro lado, ENDESA participó activamente en el proceso de consulta desarrollado por el Gobierno de España para la elaboración del Plan Nacional de Empresa y Derechos Humanos aprobado por el Consejo de Ministros el 28 de julio de 2017. Este plan, que plasma el compromiso de España de proteger los derechos humanos frente a cualquier impacto que la actividad empresarial pudie-

ra tener sobre ellos, responde a las recomendaciones efectuadas en el marco de la Unión Europea a través de la Estrategia renovada de la UE para 2011-2014 sobre la responsabilidad social de las empresas



y de su Plan de Acción sobre derechos humanos y democracia 2015-2019.

Adicionalmente, ENDESA participa de forma habitual en foros destinados a

promocionar los Derechos Humanos y en especial a difundir el enfoque de los Principios Rectores de Naciones Unidas en el ámbito académico.

### 1.9.3. Participación en foros y asociaciones de medio ambiente

| Organización  | Tipo de asociación / iniciativa   | Posición de ENDESA                    | Participación de ENDESA en 2019   |
|---|---|---------------------------------------|---|
|    | Club Español del Medio Ambiente   | Asociado                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Asociación sin ánimo de lucro para fomentar a escala nacional el conocimiento, divulgación y desarrollo de una cultura medioambiental compatible con un progreso sostenido y una producción limpia.</li> </ul>   |
|   | Asociación creada para fomentar la colaboración público-privada y avanzar conjuntamente en los retos ambientales que se plantean en la actualidad | Socio Fundador                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Economía Circular.</li> <li>Cambio Climático.</li> </ul>   |
|  | Plataforma Española para la Acción Climática  | Participante                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Constitución de la plataforma, que nace con el propósito de potenciar la colaboración público-privada contra el cambio climático y contribuir a una economía verde y descarbonizada.</li> </ul>  |
|  | Comunidad #PorElClima   | Participante                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Red para la actuación contra cambio climático.</li> </ul>  |
|  | Fundación Biodiversidad   | Firmante                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>ENDESA es firmante del Pacto por la Biodiversidad liderado por la Fundación Biodiversidad.</li> </ul>  |
|  | Iniciativa Española Empresa y Biodiversidad   | Participante                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>ENDESA es miembro de esta plataforma público-privada desde Junio de 2013 promovido por la Fundación Biodiversidad del MITECO.</li> </ul>   |
|  | Asociación española de normalización  | Participante en Comités               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Participación en comités sobre renovables, cambio climático, gestión ambiental, eficiencia energética.</li> </ul>  |
|  | Acuerdos voluntarios para la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero  | Participante                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Verificación de actividades de ENDESA Distribución en Cataluña.</li> </ul>   |
|  | Carbon Disclosure Project   | Participante                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Participación en la iniciativa de climate change, supply chain y water.</li> </ul>   |
|  | Zona para la Acción Climática de Actores no Estatales (NAZCA, por sus siglas en inglés)   | Participante                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Fue lanzada en la Conferencia sobre Cambio Climático de la ONU en Lima en diciembre de 2014 (COP20) y registra los compromisos para la acción de empresas, ciudades, regiones, gobiernos subnacionales e inversores para enfrentar el cambio climático.</li> </ul> |
|  | COP25   | Participante / Patrocinador principal | <ul style="list-style-type: none"> <li>ENDESA participó de forma activa en la Conferencia de las Partes de la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre Cambio Climático entre el 2 y el 13 de diciembre de 2019 en Madrid.</li> </ul>  |

| Organización  | Tipo de asociación / iniciativa  | Posición de ENDESA | Participación de ENDESA en 2019  |
|---|--|--------------------|--|
|  | Natural Capital Factory  | Participante       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Plataforma que reúne a la comunidad española en torno a los enfoques del capital natural, con el objetivo de garantizar que la naturaleza se incluya en la toma de decisiones de las organizaciones.</li> </ul> |
|  | CONAMA: Grupos de trabajo continuo: <ol style="list-style-type: none"> <li>Adaptación al Cambio Climático.</li> <li>Empresa y Biodiversidad</li> </ol> | Participante       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Avanzar en el conocimiento en materia de adaptación al cambio climático y biodiversidad, a través de la puesta en común de la experiencia e ideas de los participantes.</li> </ul>                              |

## 1.9.4 Transparencia en las relaciones institucionales

ENDESA gestiona las relaciones con las instituciones de acuerdo a los principios establecidos en las disposiciones normativas aplicables y en su Código Ético, aportando su visión o posicionamiento y facilitando información completa y transparente para que tomen sus decisiones en las mejores condiciones.

En este sentido, particularmente y según establece su Código Ético: «ENDESA no financia ni en España ni en el extranjero, a partidos, ni a sus representantes o candidatos, ni patrocina congresos o fiestas que tengan como único fin la propaganda política. Se abstiene de cualquier tipo de presión directa o indirecta a exponentes políticos (por ejemplo, a través de concesiones públicas a ENDESA, la aceptación de sugerencias para contrataciones, contratos de consultoría, etc.)».

ENDESA está presente en asociaciones empresariales y patronales que, entre otras funciones, representan a sus miembros en los procesos regulatorios públicos y, en general, en el marco de los procesos de consulta de las iniciativas de política energética y empresarial desarrolladas por las instituciones públicas. En 2019, las contribuciones anuales pagadas a las organizaciones mencionadas en forma de cuotas de afiliación totalizaron 3,09 millones de euros. En particular, las tres contribuciones más importantes correspondieron a «Asociación de Empresas de Energía Eléctrica- AELEC» (1,97 millones de euros), «Foro Nuclear» (0,28 millones de euros) y «Confederación Española de Organizaciones Empresariales – CEOE» (0,21 millones de euros).

El diálogo institucional con las asociaciones empresariales y patronales en las que ENDESA participó en 2019 se centró en el

apoyo a los procesos de consulta y desarrollo normativo en los siguientes ámbitos:

- Desarrollo de políticas: dirigido a la promoción de un modelo energético sostenible, incluyendo, entre otros temas, la eficiencia energética, el crecimiento de las energías renovables, el desarrollo de redes inteligentes y la digitalización. La contribución en 2019 fue de 2,65 millones de euros.
- Regulación empresarial: relativa al aumento de la competitividad empresarial, incluyendo, entre otros temas, legislación industrial, regulación fiscal, cuestiones de derecho laboral. La contribución en 2019 fue de 0,45 millones de euros.

En la siguiente tabla se muestran los importes por tipo de contribución realizados entre 2016 y 2019.

| Contribuciones y otros gastos (millones de euros)  |             |             |             |             |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|
|  | 2016        | 2017        | 2018        | 2019        |
| Lobby, representación de intereses o similar   | 0           | 0           | 0           | 0           |
| Partidos políticos/representantes o candidatos/campañas políticas locales, regionales o nacionales | 0           | 0           | 0           | 0           |
| Asociaciones empresariales y patronales  | 4,00        | 3,71        | 3,44        | 3,09        |
| Otros  | 0           | 0           | 0           | 0           |
| <b>Total contribuciones y otros gastos</b>   | <b>4,00</b> | <b>3,71</b> | <b>3,44</b> | <b>3,09</b> |

En Europa, la supervisión de este tipo de actividades se realiza mediante el registro voluntario en la plataforma creada para este propósito por la Comisión Europea - (<http://ec.europa.eu/transpa>

rencyregister), en la que ENDESA se encuentra registrada desde 2011. El registro tiene como objetivo proporcionar a los ciudadanos un punto de acceso único y directo a la información sobre

quién realiza actividades destinadas a influir en el proceso de toma de decisiones de la UE, los intereses perseguidos y los recursos invertidos en estas actividades.

## 1.10 Perfil del informe

102-50

102-51

102-52

102-54

102-56

El Informe de Sostenibilidad 2019 constituye el decimonoveno publicado por la Compañía desde que en 2001 inició la publicación de Informes de Sostenibilidad, actividad que ha venido realizando desde entonces con periodicidad anual. ENDESA ha preparado su Informe de Sostenibilidad de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI (Global Reporting Initiative). En el Anexo III se incluye el Índice de contenidos GRI.

Con este Informe de Sostenibilidad 2019, ENDESA pretende ofrecer una vi-

sión transparente y global sobre el desempeño de la Compañía en materia de Sostenibilidad, de acuerdo a su Política de Sostenibilidad, y su Plan de Sostenibilidad 2019-2021, el cual ya ha sido renovado con el Plan 2020-2022.

El Informe de Sostenibilidad se publica junto con otros informes anuales de la Compañía, como la Documentación Legal y el Informe de Gobierno Corporativo, así como con los contenidos de la sección de Sostenibilidad de la web de ENDESA ([www.ENDESA.com](http://www.ENDESA.com)).

El Consejo de Administración, órgano superior de gobierno de la empresa, y la alta dirección son partícipes de la solicitud de verificación externa, que está encomendada a la firma Ernst & Young, entidad de probada competencia, ajena a la Compañía, que aplica criterios profesionales y sigue procesos sistemáticos con base empírica en la verificación. El Informe público de revisión independiente se incluye en el Anexo II.

# 1.11. Cobertura del informe

ENDESA mantiene un registro societario continuamente actualizado que recoge la totalidad de sus participaciones, cualquiera que sea su naturaleza, ya sean directas o indirectas, así como cualquier entidad en la que tenga la capacidad de ejercer el control.

El perímetro de la información ofrecida en el presente informe abarca tanto a ENDESA, S.A. como a sus sociedades participadas en España y Portugal, el mismo que siguen los informes de la Documentación Legal. Para más información ver apartado Estructura organizativa de este capítulo.

Como criterio general, en los datos ambientales, se contabiliza el 100 por cien de las instalaciones donde ENDESA tiene participación mayoritaria y, por tanto, responsabilidad de operación (control). Además, se incluyen datos relativos a instalaciones de las que no se dispone

de una participación mayoritaria en las que se reporta su porcentaje de participación, como es el caso de las instalaciones nucleares y la central térmica de Pego (Portugal).

Respecto a los datos de empleados, se engloban tanto las sociedades gestionadas por ENDESA como las participadas de España y Portugal. Además, se incluyen los empleados de las sociedades participadas en Francia, Países Bajos y Alemania.

En materia de seguridad, se incluyen los datos de los empleados de las sociedades donde ENDESA tiene participación mayoritaria y, por tanto, responsabilidad de operación (control).

La información relativa a los programas sociales corresponde a las actividades llevadas a cabo por ENDESA, sus fundaciones y sus filiales en España y Portugal.

Respecto a los aspectos materiales identificados, cabe destacar que todos ellos son relevantes tanto dentro como fuera de la organización para todas las entidades que conforman ENDESA.

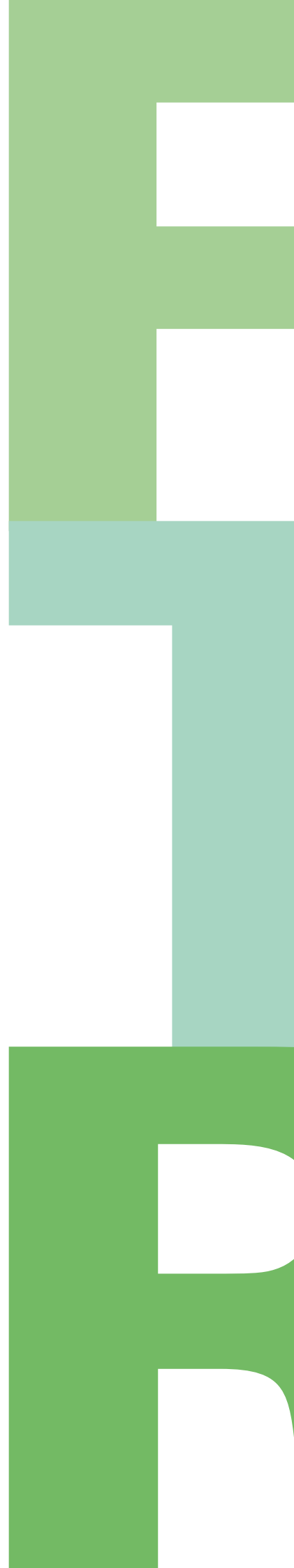
A lo largo del Informe se indican aquellos casos puntuales donde el alcance de la información incluida difiere de los criterios aquí descritos.

El presente documento se ha elaborado siguiendo las directrices de los Estándares GRI para la elaboración de informes de sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI). 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 AP (2018).





## 2. CREACIÓN DE VALOR SOSTENIBLE A LARGO PLAZO





## 2.1. DESCARBONIZACIÓN Y EFICIENCIA OPERATIVA

# Descarbonización

**66,3%**

reducción de emisiones de CO<sub>2</sub> absolutas (vs 2005)

**47,9%**

reducción de emisiones de CO<sub>2</sub> específicas (vs 2005)

**59,2%**

producción neta libre de emisiones

**7.452<sub>MW</sub>**

potencia instalada renovable



## Cumplimiento del PES 2019-2021

|  | Línea de actuación                                 | Objetivo 2019 | Resultado 2019 | Acciones a destacar   |
|--|--|---------------|----------------|---|
| <b>Descarbonización del mix energético</b> | Emisiones específicas CO <sub>2</sub> (g/kWh).     | 382           | 282            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anuncio del cese de la actividad de carbón peninsular para el año 2022.</li> <li>• Aumento de la capacidad renovable instalada (+0,3 GW solar y +0,6 GW eólica).</li> <li>• Nuevos préstamos verdes vinculados a inversiones en energías renovables: 635 MME.</li> </ul> |
|  | Producción libre de CO <sub>2</sub> (% producción) | 52%           | 59%            |   |
|  | Capacidad de renovables (MW instalados)            | 7.439         | 7.452          |   |
|  | Capacidad térmica fósil instalada (MW instalados)  | 6.453         | 13.625         |   |

# 1. El cambio climático, el mayor desafío medioambiental del siglo XXI

## 1.1. Compromiso global para combatir el cambio climático

### Acuerdos internacionales sobre Cambio Climático

El Acuerdo de París, adoptado en diciembre de 2015, entró en vigor el 4 de noviembre de 2016 con tres objetivos clave en los ámbitos de la mitigación, la adaptación y la financiación del cambio climático:

- **Mitigación:** limitar el incremento de la temperatura a 2 °C y proseguir los esfuerzos para limitarlo a 1,5 °C, con respecto a los niveles preindustriales.
- **Adaptación:** aumentar la capacidad de adaptación, fortalecer la resiliencia y reducir la vulnerabilidad al cambio climático.
- **Financiación climática:** los países desarrollados apoyarán a los países en desarrollo con financiación climática (transferencia de recursos para financiar actuaciones de lucha contra el cambio climático), animando a que los países en desarrollo también proporcionen recursos de manera voluntaria en la medida de sus posibilidades.

Según las recientes estimaciones del Panel Intergubernamental sobre Cambio Climático (IPCC), el calentamiento global ya ha aumentado en 1 °C con respecto a los niveles preindustriales, y es probable que alcance 1.5 °C entre 2030 y 2050 si continúa creciendo al ritmo actual.

Además, las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) han seguido aumentando constantemente durante la última década y no hay señales claras de que éstas vayan a llegar a su punto máximo en los próximos años. En consecuencia, la comunidad científica exige acciones urgentes para acelerar la transición hacia una economía de emisiones netas cero, ya que sería la única oportunidad de minimizar el impacto negativo del cambio climático.

En el citado informe del IPCC, sin embargo, la ciencia mantiene una puerta abierta a la esperanza afirmando que aún es posible limitar el incremento de la temperatura a 1.5 °C sobre niveles preindustriales, si bien para conseguirlo es necesario una transformación radical y urgente de todos los sistemas a una escala sin precedente. Para ello sería necesario disminuir las emisiones antropógenas globales netas de CO<sub>2</sub> en un 45 % aproximadamente de aquí a 2030 con respecto a los niveles de 2010.

Para abordar este desafío se requiere la colaboración proactiva de todos los interesados, incluidos los gobiernos, las empresas, las instituciones financieras y la sociedad civil. En este contexto, el papel del sector empresarial es fundamental, ya que es responsable de la mayoría de las emisiones mundiales, al tiempo que tiene una capacidad única para desarrollar soluciones innovadoras para reducirlas a gran escala. En particular, el sector eléctrico puede contribuir proactivamente promoviendo no sólo la reducción de las emisiones de GEI en el proceso de producción de electricidad, sino también apoyando la descarbonización de otros sectores de la economía mediante la electrificación de la demanda de energía.

### | COP 25

Celebrada en Madrid entre los días 2 y 13 de diciembre de 2019 y bajo la presidencia de Chile, la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (COP25) tuvo como tema central de trabajo abordar la necesidad de incrementar la ambición en materia de mitigación para limitar el incremento de la temperatura global por debajo de los 1,5 °C, lo que supone alcanzar la neutralidad climática en 2050, a la que ENDESA contribuye a través de su objetivo de cero emisiones.



ENDESA ha sido uno de los patrocinadores principales de la misma y ha participado activamente en la cita climática haciendo el seguimiento habitual de las negociaciones y exponiendo su visión y experiencia en varios eventos que ha organizado y otros en los que ha participado activamente, tanto dentro del propio recinto de la COP como en su sede de Madrid, abordando temas tan necesarios como la transición justa, la economía circular, la descarbonización de los sistemas eléctricos aislados o los proyectos de sumideros como el Bosque ENDESA.

Dentro de las actuaciones llevadas a cabo en el marco de la COP25 se encuadra la iniciativa Bosque ENDESA Teruel. Una actuación de reforestación localizada en las montañas incendiadas de Ejulve, La Zoma y Aliaga de la Si-

erra de Arcos, en la provincia de Teruel. Los visitantes del stand de ENDESA en la zona verde tuvieron la oportunidad de participar en la misma y asignar su nombre a la plantación de un árbol.

Adicionalmente, ENDESA participó en el programa «Castellana Verde», consistente en diversas acciones que contribuían a la lucha contra el cambio climático y que se desarrollaban durante los días de la COP, aunque fuera del recinto oficial. Entre ellas, se encuentra la acción de voluntariado ambiental realizada en el Bosque ENDESA, en el parque natural de Doñana, con la intención de recuperar parte del entorno natural que quedó devastado tras el incendio del verano de 2017.

Respecto al capítulo de las negociaciones en el ámbito de la COP, tras la

entrada en vigor del Acuerdo de París, queda aún pendiente cerrar el Libro de Reglas del Acuerdo de París. Dichas reglas están definidas casi en su totalidad, a excepción del apartado de mecanismos de mercado (artículo 6) y algunos puntos técnicos relativos a la transparencia o los plazos y calendarios comunes para las contribuciones de los países a los objetivos del Acuerdo de París, que deberían quedar zanjados en la próxima COP 26 que se celebrará en Glasgow (Escocia) entre los días 9 y 19 de noviembre de 2020.

En lo que respecta a los resultados de la COP 25, conviene destacar la adopción de un acuerdo denominado **Chile-Madrid Tiempo de Actuar**, que sienta las bases para que, en 2020, los países presenten compromisos de reducción





En la foto, de izquierda de derecha: Juan Sánchez-Calero, Presidente de ENDESA; Francesco Starace, CEO de Enel; Teresa Ribera, Ministra para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, y José Bogas, CEO de ENDESA.

El 11 de diciembre de 2019 se celebró en la sede de ENDESA una jornada organizada por el World Business Council for Sustainability Development WBCSD en el marco de la COP25. La jornada contó con la participación de representantes de compañías internacionales y con la presencia de la ministra para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, Teresa Ribera. José Bogas, Consejero Delegado de ENDESA, destacó que la transición energética ofrece nuevas oportunidades, pero para ello se requiere cambiar tendencias históricas en el consumo de energía, con un peso importante todavía de los combustibles fósiles. Por su parte Teresa Ribera destacó el papel de las finanzas sostenibles como fundamental en el proceso de transición energética hacia la descarbonización de la economía.

de emisiones más ambiciosos, que permitan salvar la brecha existente entre los actuales y los necesarios para cumplir el objetivo de París, evitando así un aumento de temperatura superior a 1,5 grados de forma coherente con lo que dice la ciencia y con lo que exige una sociedad cada vez más concienciada.

## Acción por el clima en la Unión Europea

Europa responde al desafío del cambio climático a través de la Estrategia de reducción de emisiones para la Unión Europea a 2050 (presentada por la CE el 28 de noviembre de 2018), el Paquete de me-

didias sobre clima y energía hasta 2020, y el Marco de clima y energía para 2030, siendo su prioridad principal reducir significativamente las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) y animar a otros Estados y regiones a que hagan lo mismo.

En respuesta al Acuerdo de París, Europa desarrolla el Paquete de Energía y Clima 2030 y se encuentra en vías de negociación de la aprobación de una Estrategia a 2050, instando a las Partes a enviar sus estrategias de descarbonización a 2050 antes de 2020. Dicha Comunicación aprobada no constituye un documento legal ni incluye regulaciones concretas, pero ofrece señales sobre la visión de la Comisión en relación a: los objetivos a cumplir en 2050, su viabilidad tecnológica y económica, y los

principios que pueden guiar los futuros marcos legislativos de políticas climáticas y energéticas.

En este sentido, el reciente paquete de medidas de «Un Pacto Verde Europeo», tiene previsto solicitar durante el año 2020 a los estados miembros que aprueben una Ley Climática europea que cree el marco legislativo necesario para alcanzar el objetivo de la neutralidad carbónica en 2050, y establecer claramente las condiciones para una transición efectiva y justa, para proporcionar previsibilidad a los inversores y para garantizar que la transición sea irreversible.

Por su parte, el paquete de medidas sobre clima y energía hasta 2020 especifica objetivos climáticos y de energía asumidos por la Unión Europea para 2020, entre ellos, el objetivo del 20% de reducción de las emisiones de GEI en relación con los niveles de 1990.

Para dar continuidad al Paquete se proponen nuevos objetivos de reducción de emisiones y de energías renovables con el Marco de clima y energía para 2030, estableciéndose el objetivo vinculante de reducción de las emisiones de la Unión Europea de al menos un 40% en relación con los niveles de 1990 para 2030, permitiendo así que la Unión Europea contribuya al cumplimiento del Acuerdo de París.

Para la consecución del objetivo de reducción de al menos un 40%, los sectores incluidos en el régimen de comercio de derechos de emisión de la Unión Europea (sectores ETS), deberán alcanzar una reducción del 43% en relación con los niveles de 2005, y los sectores no ETS deberán alcanzar una reducción del 30% en relación con los niveles de 2005 a través de objetivos vinculantes en cada Estado miembro.

En este sentido, el anteriormente mencionado Pacto Verde Europeo, a la luz de los resultados de la ciencia, que afirma que con el nivel de esfuerzo global en materia de lucha contra el cambio climático comprometido actualmente, no se cumplirán los objetivos del Acuerdo, propone un aumento de la ambición climática europea prevista en el Marco de clima y energía para 2030, pasando del 40% actual a entre el 50 y el 55%, respecto a 1990, en dicho horizonte.

## Respuesta climática nacional

Tras ratificar el Acuerdo de París, España asumió el compromiso de trabajar en un marco legislativo que le permitiera cumplir los compromisos asumidos en materia de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero. Para cumplir con dichos compromisos comenzaron los trabajos de elaboración de la que será la futura Ley de Cambio Climático y Transición Energética que pretende ser transversal a todos los sectores, y en la que están participando tanto sociedad civil como el gobierno.

Durante el año 2017, concretamente en el periodo que va desde el 18 de julio hasta el 10 de octubre, el entonces Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente, actualmente Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, abrió el proceso de consulta para el desarrollo de la futura Ley con gran éxito, recibiendo más de 350 propuestas al citado documento. En este sentido, ENDESA jugó un papel muy activo en el proceso, formando parte de diversos foros e iniciativas. Además, la compañía participó en la citada consulta pública, haciendo llegar al actualmente Ministerio para la Transición

Ecológica y el Reto Demográfico sus aportaciones y su compromiso de trabajar hacia una economía baja en carbono y resiliente al clima.

El actual Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico ha publicado un Borrador de Anteproyecto de Ley de Cambio Climático y Transición Energética. Se trata de un documento ambicioso que persigue el objetivo global de reducir en 2030 las emisiones de gases de efecto invernadero del conjunto de la economía española en, al menos, un 20% respecto de 1990. Asimismo, con el objeto de dar cumplimiento a los compromisos internacionalmente asumidos, y sin perjuicio de las competencias autonómicas, incide en que para 2050 se debe alcanzar una economía neutra en carbono, presentando una visión que puede llevarnos a conseguir de aquí a 2050 las cero emisiones netas de gases de efecto invernadero, con un sistema eléctrico basado exclusivamente en fuentes de generación de origen renovable.

Por otro lado, en cumplimiento del Reglamento (UE) 2018/1999, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de diciembre de 2018, sobre la gobernanza de la Unión de la Energía y de la Acción por el Clima, que establece la obligatoriedad de que todos los Estados miembros elaboren un Plan Integrado de Energía y Clima 2021-2030 (PNIEC), el Gobierno español ha presentado el PNIEC en el cual contempla una serie de objetivos que se pretenden alcanzar en 2030: una reducción de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) del 23% respecto a 1990, un 42% de energías renovables sobre el consumo total de energía final, un 39,5% de mejora de la eficiencia energética y un 74% de energía renovable en la generación eléctrica, favoreciendo así la transición hacia una economía baja en carbono.

## Modelo de Negocio: Promoción de una transición justa

ENDESA, siempre al día de las intensas negociaciones internacionales, alinea su estrategia empresarial de acuerdo con los compromisos y objetivos globales que actualmente se plantean en la lucha frente al cambio climático. De esta forma, mantiene un compromiso de contribuir a que la transición sea justa y a la creación de empleos sostenibles y dignos. Un sistema económico neutro en emisiones de gases de efecto invernadero en la segunda mitad del siglo actual, tal como se prevé en el Acuerdo de París, requerirá importantes transformaciones tecnológicas, sociales y económicas. Por esta razón debe haber una transición justa, en la que los empleos sean sostenibles y dignos, las emisiones de gases de efecto invernadero puedan ser neutras, se elimine la pobreza y las comunidades sean prósperas y resistentes.

ENDESA está plenamente convencida de que la descarbonización es una oportunidad real para toda la sociedad, pero es fundamental que la transición sea entendida por todos como un beneficio, y no como un cambio que será beneficioso para unos y perjudicial para otros. Por lo tanto, se deben desarrollar políticas con visión de futuro para aprovechar estas oportunidades y asegurar una transición justa para todos, sin dejar a nadie atrás. La colaboración entre los gobiernos, el sector privado, la sociedad civil y otras partes interesadas será fundamental para alcanzar los objetivos climáticos establecidos en el Acuerdo de París siguiendo un enfoque inclusivo.

En este contexto, ENDESA ha demostrado su compromiso firmando en septiem-



bre de 2019 su adhesión al compromiso de Naciones Unidas en materia de Transición Justa bajo la iniciativa «Acción Climática por el Trabajo» que España lidera junto a Perú y entidades como la OIT. Ese compromiso tiene una primera materialización en el proyecto Future-e, un proyecto gestionado a través del diálogo con las comunidades locales, y destinado a promover el desarrollo de actividades económicas y generación de empleo en las zonas en las que se encuentran ubicadas las centrales que cesan su actividad. Ver detalle del proyecto Future-e en el apartado 2.3. *Acompañamiento a proyectos de descarbonización: Planes Future-e*, en el capítulo

*Relación responsable con las comunidades*, y en el apartado 1.7.1. *Enfoque circular*, del capítulo *Compromiso con la Sostenibilidad*.

## Modelo de reporting: Transparencia

ENDESA promueve un modelo de reporting sobre la base de la transparencia, con el objetivo de demostrar a los grupos de interés que su compromiso y ambición en la lucha contra el cambio climático es firme y realista.

ENEL, matriz de ENDESA, se comprometió públicamente en junio de 2017 a adoptar las recomendaciones de la Task Force on Climate-Related Financial Disclosure (TCFD). Fruto de ese compromiso y de la relevancia que ha tomado esta iniciativa, al punto de convertirse en referente para inversores, instituciones y sociedad en general, ENDESA incorpora en este informe de sostenibilidad los siguientes apartados, que siguen la estructura de elementos principales («core elements») contenida en el informe final de recomendaciones, para detallar de forma más claramente identificable cómo está dando respuesta de forma satisfactoria a las citadas recomendaciones de la TCFD.

## 1.2. Gobierno corporativo

El sector energético, que es en parte responsable del cambio climático, también se verá afectado por su incidencia, ya que sus consecuencias impactarán en toda la cadena de valor, desde la generación hasta la distribución. Por este motivo, ENDESA integra esta visión, no solo como elemento en su política de gestión ambiental (y climática) sino como componente de peso en la toma de decisiones a nivel empresarial y determinación de sus estrategias, lo que implica que las decisiones se tomen al más alto nivel de dirección.

ENDESA establece sus planes estratégicos teniendo en cuenta macro-tendencias geopolíticas, regulatorias y tecnológicas, poniendo especial énfasis en los mercados en los que opera, y conside-

rando los riesgos y las oportunidades a las que se enfrenta (teniendo en cuenta aspectos operativos, tecnológicos, de mercado y de transición, y riesgos físicos, entre otros). La estrategia de la compañía tiene en el cambio climático y la transición energética uno de sus pilares principales, y es el Consejo de Administración quien tiene la responsabilidad de su desarrollo e implementación. Asimismo, ENDESA tiene establecido un sistema de incentivos para sus directivos relacionado con el desempeño de la Compañía en la gestión del cambio climático. En el Plan de Incentivo Estratégico, cuyos participantes son los Consejeros Ejecutivos de la Compañía, así como directivos cuya participación se considera esencial en la consecución

del Plan Estratégico, uno de los objetivos está directamente ligado a la reducción de emisiones específicas de CO<sub>2</sub> cuyo cumplimiento determina el 10% del incentivo. Este objetivo se revisa anualmente, con cada plan de incentivo a largo plazo, siendo el objetivo actualmente vigente a la fecha de cierre del presente informe el correspondiente al Plan 2020-2022, en línea con los objetivos industriales que contempla el nuevo Plan Estratégico 2020-2022, de 171,5 gCO<sub>2</sub>/KWh (emisiones específicas de CO<sub>2</sub> de ENDESA en España y Portugal en 2022, entendidas como el ratio existente entre las emisiones absolutas de CO<sub>2</sub> debidas a la generación eléctrica de ENDESA y la producción neta total de ENDESA para dicho año).

## 1.3. Estrategia

Los efectos del cambio climático se manifiestan cada vez con más fuerza y la respuesta debe ser global y ambiciosa, impulsando objetivos rigurosos y reforzando alianzas que ayuden a combatir el cambio climático.

El grupo intergubernamental de expertos sobre cambio climático (IPCC) emitió a finales de 2018 un informe especial en el que se señala que para limitar el calentamiento global a 1,5 °C se necesitarían transiciones «rápidas y

de gran alcance» en la tierra, la energía, la industria, los edificios, el transporte y las ciudades, y que sería necesario que las emisiones netas globales de CO<sub>2</sub> de origen humano disminuyeran en 2030 alrededor de un 45% respecto de los ni-

veles de 2010, y siguieran disminuyendo hasta alcanzar el «cero neto» aproximadamente en 2050.

En septiembre de 2019 ENEL, matriz de ENDESA, ha certificado objetivos climáticos con base científica, SBTi, comprometiéndose a reducir sus emisiones directas de gases de efecto invernadero en un 70%<sup>1</sup> por kWh para 2030 tomando 2017 como año de referencia. Asimismo, para 2030, ENEL se ha comprometido a rebajar en un 16% sus emisiones indirectas relacionadas con la venta de gas natural en el mercado minorista, tomando también 2017 como año de referencia.

Tomando el citado informe del IPCC como referencia, y considerando los objetivos certificados con base científica por ENEL, ENDESA define su nuevo Plan Estratégico 2020-2022, con el que aspira a convertirse en un líder del proceso de transformación global y contribuir decisivamente al objetivo colectivo de reducir el calentamiento global a 1,5 °C. Entre los pilares estratégicos definidos por ENDESA se encuentra:

- La descarbonización del mix energético para 2050, a través de un plan de reducción de emisiones que ha aumentado su ambición respecto al previsto en el anterior Plan Estratégico 2019-2021, y que establece hitos intermedios, destacando la reducción del 70% de las emisiones específicas de CO<sub>2</sub> en 2030, respecto a 2017, año en el que está previsto que el 75% del mix de generación sea libre de CO<sub>2</sub>.
- La adopción de un objetivo de reducción de emisiones indirectas del 16% en el año 2030.

<sup>1</sup> El compromiso equivale a reducir sus emisiones de CO<sub>2</sub> a 125 g por kWh en 2030 frente a los 411 g registrados en el año de referencia (2017).

- El aumento en más de un 38% de la capacidad instalada en renovables en 2022, respecto a 2019, con una inversión asociada de 3.800 millones de euros, lo que permitirá alcanzar los 10,2 GW de capacidad instalada renovable en 2022, frente a los 7,4 GW a final de 2019.
- Una transición suave hacia la descarbonización, garantizando la seguridad de suministro y evitando nuevas inversiones ineficientes en combustibles fósiles, y poniendo fechas en una hoja de ruta de reducción de la actividad del carbón del 99% para el año 2022 y un cese completo de su actividad en el año 2030. Para lo cual ya en 2019 se han dado pasos, entre ellos se puede citar el cierre de las instalaciones Alcudia 1 y 2, el compromiso de cierre de Compostilla y Teruel para el 30 de junio de 2020 y la solicitud de cierre presentadas ante el actualmente denominado Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico el 27 de diciembre de 2019 para las centrales de As Pontes y Litoral<sup>2</sup>. En paralelo a las solicitudes de cierre, ENDESA elabora y presenta para cada planta de manera voluntaria un proyecto de actuaciones para atenuar el impacto provocado por la disminución de actividad, Plan Future, destinado a promover el desarrollo de actividades económicas y generación de empleo en las zonas en las que se encuentran ubicadas las centrales, desde un enfoque de Transición Justa. Ver el apartado 2.3 del capítulo *Relación responsable con las comunidades*, con el detalle de los proyectos de acompañamiento.

<sup>2</sup> Si bien la Compañía se reserva el derecho de desistimiento de esta petición, en su conjunto o parcialmente, en el supuesto de que, como consecuencia de las pruebas adicionales de combustión con distintas mezclas de combustible, tanto en la central de As Pontes como en la de Carboneras, que se realizarán en los próximos meses, pudieran variar los resultados y garantizar la viabilidad de las plantas.

- El fomento de la electrificación de la demanda, que para el eje de la movilidad se materializa mediante el Plan de Movilidad Eléctrica, que impulsa el desarrollo del vehículo eléctrico como una de las vías principales para la lucha contra el cambio climático y promueve la movilidad eléctrica como un instrumento para facilitar un modelo energético de cero emisiones. El Plan cuenta con un ambicioso objetivo de tener instalados 36.000 puntos de recarga entre uso público y privado en el año 2022.
- Un modelo de desarrollo de instalaciones renovables que incorpora acciones de Creación de Valor Social para los entornos en los que las construye, el denominado modelo CSV, priorizando la incorporación de mano de obra local, así como el desarrollo de proyectos de interés para la comunidad.



En la presentación del Plan Estratégico 2020-2022, ENDESA anunció que el 90% de su esfuerzo inversor para ese periodo (que asciende a 7.700 millones de euros) está destinado a la acción sobre el clima, objetivo número 13 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas:

La compañía es consciente de que el camino hacia un modelo energético eficiente y sostenible será posible gracias

a una mayor presencia en el mix de generación de energías renovables, y a la electrificación de la demanda. Dentro de la senda de electrificación de la demanda, y con especial hincapié en el transporte, prevé en su Plan Estratégico la ya citada instalación de 36.000 puntos de recarga a través de su línea de negocio ENDESA X, que en 2019 ha continuado desarrollando acciones para conseguir alcanzar en 2020 los 2.000 puntos de recarga públicos de vehículos eléctricos, facilitando que cualquier vehículo eléctrico puede desplazarse a cualquier punto de España.

En una segunda etapa (entre 2021 y 2023), se instalarán otros 6.500 nuevos puntos de recarga de acceso público en centros comerciales, parkings, cadenas hoteleras, áreas de servicio o en la vía pública para acompañar el crecimiento del mercado del vehículo eléctrico, dotando de mayor cobertura de infraestructura a las zonas urbanas y los principales nodos estratégicos de comunicación, tanto en la península como las islas, sumando un total de más de 8.500 puntos de acceso público. Adicionalmente, ENDESA X comercializa propuestas de valor end-to-end para el despliegue de la recarga privada de vehículo eléctrico, ofreciendo soluciones de movilidad eléctrica para los clientes residenciales, empresariales y comerciales, así como los de la administración pública.

El desarrollo y la gestión de energías renovables de ENDESA en España se realiza a través de Enel Green Power España (100% capital de ENDESA), cuarto operador del sector español de renovables.

A término del año 2019 Enel Green Power España cuenta con 7.452 MW brutos instalados de potencia renovable, de los que 4.712 MW corresponden a

gran hidráulica, 2.308 MW corresponden a potencia eólica, 80 MW a mini hidráulica, 352 MW a solar fotovoltaica y 0,5 MW a plantas de biogás, con una producción conjunta durante el año 2019 de 10.090 GWh. La producción con fuentes renovables representa el 16,4% de la producción total de la compañía.

## Conexión de 879 MW que ENDESA se adjudicó en las subastas renovables del año 2017

ENDESA, a través de Enel Green Power España (EGPE), ha cumplido con éxito el hito de conectar a la red antes del 31 de diciembre de 2019 la capacidad total que le fue adjudicada por el Gobierno en las subastas celebradas en 2017. En conjunto, se han puesto en operación 879 MW (540 MW eólicos y 339 MW solares) desarrollados a través de 25 proyectos en Aragón, Andalucía, Extremadura, Galicia, Castilla León y Murcia, con una inversión total de más de 800 millones de euros. Esta potencia tiene una capacidad de producción de 2.068 GWh al año, que evitarán la emisión de 1,3 millones de toneladas anuales de CO<sub>2</sub> a la atmósfera.

Más allá del proceso de construcción y la generación de empleo que conlleva la ejecución de estos proyectos, ENDESA ha seguido en ellos un modelo de desarrollo que contempla acciones de creación de valor social para los entornos en los que están ubicados: el modelo CSV. Estas iniciativas, que han supuesto un desembolso de más de 2,2 millones de euros, son de naturaleza muy diversa y responden a necesidades propias de cada municipio, tras realizar estudios con las autoridades locales.

Las iniciativas incluyen la formación laboral en energías renovables a personas de los municipios, el asesoramiento en eficiencia energética, proyectos de sustitución de iluminación con tecnología led, autoconsumo con instalación de placas fotovoltaicas en residencias de mayores y otras instalaciones municipales, proyectos socioculturales de carácter local, como la señalización de rutas de senderismo y cicloturismo, o recuperación de patrimonio, etc.

## Adquisiciones en 2019

102-10

El 23 de diciembre se adquirió el 100% del capital de 13 sociedades titulares de proyectos fotovoltaicos al Grupo Prodiel por 36 millones de euros. El acuerdo incluye la firma de los contratos por los que Prodiel se encargará de la prestación de los servicios de codesarrollo de esos proyectos, por un importe de 65 millones de euros.

Las trece sociedades adquiridas poseen 1.037 MW de capacidad para desarrollar a través de 10 proyectos. De esta cifra, 102,5 MW podrían estar finalizados y puestos en marcha en 2020, y el resto se desarrollarán hasta 2022, lo que permite un avance significativo en la consecución de los objetivos de nueva capacidad.

Cuando entren en operación, la producción estimada de todos estos proyectos ascenderá a 1.990 GW/h al año (el equivalente al consumo de más de 500.000 familias), lo que evitará la emisión a la atmósfera de más de 1,6 millones de toneladas de CO<sub>2</sub> al año.

A lo largo del año, Enel Green Power España S.L.U. efectuó otras adquisiciones de sociedades promotoras de proyectos renovables, entre ellos: Sa Caseta y

Biniatria (fotovoltaico de 21,93 y 15,34 MW respectivamente en Mallorca), Son Cartet (fotovoltaico de 2 MW n Menorca), Nudo Mudejar en Teruel (fotovoltaico de 31,6 MW y eólico de 49,4 MW).

## Ampliación de la cartera de proyectos en desarrollo

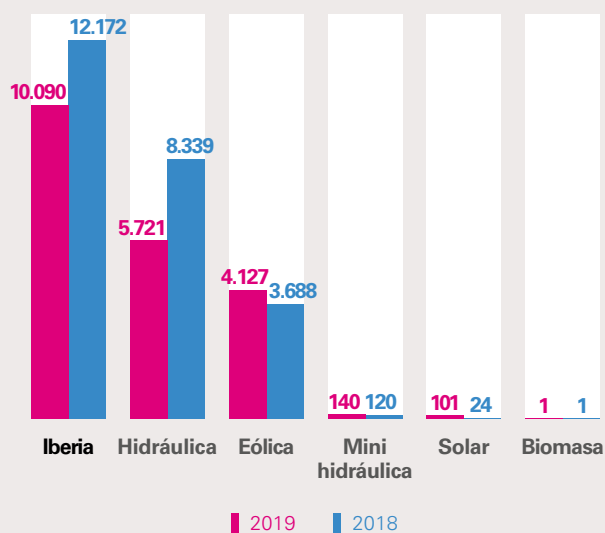
Complementariamente, durante el año 2019 se ha venido trabajando para aumentar la cartera de proyectos eólicos y solares, así como en el desarrollo de los que están actualmente en cartera. Se prevé que estos proyectos se materializarán en los próximos años como nueva capacidad (tanto en las actuales infraestructuras de REE, como en la futura planificación de las mismas para el periodo 2021-2026).

Se asegura así el crecimiento continuo de la capacidad renovable en el futuro y acrecienta la posibilidad de cerrar acuerdos comerciales en la venta de energía renovable. Esto es solo el inicio del gran reto de acelerar la inversión en energías renovables y la descarbonización.

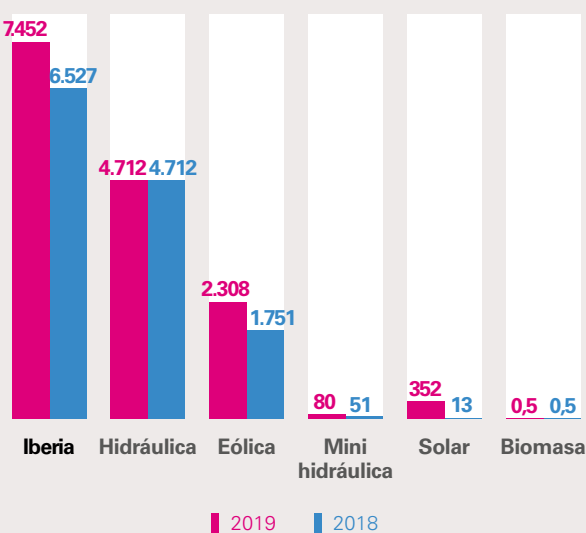
### Instalaciones de renovables desarrolladas por ENDESA en el marco de las subastas del Gobierno

| Proyecto                              | Ubicación | Inversión (mill €) | Potencia (MW)  | Producción GWh/año |
|---------------------------------------|-----------|--------------------|----------------|--------------------|
| <b>Subasta tecnología eólica</b>      |           |                    |                |                    |
| Serra das Penas                       | Lugo      | 48,89              | 42             | 142,632            |
| Paradela                              | Lugo      | 13,94              | 12             | 42,31              |
| Ref. Pena Ventosa                     | Lugo      | 9,5                | 8              | 28                 |
| Amp. Los Llanos                       | Burgos    | 22,6               | 20             | 78,06              |
| Sto. Domingo Luna                     | Zaragoza  | 29,2               | 29,865         | 116,33             |
| Loma Gorda                            | Zaragoza  | 25,6               | 24             | 70,50              |
| El Campo                              | Zaragoza  | 23                 | 19,8           | 75,57              |
| La Estanca                            | Zaragoza  | 25,4               | 24             | 96,77              |
| Los Arcos                             | Málaga    | 35,5               | 34,65          | 101,386            |
| Muniesa                               | Teruel    | 47,66              | 46,8           | 151,684            |
| Farlán                                | Teruel    | 37,12              | 41,4           | 129,334            |
| San Pedro de Alarcón                  | Teruel    | 38,53              | 39,9           | 131,112            |
| Allueva                               | Teruel    | 27,6               | 25,2           | 90,314             |
| Pelarda                               | Teruel    | 16                 | 14,4           | 54,258             |
| Sierra Costera I                      | Teruel    | 44,6               | 48,9           | 141                |
| Campoliva I                           | Zaragoza  | 41,1               | 35,99          | 110,386            |
| Campoliva II                          | Zaragoza  | 39                 | 39,375         | 119,363            |
| Primoral                              | Zaragoza  | 33,6               | 34,65          | 107,595            |
| <b>Total subasta eólica</b>           |           | <b>558,84</b>      | <b>540,93</b>  | <b>1.427,434</b>   |
| <b>Subasta tecnología solar</b>       |           |                    |                |                    |
| Totana                                | Murcia    | 59                 | 84,7           | 150                |
| Logrosán-Baylio                       | Cáceres   | 31,23              | 42,213         | 80,5               |
| Dehesa de los Guadalupe               | Cáceres   | 31,23              | 42,213         | 80,5               |
| Furatena                              | Cáceres   | 31,23              | 42,213         | 80,5               |
| Navalvillar                           | Badajoz   | 33,06              | 42,3           | 83,1               |
| Castilblanco                          | Badajoz   | 33,06              | 42,3           | 83,1               |
| Valdecaballeros                       | Badajoz   | 33,06              | 42,3           | 83,1               |
| <b>Total Solar</b>                    |           | <b>251,9</b>       | <b>338,24</b>  | <b>641</b>         |
| <b>Total Subasta (Eólica + Solar)</b> |           | <b>810,74</b>      | <b>879,173</b> | <b>2.068,434</b>   |

### Producción (GWh)



### Potencia (MW)



### 1.3.1. Riesgos y oportunidades

En el proceso de identificación de riesgos y oportunidades, se incluyen los relativos al cambio climático, desde su vertiente más a corto plazo (los riesgos de transición, relacionados con la regulación, nuevas tecnologías, cambios en el mercado y reputación), a su vertiente más a largo plazo (los relativos a los potenciales impactos físicos relacionados con el cambio climático). Estos riesgos se evalúan en base a unos niveles de tolerancia de riesgo establecidos, considerando: exposición (impactos climáticos que pueden afectar a las instalaciones), sensibilidad (efectos potenciales y sus consecuencias para los negocios e instalaciones), y vulnerabilidad (capacidad de adaptación para superar los impactos del cambio climático, considerando los requisitos financieros, tecnológicos y de conocimiento).

En este contexto ENDESA ha decidido utilizar escenarios climáticos reconocidos aplicados en tres horizontes temporales: corto plazo correspondiente al Plan Estratégico, medio plazo correspondiente a los plazos de cobertura del PNIEC, y largo plazo establecido en 2050, para evaluar la flexibilidad y resiliencia de su Plan Estratégico. El análisis del impacto del cambio climático se evalúa sobre la base de los siguientes aspectos:

- **Eventos extremos:** Olas de calor, lluvias torrenciales, etc. y su impacto potencial sobre las instalaciones industriales.
- **Fenómenos crónicos:** Para considerar los cambios paulatinos en las condiciones climáticas, tales como aumento de la temperatura media, aumento del nivel del mar, etc. que afecta a la producción de las centra-

les de generación eléctrica, y a los perfiles de consumo de los sectores residencial y comercial.

- **Transición:** De los diferentes sectores hacia una economía verde, caracterizada por ser más descarbonizada.

Los aspectos relacionados con las proyecciones de las variables climáticas, en términos de fenómenos crónicos y de eventos extremos, definen lo que llamamos escenarios físicos, y los aspectos relacionados con la transición industrial y económica hacia soluciones descarbonizadas definen los escenarios de transición. La adopción de los citados escenarios y su integración en la gestión ordinaria de la compañía, tal y como recomienda la TCFD, permite la evaluación de los riesgos y oportunidades asociadas al cambio climático.

#### 1.3.1.1. Escenarios físicos

Para los riesgos físicos se utilizan escenarios climáticos publicados en el quinto informe del Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC), en concreto:

- **Representative Concentration Pathway 2.6 (RCP 2.6):** Escenario que estima que el aumento global de la temperatura se mantendrá por debajo de los +2 °C en 2100, con un aumento medio +1 °C en el período 2081-2100.
- **Representative Concentration Pathway 8.5 (RCP 8.5):** Escenario que considera que no se van a llevar a cabo medidas específicas para combatir el cambio climático, «business as usual», y por lo tanto se estima que el aumento global de la temperatura será de +3,7 °C en el período 2081-2100.

Según las proyecciones climáticas de acuerdo al escenario RCP 8.5, la región mediterránea sufrirá un incremento de la temperatura media y una disminución de las precipitaciones, efectos que serán más acusados en la segunda mitad del siglo. Según las proyecciones climáticas del escenario RCP 2.6, los efectos serán análogos, pero de menor intensidad, con una tendencia menos acusada en la segunda mitad del siglo, notándose una gran diferencia entre los efectos de ambos escenarios en 2100.

Los escenarios indicados son globales, por lo que con el objetivo de definir los efectos a nivel de las áreas específicas en las que el Grupo ENEL desarrolla su actividad, se ha contado con la colaboración del departamento de Ciencias de la Tierra del *International Centre for Theoretical Physics (ICTP)* de Trieste. El trabajo realizado por el ICTP ha permitido disponer de las proyecciones de las variables climáticas más importantes con una resolución equivalente a una cuadrícula de 50 km de lado, y un horizonte temporal entre 2030 y 2050. Las principales variables consideradas son la temperatura, las precipitaciones de nieve y lluvia y la radiación solar. La primera fase de los trabajos desarrollados en 2019 ha permitido extraer las siguientes conclusiones respecto a la actividad de ENDESA:

- **Eventos extremos:** En el periodo 2030-2050 se prevé que las olas de calor aumenten su frecuencia, y que sean más importantes en el área meridional. Las precipitaciones extremas aumentarán en intensidad, pero disminuirán en frecuencia, mientras que las nevadas extremas se mantendrán en las mismas áreas geográficas actuales, pero podría disminuir de forma importante su frecuencia, y también su intensidad, con reducciones esperadas del 30%.

- **Fenómenos crónicos:** Se prevé un aumento de la temperatura media anual en el período 2030-2050 para los dos escenarios RCP 2.6 y 8.5. Para el escenario RCP 8.5 se estima que el aumento medio de la temperatura sea 0,4 °C superior respecto al escenario RCP2.6 en el período 2030-50, y esta diferencia aumentará de forma importante en la segunda mitad del siglo. Por lo que respecta a los días calurosos (heating days HD) y a los días fríos (cooling days CD), se espera una reducción de HD (-6%) y un aumento de CD (+29%) en el escenario RCP 2.6, y para el escenario RCP 8.5 se espera una reducción más importante de HD (-10%) y a la vez un incremento mayor de CD (+43%).

Destacar que ENDESA ha sido una empresa pionera en la materia. En 2009 lanzó su primer proyecto con el fin de analizar y evaluar la vulnerabilidad de todos sus negocios e instalaciones a nivel global, hecho por el que fue elegido por el antiguo Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente (actualmente Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico) como representante del sector

energético para la iniciativa ADAPTA I y II. Tras esto, ENDESA ha seguido profundizado en la materia, participando en múltiples iniciativas internacionales y desarrollando proyectos relativos a diferentes ámbitos.

Ver detalle en apartado 1.4.2. *Adaptación al cambio climático* de este capítulo.

### 1.3.1.2. Escenarios de transición

El escenario de transición representa la evolución de los sectores industriales y comerciales en un contexto económico, social y regulatorio coherente con la evolución de las emisiones de gases de efecto invernadero, y por lo tanto relacionado con los escenarios climáticos elegidos RCP 8.5 e 2.6. Con este propósito, ENDESA se ha dotado de herramientas que, a partir de las hipótesis sobre la evolución del contexto, permiten hacer proyecciones de la demanda energética, demanda eléctrica, producción de energía eléctrica, penetración de renovables, vehículo eléctrico, etc. en general todas las variables relevantes que caracterizan

un sistema energético, y por ende las actividades desarrolladas por la compañía.

Por lo que respecta a las hipótesis establecidas para definir los escenarios de transición, hay que destacar:

- Las hipótesis relacionadas con el contexto macroeconómico y energético a nivel de precio de commodity, tasa de interés, producto interior bruto, etc., haciendo referencia a benchmark internacionales como la Agencia Internacional de la Energía (IEA), Bloomberg New Energy Finance (BNEF), International Institute for Applied Systems Analysis (IIASA), etc.
- Las hipótesis relacionadas con el contexto regulatorio en materia de cambio climático, que regulan aspectos como la reducción de emisiones de CO<sub>2</sub>, la eficiencia del sistema energético, la descarbonización del sector eléctrico, la reducción del consumo de petróleo, etc. han sido establecidas en base al Plan Integrado de Energía y Clima 2021-2030 presentado por el Gobierno español.

## 1.4. Gestión de riesgos

201-2

ENDESA dispone de una política de gestión y control de riesgos, aprobada por el Consejo de Administración, que sirve de marco general de actuación. La política regula todos los estadios del proceso, incluyendo identificación, evaluación, priorización y gestión, así como la supervisión y control constante. Todos los riesgos a los que ENDESA está expuesta, financieros y no financieros, están cubiertos por la política, incluidos los riesgos relacionados con el cambio climático.

Para más información sobre gestión de riesgos ver apartado 1.4. *Gestión de riesgos* del capítulo *Compromiso con la sostenibilidad*.

Todos los niveles organizativos están involucrados en el proceso de identificación y evaluación de riesgos, de forma coordinada y dirigida por el sistema de control de riesgos de la compañía. Cada línea de negocio e instalación identifica y evalúa los riesgos y oportunidades que surgen de sus actividades, derivadas también de su

ubicación geográfica. Específicamente para cambio climático, los riesgos se evalúan en base a unos niveles de tolerancia de riesgo establecidos, considerando: exposición (impactos climáticos que pueden afectar a las instalaciones), sensibilidad (efectos potenciales y sus consecuencias para los negocios o instalaciones), y vulnerabilidad (capacidad de adaptación para superar los impactos del cambio climático considerando los requisitos financieros, tecnológicos y de conocimiento).

El cambio climático y la transición energética, como ya se ha enunciado en los apartados anteriores, tendrá efecto sobre las actividades de ENDESA.

Tal y como recomienda el TCFD, para identificar las diferentes tipologías de riesgos y oportunidades y sus impactos sobre los diferentes negocios de la compañía, ENDESA ha definido un marco de referencia. Los riesgos se clasifican en físicos y de transición. Los riesgos físicos se clasifican a su vez en agudos (eventos extremos) y crónicos. Los pri-

meros se presentan como consecuencia de condiciones climatológicas de extrema intensidad, y los segundos están relacionados con cambios graduales y estructurales de las condiciones climáticas.

Los eventos extremos exponen a ENDESA a potenciales indisponibilidades, de duración variable, en instalaciones e infraestructuras, costes de reparación, afcción a los clientes, etc. El cambio crónico de las condiciones climáticas expone a ENDESA a otros ries-

gos y oportunidades, como por ejemplo, cambios en el régimen de producción de las diferentes tecnologías, así como cambios en la demanda eléctrica.

En referencia al proceso de transición energética hacia un modelo más sostenible, caracterizado por una progresiva reducción de las emisiones de CO<sub>2</sub>, se identifican riesgos y oportunidades ligados tanto al contexto regulatorio y normativo, como a la evolución del desarrollo tecnológico, electrificación y consecuentes desarrollos de mercado.

| Escenario    | Categoría de riesgo y oportunidad | Horizonte temporal                   | Descripción   | Descripción del impacto   | Modo de gestión  |
|--------------|-----------------------------------|--------------------------------------|---|---|--|
| Físico agudo | Eventos extremos                  | A partir del corto plazo (1-3 años)  | Riesgo: eventos climáticos extremos por su intensidad y frecuencia.   | Los eventos extremos pueden causar impacto en términos de daño a las instalaciones y reducción de la disponibilidad.  | ENDESA adopta las mejores prácticas para la gestión de las incidencias. Por lo que respecta a la gestión del riesgo desde el punto de vista de los seguros, la compañía gestiona un programa de <i>Loss Prevention</i> para los riesgos de propiedad, dirigido también a la evaluación de los principales factores de exposición asociados a los eventos naturales. En el futuro se considerarán también en la evaluación los cambios en la evolución climática que se espera se manifiesten a partir del medio plazo. |
| Transición   | Políticas y regulación            | A partir del medio plazo (2022-2030) | Riesgo / oportunidad: políticas sobre precio y emisiones de CO <sub>2</sub> ; incentivos a la transición energética; regulación en materia de resiliencia.  | Los efectos de las políticas en materia de transición energética y resiliencia pueden tener impacto sobre las inversiones.  | ENDESA minimiza la exposición a los riesgos a través de la progresiva descarbonización de su parque de producción. Las acciones estratégicas de ENDESA permiten mitigar los potenciales riesgos y aprovechar las oportunidades asociadas a la transición energética.   |
| Transición   | Mercado                           | A partir del medio plazo (2022-2030) | Riesgo / oportunidad: cambios en el precio de commodity y energía; evolución del mix energético; cambio en los consumos del sector residencial.   | Considerando dos escenarios de transición alternativos, ENDESA evalúa los efectos de la evolución en cuanto a la penetración de renovables en el mix energético y la electrificación para evaluar los impactos potenciales. | ENDESA maximiza las oportunidades gracias a una estrategia orientada a la transición energética y a un fuerte desarrollo de la producción renovable.   |
| Transición   | Productos y servicios             | A partir del medio plazo (2022-2030) | Oportunidad: mayores márgenes y mayor capacidad de inversión como consecuencia de la transición, considerando la penetración de nuevas tecnologías para los consumos domésticos y para el transporte eléctrico. | La evolución de la electrificación del transporte y del residencial tendrán potenciales impactos sobre el negocio.  | ENDESA maximiza las oportunidades gracias a un fuerte posicionamiento estratégico sobre nuevas oportunidades de negocio y servicios.   |
|              | Tecnología                        | A partir del medio plazo (2022-2030) |   | Considerando dos escenarios de transición alternativos, ENDESA evalúa en base a la evolución de la electrificación del transporte, las potenciales oportunidades para aumentar sus inversiones.                             | ENDESA maximiza las oportunidades gracias a un fuerte posicionamiento estratégico sobre las infraestructuras.  |

ENDESA establece su Plan Estratégico con vocación de minimizar los riesgos y maximizar las oportunidades, considerando para su concepción los fenómenos de medio y largo plazo identificados.

El marco de referencia para riesgos y oportunidades que se incluye en la tabla anterior pone de manifiesto las relaciones entre los escenarios físicos, los de transición y los factores que influyen en los negocios de ENDESA. Tales efectos, relacionados con los fenómenos de escenario descritos, se materializan en diferentes horizontes temporales, lo que lleva a evaluar su impacto sobre tres horizontes temporales:

- **Corto plazo** (1-3 años) en los cuales se pueden hacer análisis de sensibilidad a partir del Plan Estratégico presentado a los mercados a finales de 2019.
- **Medio plazo** (hasta 2030) en el que es posible apreciar el efecto de la transición energética.
- **Largo plazo** (2030-2050) en el que se deberían empezar a manifestar los cambios crónicos estructurales a nivel climático.

En los apartados siguientes se describen los principales riesgos y oportunidades identificados a día de hoy.

### 1.4.1. Cambios físicos crónicos y agudos

En referencia a los riesgos y oportunidades asociadas a las variables físicas, y tomando como referencia los escenarios definidos por el IPCC, se intenta

evaluar la evolución de las siguientes variables y los fenómenos operativos e industriales como potenciales riesgos y oportunidades:

- **Cambios físicos agudos:**
  - **Eventos extremos:** Incidencia y frecuencia de los fenómenos físicos extremos que pueden ocasionar potenciales riesgos físicos relevantes e inesperados en las instalaciones e infraestructuras y externalidades negativas asociadas a la interrupción del servicio.
- **Cambios físicos crónicos** como fuente de riesgos y oportunidades (variaciones estructurales previstas entre 2030 y 2050):
  - **Producción termoeléctrica:** Variación del nivel medio de las temperaturas con efectos sobre la producción termoeléctrica.
  - **Producción hidroeléctrica:** Variación del nivel medio del régimen de lluvia y nieve y de las temperaturas con potencial incremento y/o reducción de la producción hidroeléctrica.
  - **Producción fotovoltaica:** Variación del nivel medio de radiación solar, temperatura y régimen de lluvias con potencial incremento y/o reducción de la producción fotovoltaica.
  - **Producción eólica:** Variación del nivel medio del régimen de viento con potencial incremento y/o reducción de la producción eólica.

Adicionalmente, el progresivo cambio en el nivel del mar podrá tener repercusiones sobre el funcionamiento de las centrales de generación.

Para la gestión correcta de fenómenos meteorológicos adversos en el ámbito de la generación de electricidad, ENDESA adopta una serie de mejores prácticas, tales como:

- Previsión meteorológica para monitorear la disponibilidad de recursos y eventos extremos, con sistemas de advertencia para garantizar la protección de personas e instalaciones.
- Gestión de pólizas de seguro, que incluyen cobertura de daños a activos y externalidades negativas por falta de producción.
- Monitoreo remoto en tiempo real de las plantas de producción.

Además, para reaccionar rápidamente a los eventos adversos, ENDESA adopta procedimientos específicos para la gestión de emergencias con protocolos de comunicación en tiempo real, planificación y gestión de todas las actividades para el restablecimiento de las actividades operativas en el menor plazo posible, y listas de verificación estándar para evaluación de daños.

### 1.4.2. Adaptación al cambio climático

En paralelo a los análisis descritos en los puntos anteriores, ENDESA ha desarrollado varios proyectos que ayudan a ampliar los conocimientos sobre la exposición de la compañía al cambio climático, y qué medidas tomar para adaptarse en consecuencia, minimizando así los posibles riesgos que afecten a la actividad de la empresa. Cabe destacar el proyecto HIDSOS IV sobre «Sostenibilidad de recursos hídricos bajo el cambio global» que pone el foco en el análisis de las implicaciones del cambio global en el negocio hidroeléctrico y los ecosistemas de su entorno, así como el proyecto de adaptación al cambio climático centrado en la línea de negocio de distri-



bución eléctrica de ENDESA, mediante el cual se identificaron y evaluaron los impactos asociados al cambio climático capaces de afectar la infraestructura de distribución eléctrica, su monetización y por tanto, la optimización del proceso de toma de decisiones para la gestión de los mismos. Citar también la participación activa en el grupo de trabajo continuo del Congreso Nacional de Medio Ambiente (CONAMA) en adaptación al cambio climático.

La conclusión que arroja el estudio de vulnerabilidad realizado en 2019, es que el riesgo general de exposición de las infraestructuras de la compañía es bajo, si bien conviene destacar que, en el ámbito de la distribución eléctrica, se empieza a evidenciar un creciente impacto económico negativo, consecuencia principalmente del incremento en la ocurrencia de episodios relacionados con eventos climáticos extremos.

A continuación, se detallan algunos de los proyectos e iniciativas en materia de adaptación al cambio climático que ENDESA ha desarrollado durante 2019:

## Proyecto RESCCUE («Resiliencia para hacer frente al Cambio Climático en Áreas Urbanas»), para la mejora de la resiliencia urbana ante el cambio climático

Se trata del primer gran proyecto europeo de innovación en resiliencia urbana. La iniciativa, cofinanciada por el programa Horizonte 2020 de la UE busca mejorar la capacidad de las ciudades para prepararse, absorber y recuperarse lo antes posible de una crisis. En concre-

to, el proyecto RESCCUE se centra en evaluar el impacto de los fenómenos derivados del cambio climático en el funcionamiento de los servicios esenciales de las ciudades, como el agua o la energía, y en proporcionar modelos y herramientas prácticos e innovadores que permitan mejorar la resiliencia de las urbes ante escenarios climáticos actuales y futuros. RESCCUE cuenta con un presupuesto de 8 millones de euros y se desarrolla durante 48 meses en torno a tres casos de estudio en Barcelona, Lisboa y Bristol.

ENDESA trabaja en el caso de estudio de Barcelona, en el que se analizan los riesgos asociados a inundaciones, sequías, olas de calor o un eventual aumento del nivel del mar en los servicios urbanos como el suministro de agua, la energía, el transporte, las telecomunicaciones y el tratamiento de residuos de la ciudad condal. Para ello, se analizan las interdependencias existentes entre esos servicios esenciales.

El papel de ENDESA se centra en cuantificar el impacto del cambio climático sobre la capacidad de recuperación del suministro eléctrico y su interacción con el ciclo del agua. El proyecto analiza así las mejoras que las redes inteligentes y, en concreto, las micro redes (sistemas a pequeña escala que combinan generación, almacenamiento y distribución eléctrica), pueden aportar a la resiliencia de las ciudades.

## Proyecto «Embalses hidroeléctricos y cambio climático»

Iniciativa desarrollada por ENDESA en colaboración con el Instituto Flumen, instituto universitario mixto creado por la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC) y el Centro Internacional de Métodos Numéricos en Ingeniería (CIMNE).

Basándose en el estudio del comportamiento térmico/hidrodinámico de tres de los embalses hidroeléctricos gestionados por ENDESA (Sau, Ribarroja y Matalavilla) desarrollado por Flumen en el pasado, el proyecto analiza la incidencia del cambio global (cambio climático más cambio de usos del agua y del territorio) en la organización interna (ciclo térmico anual) de masas de agua españolas, con el fin de proporcionar información de utilidad para la gestión de los embalses hidroeléctricos gestionados por ENDESA.

Dicho objetivo general se concreta en tres fases específicas implementadas entre los años 2017 y 2019:

- A. Identificación de los parámetros clave en la organización interna (ciclo térmico) anual de los embalses hidroeléctricos, de su interdependencia y de su posible relación con el cambio global.



- B. Valoración cuantitativa de la susceptibilidad de los embalses al cambio global.
- C. Análisis de criterios de explotación de embalses hidroeléctricos para su adaptación al cambio global y la mitigación de los efectos ambientales asociados.

Como conclusión al proyecto, se pone de manifiesto que las masas de agua españolas estudiadas integran los cambios ocurridos en sus cuencas y presentan tendencias recientes de cambio en su dinámica interna. Además, la mayor parte de las previsiones de cambio global simuladas mediante el modelo numérico bidimensional conducen a un ascenso de la posición de la termoclina y un enfriamiento de cotas intermedias que se extiende a cotas profundas al final del periodo de estratificación. Dada la importancia del impacto térmico ocasionado por las diferentes estrategias de gestión de la profundidad de toma simuladas, se pone de manifiesto que la capacidad de influir o adaptarse a los efectos térmicos e hidrodinámicos del cambio global en embalses a través de la gestión hídrica es muy elevada.

## Proyecto Anywhere (2016-2019). Innovación en la detección de eventos climáticos extremos

Englobado en la iniciativa H2020 de la Unión Europea, el proyecto persigue reforzar la capacidad de anticipación de la sociedad civil frente al impacto del cambio climático. Para ello se trabaja a nivel europeo en varios países en la implementación, entre otros, de tecnología in-

novadora y sistemas de alerta temprana para mejorar la protección de la sociedad frente al cambio climático. En este ámbito, ENDESA participa en colaboración con el Centro de Investigación Aplicada en Hidrometeorología (CRAHI) de la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC), centrándose en los negocios de generación hidráulica y distribución eléctrica.

Esta iniciativa contará con una plataforma de riesgos que ayude a la identificación de los impactos esperados inducidos por el clima y su ubicación en el tiempo y el espacio antes de que ocurran. De esta forma se podrá realizar un análisis más rápido y exhaustivo antes de la ocurrencia del evento, se conseguirá una mejor coordinación en las actuaciones de emergencia y ayudará a que la población en riesgo esté preparada para reaccionar. La plataforma proporcionará alertas y servicios de apoyo personalizados para la toma de decisiones frente a los eventos climáticos.

### 1.4.3. Cambios de transición

En los siguientes párrafos se describen los principales riesgos y oportunidades identificados en relación con los escenarios de transición.

#### Política y regulación

- **Emisiones y precio de CO<sub>2</sub>:** Introducción de regulación para lograr la transición y el Acuerdo de París, introduciendo límites de emisiones más estrictos y/o requisitos para el parque de generación eléctrica no guiados

por señales de precios; Intervenciones regulatorias sobre mecanismos de fijación de precios del carbono, impuesto al carbono en sectores que no son ETS o expansión del ETS.

- **Riesgo:** Ajustes reglamentarios de tipo control y mando al CO<sub>2</sub> con efectos de inestabilidad de precios.
- **Oportunidades:** Mecanismos que fortalecen el mercado de CO<sub>2</sub> con señales de precios estables.

- **Desarrollo de energías renovables y eficiencia energética:** Uso de fuentes de energía de bajas emisiones como base principal del mix energético del país, con incentivos y oportunidades para el desarrollo de fuentes renovables, eficiencia energética y flexibilidad del sistema eléctrico y energético, e impactos positivos en términos de retorno de la inversión y nuevas oportunidades comerciales.

- **Oportunidades:** externalidades positivas en los volúmenes y márgenes de inversión. El PNIEC establece un ambicioso objetivo para la penetración de renovables, prevé que en 2030 el 74% del total de la generación eléctrica sea de origen renovable, coherente con una trayectoria hacia un sector eléctrico 100% renovable en 2050, y complementada con una creciente potencia adicional en almacenamiento. Asimismo, en materia de eficiencia energética, que es uno de los pilares del PNIEC, se establece un objetivo de mejora del 39,5% en 2030.

- **Riesgo:** falta de capacidad de evacuación en la red eléctrica.

- **Regulación en materia de resiliencia** para mejorar los estándares, o introducción de mecanismos ad hoc para regular la inversión en resiliencia.

- **Oportunidades:** Beneficios asociados a la asignación de inversiones orientadas a reducir los riesgos de calidad y continuidad del servicio para los clientes.
- **Riesgos:** Impacto sobre la reputación derivado de los daños y tiempos de reposición del servicio ante eventos extremos. Posibles sanciones asociadas a una falta de respuesta adecuada en cuanto a reposición de servicio tras un evento extremo.
- **Políticas para incentivar la transición en materia financiera:** Introducción de instrumentos financieros públicos y privados, fondos o subsidios, facilidades para el acceso a financiación o a ayudas del estado.
- **Oportunidades:** Externalidades positivas en términos de menores costes de financiación y de mayor capacidad de inversión.
- **Riesgo:** Incentivos para tecnologías menos maduras, que reducen el apoyo a la electrificación al reducir la ventaja competitiva de las tecnologías adoptadas por el ENDESA.

## Mercado

- Dinámicas del mercado, como las relacionadas con la variabilidad de los precios de los productos básicos, el aumento del consumo de electricidad debido a la transición energética, y la penetración de las energías renovables tienen un impacto en los parámetros comerciales, con efecto sobre los márgenes y los volúmenes de producción y ventas
- **Oportunidades:** Los efectos positivos derivados del aumento de la demanda de electricidad y el ma-

yor espacio para las energías renovables tienen efectos positivos en los volúmenes y retornos de la inversión.

- **Riesgos:** Menos espacio de mercado para tecnologías termoeléctricas residuales a corto plazo.

## Tecnología

- Penetración progresiva de nuevas tecnologías como el almacenamiento y la respuesta a la demanda; palanca digital para transformar modelos operativos y modelos de negocio de «plataforma».
- **Oportunidades:** Inversiones en el desarrollo de soluciones tecnológicas.

Las redes eléctricas tienen un rol protagonista en el PNIEC, como facilitador para permitir la integración de la nueva capacidad renovable en el sistema, a la vez que faciliten la flexibilidad y gestión de la demanda. A su desarrollo el PNIEC destina el 24% de las inversiones estimadas, alcanzando un total de 58.579 M€.

## Productos y servicios

- Penetración progresiva de productos capaces de garantizar costos más bajos y menos impacto en términos de emisiones.
- **Oportunidad:** Mayor demanda de productos y servicios bajos en carbono.
- **Riesgos:** Estructura tarifaria que no permite generar una señal de precio eficiente para incentivar la penetración de productos y servicios bajos en carbono. Entrada de nuevos agentes en el mercado.

- Electrificación del transporte y penetración de automóviles eléctricos, uso de modos de transporte más eficientes desde el punto de vista del cambio climático, con particular referencia al desarrollo de la movilidad eléctrica y las infraestructuras de carga; electrificación del consumo industrial consumidor de energía.
- **Oportunidades:** Efectos positivos derivados del aumento de la demanda de electricidad y de mayores márgenes relacionados con la penetración del transporte eléctrico.
- **Riesgos:** Estructura tarifaria que no permite generar una señal de precio eficiente para incentivar la electrificación del transporte. Entrada de nuevos agentes en el mercado.

El PNIEC se materializa a través de 3 vías, y una de ellas es la electrificación de la economía, lo que va a ayudar al cumplimiento, entre otros, del objetivo establecido para 2030 de alcanzar un 42% de energías renovables sobre el consumo total de energía final, así como de alcanzar ese mismo año una reducción de las emisiones difusas de gases de efecto invernadero en un 39% respecto a 2005. De manera más específica y en paralelo al desarrollo de las energías renovables, la electrificación de la demanda debe contemplar un fuerte desarrollo de la movilidad eléctrica y del uso de electricidad en la calefacción residencial. El PNIEC prevé que la presencia de renovables en el sector movilidad-transporte sea un eje tractor para impulsar la descarbonización del mismo, previendo alcanzar los 5 millones de vehículos eléctricos en 2030. Asimismo, el PNIEC incorpora ambiciosos planes de renovación de equipación residencial.

## 1.5. Métricas y objetivos

### | 1.5.1. Huella de carbono

103-1 Enfoque de Gestión Emisiones

103-2 Enfoque de Gestión Emisiones

103-2 Enfoque de Gestión Emisiones

El cálculo de la huella de carbono es clave para afrontar los desafíos de la lucha contra el cambio climático desde una perspectiva global e integrada. Es un instrumento que ofrece un inventario detallado de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) generadas por la Compañía, permitiendo así hacer un juicio minucioso de los resultados y establecer objetivos de reducción ambiciosos y efectivos.

El año 2019 ha resultado ser el año más verde del sistema eléctrico español de los últimos 10 años, demostrando así que los objetivos climáticos se van cumpliendo, pero aún queda trabajo por hacer. La meta es clara: 100% de energía renovable en 2050.

La lucha contra el calentamiento global continúa ganando posiciones. Los inversores tienen cada vez más en cuenta las políticas medioambientales de las empresas y son conscientes de que el factor climático constituye un riesgo de inversión, lo que les lleva a realizar una profunda revisión de los peligros y de los activos. De esta manera, la Huella de Carbono se convierte en un elemento fundamental de transparencia, que refleja los impactos climáticos de la compañía de forma detallada y fiel a la realidad.

ENDESA calcula y verifica su huella de carbono voluntariamente desde el año 2009 bajo la Norma ISO 14064-1. Además, fue una de las primeras empresas en registrar su huella de carbono en el Registro Nacional de Huella de Carbono de la Oficina Española de Cambio Climático, teniendo registradas todas sus huellas desde el año 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 todas las actividades controladas por la compañía, como las emisiones indirectas asociadas a la cadena de valor completa del negocio, sobre las que no se tiene un control, pero sí son consecuencia de la actividad desarrollada.

De esta manera, ENDESA consigue incorporar el «componente carbono» a la toma de decisiones de la Compañía, permitiendo, a través de este indicador, diseñar las principales estrategias climáticas, detectar riesgos y oportunidades y establecer objetivos de reducción de emisiones.

Durante el 2019, ENDESA ha verificado su Huella de Carbono correspondiente al ejercicio 2018 y ha publicado el informe correspondiente ([https://www.endesa.com/content/dam/enel-es/home/prensa/publicaciones/otraspublicaciones/documentos/Huella-de-carbono-2018\\_esp.pdf](https://www.endesa.com/content/dam/enel-es/home/prensa/publicaciones/otraspublicaciones/documentos/Huella-de-carbono-2018_esp.pdf)).

En 2019, el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico ha vuelto a reconocer los esfuerzos y resultados obtenidos por ENDESA en su huella de carbono. La Oficina Española de Cambio Climático ha otorgado a la compañía, por segundo año consecuti-



vo, el triple sello del Registro de huella de carbono, otorgado a aquellas organizaciones comprometidas con el cálculo, la reducción y la compensación de sus emisiones.

Desde el año 2013, ENDESA posee el sello «Calculo» por calcular y registrar voluntariamente su Huella de Carbono. En el año 2016, obtuvo por primera vez el sello «Reduczo», por cumplir con los estrictos criterios del Ministerio que demuestran una tendencia decreciente de emisiones. Por último, el sello «Compensoz» se ha conseguido por segundo año consecutivo, después de ser la primera empresa del sector energético en conseguirlo el año pasado. Sello obtenido gracias a la decisión de la Compañía de compensar, con el «Bosque ENDESA», parte de las emisiones que no ha sido capaces de reducir.



## 103-1 Enfoque de Gestión Emisiones

## 103-2 Enfoque de Gestión Emisiones

## 103-2 Enfoque de Gestión Emisiones

El «Bosque ENDESA» (ver apartado 4.2.3. *Proyectos con componente socioambiental* del capítulo *Sostenibilidad ambiental*) es un proyecto de restauración forestal de zonas degradadas con especies autóctonas, que ha permitido compensar las emisiones directas de los vehículos, del ciclo de vida de los combustibles y los residuos asociados a las plantas fotovoltaicas de ENDESA en el año 2018, consiguiendo que la actividad fotovoltaica de ENDESA sea completamente neutra en emisiones.

De esta manera, el objetivo de ENDESA es, por un lado, contribuir a la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero y, por otro, incrementar las absorciones por los sumideros de carbono.

## 1.5.2. Emisiones de CO<sub>2</sub> directas e indirectas

305-1

305-2

305-3

305-5

### Emisiones CO<sub>2</sub> alcance 1, 2 y 3

|      | CO <sub>2</sub> (t)<br>Alcance 1 | CO <sub>2</sub> (t)<br>Alcance 2 | CO <sub>2</sub> (t)<br>Alcance 3 |
|------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| 2017 | 34.801.749                       | 707.019                          | 35.237.225                       |
| 2018 | 31.292.646                       | 591.547                          | 30.004.109                       |
| 2019 | 17.470.846                       | 723.653                          | 27.675.782                       |

Los resultados aportados para los años 2017 y 2018 en este informe se encuentran actualmente verificados. Cualquier diferencia con datos publicados anteriormente corresponde a que en el momento de la publicación del anterior informe se estaba llevando a cabo el proceso de verificación externa según la norma UNE EN ISO 14.064 de dichos números, y los resultados eran susceptibles de sufrir alguna modificación. Actualmente

el cálculo de los resultados de Huella de Carbono de ENDESA para el año 2019 está en proceso de verificación.

ENDESA calcula y verifica sus emisiones según las directrices recogidas en el GHG Protocol, con el enfoque location-based. Este estándar internacional proporciona las normas y directrices para las empresas y otras organizaciones en lo referente a la elaboración del inventario de emisiones de gases de efecto invernadero.

Respecto a las emisiones producidas en los diferentes alcances cabe destacar:

## Alcance 1. Emisiones directas

Emisiones directas de GEI, entendiéndose por éstas, las que proceden de fuentes que son controladas por la propia compañía. Dentro de esta clasificación se incluyen emisiones derivadas de:

- Consumo de combustibles (carbón, fuel/gasoil, gas natural) para la producción de electricidad por las centrales de generación.
- Uso de SF<sub>6</sub> como refrigerante en transformadores de las instalaciones de distribución de electricidad propiedad de ENDESA y en las centrales nucleares.
- Consumo de HFCs en los equipos de refrigeración de los terminales portuarios.
- Fugas de metano generadas en los embalses de las centrales hidráulicas.
- Climatización de edificios (uso de combustibles en calderas o grupos

eléctricos) y transporte del personal en coches propiedad de ENDESA.

- Flota propia de vehículos, tanto para mantenimiento de instalaciones (edificios, distribución de electricidad, generación hidráulica, térmica, eólica y solar, edificios) como de comercialización.

El grueso del Alcance 1 en el caso de ENDESA viene dado por el empleo de los combustibles en la generación eléctrica. Por tanto, la variación de las emisiones depende en gran medida de factores como las precipitaciones anuales, el incremento o disminución de la demanda energética y la aportación en mayor o menor medida de las energías renovables al mix energético.

En este sentido, la generación de energía térmica ha disminuido en 2019 más de un 30%, lo que ha comportado una reducción tanto de las emisiones absolutas de CO<sub>2</sub>, que ha venido también acompañada de una reducción en las emisiones específicas, también como consecuencia de los esfuerzos inversores de ENDESA dedicados a transformar el modelo de negocio y reducir el impacto ambiental de su actividad.

La disminución de la producción térmica se ha repartido de forma desigual entre las diferentes tecnologías: disminución de un 66% de la producción en centrales de carbón y de un 15% de la producción en centrales fuel-gas, y aumento del 23% de la producción en ciclos combinados.

305-4

### Emisiones CO<sub>2</sub> instalaciones de generación térmica

|      | Absolutas<br>(toneladas) | Específicas<br>(kg/kWh) |
|------|--------------------------|-------------------------|
| 2017 | 34.517.220               | 0,439                   |
| 2018 | 30.979.870               | 0,418                   |
| 2019 | 17.287.446               | 0,282                   |

305-1

Los resultados aportados para los años 2017 y 2018 en este informe se encuentran actualmente verificados. Cualquier diferencia con datos publicados anteriormente corresponde a que en el momento de la publicación del anterior informe se estaba llevando a cabo el proceso de verificación.

305-2

## Alcance 2. Emisiones indirectas por energía

Emisiones indirectas de GEI correspondientes a las pérdidas técnicas producidas durante el transporte y distribución de energía eléctrica no generada por ENDESA.

305-3

## Alcance 3. Otras emisiones indirectas

El Alcance 3 de la Huella de Carbono de ENDESA incluye aquellas emisiones que, no siendo generadas en fuentes controladas por ENDESA, son consecuencia de las actividades de ésta. En este alcance se incluyen todas aquellas asociadas a las diferentes etapas del ciclo de vida de la electricidad que no son controladas por la compañía y que no han sido incluidas en los alcances anteriores, considerando:

- Extracción, producción y transporte de combustibles consumidos en la operación.
- Fabricación y transporte de productos químicos consumidos en la operación.
- Transporte y tratamiento de residuos generados en la operación.

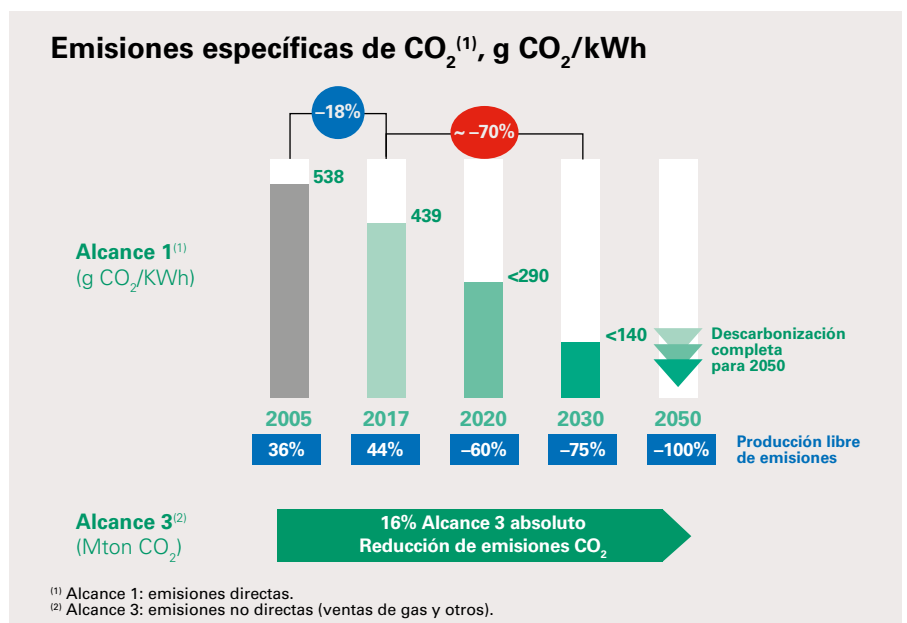
- Extracción, producción, transporte y uso por parte del usuario final del gas natural comercializado.
- Generación de la electricidad comercializada que no ha sido generada en centrales propias de generación. Se contabiliza en función del mix eléctrico del país.
- Viajes realizados por el personal en avión, tren y vehículos de alquiler/renting.
- Flota de vehículos para mantenimiento e instalaciones (distribución de electricidad, producción hidráulica y generación eólica y solar) propiedad de contratistas.
- Desplazamientos de los empleados de ENDESA de casa al trabajo (in itinere).

La variación en las emisiones en el Alcance 3 depende, en buena parte, del balance entre electricidad generada y comercializada por la compañía, del gas natural comercializado, y del ciclo de vida de los combustibles empleados en la generación térmica.

## 1.5.3. Objetivos

La compañía actualiza anualmente el Plan de ENDESA de Sostenibilidad (PES), reaccionando ante los cambios que se van produciendo en las políticas climáticas y energéticas, y renovando sus objetivos de reducción en consecuencia, siempre con la idea de ir más allá y cumplir con el reto de frenar el cambio climático.

En el mes de noviembre de 2019 ENDESA ha presentado el Plan Estratégico 2020-2022. Este plan se formaliza a través de objetivos muy ambiciosos que contribuyen de forma significativa a la lucha contra el cambio climático y suponen el alineamiento de la empresa con los objetivos del Acuerdo de París y con los últimos hallazgos de la ciencia. Prueba de ello es la apuesta por la descarbonización de su mix energético con un enfoque sostenible en el que contribuye a los ODS 7 (Energía asequible y no contaminante) y 13 (Acción por el Clima) estableciendo un ambicioso objetivo del 100% de descarbonización del mix de generación en el año 2050 con hitos intermedios, alcanzando una reducción del 70% de las emisiones específicas de CO<sub>2</sub> para el año 2030 con respecto a 2017. Asimismo, se establece un objetivo de reducción del 16% de las emisiones indirectas.



## 1.6. Transparencia y reconocimiento

### | 1.6.1. Carbon Disclosure Project

ENDESA, en su compromiso con el medio ambiente, colabora de manera voluntaria con CDP. CDP es una organización internacional, sin ánimo de lucro cuyo objetivo es proporcionar el mayor y más completo sistema global de difusión ambiental, permitiendo a los inversores, empresas, autoridades y gobiernos mitigar los riesgos en el uso de energía y recursos naturales, así como identificar oportunidades para un enfoque más responsable con el medio ambiente. La organización representa a más de 525 inversores institucionales, con una inversión de 96 billones de dólares.

ENDESA participa en las iniciativas CDP Climate Change, CDP Supply Chain y CDP Water.

La información sobre la participación en el CDP Water está desarrollada en el apartado 2.4 Recursos hídricos del capítulo *Sostenibilidad ambiental*.

climático, que ofrece información global sobre la gestión de los riesgos y oportunidades identificados por las mayores empresas a nivel mundial.

En la última edición, ENDESA ha obtenido una puntuación «A-», nivel «Leadership». Este excelente resultado refleja el firme compromiso de ENDESA en la lucha contra el cambio climático. Este reconocimiento de CDP valora, entre otros, la integración del cambio climático en la estrategia empresarial de ENDESA, su transparencia a la hora de comunicarlo y su relación con la cadena de valor en materia de cambio climático. Además, la compañía adopta las mejores prácticas para la gestión de sus emisiones y establece objetivos ambiciosos a corto y largo plazo de reducción de emisiones, evaluando su progreso e implementando acciones de reducción efectivas.

para aumentar el compromiso de sus proveedores mediante el análisis de los riesgos y oportunidades asociados al cambio climático y la gestión de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI). Se trata de un enfoque colaborativo e innovador, que contribuye al desarrollo sostenible de la cadena de valor.

Desde 2010, ENDESA ha involucrado a sus proveedores y ha solicitado su colaboración en el cuestionario de CDP Supply Chain, con la idea de trasladarles el compromiso con el cambio climático y la reducción de emisiones.

En 2019 el índice de respuesta obtenido en el CDP Supply Chain sobre Climate Change, ha sido del 86%, frente al 70% obtenido por la media de las empresas participantes en la iniciativa.

En general, ENDESA dispone de una cadena de suministro muy comprometida con el cambio climático. El 95% de sus proveedores indican disponer de objetivos establecidos de lucha contra

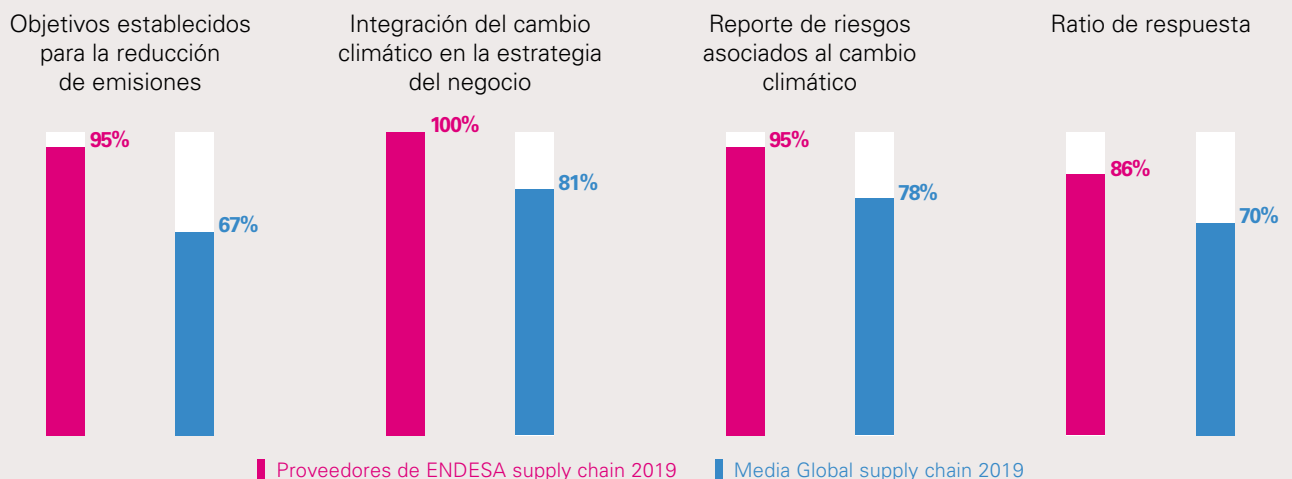
#### CDP Climate Change

ENDESA participa desde 2006 en la iniciativa CDP Climate Change, el índice más prestigioso en materia de cambio

#### CDP Supply Chain

Gracias a la participación de ENDESA en el programa CDP Supply Chain, la compañía puede diseñar estrategias

#### Compromiso con el cambio climático cadena de suministro de ENDESA (%)



el cambio climático, frente a un 67% de respuesta a este mismo ítem para la media global. A su vez, CDP valora positivamente la transparencia a la hora de comunicar las emisiones de los proveedores, el desarrollo de iniciativas de reducción para cumplir con esos objetivos y el hecho de identificar los riesgos de cambio climático, lo que se ha traducido en más de 20,7 millones de toneladas de CO<sub>2</sub> de emisiones reducidas asociadas a estas iniciativas por parte de los proveedores de ENDESA, según los datos de CDP.

## 1.6.2. Proyectos Clima

ENDESA ha participado en 2019, por cuarto año consecutivo, en la convocatoria de Proyectos Clima lanzada por la Oficina Española de Cambio Climático. En esta ocasión, ha presentado tres propuestas enfocadas en el ámbito de la movilidad y la ingeniería sostenible.

Los Proyectos Clima son proyectos promovidos por el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, a través del Fondo de Carbono para una Economía Sostenible (FES-CO<sub>2</sub>), con el objetivo primordial de reducir las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) en los llamados «sectores difusos» y marcar una senda de transformación del sistema productivo hacia un modelo bajo en carbono.

Dentro del ámbito de la movilidad y amparada dentro del segundo Plan de Movilidad Sostenible 2018-2020, Movimiento-e, se ha presentado el Plan de Movilidad Eléctrica para empleados 2019 que se desarrolla en el apartado 5.1.2.2. *Fomento del vehículo eléctrico para empleados*, del capítulo *Sostenibilidad ambiental*.

También dentro del Movimiento-e, se encuentra el Plan de Movilidad Eléctrica para vehículos de obra 2019, que pretende la sustitución de vehículos de

combustión utilizados en los desplazamientos de 5 obras de construcción de plantas renovables previstas, por vehículos 100% eléctricos.

En el ámbito de la Ingeniería Sostenible, se ha presentado la actividad Ingeniería Sostenible en obra con energía solar. Este proyecto consiste en la instalación de placas fotovoltaicas en cada una de las 34 obras de construcción de nuevas plantas renovables previstas, para generar energía eléctrica, disminuyendo así el consumo de combustible fósil en los grupos electrógenos.

Con estas actividades reconocidas dentro de los Proyectos Clima se estima una reducción total de más de 800 toneladas de CO<sub>2</sub> anuales.

A fecha de redacción del presente informe no se ha publicado la selección final de proyectos 2019, la Convocatoria se encuentra en la fase de Valoración de proyectos.

## 1.7. Otras iniciativas en materia de cambio climático

### 1.7.1. El mercado de carbono y los mecanismos de compensación

EU5

Los mecanismos flexibles de reducción de emisiones basados en proyectos, como el Mecanismo de Desarrollo Limpio (MDL), sigue representando una parte importante de la estrategia de cambio climático de ENDESA.

La actividad de seguimiento de proyectos MDL, desarrollo del mercado volun-

tario y participación de ENDESA en diferentes Fondos gestionados por el Banco Mundial está siendo desarrollada por la unidad de Global Front Office.

Global Front Office ha permitido a ENDESA y Enel seguir siendo un punto de referencia a nivel internacional en el mercado de carbono.

### 1.7.2. Fondos de carbono

EU5

ENDESA ha participado en 3 fondos de carbono gestionados por el Banco Mun-

dial: Community Development Carbon Fund (CDCF), Fondo Español de Carbono (SCF) y Carbon Partnership Facility (CPF).

Desde su inclusión en los mismos, ENDESA no sólo ha contribuido a la reducción de emisiones, sino que ha sido partícipe en los beneficios complementarios aportados a las comunidades más desfavorecidas. Una gran parte de los proyectos en los que ENDESA ha sido y sigue siendo partícipe, han contribuido a mejorar la calidad de vida de más de 18,2 millones de personas.



### 1.7.3. Compensaciones voluntarias de emisiones de gases de efecto invernadero

EU5

ENDESA compensó voluntariamente en 2019 las emisiones de gases efecto invernadero de varios de sus clientes nacionales e internacionales utilizando para ello créditos procedentes no sólo de su cartera de proyectos MDL sino también de créditos específicos del mercado voluntario (VERs «Voluntary Emission Reduction»).

Asimismo, la compañía siguió con su política de compensación de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) procedentes de eventos en los que participa como patrocinador, de sus propios eventos internos y publicaciones. Del año 2019 destacar la compensación de emisiones de GEI de la Junta General de Accionistas y de las Jornadas Energy Talks de ENDESA Energía, así como de los partidos de baloncesto jugados durante la COP25 en las competiciones liga ENDESA, liga femenina ENDESA y Euroliga, y de la ruta Ñ de la selección femenina. Además, ENDESA ha calculado y compensado las emisiones GEI procedentes de todo el proceso productivo y de transporte de las Memorias Anuales de la compañía, así como del Informe de Huella de Carbono. En total se han compensado más de 1.300 toneladas de CO<sub>2</sub> equivalente.

En esta ocasión, los créditos empleados para la compensación de eventos internos provienen de varios proyectos de generación hidroeléctrica en el sudeste asiático.



Planta piloto de microalgas en la Central Térmica Litoral de Almería.

### 1.7.4. Captura y reutilización de carbono

Durante 2019, ENDESA ha seguido llevando a cabo diversas iniciativas en el campo de la Captura, Almacenamiento y Utilización de Carbono (CCUS):

Desde el año 2011 ENDESA opera una planta piloto de cultivo de microalgas para la captura y revalorización del CO<sub>2</sub>, situada en la central térmica Litoral de Almería. El objetivo principal de dicha planta es probar nuevos tipos tanto de fotobiorreactores, métodos de cultivo, así como de microalgas y desarrollar procesos de valorización de la biomasa obtenida. En este ámbito, durante este año se ha finalizado el proyecto Algae for Healthy World (A4HW) que es un consorcio liderado por ENDESA e integrado por siete entidades y organismos de investigación con el objetivo de avanzar en la investigación y desarrollo de diferentes tipos de microalgas para su

aplicación con fines alimenticios de muy alto valor añadido. Asimismo, ha comenzado el proyecto Europeo LIFE ALGAR-BBE donde se pretende valorizar la biomasa generada para la obtención de bioestimulantes con actividad biocida. El proyecto pondrá en práctica, evaluará y difundirá un nuevo enfoque en el contexto de la agricultura sostenible mediante la utilización de bioestimulantes con actividad biocida con contenido de microalgas mitigando los efectos adversos sobre el medioambiente y la salud humana de los pesticidas de origen químico que se utilizan actualmente.

Como consecuencia de los excelentes resultados obtenidos en la planta piloto de microalgas, se está construyendo una planta de mayor tamaño (aproximadamente 2 ha) y mucha mayor capacidad productiva, que se instalaría en la misma central térmica y que permitiría poner en marcha de manera industrial los resultados obtenidos en los proyectos desarrollados en los últimos años en la planta piloto.

# Eficiencia operativa

**60,9 minutos**

minutos fue el TIEPI propio, en línea al valor de 2018.

**3%**

de ventaja respecto a la competencia en satisfacción del cliente.

**99,9%**

de fiabilidad del servicio del año.

**Más de 15,5**

millones de llamadas telefónicas atendidas por el Centro de Atención Telefónica



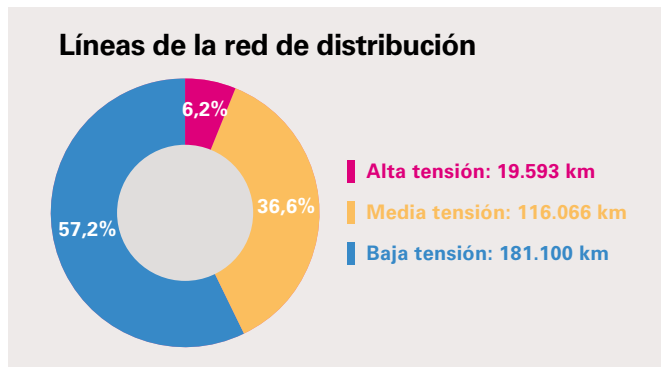
## Cumplimiento del PES 2019-2021

|                               | Línea de actuación   | Objetivo 2019 | Resultado 2019 | Acciones a destacar   |
|-------------------------------|--|---------------|----------------|---|
| <b>Eficacia operativa</b>     | Tiempo de Interrupción (TIEPI propio + programado) (min).                            | 55,5          | 67,6           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Los complejos episodios climatológicos del mes de diciembre han penalizado considerablemente el valor de cierre del año, aunque se ha mantenido valor del año anterior.</li> </ul> |
|                               | Recuperación de energía (GWh).   | 1.311         | 774            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Cambio del sistema informático para tratar los expedientes de recuperación.</li> </ul>   |
| <b>Orientación al cliente</b> | Promoción de las gestiones e-care (%)  | 83,50%        | 87%            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Nuevas plataformas y digitalización de canales para la facturación.</li> </ul>   |
|                               | Estaciones de servicio de GNV abiertas al público asociadas a cambios de combustible | 18            | 13             |   |

# 1. La calidad y seguridad del suministro eléctrico como prioridad

## 1.1. Desarrollo y mejora de las infraestructuras de distribución

EU10 103-1 Enfoque de gestión Disponibilidad y Fiabilidad EUSS 103-2 Enfoque de gestión Disponibilidad y Fiabilidad EUSS  
103-3 Enfoque de gestión Disponibilidad y Fiabilidad EUSS



**316.760** km de líneas de la red de distribución

Para asegurar el correcto suministro de energía a sus clientes, las infraestructuras de la Red de Distribución de ENDESA son planificadas y operadas de manera que se adecúen continuamente a la capacidad demandada por los clientes existentes, a las ampliaciones de red solicitadas por nuevos clientes, y a la correcta atención a las actuaciones reglamentarias, legales y sujetas a convenios.

La longitud de las líneas de la red de distribución de ENDESA en España se situó en 316.760 kilómetros, de los que el 40,1 por ciento corresponde a líneas subterráneas. El número de subestaciones al cierre del ejercicio fue de 1.295.

Junto al desarrollo de estas infraestructuras, se llevaron 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 2019 se ha seguido desarrollando el Plan de Automatización de la Red de Media Tensión de

la Compañía, con un total de 54.399 elementos telecontrolados.

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.

EU4

### Instalaciones de distribución de energía eléctrica de España y Portugal

|   | 2017    | 2018    | 2019    |
|---|---------|---------|---------|
| Longitud de líneas de la red de distribución (km) | 318.702 | 319.613 | 316.760 |
| Líneas aéreas de alta tensión (km)                | 18.791  | 18.838  | 18.807  |
| Líneas subterráneas de alta tensión (km)          | 770     | 787     | 786     |
| Líneas aéreas de media tensión (km)               | 77.347  | 77.343  | 75.181  |
| Líneas subterráneas de media tensión (km)         | 40.816  | 41.188  | 40.885  |
| Líneas aéreas de baja tensión (km)                | 96.351  | 96.390  | 95.679  |
| Líneas subterráneas de baja tensión (km)          | 84.626  | 85.067  | 85.421  |
| Subestaciones (número)                            | 1.270   | 1.275   | 1.295   |
| Subestaciones (MVA)                               | 86.407  | 87.149  | 87.932  |
| Centros de transformación (número)                | 133.512 | 133.971 | 127.206 |

## 1.2. La continuidad en el 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 2019, el TIEPI propio en los mercados abastecidos por e-distribución se situó en 60,9 minutos, en línea con el valor de 2018. La fiabilidad del servicio ha sido del 99,99% de las horas del año.

EU28

El NIEPI propio se situó en 2019 en 1,4 reduciendo en una décima el dato del año anterior.

El cuadro recoge los indicadores de continuidad del suministro de las principales comunidades autónomas en las que ENDESA presta servicio.

- Península: El año 2019 ha tenido un comportamiento distinto según las comunidades autónomas. Mientras

que Cataluña ha presentado un incremento en el indicador, Aragón, Andalucía y Extremadura han reducido el mismo. En la comunidad de Andalucía el valor de TIEPI propio es de 70 minutos, Aragón 58 minutos, Cataluña 54 minutos y Extremadura 74 minutos.

- Islas: En el caso de las islas, se ha observado un incremento en el valor del TIEPI propio en las Islas Canarias, con 50 minutos, mientras que en las Islas Baleares se redujo ligeramente a 51 minutos.
- Ceuta: En 2019 se han recuperado los niveles de calidad de 2017, tras

un año excepcional en cuanto a incidencias de responsabilidad propia registradas especialmente en el mes de marzo.

El comportamiento del TIEPI propio a lo largo de 2019 ha sido más favorable que en el año 2018, si bien los complejos episodios climatológicos de diciembre (Daniel, Elsa y Fabien) han penalizado considerablemente el valor de cierre del año. Es de esperar que a lo largo del primer trimestre de 2020 se publiquen comunicaciones que permitan clasificar incidencias de dichos episodios como fuerza mayor, con lo que el valor anual del TIEPI propio se reducirá.

EU29

**Tiempo de interrupción equivalente de la potencia instalada (TIEPI) propio de ENDESA (minutos)**

| TIEPI Propio  | 2017      | 2018      | 2019      | Variación 2019-2018 |
|---------------|-----------|-----------|-----------|---------------------|
| Andalucía     | 75        | 73        | 70        | -4%                 |
| Aragón        | 82        | 70        | 58        | -17%                |
| Baleares      | 41        | 54        | 51        | -6%                 |
| Canarias      | 43        | 40        | 50        | +25%                |
| Cataluña      | 49        | 53        | 54        | +2%                 |
| Extremadura   | 60        | 80        | 74        | -8%                 |
| Ceuta         | 1,2       | 28,7      | 5,5       | -81%                |
| <b>ENDESA</b> | <b>61</b> | <b>61</b> | <b>61</b> | <b>0%</b>           |

## 1.3. Seguridad de las instalaciones

103-1 Seguridad y salud del cliente EUSS

103-2 Seguridad y salud del cliente EUSS

103-3 Seguridad y salud del cliente EUSS

103-1 Seguridad y salud del cliente

103-2 Seguridad y salud del cliente

103-3 Seguridad y salud del cliente 416-1

La Seguridad Laboral y la Salud de sus profesionales y contratistas son prioritarios para ENDESA, que no solo se limita a cumplir con todas las legislaciones laborales en esta materia. En

muchos aspectos, las obligaciones internas de la compañía superan las exigencias legislativas en las que se desarrollan. Por ello, se promueve el bienestar y se fomenta una cultura de

prevención en todas las actividades realizadas por la empresa.

El Servicio de Prevención Mancomunado, es una herramienta significativa que

103-1 Seguridad y salud del cliente EUSS

103-2 Seguridad y salud del cliente EUSS

103-3 Seguridad y salud del cliente EUSS

103-1 Seguridad y salud del cliente

103-2 Seguridad y salud del cliente

103-3 Seguridad y salud del cliente

416-1

permite que todos los profesionales, independientemente de su ubicación geográfica o actividad, realicen sus actividades de forma segura. Anualmente se promueven campañas de sensibilización con el objetivo de generar una mayor conciencia entre los empleados sobre la importancia de proteger su propia salud, evitar riesgos y desarrollar hábitos de vida saludables.

ENDESA tiene el firme compromiso de garantizar el mayor nivel posible de Seguridad y Salud a sus profesionales y es así como se recoge en la Política Integrada de Calidad, Salud, Seguridad y Medio Ambiente.

Las instalaciones propias que ENDESA tiene para sus clientes cumplen con todos los requerimientos legales y para cada una de ellas se planifican las revisiones obligatorias con la periodicidad que aplique en cada caso: semanal, mensual, trimestral, anual, etc.

En los trabajos que se realizan en instalaciones de nuestros clientes, es fundamental la Coordinación de Actividades Empresariales y se cuenta siempre con figuras como Coordinador de Seguridad y Salud o Recursos Preventivos, que velan por el correcto desarrollo de los trabajos desde el punto de vista de la Seguridad, realizando también Inspecciones

de Seguridad y Salud en campo para su verificación.

Este esfuerzo se ve recompensado con la certificación OHSAS a nuestro Sistema de Gestión de Seguridad y Salud para la venta, instalación y mantenimiento de productos y servicios vinculados al suministro de energía eléctrica, instalaciones térmicas, gas y/o agua caliente sanitaria, instalaciones para la recarga de vehículos eléctricos, mantenimiento y reparación de servicios técnicos presenciales vinculados al suministro de energía eléctrica y gas, y la comercialización de productos energéticos y de servicios de valor añadido a clientes.

ENDESA cumple con lo establecido en la legislación vigente en cuanto a la seguridad para las personas se refiere, tanto trabajadores como ciudadanos en general, para todas las instalaciones:

- Las instalaciones de alta y media tensión son objeto de inspecciones trianuales de seguridad e idoneidad.
- 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.

- 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 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 asegure que la operación no genera incidencias en la salud de la población. 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.

### | 1.3.1. Caso Tarifa

EU25

En agosto de 2017, se registró una incidencia fortuita y totalmente excepcional en un centro de transformación de ENDESA ubicado en la N-340 a la altura

de Valdevaqueros en Tarifa, lo que provocó una deflagración que causó el fallecimiento de 2 trabajadores del Hotel 100% Fun donde se ubicaba dicho cen-

tro de transformación y causó heridas sobre otros 6 trabajadores de dicho hotel. Desde el primer momento, ENDESA se puso a disposición de la Administra-

ción Pública Local para trasladar sus condolencias a los familiares de todos los heridos y fallecidos, ofreciéndose a apoyar en lo que se le requiriese, y proporcionando la ayuda que se solicitó.

Asimismo, ENDESA inició inmediatamente una investigación sobre el accidente que todavía sigue abierta, dada la complejidad de lo sucedido y la falta de acceso a elementos claves como el transformador, que están sujetos a precinto judicial. El procedimiento sigue la fase de instrucción, pendiente de realizar las periciales solicitadas de apertura del centro de transformación accidentado. Es del todo excepcional que se produzca un hecho semejante en un centro de transformación. Este se encontraba

en normal estado de funcionamiento, a la mitad de su vida útil, con todas las revisiones reglamentarias realizadas y cumpliendo la normativa vigente.

Respecto a la gestión y respuesta ante el incidente, ENDESA actuó de acuerdo a sus protocolos internos para la gestión de eventos críticos, atendiendo con rapidez y mostrando su colaboración a los diferentes servicios públicos implicados. Asimismo, la compañía dejó instalado un grupo electrógeno para garantizar el suministro a los 13 clientes del centro de transformación afectados. Posteriormente se procedió a la reparación del centro de transformación afectado y la reconexión del servicio.

Igualmente, y con carácter preventivo, ENDESA ha reforzado su campaña de invierno para revisar el estado de la red de distribución eléctrica y los centros de transformación, aumentando su alcance, analizando un mayor número de centros e incrementando los trabajos de revisión realizados. ENDESA está desarrollando una labor de investigación especialmente prudente, cuidadosa y detallada para dilucidar las causas del incidente, no descartando ninguna hipótesis. No obstante, en la actualidad el caso se encuentra bajo investigación judicial y, por tanto, se deberá esperar a la resolución judicial para determinar la causa del incidente y dirimir responsabilidades en caso necesario.

## 2. Excelencia en la atención comercial

### 2.1. El Plan de Excelencia en la Atención Comercial

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 procesos de innovación y mejora constantes.

ENDESA dispone de 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.

Este plan centró sus actividades en 2019, entre otros, en los siguientes aspectos:

- Gestión de la Insatisfacción en todos los ámbitos de medida del área de Calidad Comercial.

- Lanzamiento del Proyecto de Medición Universal de la Calidad Percibida.
- Mejora continua de la calidad percibida por los clientes en Canales Digitales; web y APP.
- Mejora de la calidad del dato.
- Actuar sobre las dos palancas con mayor impacto en la satisfacción (plazos y pasos) de clientes empresa con reclamación.
- Reclamaciones RyN: Mejorar la percepción del cliente e incrementar la resolución en primera instancia.

Con objeto de asegurar el cumplimiento de las mejoras identificadas en el Plan, se realiza un seguimiento de los indi-

cadores clave, con el fin de verificar el impacto en la mejora de la calidad comercial de ENDESA.

Entre los resultados más significativos del Plan en 2019 destacaron:

- La continuada mejora en la satisfacción del cliente del mercado no masivo con la gestión de sus reclamaciones de ámbito comercializadora (+14%).
- La continua mejora con la satisfacción de la web de ENDESA Clientes durante el periodo (7,22; un 1% por encima de la valoración 2018).
- Mejora significativa de la satisfacción con el servicio ofrecido en los Puntos de Suministro de ENDESA (8,79; un 3% por encima de la valoración 2018).

### ENDESA, medalla de platino en sostenibilidad

ENDESA ha recibido la medalla de platino en sostenibilidad, la máxima distinción, otorgada por el analista internacional independiente Ecovadis tras una nueva actualización del análisis de su desempeño en esta materia.

Esta puntuación es el resultado de un extenso cuestionario que explora el desempeño en sostenibilidad de ENDESA, y que valora también la presentación de evidencias documentales que justifiquen las respuestas.



Esta amplia evaluación permite medir la calidad del sistema de gestión de la Responsabilidad Social Corporativa de la empresa a analizar, a través de sus políticas, acciones, resultados y es utilizado por determinados clientes para

seleccionar a los proveedores más sostenibles. Para ello, Ecovadis realiza valoraciones sobre las diferentes dimensiones de la sostenibilidad: medio ambiente, prácticas laborales y derechos humanos, ética, compras sostenibles, así como sobre aspectos generales de sostenibilidad.

La obtención de la medalla de platino de Ecovadis es una muestra más del firme compromiso de ENDESA con la sostenibilidad, que se materializa en sus políticas, en su actividad diaria y en sus resultados.

## | 2.1.1. La atención presencial o personalizada

La atención presencial de ENDESA está organizada en función del segmento de cliente, para ajustarse mejor a las necesidades de cada uno de ellos:

- **Grandes Clientes y Empresas (B2B):** 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 350 gestores comerciales personalizados distribuidos por toda la geografía nacional y complementa su cobertura mediante un servicio de atención telefónica e Internet.

- **Gran Público (B2C):** ENDESA dispone de 11 oficinas comerciales en España y 2 en Portugal, así como 254 puntos de servicio distribuidos por todo el país, asistidos por el Centro de Atención Telefónica (CAT) y la oficina virtual de ENDESA ([www.endesa.com](http://www.endesa.com)).

|                          | Puntos de servicio | Oficinas comerciales |
|--------------------------|--------------------|----------------------|
| Andalucía-Extremadura    | 83                 | 3                    |
| Aragón                   | 23                 | 1                    |
| Baleares                 | 18                 | 1                    |
| Canarias                 | 23                 | 2                    |
| Cataluña                 | 61                 | 3                    |
| <b>Territorio propio</b> | <b>208</b>         | <b>10</b>            |
| Expansión                | 46                 | 1                    |
| Portugal                 | 0                  | 2                    |
| <b>ENDESA</b>            | <b>254</b>         | <b>13</b>            |

## | 2.1.2. El Centro de Atención Telefónica

El Centro Telefónico de ENDESA gestionó en 2019 15,5 millones de interacciones, produciéndose a nivel de Iberia una disminución del tráfico del 19% con respecto al ejercicio anterior. La demanda de contacto presentó evoluciones diferentes en Portugal, donde disminuyó la actividad un 7% motivado por las acciones de eficiencia llevadas a cabo en dicho mercado, mientras que en España disminuyó significativamente (20%) en base a los planes de mejora de la solución al primer contacto, el empuje a la digitalización desde el canal, la automatización y la gestión de la interacción con la ayuda de bots.

Los clientes que eligieron el canal telefónico para contactar con ENDESA, lo hicieron en un 54% por motivos relacionados con el ciclo comercial, un 18% por cuestiones de indisponibilidad del suministro, y un 4% para realizar solicitudes de nuevas contrataciones, manteniendo al Centro de Atención Telefónica como uno de los principales canales de venta de la compañía. El 4% de la actividad que gestionó el canal telefónico

se produjo a través de canales digitales de apoyo que se desarrollan desde 2018 para reforzar la comunicación con el cliente, lo que hace que el peso de los canales digitales dentro del Canal telefónico sea cada vez mayor.

El canal telefónico prosiguió en 2019 su avance hacia el contact center cognitivo, y se convirtió en una referencia del sector al obtener el Premio Excelencia en la Relación con los Clientes al Mejor Proyecto de Innovación. Estos premios son organizados por la AEERC (Asociación Española de Centros de Relación con Clientes). Con este galardón se reconocen las líneas de trabajo que han permitido desarrollar el modelo de integración de la inteligencia artificial en los canales de voz como un agente más, así como el desarrollo de nuevos servicios de atención a través de Alexa y Google Home.

Los puntos más diferenciadores del proyecto, y que marcan un camino a seguir dentro de la industria del contact center, se basan en el diseño de una experiencia homogénea para el cliente al utilizar

un modelo conversacional único y la plena integración de la inteligencia artificial a través de Watson, el asistente virtual de IBM.

Además, el modelo de trabajo del canal telefónico también fue reconocido como una de las mejores estrategias de Customer Experience de Latam por parte de la Alianza Latinoamericana de Organizaciones para la Interacción con Clientes (ALOIC).

Bajo este marco, caben destacar las siguientes líneas de trabajo que se han desarrollado en el presente ejercicio:

- **Digitalización del Contact Center,** en la que se está desarrollando el proyecto de renovación tecnológica de las infraestructuras del canal, se impulsa el autoservicio con la incorporación de dinámicas de lenguaje natural y el soporte de Inteligencia Artificial, y se han desarrollado nuevos canales de voz con asistentes virtuales. Se sigue avanzando en el backlog, y se han incorporado nuevos casos de uso





## Nuevo premio para ENDESA en servicio al cliente

La Asociación Latinoamericana de Organizaciones para la Interacción con Clientes (AOLIC) ha reconocido a ENDESA por tener la mejor estrategia de Customer Service con el caso «Transcendiendo fronteras más allá del Servicio», que se basa en un modelo de formación y plan de carrera como motor de mejora de resultados, apoyado por herramientas de eLearning, soporte documental e incluso un simulador con avatares.

Este nuevo premio reconoce la labor desarrollada por la Compañía durante los últimos años, basada en una estrategia de iniciativas innovadoras y en la implementación de un servicio deslocalizado con la estandarización de soluciones que permiten homogeneizar procesos.

para su tratamiento con Inteligencia Artificial.

- **Calidad de procesos**, en la cual se ha realizado un diagnóstico del modelo operacional para implantar la ISO 19285 en el canal, se han cerrado los GAP's detectados, y en 2020 se espera tener la certificación de AENOR, convirtiéndose en una de las primeras empresas en nuestro país que podrá contar con ella y de este modo disponer de un modelo de operaciones del contact center totalmente orientado al cliente.
- **Eficiencia y calidad a través del proyecto Cronos**, un proyecto que busca reducir los tiempos de gestión con el cliente mejorando la calidad percibida, y para el cual se cuenta con la colaboración de todos los partners que prestan servicio para el canal telefónico.

En este marco, 2019 vuelve a ser un ejercicio muy positivo para el canal, que sigue desarrollando las bases de mejora de la atención a nuestros clientes en el próximo 2020.



## ENDESA nuevamente reconocida

ENDESA ha sido reconocida con el premio Excelencia en la Relación con Clientes al Mejor Proyecto de Innovación, y como una de las Mejores Estrategias de Experiencia de Cliente de Latinoamérica.

### 2.1.3. La atención online

A finales de 2019, la web comercial de ENDESA, [www.endesa.com](http://www.endesa.com), alcanzó los 2,3 millones de clientes registrados (un 11% más que en 2019), con más de 3,3 millones de contratos. Estos usuarios han realizado más de 2,5 millones de interacciones al mes, siendo la consulta de factura la operación más realizada tanto en web como app.

Durante 2019, la factura electrónica ha recibido también un gran impulso. En 2019 se ha consolidado con 3,8 millones de contratos en vigor con e-factura.

Las principales funcionalidades añadidas durante el año 2019 fueron:

- Chatbot disponible desde la web ENDESA clientes para ayudar al agente en el proceso de login.
- Mejoras funcionales para el producto Luz Happy 50 (proceso de contratación, comunicaciones al cliente, avisos de disponibilidad de la factura...).
- Creación de una web ([www.energiaxxi.com](http://www.energiaxxi.com)) y app específica para los clientes de Mercado Regulado.

## 2,3 millones de clientes registrados en [www.endesa.com](http://www.endesa.com), un 11% más que en 2018.

Desde marzo de 2013 se han producido más de 1,1 millones de descargas de las Apps de ENDESA, siendo 276 mil las efectuadas en 2019.

En 2019 se han gestionado más de 74.000 casos en whatsapp, Twitter y Facebook (en 2018 se gestionaron 46.000, lo que supone un incremento del 50%). El mail y el chat siguen siendo los ca-

nales digitales con mayor volumen, superando las 600.000 gestiones anuales.

ENDESA está desarrollando actualmente un proceso de transformación digital donde el cliente se posiciona como un elemento fundamental de dicha transformación. Para mayor información, ver el apartado 3 del capítulo *Digitalización* del presente informe.

## 2.2. 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 seis Unidades Territoriales (UTR) existentes. Sus labores principales consisten en:

- Velar por la satisfacción de los clientes en la gestión de sus reclamaciones.
- Detectar las causas que perturban la actividad comercial habitual.
- Definir las medidas para solventarlas y concretar las mejoras en los sistemas de gestión.
- Buscar eficiencias de coste en la resolución de reclamaciones.
- Resolver las reclamaciones en el plazo más corto posible.

- Actuar como interlocutores con entidades públicas o privadas de defensa de los consumidores.
- Intervenir en redes sociales ante reclamaciones conjuntas presentadas en las mismas.
- Atender las solicitudes que la CNMC presenta ante ENDESA incluidos los informes de reclamaciones reportados de forma trimestral.

El año 2019 es el inicio de una nueva forma de gestión de reclamaciones con una visión end to end del proceso y con visión cliente, de forma que independientemente de los departamentos que actúan en la gestión de las reclamaciones se da una visión global de la incidencia del cliente. Esto supone una gestión más eficiente en costes y en calidad de cliente puesto que simplifica la gestión y reduce en menor plazo de gestión y

en una valoración por parte del cliente de forma positiva. También en 2019 se ha continuado con la gestión de digitalización en la resolución con la segunda fase del clasificador de reclamaciones y estudiando alternativas de robotización y de inteligencia artificial en la gestión.

El volumen de reclamaciones generadas en 2019 ha sido de 255.154, volumen reducido en un 42% respecto al año anterior. En peticiones también disminuye el volumen en un 18% hasta las 346.237.

La generación global tanto de peticiones como de reclamaciones sube a la cifra total de 601.391, cuya resolución ha sido del 101%. Así pues, se han resuelto más reclamaciones y peticiones de las que se han generado pudiendo reducir parte del pendiente.

Las medidas adoptadas a lo largo de 2019 y la disminución de volumen han

llevado a una mejora en los plazos de gestión de reclamaciones pasando de los 11 días de 2018 a 7,03 días para 2019, un 36% menos.

A nivel de procesos, todos experimentan una reducción respecto al año 2019, destacando la reducción del 64% en las reclamaciones relacionadas con las lecturas y su facturación, así como

la reducción del 38% en contratación debido a la menor incidencia del Bono Social en el año 2019. Finalmente, las reclamaciones de Atención a Clientes y Ventas descienden en un 30%, debido a reducción de reclamaciones de clientes sobre contrataciones realizadas por los comerciales puerta a puerta. Las reclamaciones tienen una resolución mayor en los Canales de Atención a clientes

que resuelven en primera instancia con los propios clientes, y las gestiones que no se pueden resolver en primera instancia, pasan a los equipos que las resuelven, incluidos los equipos de Ciclo Comercial que también atienden reclamaciones. En 2019 más de un 80% de las reclamaciones de comercializadora (Residencial) se han resuelto en un plazo inferior a 5 días.

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

103-1 Enfoque de gestión marketing y etiquetado

103-2 Enfoque de gestión marketing y etiquetado

103-3 Enfoque de gestión marketing y etiquetado

417-1

Los clientes de ENDESA tienen derecho a estar informados sobre las características de los productos y servicios que consumen. Por ello la Compañía cumple con 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 realizan previamente al mismo todos los requerimientos fehacientes de pago establecidos por la normativa actual, incluido un aviso realizado con 15 días de antelación al corte, en el que se le informa de la fecha a partir de la cual se hará efectivo el mismo. Estos cortes por impago solo se llevan a cabo si la Compañía tiene evidencia de este hecho. En ningún caso se corta

por impago a los clientes considerados «esenciales» por la normativa.

- 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.

Además, 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.

### 2.3.1. Eliminando las barreras de acceso a la información sobre productos y servicios

103-1 Enfoque de gestión provisión de información EUSS

103-2 Enfoque de gestión provisión de información EUSS

103-3 Enfoque de gestión provisión de información EUSS

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

ENDESA, en la web [www.endesa.com](http://www.endesa.com) dispone de un amplio apartado para

explicar en detalle las facturas de luz y gas, tanto en mercado libre como en mercado regulado, concepto por concepto.

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.

La web [www.endesa.com](http://www.endesa.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. También puede comunicarse en inglés a través de las Apps y el canal chat online, email, twitter, Facebook y WhatsApp, cubriendo las necesidades de información y atención comercial de estos clientes en internet.

La página web dispone de medios y soportes para garantizar el acceso a los servicios de atención al cliente a personas con discapacidad o edad avanzada.

Se ha desarrollado un proyecto para adaptar la web al cumplimiento de las normas WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) del W3C (World Wide Web Consortium), en su nivel AA. Se ha obtenido dicho certificado de accesibilidad AA emitido por AENOR.

El servicio de atención telefónica atiende indistintamente tanto en castellano como catalán. Para aquellos clientes que no pueden comunicarse en estos idiomas, existe un servicio especializado que atiende llamadas en inglés, con un número de teléfono exclusivo, y cuyo público objetivo es

principalmente clientes con residencia en el extranjero. También dispone de un servicio para facilitar la comunicación con personas con dificultades en el oído o el habla que permite la comunicación con un agente a través de la app Pedius.

Las Oficinas Comerciales y Puntos de Servicio de ENDESA se encuentran ubicados a pie de calle, con accesos adaptados a personas con movilidad reducida.

ENDESA se convierte en la primera compañía en habilitar un canal dirigido a las personas con discapacidad auditiva o del habla, que permite al cliente realizar cualquier consulta sobre su factura, contrato o recibir información personalizada.

# 3. Acceso a la electricidad a clientes vulnerables

103-1 Enfoque de Gestión EUSS Acceso a la Electricidad EUSS

103-2 Enfoque de Gestión EUSS Acceso a la Electricidad EUSS

103-3 Enfoque de Gestión EUSS Acceso a la Electricidad EUSS

ENDESA es una empresa fuertemente comprometida en la lucha contra la pobreza energética, y así lo demuestran las numerosas actuaciones e iniciativas que está abriendo en los últimos años dirigidas a familias que se encuentran en esta situación, siendo algunas de estas actuaciones pioneras en el sector.

La atención comercial a clientes en situación de pobreza energética se ha convertido en una línea de actuación prioritaria de la compañía y, más allá del cliente, y como muestra del compromiso de la compañía con la sociedad, se han abierto distintas iniciativas dirigidas a familias en situación de pobreza energética, en colaboración con diferentes entidades del tercer sector e independientemente de que sean clientes o no de la compañía.

En 2019 se ha consolidado el nuevo modelo de bono social aprobado en 2018 que ofrece descuentos en la factura de electricidad a clientes que se encuentran en situación de vulnerabilidad. A finales de 2019 ENDESA tenía 435.484 clientes acogidos al bono social: 228.821 vulnerables y 206.663 vulnerables severos.

ENDESA dispone de diversos canales de atención al cliente (presenciales, telefónicos y online) para informar de las condiciones de aplicación del nuevo Bono Social, de la documentación que debe acompañar a la solicitud y cómo presentarla.

Adicionalmente, ENDESA ha puesto en marcha, a través de sus canales de atención al cliente, una política de fraccionamiento o aplazamiento de pago de las facturas hasta 24 meses, a aplicar a los clientes en vulnerabilidad certificada por los servicios sociales, con unas condiciones lo suficientemente flexibles para que el cliente pueda hacer frente al pago de sus facturas energéticas sin tener que llegar a la suspensión de suministro.

ENDESA mantiene en vigor los convenios firmados desde 2014 con administraciones locales/autonómicas y entidades del tercer sector para evitar cortes de suministro a clientes con situación de pobreza energética que estén certificados por los servicios sociales, mientras desde éstos se tramitan ayudas de

urgencia para afrontar el pago de las facturas de luz o gas de esos clientes.

Actualmente hay 272 convenios en vigor, 6 de ellos con CCAA y 5 con Federaciones de Municipios y mantiene contacto con 537 municipios. Como resultado de estos acuerdos, en 2019 ENDESA atendió 80.783 peticiones por importe de 27.390.108€ de clientes en situación de vulnerabilidad con dificultades para atender el pago de sus facturas.

En 2019 ENDESA y Cruz Roja han renovado su Convenio de Colaboración para proteger y garantizar el suministro de energía en la vivienda habitual de personas y familias en situación de vulnerabilidad y evitar la suspensión del suministro de electricidad o gas, como consecuencia del impago de facturas.

Adicionalmente ENDESA desarrolla diversos proyectos con entidades del tercer sector con el objetivo de dar formación en materia de eficiencia y optimización de la factura a familias vulnerables. Para más información, consultar el capítulo *Relaciones responsables con las Comunidades*.

## 4. Cortes por impago y reconexiones en el cliente doméstico

EU27

Con la entrada en vigor del Real Decreto-Ley 15/2018, de 5 de octubre, de medidas urgentes para la transición energética y la protección de los consumidores, se ha regulado la esencialidad, es decir, la imposibilidad de suspender el suministro de electricidad a aquellos que, siendo beneficiarios del bono social, hayan incurrido en impago de su factura eléctrica. Además, deben haber acreditado formar parte de una unidad familiar, en los términos establecidos en la normativa, en la que haya: (i) al menos un menor de 16 años, (ii) algún miembro en situación de dependencia de grado II o III, (iii) una discapacidad igual o su-

perior al 33%, y (iv) se acredite la vulnerabilidad social de estos colectivos mediante documento expedido por los servicios sociales de las Administraciones Públicas competentes.

En 2017 se produjo una reducción de cortes debido a la adaptación del nuevo procedimiento de cortes por impago regulado en el Real Decreto 879/2017, de 6 de octubre, en la que se paralizaron las suspensiones de suministro. Sin embargo, en 2018 y en 2019, una vez implantado el procedimiento y con el Real Decreto-Ley 15/2018 en vigor, se observa que el número de cortes es inferior a los del año 2016.

En 2019, de los clientes residenciales desconectados por impago, el 67,5% tuvieron un corte menor de 48 horas y el 9,3% tuvieron un corte de duración entre 48 horas y una semana, el 5,3% entre una semana y un mes, y el 1,2% entre un mes y un año.

Asimismo, el 80,7% de los clientes domésticos desconectados han sido reconectados en las siguientes 24 horas, el 2,3% entre 24 horas y una semana y sólo el 0,3% más de una semana después de la desconexión.

**Cortes por impago del sector residencial, desglosados por duración del corte y régimen regulatorio (número)**

|  | 2017      |              | 2018      |              | 2019      |              |
|--|-----------|--------------|-----------|--------------|-----------|--------------|
|  | Doméstico | Gran Público | Doméstico | Gran Público | Doméstico | Gran Público |
| Clientes domésticos desconectados  | 55.034    | 74.468       | 92.062    | 123.455      | 123.950   | 148.031      |
| Clientes domésticos desconectados por tiempo < a 48 horas                    | 34.393    | 46.353       | 47.285    | 68.079       | 83.717    | 101.761      |
| Clientes domésticos desconectados por tiempo < a 48 horas Mercado TUR        | 18.117    | 22.032       | 24.357    | 31.468       | 42.051    | 46.613       |
| Clientes domésticos desconectados por tiempo < a 48 horas Mercado no TUR     | 16.276    | 24.321       | 22.928    | 36.611       | 41.666    | 55.148       |
| Clientes domésticos desconectados entre 48 horas y una semana                | 4.350     | 5.883        | 8.653     | 11.621       | 11.473    | 13.822       |
| Clientes domésticos desconectados entre 48 horas y una semana Mercado TUR    | 2.412     | 3.147        | 4.599     | 5.643        | 5.766     | 6.438        |
| Clientes domésticos desconectados entre 48 horas y una semana Mercado no TUR | 1.938     | 2.736        | 4.054     | 5.978        | 5.707     | 1.677        |
| Clientes domésticos desconectados entre una semana y un mes                  | 3.239     | 4.424        | 5.762     | 7.775        | 6.591     | 7.926        |
| Clientes domésticos desconectados entre una semana y un mes Mercado TUR      | 1.698     | 2.241        | 3.191     | 3.953        | 3.981     | 4.409        |
| Clientes domésticos desconectados entre una semana y un mes Mercado no TUR   | 1.541     | 2.183        | 2.571     | 3.822        | 2.610     | 3.517        |

| EU27  | 2017      |              | 2018      |              | 2019      |              |
|---|-----------|--------------|-----------|--------------|-----------|--------------|
|   | Doméstico | Gran Público | Doméstico | Gran Público | Doméstico | Gran Público |
| Clientes domésticos desconectados entre un mes y un año                                     | 1.592     | 2.317        | 2.292     | 2.832        | 1.516     | 1.706        |
| Clientes domésticos desconectados entre un mes y un año Mercado TUR                         | 1.245     | 1.740        | 1.256     | 1.562        | 1.430     | 1.604        |
| Clientes domésticos desconectados entre un mes y un año Mercado no TUR                      | 347       | 577          | 1.036     | 1.270        | 86        | 102          |
| Clientes domésticos desconectados más de un año   | 0         | 0            | 0         | 0            | 0         | 0            |
| Clientes domésticos desconectados más de un año Mercado TUR                                 | 0         | 0            | 0         | 0            | 0         | 0            |
| Clientes domésticos desconectados más de un año Mercado no TUR                              | 0         | 0            | 0         | 0            | 0         | 0            |
| Clientes domésticos que la reconexión se realizó en las siguientes 24 horas                 | 38.114    | 51.992       | 60.133    | 84.915       | 100.048   | 121.096      |
| Clientes domésticos que la reconexión se realizó en las siguientes 24 horas Mercado TUR     | 21.227    | 26.346       | 31.373    | 40.142       | 51.570    | 57.208       |
| Clientes domésticos que la reconexión se realizó en las siguientes 24 horas Mercado no TUR  | 16.887    | 25.646       | 28.760    | 44.773       | 48.478    | 63.888       |
| Clientes domésticos que la reconexión se realizó entre 24 horas y una semana                | 4.434     | 5.735        | 3.323     | 4.647        | 2.850     | 3.623        |
| Clientes domésticos que la reconexión se realizó entre 24 horas y una semana Mercado TUR    | 1.877     | 2.359        | 1.762     | 2.169        | 1.449     | 1.626        |
| Clientes domésticos que la reconexión se realizó entre 24 horas y una semana Mercado no TUR | 2.557     | 3.376        | 1.561     | 2.478        | 1.401     | 1.997        |
| Clientes domésticos que la reconexión se realizó más de una semana después                  | 906       | 1.100        | 473       | 667          | 352       | 444          |
| Clientes domésticos que la reconexión se realizó más de una semana después Mercado TUR      | 321       | 397          | 235       | 280          | 184       | 204          |
| Clientes domésticos que la reconexión se realizó más de una semana después Mercado no TUR   | 585       | 703          | 238       | 387          | 168       | 240          |

# 5. Las soluciones energéticas de ENDESA

416-1 | 103-1 Enfoque de gestión seguridad y salud del cliente EUSS | 103-2 Enfoque de gestión seguridad y salud del cliente EUSS

103-3 Enfoque de gestión seguridad y salud del cliente EUSS | 103-1 Seguridad y salud del cliente

103-2 Seguridad y salud del cliente | 103-3 Seguridad y salud del cliente | 302-5

ENDESA cumple con todas las normativas relacionadas con la información y etiquetado de sus productos y servicios. El 69% de los procedimientos sobre información y etiquetado de ENDESA exigen:

- Informar sobre la procedencia de los componentes del producto o servicio.
- Informar sobre el contenido, especialmente respecto a sustancias que

podrían tener impacto ambiental o social.

- Informar sobre la utilización segura del producto.
- Informar sobre la forma de eliminación del producto, y su impacto ambiental.

Además, todas las categorías de productos y servicios de ENDESA han sido

evaluados, para su mejora, sobre los impactos en salud y seguridad.

417-2

En ENDESA, en 2019, si se han dado casos de incumplimiento de las normativas o códigos voluntarios relativos a la información o etiquetado de sus productos o servicios, en concreto en 83 casos. Ver apartado 2.6 *Litigios* del capítulo *Buen Gobierno y Conducta Ética*.

## 5.1. ENDESA: productos y servicios a clientes

302-5 | 103-1 Enfoque de gestión de la demanda EUSS | 103-2 Enfoque de gestión de la demanda EUSS

103-3 Enfoque de gestión de la demanda EUSS

En plena revolución del paradigma energético, ENDESA se adapta a las exigencias de la sociedad con una visión basada en las tres grandes pautas de desarrollo —descarbonización, electrificación y digitalización— y que puede resumirse en la fórmula sostenibilidad = valor. En este sentido, se adelanta desarrollando productos innovadores y soluciones digitales en los ámbitos en que actualmente la energía posibilita las mayores transformaciones: ciudad, vivienda, industria, movilidad eléctrica y sistema «fintech». Desde el comienzo ENDESA apostó por la sostenibilidad en el centro de su modelo, con la finalidad de realizar un ecosistema capaz de aprovechar de la mejor forma posible las oportunidades que ofrece la digitalización, para crear más valor social, ambiental y económico para todos. Un objetivo que lleva adelante cada día a través de un modelo basado en plata-

formas que permite a los consumidores participar activamente en los mercados de la energía y reducir los costes del sistema maximizando el impacto de la innovación.

Para poder desempeñar de la mejor forma posible su rol de «multiplicador de valor» y «acelerador de la transición» hacia la sostenibilidad, ENDESA organiza su actividad en las siguientes Unidades de Negocio, alineadas con los sectores que pueden ser transformados más en profundidad para cubrir las exigencias de la sociedad:

- Área de energía.
- Área de servicios:
  - E-City.
  - E-Industries.
  - E-Home.
  - E-Mobility.

### 5.1.1. Actuaciones sobre clientes empresariales (Enfoque B2G, Business to Government y B2B, Business to Business)

**E-City** en el ámbito urbano, a través de esta unidad de negocio, ENDESA trata la convergencia tecnológica impulsada por la digitalización que lleva a la creación de ciudades dotadas con sistemas inteligentes capaces de asegurar servicios más eficientes, económicos y personalizados según las exigencias del ciudadano.

**E-Industries:** esta línea busca involucrar a los consumidores comerciales e industriales en la transición energética,



103-1 Enfoque de gestión de la demanda EUSS

103-2 Enfoque de gestión de la demanda EUSS

103-3 Enfoque de gestión de la demanda EUSS

## ENDESA instalará dos nuevos equipos de recarga mediante pantógrafo para la red de autobuses de Barcelona

ENDESA instalará dos nuevos equipos de recarga ultrarrápidos mediante pantógrafos para los autobuses eléctricos de la línea H16 de Barcelona, que une el Fórum con la Zona Franca. El objetivo es garantizar la carga de los 22 autobuses de Transports Metropolitans de Barcelona (TMB) y dar un mejor servicio a los viajeros.

### ¿Cómo funciona?

La carga ultrarrápida por pantógrafo se lleva a cabo a partir de dos elementos: el cargador y un pilar de cinco metros de altura aproximadamente con la campana de conexión, similar a una farola, y que está instalado al inicio y final de la línea para aprovechar los tiempos de parada del autobús y no interferir en los horarios del recorrido; y, por otro lado, el pantó-

grafo, una articulación mecánica retráctil ubicado en el techo del autobús, que se despliega y se acopla a la campana de conexión para iniciar la carga.

Gracias a este tipo de recarga de oportunidad, situado al inicio y al

final de la línea, y los 500 kW de potencia de los cargadores, se consigue una capacidad de recarga del 80% de la batería de los autobuses en menos de 5 minutos, a través del pantógrafo situado sobre el techo el vehículo.



ayudándoles a ahorrar costes y monetizar su flexibilidad a través de soluciones innovadoras y sostenibles como *demand response*, servicios de gestión de la energía, generación distribuida y almacenamiento.

ENDESA promueve un nuevo modelo energético que apuesta por la generación sostenible y por un consumo más eficiente y responsable.

- El Diagnóstico Energético Corporate es la solución ideal para tener un primer conocimiento del estado de las instalaciones en el segmento B2B, y ofrece un Estudio Integral Personaliza-

do del consumo energético de las empresas que ayuda a optimizar el rendimiento de las instalaciones a través de un plan estructurado de ahorro en suministros y consumos de energía.

Como conclusión general, se puede destacar que, mientras en 2014 se informaba que el 81% de las empresas analizadas todavía no había implantado mejoras en eficiencia energética, la concienciación de las empresas con el consumo energético se empieza a ver reflejada. Observando la evolución del consumo promedio por tramo de consumo, éste se ha visto disminuido en los 4 últimos años.

- El Sistema de Gestión Energética (SGE) permite conocer, de forma ágil, en qué puntos es más probable conseguir ahorros significativos. Además, el SGE cuenta con procedimientos que permiten conocer el ahorro energético generado, después de haber realizado una medida de eficiencia energética.

En este servicio, existe la posibilidad de que un gestor energético personalizado se encargue de hacer el seguimiento y análisis de los datos obtenidos a través de los dispositivos de medición instalados, con los que se prepararán informes que incluyen propuestas de

medidas de ahorro energético y un seguimiento de las ya implementadas. Estos ahorros estarían garantizados si se cumplen con las recomendaciones energéticas del gestor.

Con la monitorización de estos elementos y una correcta gestión proactiva con regulación de parámetros, se puede reducir el consumo entre un 10-20%. El ahorro energético por sustitución de equipos puede reducir el consumo energético entre un 15-25% en el supuesto de calderas y/o enfriadoras con una antigüedad mayor de 15 años.

- Energía Solar: En 2019 ENDESA se ha consolidado como uno de los actores principales dentro del mercado solar fotovoltaico de autoconsumo en España. Gracias a su experiencia, calidad y conocimiento técnico, está contribuyendo a empoderar a sus clientes con la tecnología necesaria para acelerar el consumo eficiente de energía, contribuyendo a que sus clientes obtengan los siguientes beneficios:

- Abastecer una parte considerable de su consumo total con energía limpia y renovable. Según la adecuación de la curva de generación a la curva de consumo del cliente,

la energía proveniente del sistema fotovoltaico puede cubrir hasta un 40% de la demanda del cliente.

- Disponer de un considerable ahorro en su factura eléctrica anual (hasta un 50%), consiguiendo una estabilidad de precio en la compra de energía a largo plazo.
- Contribuir a los objetivos de sostenibilidad de la empresa mediante la reducción de emisión de CO<sub>2</sub> a la atmósfera. Los proyectos fotovoltaicos contratados a ENDESA en 2019 supondrán una reducción de hasta 13.500 ton/año por parte de sus clientes.



## ENDESA desarrolla una planta fotovoltaica de autoconsumo aislado de 400 kWp y almacenamiento, en las instalaciones de la Sociedad Cooperativa Andaluza Costa de Huelva en Lucena del Puerto, Huelva

En la actualidad, el suministro de electricidad asociado a parte del proceso productivo de la Cooperativa está provisto por 2 dos grupos electrógenos diésel. Este proyecto busca reemplazar parte de este consumo con la ins-

talación de un sistema fotovoltaico de 400 KW de potencia pico, incluyendo un sistema de almacenamiento de 80 kWh de capacidad, el cual, conjuntamente, cubrirá aproximadamente un 30% del consumo eléctrico actual con

una fuente de energía limpia y renovable. Con ello, el cliente evitará el consumo de aproximadamente 93.000 litros de diésel al año, lo que implica evitar la emisión a la atmósfera de alrededor de 243 ton CO<sub>2</sub> al año.

103-1 Enfoque de gestión de la demanda EUSS

103-2 Enfoque de gestión de la demanda EUSS

103-3 Enfoque de gestión de la demanda EUSS

## 5.1.2. Actuaciones sobre hogares y pequeños negocios (Enfoque B2C, Business to Customer)

En **E-Home** se tiene como objetivo ofrecer productos para mejorar la eficiencia energética. ENDESA quiere acercar a sus consumidores residenciales servicios de gestión del hogar creando un ecosistema sostenible y accesible para todos. Ofrece productos de climatización, solar fotovoltaica y smart home, y pretende alcanzar las necesidades de sostenibilidad, descarbonización y digitalización.

## 5.1.3. Movilidad eléctrica

Con la evolución de la tecnología y el plan de infraestructura de recarga de acceso público desde el área de **E-Mobility** se prevé la instalación de 8.500 puntos de recarga en el territorio en los próximos 4 años. La instalación de estos puntos



## Homix: el smart home de ENDESA

**Homix** es el dispositivo de smart home desarrollado por la línea de negocio de **e-Home** junto con **Amazon**, que actualmente está disponible en **España** en las tiendas de **Amazon**, **Enel X** y **ENDESA Energía**.

**Homix** aprende los hábitos de uso de la vivienda para ofrecer, de forma autónoma, respuestas a las necesidades de las personas, siendo capaz de simplificar la vida de cualquier familia gracias a la **gestión integrada** de la calefacción, la seguridad, la iluminación...

La interfaz táctil integrada con **Alexa**, el servicio de voz inteligente de Amazon alojado en la nube, está diseñada para ofrecer una máxima facilidad de uso y, gracias a los comandos de voz, se puede pedir a **Alexa** que suba o baje

la temperatura de la vivienda, configure recordatorios para las actividades diarias, que proporcione actualizaciones sobre la situación del tráfico, el tiempo, o que acceda a **Amazon Music**.

**Homix**, totalmente innovador, cómodo y fácil de usar, se convertirá en el dispositivo del que no se podrá prescindir para conseguir un hogar más cómodo, eficiente y seguro.



de recarga determinará el crecimiento de la demanda de vehículos eléctricos. Por ello, ENDESA X impulsa la transición del transporte público y privado hacia la electrificación. En este ámbito se agrupan las soluciones de movilidad eléctrica

para los consumidores residenciales, comerciales, industriales y administraciones públicas.

Estos son algunos de los muchos ejemplos del compromiso diario de

ENDESA X para encontrar soluciones capaces de mejorar la calidad de vida de todos, todos los días, basándose siempre y únicamente en una simple ecuación: sostenibilidad = valor.

## Acuerdo entre ENDESA X y Calidad Pascual para la instalación de soluciones de recarga para sus flotas de vehículos en sus fábricas, delegaciones comerciales y oficinas

En el marco del desarrollo de soluciones de movilidad eléctrica adaptadas a todo tipo de clientes, ENDESA X ha continuado estableciendo acuerdos con grandes compañías para promover el uso de la movilidad eléctrica en sus flotas de vehículos. Como ejemplo, ENDESA X y Calidad Pascual llegaron a un acuerdo para la instalación de 76 puntos de recarga entre sus 27 delegaciones comerciales, sus 6 fábricas y las oficinas centrales ubicadas en Madrid; así como el uso de infraestructuras públicas de recarga, gestionadas por esta compañía en todo el país.

Este proyecto está enmarcado en el Plan de Impacto Medioambiental 2020, cuyo objetivo es reducir un 20% las emisiones de CO<sub>2</sub> que provienen de la movilidad.

José Carlos Espeso (Coordinador de Movilidad Sostenible de Calidad Pascual): «Con esto queremos dar sopor-



te a todos nuestros usuarios de los vehículos híbridos enchufables, ya que tendrán oferta de recarga a nivel estatal. El plan culminará con nuevos acuerdos para la instalación de puntos de recarga eléctrico en los domicilios de usuarios y colaboradores con unas condiciones ventajosas».

Según Elena Bernárdez, directora de movilidad eléctrica de ENDESA X, «apoyar a Calidad Pascual en su plan de movilidad sostenible es trabajar juntos en una misma dirección, la descarbonización del transporte. En ENDESA X creemos firmemente que es imprescindible cambiar el modelo energético para alcanzar un mundo sostenible, y la electrificación del transporte es una pieza fundamental en este proceso. Ese es nuestro compromiso y ponemos nuestro empeño para que esta transición sea accesible en todos los ámbitos, el particular y el empresarial».

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

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



### Info Energía

Es un **servicio de información y asesoramiento gratuito** para que los clientes puedan controlar y gestionar el consumo eléctrico de sus viviendas, apoyándose en un servicio digital y fácilmente personalizable. Los clientes acceden a información detallada que les ayuda a comprender su consumo de luz, comparándolo con el de viviendas con un patrón de consumo similar a la suya (en su barrio, municipio y provincia) y a consejos y herramientas personalizadas que le orientan sobre cómo reducir el importe de sus facturas. De este modo, podrán tener mayor conciencia de sus hábitos de consumo energético y conocer cómo pueden ser cada vez más eficientes, teniendo así la posibilidad de alcanzar una reducción de sus facturas de luz.



### Diagnóstico de eficiencia energética

Es un **servicio de asesoramiento gratuito online** exclusivo para pequeños negocios. A través de la página web del servicio Diagnóstico de Eficiencia Energética Online, un pequeño negocio puede evaluar su eficiencia energética y recibir medidas de mejora para optimizar el consumo de su instalación y, por tanto, reducir su factura.



### Consejos y guías

**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.

**Consejos de ahorro** en [www.endesaclientes.com](http://www.endesaclientes.com)

Comunicaciones específicas a los clientes en su primer año de contrato (folletos informaciones, guías...).

# 6. La satisfacción del cliente



Líder durante **10** años consecutivos en satisfacción del cliente masivo en el sector eléctrico



**3%** por encima de la competencia

103-1 Enfoque de Gestión Marketing y Etiquetado

103-2 Enfoque de Gestión Marketing y Etiquetado

103-3 Enfoque de Gestión Marketing y Etiquetado

102-43

102-44

El cliente ocupa el lugar central del modelo de negocio de ENDESA, y por ello es 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, en 2019 se han realizado en España más de 65.000 entrevistas telefónicas completas y se han superado las 300.000 online a clientes, que engloban en torno a 1.500 ítems. Para poder gestionar este volumen de información en un entorno BIG DATA, se gestionaron más de 200 millones de registros con trazabilidad en Sistemas.

La principal metodología empleada para conocer el nivel de satisfacción de los clientes son las entrevistas a través de canales digitales. Ello responde a la transformación tecnológica, tanto de la empresa como de la sociedad en su conjunto. Se ha incrementado el uso de los medios digitales en más de 25p.p.,

siendo capaces de detectar en tiempo real las interacciones del cliente e impactarle en ese preciso instante. De esta manera se consigue la valoración en el momento justo que se desea medir, evitando que el tiempo pudiera diluir la percepción del cliente.

En 2019, ENDESA continúa líder durante 10 años consecutivos en satisfacción del cliente masivo en el sector eléctrico, con una ventaja respecto de la competencia de un 3% en este último año.

Asimismo, se consolida la percepción de ENDESA como empresa líder en satisfacción con el Asesoramiento (+8% por encima de la competencia), aumentando el GAP alcanzado el periodo anterior. La Imagen de la compañía se sitúa en una posición preferente respecto a la

competencia (+3%). Del mismo modo ocurre con la satisfacción del Ciclo Comercial (+2%), destacando la valoración de la Claridad de la Factura (+9% vs Competencia) y la utilidad de la misma (+9p.p.). Se puede afirmar que ENDESA es un referente en la orientación al cliente.

En cuanto a la lealtad de los clientes, ENDESA se sitúa por encima de la competencia (+4%), dándose un 1% de casos más de recomendaciones efectivas respecto a las de la competencia.

Entre los clientes masivos en el sector del gas, ENDESA encabeza la satisfacción como compañía por sexto año consecutivo teniendo una valoración notable.

ENDESA en Gas se sitúa líder en la satisfacción de los clientes con el Precio: +4% respecto a la Competencia. Con una valoración próxima al 8 en el Ciclo Comercial, destaca la Utilidad de la Información en Facturas (+6% vs Competencia) y la Claridad (+6% vs Competencia). Además, se denota ventaja en satisfacción con el Asesoramiento (+3%) y la Imagen (+3%) respecto a la Competencia.

En cuanto a los clientes no masivos, se detecta una clara mejora en la percep-

**Índice de satisfacción del cliente (gran público electricidad mercado libre)<sup>1</sup>**

| 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|------|------|------|------|
| 6,91 | 7,03 | 7,18 | 7,27 |

<sup>1</sup> Estudio SCP Genérico (Calidad Comercial ENDESA Energía).

102-43

102-44

103-1 Enfoque de Gestión Marketing y Etiquetado

103-2 Enfoque de Gestión Marketing y Etiquetado

103-3 Enfoque de Gestión Marketing y Etiquetado

ción del precio (+6% vs 2018). El asesoramiento mejora un 2% respecto al periodo anterior. Claridad de las Facturas mejora (+2% vs 2018) y posiciona a ENDESA en la Utilidad de la Información en Factura por encima de nuestros competidores (+6p.p.). En asesoramiento (+3% vs 2018), hay un gap positivo entre el porcentaje de clientes de ENDESA y de la competencia con la información entregada sobre los productos SVAS (+8%).

El servicio prestado por el Gestor asociado a clientes no masivos supera la valoración del 9 por primera vez después de cinco años consecutivos al alza. Los atributos mejor valorados son la satisfacción con la Información y el Asesoramiento, obteniendo una valoración de 9,03; y la Capacidad de Resolución del gestor (8,92 en el 2019). La proactividad se valora de forma sobresaliente en aspectos como la Disponibilidad del gestor (9,11 sobre 10).

- **Experiencia de Cliente - Venta.** El seguimiento de la Calidad ofrecida por los canales de ventas (Task Forces y Televenda) en España de clientes masivos alcanza valores de 8,58 en Task Force y 8,47 en Televenda. Los indicadores de satisfacción de la carta de servicios de ENDESA certificada por Aenor, alcanzan valoraciones superiores a 8.
- **Experiencia de Cliente - Canales de atención.** El nivel de servicio de los canales de atención offline de ENDESA es calificado de manera muy notable tanto en los clientes

atendidos por teléfono (mejora de un 5% respecto al 2018) como de manera presencial (mejora de un 3% respecto al 2018).

En el canal telefónico que atiende a los clientes de Mercado Libre del público masivo ENDESA mejora de forma significativa prácticamente en todas las dimensiones medidas. Destaca la valoración del Tiempo de Espera (+9%), el Conocimiento del interlocutor (4%) y el porcentaje de clientes que consideran el tiempo empleado adecuado a su consulta/gestión (9%). Entre los clientes de Empresas las mejores valoraciones están en el Trato Personal y el Conocimiento demostrado por el interlocutor.

Los canales presenciales en el 2019 siguen siendo los canales mejor valorados en ENDESA con valores notables próximos al 9 tanto en Oficinas como en Puntos de Servicio. Entre todos los atributos en medición, los mejor valorados corresponden a la satisfacción con el Trato, Orden del Establecimiento y Claridad de Explicaciones. Mejora significativa en general de todos los atributos, destacando la satisfacción con el Tiempo de Espera tanto en Oficinas (17%) como en Puntos de Servicio (11%). La Puntualidad y el Trato con los clientes que han solicitado el servicio de Cita Previa destacan por su buena calificación.

- **Experiencia de Cliente - Procesos.** Aumenta la satisfacción de todos los

procesos medidos, destacando el de los clientes que interponen una reclamación (+13%). Los indicadores que mejor se comportan en el 2019 son la Satisfacción Global con la Información que damos en el proceso de la contratación, la Sencillez de los Trámites para realizarla y el Asesoramiento, tanto en altas como en el proceso de Modificación de Contrato. Los indicadores de Reclamaciones mejoran notablemente en todos los casos, destacando la información proporcionada (8%), el interés por mantener informado al cliente (21%), la rapidez de respuesta (13%) y la información entregada en el documento de resolución (12%).

- **Nuevos proyectos.** Desde finales de 2017, el área de Calidad Comercial está embarcada en un proyecto de digitalización con el objetivo de obtener una visión 360°. Esta idea, actualmente se está integrando en proyectos estratégicos que está elaborando ENDESA, y crece totalmente engranada con el desarrollo de la compañía.

Complementaria a lo anterior, la Gestión de la insatisfacción, ya consolidada gracias al proyecto del Termómetro de Calidad, evoluciona aumentando su área de influencia. Ahora se integra en los sistemas propios, y busca conocer y renovar la experiencia del cliente para reducir su insatisfacción. De forma paralela ayuda al usuario a aprender y corregir los procesos, contrastando la información inicial y final.





## 2.2. CENTRÁNDONOS EN LAS PERSONAS

# Nuestras personas

9.952

empleados en plantilla.

6.825

empleados se beneficiaron de alguna de las medidas de conciliación en 2019.

40,5

horas de formación por empleado (media).

96,1

% de la plantilla con contrato indefinido.



## Cumplimiento del PES 2019-2021

|                       | Línea de actuación   | Objetivo 2019 | Resultado 2019 | Acciones a destacar   |
|-----------------------|--|---------------|----------------|---|
|                       | Promoción de la diversidad de género en los procesos de selección (% mujeres).                 | 35%           | 38%            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de acción para promover la igualdad de género.</li> </ul>   |
|                       | Incrementar la presencia de la mujer en las posiciones de responsabilidad (% mujeres manager). | 18,00%        | 18,70%         |   |
| <b>Capital humano</b> | Fomento de la formación presencial de los empleados (horas/ empleado).                         | 38,0          | 40,5           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Formación en competencias digitales y metodología agile.</li> </ul>  |
|                       | Fomento de la formación online de los empleados (horas/ empleado).                             | 15,0          | 10,1           |   |
|                       | Promoción del smartworking (nº empleados).   | 1.300         | 2.399          |   |
|                       | Promoción de servicios que favorezcan la conciliación de los empleados (nº servicios).         | 76            | 74             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Servicios arreglos de coche.</li> <li>Servicio de tintorería y arreglo de calzado.</li> <li>Servicio de vestuarios.</li> <li>Servicio de gestiones personales.</li> <li>Servicio de arreglos de ropa.</li> <li>Servicio de limpieza de coche.</li> </ul> |

# 1. La plantilla de ENDESA

102-8

ENDESA contaba a 31 de diciembre de 2019 con 9.952 empleados, 9.916 eran plantilla de España y 36 plantilla de Portugal.

## Plantilla de ENDESA a 31 de diciembre

|              | 2017         | 2018         | 2019         |
|--------------|--------------|--------------|--------------|
| España       | 9.668        | 9.723        | 9.916        |
| Portugal     | 38           | 40           | 36           |
| <b>Total</b> | <b>9.706</b> | <b>9.763</b> | <b>9.952</b> |

## Distribución de la plantilla a 31 de diciembre

|         |             | Número       | %           |
|---------|-------------|--------------|-------------|
| Mujeres | 2017        | 2.248        | 23,2        |
|         | 2018        | 2.279        | 23,3        |
|         | <b>2019</b> | <b>2.379</b> | <b>23,9</b> |
| Hombres | 2017        | 7.458        | 76,8        |
|         | 2018        | 7.484        | 76,7        |
|         | <b>2019</b> | <b>7.573</b> | <b>76,1</b> |

## Plantilla media por género

|                   | 2017  | 2018  | 2019  | % variación 2018/2019 |
|-------------------|-------|-------|-------|-----------------------|
| España y Portugal | 9.856 | 9.695 | 9.761 | 0,68                  |
| Hombres           | 7.601 | 7.445 | 7.472 | 0,36                  |
| Mujeres           | 2.255 | 2.250 | 2.288 | 1,73                  |

Durante el año 2019 se han incorporado 426 personas, de las cuales 375 son por nuevas contrataciones en España y Portugal y el resto por traspasos de em-

presas del Grupo y reincorporaciones de excedencias. Durante este año se han registrado 251 finalizaciones de contrato según los siguientes motivos:

## Finalizaciones de Contrato

|                     | 2017       | 2018       | 2019       |
|---------------------|------------|------------|------------|
| Bajas voluntarias   | 51         | 55         | 73         |
| Bajas incentivadas* | 426        | 194        | 11         |
| Jubilaciones        | 5          | 6          | 23         |
| Despidos            | 4          | 7          | 21         |
| Otros**             | 225        | 186        | 123        |
| <b>Total</b>        | <b>711</b> | <b>448</b> | <b>251</b> |

\* Bajas incentivadas: se consideran las prejubilaciones.

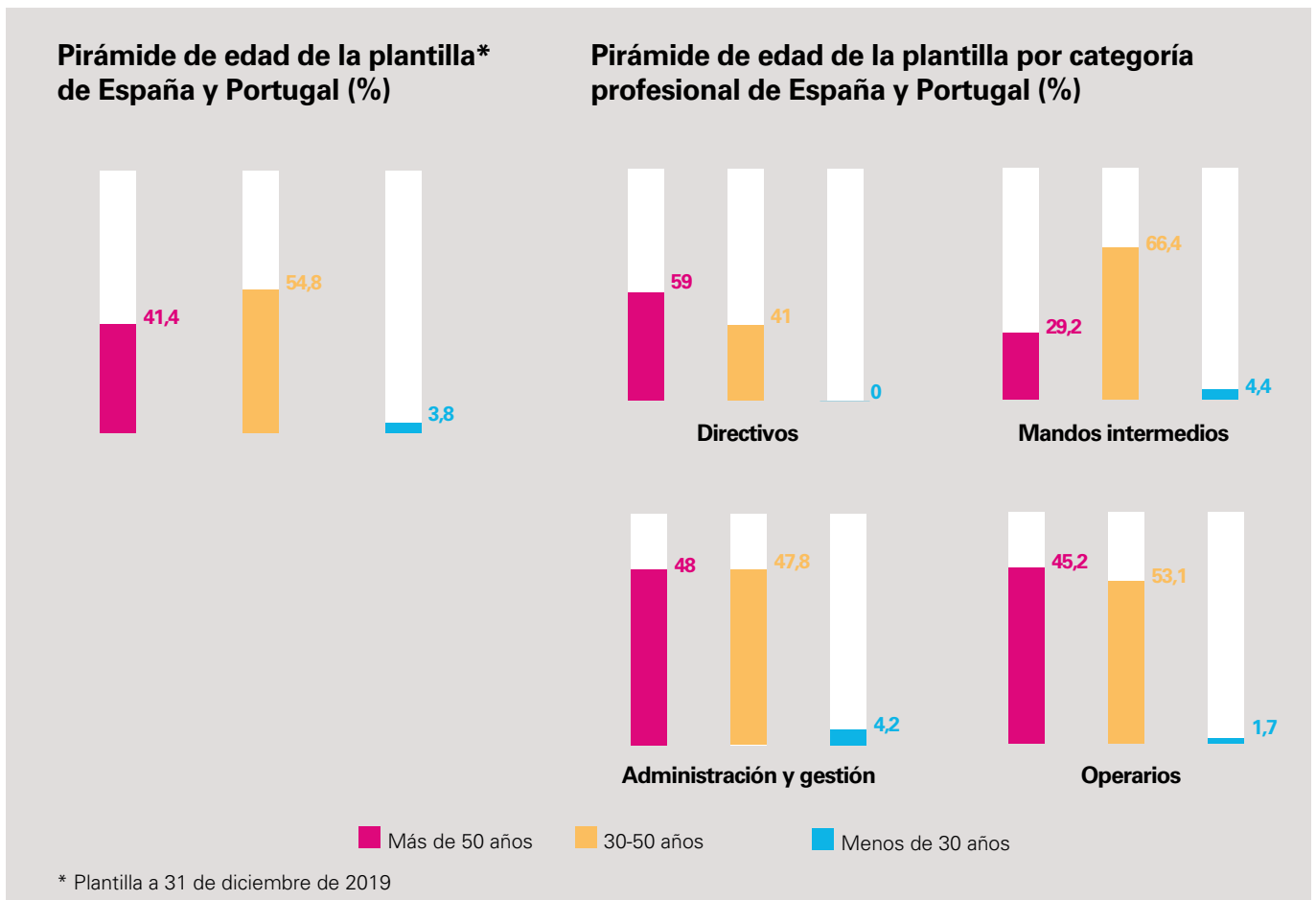
\*\* Otros la gran mayoría se deben a finalizaciones de contratos.

102-8

A continuación, se presentan algunos datos que permiten caracterizar el conjunto de la plantilla de ENDESA a 31 diciembre 2019.

405-1

- La segmentación de la plantilla por edad muestra que el mayor número de empleados, un 54,8%, se encuentra en el intervalo comprendido entre los 30 y los 50 años. La edad media de la plantilla es de 47,3 años.



**Composición de la plantilla \* por edad**

| Año  | <30 | 30-50 | >50   |
|------|-----|-------|-------|
| 2017 | 336 | 5.524 | 3.846 |
| 2018 | 384 | 5.509 | 3.870 |
| 2019 | 375 | 5.454 | 4.123 |

\* Plantilla a 31 de diciembre de 2019.

102-8 405-1

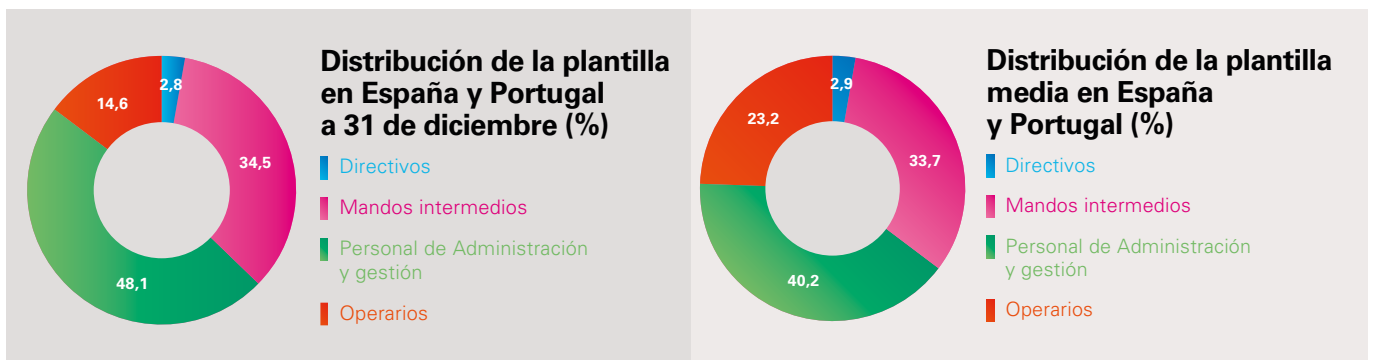
- Distribución de la plantilla a final de año por sexo: la plantilla estaba for-

mada en un 76,1% por hombres, y en un 23,9% por mujeres. En lo que se refiere a la composición de la plantilla por categoría profesional, el 48,1%

correspondía a personal de administración y gestión, seguido del colectivo de mandos intermedios 34,5%, operarios 14,6% y directivos 2,8%.

**Distribución de la plantilla en España y Portugal por sexo y clasificación profesional**

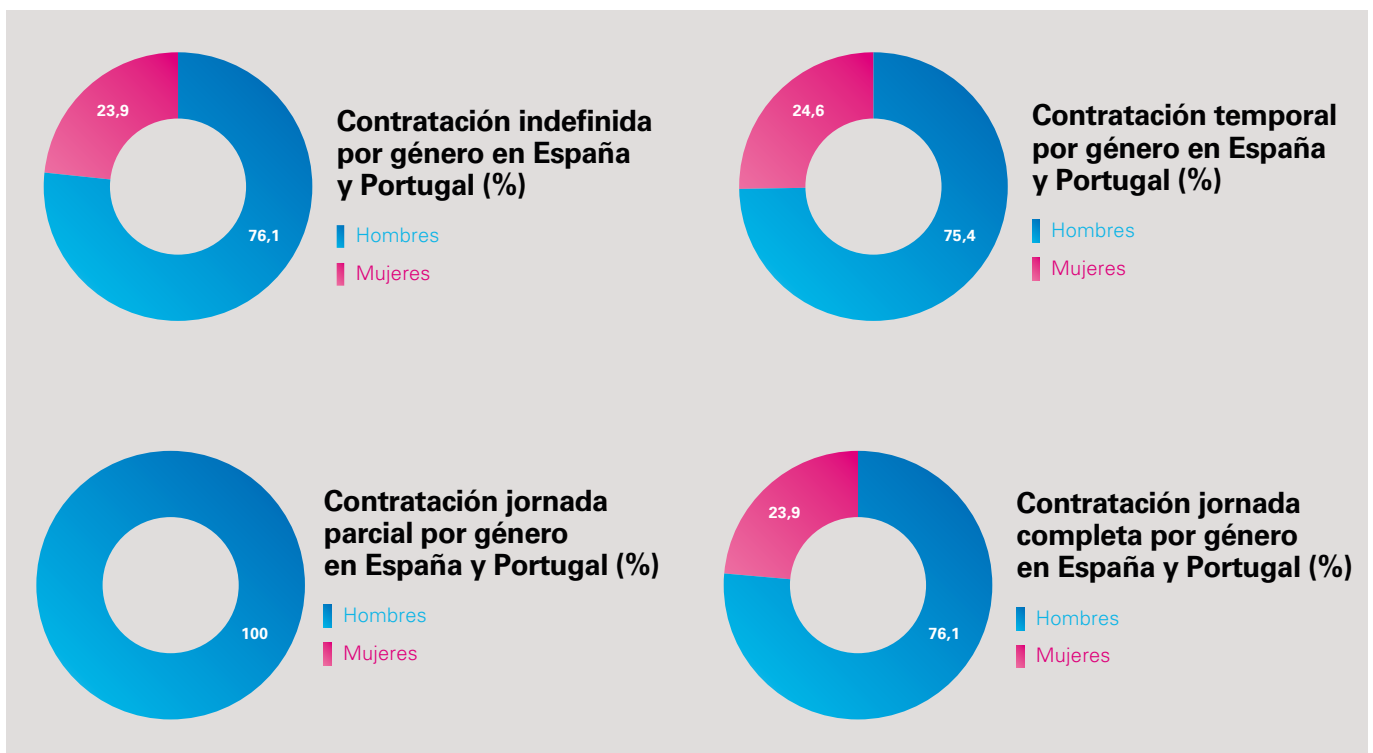
|         | Directivos |      |      | Mandos Intermedios |       |       | Personal Admón. y Gestión |       |       | Operarios |       |       |
|---------|------------|------|------|--------------------|-------|-------|---------------------------|-------|-------|-----------|-------|-------|
|         | 2017       | 2018 | 2019 | 2017               | 2018  | 2019  | 2017                      | 2018  | 2019  | 2017      | 2018  | 2019  |
| Hombres | 234        | 234  | 221  | 2.117              | 2.165 | 2.319 | 2.789                     | 2.768 | 3.633 | 2.319     | 2.317 | 1.400 |
| Mujeres | 46         | 50   | 53   | 990                | 1.043 | 1.123 | 1.146                     | 1.119 | 1.154 | 65        | 67    | 49    |



Tipo de contratación: durante 2019 podemos resaltar que el 96,1% de los contratos laborales han sido indefinidos. Siendo 9.562 el número de contratos. Los contratos temporales han sido 390.

El tiempo medio de permanencia en la empresa es de 16,7 años, destacando que más del 68,6% de los empleados llevaban más de 10 años trabajando en la Compañía.

Tipo de jornada: la gran mayoría de la plantilla tenía jornada completa. El número de empleados con contrato a jornada completa es de 9.951 y 1 a tiempo parcial.



102-8

| Porcentaje de las contrataciones (%) | Contratación indefinida |         | Contratación temporal |         |
|--------------------------------------|-------------------------|---------|-----------------------|---------|
|                                      | Hombres                 | Mujeres | Hombres               | Mujeres |
| 2017                                 | 76,8                    | 23,2    | 78,5                  | 21,4    |
| 2018                                 | 76,7                    | 23,3    | 74,9                  | 25,1    |
| 2019                                 | 76,1                    | 23,9    | 75,4                  | 24,6    |

| Porcentaje de las contrataciones (%) | Contratación parcial |         | Contratación completa |         |
|--------------------------------------|----------------------|---------|-----------------------|---------|
|                                      | Hombres              | Mujeres | Hombres               | Mujeres |
| 2017                                 | 75                   | 25      | 76,9                  | 23,1    |
| 2018                                 | 100                  | 0       | 76,6                  | 23,4    |
| 2019                                 | 100                  | 0       | 76,1                  | 23,9    |

#### Empleados de contrata por tipo de empleo en España

|                  |             |               |
|------------------|-------------|---------------|
| Jornada completa | 2017        | 13.535        |
|                  | 2018        | 15.838        |
|                  | 2019        | 15.247        |
| Jornada parcial  | 2017        | 2.699         |
|                  | 2018        | 3.034         |
|                  | 2019        | 2.980         |
| <b>Total</b>     | <b>2019</b> | <b>18.227</b> |

EU15

#### Empleados en España con posibilidad acceso a jubilación en los próximos años por categoría profesional (%)

|                    | Jubilación próximos 5 años | Jubilación próximos 10 años |
|--------------------|----------------------------|-----------------------------|
| Directivos         | 2,7                        | 3,0                         |
| Mandos Intermedios | 20,0                       | 21,4                        |
| Personal Admon.    | 57,7                       | 58,1                        |
| Operarios          | 19,6                       | 17,5                        |
| <b>Total</b>       | <b>100</b>                 | <b>100</b>                  |

403-9

#### Horas trabajadas por sexo 2019

|  | España            | Portugal      | Total             |
|--|-------------------|---------------|-------------------|
| Plantilla a 31 de diciembre                | 9.916             | 36            | 9.952             |
| Hombres                                    | 12.737.140        | 33.241        | 12.770.381        |
| Mujeres                                    | 3.827.004         | 34.175        | 3.861.179         |
| <b>Total de horas trabajadas en el año</b> | <b>16.564.144</b> | <b>67.416</b> | <b>16.631.560</b> |

En cuanto al número total de horas trabajadas referidas a contratistas en 2019, fueron 34.003.191.

## 2. Liderazgo y desarrollo de las personas

En 2019, ENDESA ha continuado avanzando su proceso de transformación digital con el objetivo de adaptar su propuesta de valor al nuevo cliente digital, e implementar con éxito las tecnologías más recientes. Como parte de este proceso de transformación, y con el objetivo de ser una organización ágil y próxima a sus personas, el departamento de Recursos Humanos ha adoptado la denominación de «Personas y Organización». Así mismo, ENDESA comenzó la implementación de un modelo organizativo *agile* con el que se quiere que cada persona se haga responsable de los objetivos de la Empresa como propios y se logren

procesos más eficientes de desarrollo de productos. Esta filosofía de trabajo, con perspectiva y gestión más transversal, persigue incrementar el compromiso de los profesionales con la Compañía y permitir entornos de trabajo más colaborativos y flexibles, yendo hacia estructuras más planas y menos jerarquizadas.

La adopción de esta nueva metodología de trabajo, está alineada con los valores *Open Power* (responsabilidad, confianza, proactividad e innovación), situando a las personas en centro, en un contexto cada vez más orientado hacia la colaboración, la apertura al diálogo y la transparencia.

Asimismo, esta organización pretende ser un reflejo de rápida adaptación a los nuevos retos, proyectada hacia el futuro, capaz de intuir la demanda del mercado y responder a las necesidades del cliente.

### 2.1. Modelo de liderazgo

404-3

El liderazgo en ENDESA está basado en la visión, misión, valores y comportamientos de la Empresa. Los valores

## VALORES

### Responsabilidad

Cada uno de nosotros es responsable del éxito del grupo, a todos los niveles. Ponemos nuestra energía al servicio de las personas para mejorar su vida y hacerla más sostenible.

### Innovación

Vivimos y trabajamos con curiosidad, nos esforzamos por ir más allá de lo habitual y superamos nuestros temores para abrir la energía a nuevos usos, tecnologías y personas. Aprendiendo de los errores igual que de los aciertos.

### Confianza

Actuamos de manera competente, honesta y transparente para ganarnos la confianza de nuestros compañeros, clientes y colaboradores externos, valorando las diferencias individuales. A su vez, confiamos en su capacidad para crear valor y compartirlo.

### Proactividad

Nos hacemos cargo de nuestro trabajo en primera persona. Interpretamos continuamente los escenarios y retos mundiales para adelantarnos a los cambios, redefiniendo las prioridades si el contexto lo requiere.

### Sistema integral de evaluación del desempeño



**8.598** empleados evaluados  
**86,4%** de la plantilla



**Sistemas de evaluación comportamientos:**  
> **8.443** *Open Feedback Evaluation (OFE)*



**Sistemas de evaluación objetivos de retribución variable:**

- > **262** *Gestión por Objetivos para Managers (MBO)*
- > **2.587** *Annual Bonus (AB)*
- > **242** *Objetivo de Fuerzas de Ventas (OFV)*

*Open Power* están presentes en todos los sistemas de gestión de personas.

ENDESA incorporó un innovador proceso para evaluar los comportamientos de las personas basado en el intercambio de *feedbacks* entre todas las personas de la Organización: *Open Feedback Evaluation* (OFE) en 2018. Este proceso, sustituyó al *Performance Appraisal* (PA) e introdujo dos importantes novedades:

- las evaluaciones las puede realizar cualquier persona de la Organización (anteriormente solo evaluaba el responsable);
- el proceso de evaluación *feedback* está abierto todo el año (anteriormente se realizaba en un momento puntual).

En 2019 se ha mantenido el proceso de *Open Feedback*, abierto a toda la organización con el fin de potenciar la cultura de intercambio de *feedbacks* a todos los niveles, el cual se trata de un proceso *on going* abierto durante todo el año.

En 2019 un 84,8% de los empleados de ENDESA son elegibles para ser evaluados a través de la herramienta *Open Feedback*. La campaña de evaluación se ha puesto en marcha en enero 2020, por ello no se dispondrá de datos de participación y resultados hasta el cierre de la campaña, que está previsto para finales del primer trimestre del año. El retraso se ha debido a que se han introducido mejoras en la herramienta *Open Feedback Evaluation*, con la que se evaluaron

los comportamientos, alineados a los valores *Open Power* del año anterior. Este desarrollo y mejora continua de la herramienta de evaluación de comportamientos, está basado en facilitar el acceso a la evaluación y el *feedback* a todas las personas de la organización.

A este proceso, se suman los sistemas de evaluación de Gestión por Objetivos (MBO) y el *Annual Bonus* (AB), que aplica respectivamente a directivos y a empleados con retribución variable, y el sistema de Objetivos de Fuerza de Ventas, que afecta a todos los comerciales con retribución variable, excluidos de MBO y AB.

Un 32,6% de empleados han participado en la evaluación de objetivos con retribución variable en el año 2019.

|      | Evaluaciones realizadas (Objetivos) | Evaluaciones realizadas (Comportamientos) |
|------|-------------------------------------|---|
| 2017 | 2.725 <sup>1</sup>                  | 8.670 <sup>2</sup>                        |
| 2018 | 3.088                               | 8.530 <sup>3</sup>                        |
| 2019 | 3.091                               | 8.443 <sup>4</sup>                        |

<sup>1</sup> Se incluyen las evaluaciones Management By Objectives (MBO), Objetivo Fuerzas de Ventas (OFV), y por primera vez este año Annual Bonus (AB)

<sup>2</sup> Se incluyen las evaluaciones de comportamientos de Performance Appraisal (PA)

<sup>3</sup> Elegibles para evaluación a través de OFE (Open Feedback Evaluation)

<sup>4</sup> Elegibles para evaluación a través de OF (Open Feedback)

#### Difusión de las evaluaciones regulares (al menos una vez al año) de desempeño y desarrollo profesional

|   |           | Evaluación Objetivos | Evaluación Comportamientos |              |
|---|-----------|----------------------|----------------------------|--------------|
| Empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional                            | %         | 2017                 | 32,1                       | 89,3         |
|   |           | 2018                 | 32,2                       | 87,4         |
|   |           | 2019                 | 32,6                       | 84,8         |
| Empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional (hombres /total evaluados) | %         | 2017                 | 69,9                       | 76,3         |
|   |           | 2018                 | 69,5                       | 76,0         |
|   |           | 2019                 | 69,3                       | 75,7         |
| Empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional (mujeres /total evaluados) | %         | 2017                 | 30                         | 24           |
|   |           | 2018                 | 30                         | 24           |
|   |           | 2019                 | 31                         | 24           |
| <b>Total de empleados evaluados</b>   | <b>n.</b> | <b>2017</b>          | <b>3.115</b>               | <b>8.670</b> |
|   |           | <b>2018</b>          | <b>3.145</b>               | <b>8.530</b> |
|   |           | <b>2019</b>          | <b>3.242</b>               | <b>8.443</b> |



## 404-3

A continuación, se reflejan las cifras y porcentajes de evaluación de objetivos de negocio y de comportamientos de las personas para alcanzar dichos obje-

tivos. Los porcentajes corresponden al volumen por categoría profesional respecto al total de empleados con evaluación de objetivos.

## Evaluaciones por categoría profesional

|                                      |      | Evaluación<br>Objetivos<br>(personas) | Evaluación<br>Objetivos (%) | Evaluación<br>Comportamientos<br>(personas) | Evaluación<br>Comportamientos<br>(%) |
|--------------------------------------|------|---------------------------------------|-----------------------------|---|--------------------------------------|
| Directivos                           | 2017 | 192                                   | 6%                          | 281   | 3%                                   |
|                                      | 2018 | 282                                   | 9%                          | 251   | 3%                                   |
|                                      | 2019 | 272                                   | 8%                          | 234   | 3%                                   |
| Mandos Intermedios                   | 2017 | 2.664                                 | 86%                         | 2.842                                       | 33%                                  |
|                                      | 2018 | 2.618                                 | 83%                         | 2.930                                       | 34%                                  |
|                                      | 2019 | 2.732                                 | 84%                         | 2.975                                       | 35%                                  |
| Personal de Administración y Gestión | 2017 | 255                                   | 8%                          | 3.485                                       | 40%                                  |
|                                      | 2018 | 242                                   | 8%                          | 3.499                                       | 41%                                  |
|                                      | 2019 | 237                                   | 7%                          | 4.199                                       | 50%                                  |
| Operarios evaluados                  | 2017 | 4                                     | 0,1%                        | 2.062                                       | 24%                                  |
|                                      | 2018 | 3                                     | 0,1%                        | 1.850                                       | 22%                                  |
|                                      | 2019 | 1                                     | 0,0%                        | 1.035                                       | 12%                                  |

## 2.2. Desarrollo del talento

## 404-2

ENDESA apuesta por el desarrollo del talento y por el crecimiento personal y profesional como parte de su estrategia empresarial, centrada en la sostenibilidad del capital humano. En este sentido, en 2019 se han realizado distintas acciones de desarrollo profesional adaptadas a las necesidades concretas de cada negocio. Destacan los talleres dirigidos a gestores de personas, para la mejora de las habilidades en liderazgo (cursos «Gestor Coach» y «Gestor Coach +»), acciones de *coaching* (tanto de equipos como individuales), acciones de *mentoring*, consultoría adaptada a los requerimientos específicos demandados por cada negocio y la implantación de acciones provenientes del Grupo Enel (nombramientos manageriales, planes de sucesión y *job shadowing*).

Algunas de estas acciones se detallan a continuación:

- **Onboarding:** este proceso tiene como objetivo facilitar la incorporación de los nuevos empleados en la organización y transmitirles los valores y la cultura de ENDESA. Uno de los logros de esta acción es agilizar los trámites administrativos mediante la digitalización de documentos, el establecimiento de firmas electrónicas, la sincronización de información entre sistemas y el uso de dispositivos móviles. Como resultado, las nuevas incorporaciones disponen de todos los elementos necesarios para desempeñar su trabajo y los accesos requeridos desde un primer momento. Además, se contemplan aspectos asociados a la seguridad y salud laboral del trabajador como la valoración del perfil de riesgos y la coordinación de las visitas médicas. En este ámbito, también está activa, para algunas de las líneas de

negocio, la convocatoria de cursos de formación específicos en función de su perfil de riesgo y la formación inicial para que conozcan la empresa, y el ámbito de negocio al que se han incorporado, de forma que puedan aportar valor lo antes posible. Por último, este *Onboarding* refuerza la figura del tutor como referente de acompañamiento que da soporte al nuevo empleado en su integración, y realiza una evaluación permanente de su satisfacción.

- **Entrevistas de conocimiento:** los profesionales de Personas y Organización de ENDESA han continuado realizando las *entrevistas de conocimiento* a sus personas, con el objetivo de conocer sus intereses y aspiraciones. Se presta especial atención a dicho proceso para lograr estos objetivos a través de nuevas herramientas, con la premisa de transformación digital de la Compañía. En 2019, se han realizado 6.313 entrevistas, lo que supone un alcance del 74,8% de

la plantilla, cuyos datos están disponibles a través de herramientas de «*People Analytics*» orientadas a una gestión de las personas en las que el empleado está en el centro de los procesos.

- **Coaching:** ENDESA ha continuado realizando una fuerte apuesta por el *coaching*. Durante 2019, más de 200 personas se han beneficiado de este tipo de acciones individuales o grupales, realizadas a través de la Red Interna de *Coaching*, donde más de 30 *coaches* internos acompañan a profesionales en la compañía, siendo este un modelo referente en las empresas del Ibex35.

Durante este año se ha continuado implantando acciones para potenciar y profesionalizar la Red Interna de *Coaching*, incrementando las competencias de los *coaches* internos que prestan estos servicios para las personas de ENDESA. Ello se traduce en sesiones de supervisión, tutorización, y formación interna y externa, que permiten un crecimiento en la calidad de los servicios aportados.

En 2019, ENDESA ha sido galardonada con el primer premio 'Cultura de *Coaching* en la Empresa' por la Asociación Española de *Coaching* Ejecutivo y Organizativo (AECOP), por su labor impulsando el desarrollo personal y profesional de las personas en la Empresa a través del *coaching*.

- **Talleres de habilidades:** ENDESA ha llevado a cabo el curso «Gestor *Coach*», dirigido a gestores de personas para el desarrollo de habilidades y competencias a través del *coaching*.

El contenido del curso gestor *coach* ofrece a los gestores herramientas

para transformar el perfil de gestor en ENDESA. Este año se han realizado treinta talleres en trece ubicaciones geográficas diferentes, a través de formadores internos de la Red Interna de *Coaching* de ENDESA, llegando a más de 350 gestores de personas.

Adicionalmente, para evolucionar este taller y expandir la cultura de *coaching* en la Empresa, en septiembre de 2019 se puso en marcha el taller «Gestor *Coach* +» ofreciendo nuevas herramientas vinculadas al *Coaching*, aplicables al día a día de la gestión de personas. Cerca de 80 personas participaron en este taller, en las ciudades de Madrid, Barcelona y Sevilla. Está prevista su continuidad en 2020 por la alta demanda recibida.

- **Mentoring:** Se trata de un proyecto de transferencia del conocimiento, en el que profesionales referentes en una competencia o área de conocimiento específico acompañan a otros compañeros durante un periodo de 3 a 6 meses. Más de 80 personas han participado en los programas de *mentoring* este año.

En 2019 ha comenzado una nueva edición de *Women Mentoring*, en la que 11 mujeres han sido destacadas como referentes de conocimiento para participar como mentoras. El objetivo de este programa, además de la transferencia de conocimientos, es dar visibilidad y empoderar el talento femenino de la compañía.

- **Consultoría de Personas y Organización:** Uno de los grandes logros del desarrollo es poder llevar a cabo soluciones a medida para aquellos negocios que así lo necesiten. Du-

rante 2019, ENDESA ha continuado reforzando una línea de consultoría interna que da soluciones «*ad hoc*» a necesidades planteadas por los negocios. Esta acción la realizan expertos internos de desarrollo, aplicando técnicas y herramientas de *coaching* y consultoría de desarrollo de personas. En el año 2019 se han llevado a cabo 10 talleres en los que han participado casi 150 personas.

Uno de los hitos más destacables es el proyecto de acompañamiento al Negocio de Generación, en este momento de incertidumbre ante el cambio producido por los nuevos acontecimientos de descarbonización del sector y cambio de tecnologías en los procesos de producción de energía. El área de Desarrollo del Talento ha diseñado e implantado talleres dirigidos al acompañamiento y a la gestión del cambio con las personas de un conjunto de centros de producción.

Los objetivos de estos talleres son:

- Sensibilizar a los participantes ante la situación que está viviendo ENDESA.
- Conseguir que los participantes entiendan cuál es el proceso que vivimos ante un cambio, para facilitar que sean capaces de aceptarlo y afrontarlo eficazmente.
- Dotar a los participantes de las herramientas necesarias para la autogestión en momentos de incertidumbre.
- Ilusionar y predisponer ante los desafíos que se están produciendo en la organización y en el entorno cambiante en el que se desarrolla.
- Generar una visión colectiva que ayude a alinear objetivos comunes y corporativos.

404-2

• **Planes de Sucesión:** en 2019, ENDESA ha continuado con la gestión de los planes de sucesión para identificar a los sucesores de las posiciones de mayor responsabilidad directiva. A través de una nueva plataforma, las personas que ocupan posiciones más altas de la compañía, Top 200, comparten entre ellos de forma transparente y automática los nombramientos de sus sucesores con el fin de ampliar la visión de talentos y fomentar la transversalidad. De manera facultativa, las personas que ocupen posiciones *manageriales* también

pueden compartir esta información con otros *managers* de la Compañía.

Los planes de sucesión identifican tanto a personas preparadas para la sucesión en el corto plazo, como a personas que estarán preparadas en el medio-largo plazo. La identificación se rige por criterios específicos de segmentación, dando relevancia a los colectivos de mujeres y jóvenes. Para los sucesores se han identificado acciones de desarrollo específicas en función de sus necesidades, que se integran dentro de los planes de desarrollo anuales.

• **Job Shadowing:** Es uno de los programas vinculados a la transferencia del conocimiento y potenciación del *networking*. Se trata de una iniciativa en la que más de 100 empleados tuvieron la posibilidad de elegir a un compañero con quien intercambiar una semana de trabajo, y a través de una agenda diaria estructurada pueden aprender de un negocio diferente al suyo, desarrollando habilidades de empatía, innovación, *networking*, colaboraciones y retos, adquiriendo una visión más transversal de negocio.

## 3. Formación

### 3.1. Principales magnitudes y aspectos relevantes

ENDESA presenta a sus empleados una amplia oferta de formación para dotar y mejorar la cualificación técnica que precisan en el desempeño de sus

funciones, y favorecer el crecimiento de actitudes y aptitudes para su desarrollo personal. Esta oferta está enfocada a conseguir alcanzar el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Compañía y a potenciar sus valores.

Para ejecutar esta actividad, ENDESA ha invertido 34,1 millones euros, y 12,9 millones de euros en costes directos de la actividad formativa.

404-1

Durante 2019, en ENDESA se han realizado 2.198 sesiones formativas, en las que participaron 9.060 empleados. Esta actividad ha permitido impartir 402.953 horas de formación, alcanzando una media de 40,5 horas por empleado.

Contar con una plantilla formada y con capacidad de adaptación a los nuevos

#### La formación en ENDESA en 2019



**9.060** empleados formados

**91%** de la plantilla



**2.198** sesiones formativas

**402.953** horas de formación



**34,1** millones de euros invertidos (directos e indirectos)

**12,9** millones de euros de costes directos

requerimientos que exige la transformación tecnológica y cultural en la que se encuentra inmersa la Empresa, forma parte de la estrategia de ENDESA para

mantener su liderazgo. El dato de la media de horas de formación por empleado es una información que acredita esta estrategia.

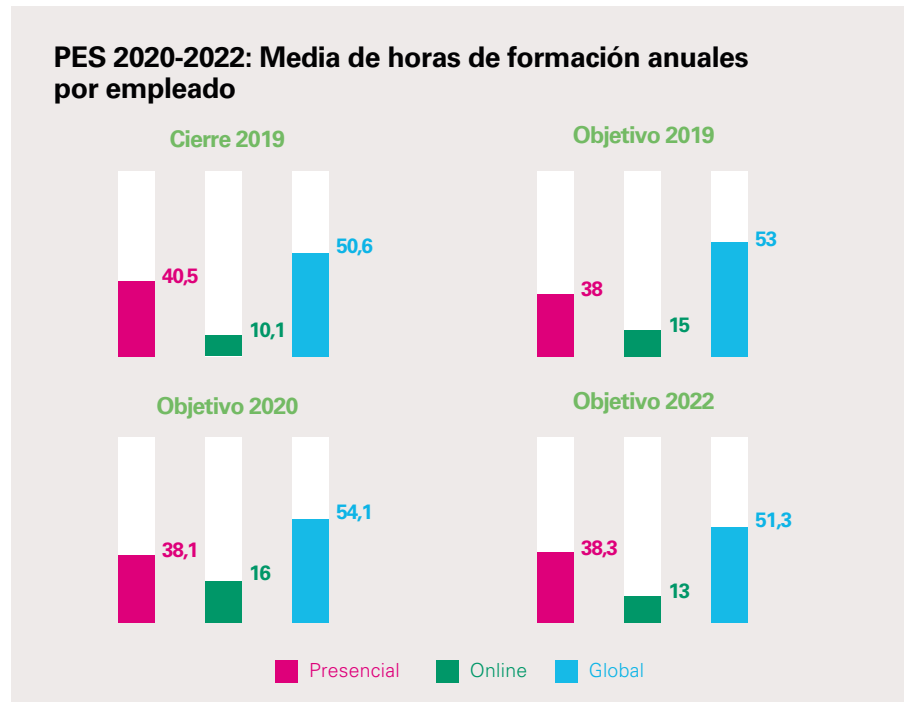
|                             |      |         |
|-----------------------------|------|---------|
| Total de horas de formación | 2017 | 342.745 |
|                             | 2018 | 370.416 |
|                             | 2019 | 402.953 |

| Total de horas de formación presenciales y online | Personas formadas | Participaciones | Nº Eventos | Total Costes Formación (miles de euros) |
|---|-------------------|-----------------|------------|---|
| 402.953   | 9.060             | 63.339          | 2.198      | 12,9                                    |

| Horas de formación según tipo de formación |      |                   | Cursos de Formación por Fuente de Enseñanza (número) |                   |      |     |
|--|------|-------------------|--|-------------------|------|-----|
|  |      | España y Portugal |  | 2018              | 2019 |     |
| Formación gerencial on-line                | 2017 | 11.918,00         | Formación interna                                    | 1.041             | 945  |     |
|  | 2018 | 11.855,50         |  | Formación externa | 138  | 212 |
|  | 2019 | 18.603,52         |  |                   |      |     |
| Formación gerencial presencial             | 2017 | 54.028,80         |  |                   |      |     |
|  | 2018 | 180.011,40        |  |                   |      |     |
|  | 2019 | 169.952,07        |  |                   |      |     |
| Formación técnica/específica on-line       | 2017 | 70.718,00         |  |                   |      |     |
|  | 2018 | 52.988,00         |  |                   |      |     |
|  | 2019 | 81.944,90         |  |                   |      |     |
| Formación técnica/específica presencial    | 2017 | 175.444,90        |  |                   |      |     |
|  | 2018 | 125.560,70        |  |                   |      |     |
|  | 2019 | 132.452,74        |  |                   |      |     |

| Media y Horas de Formación desglosado por género y categoría profesional |                                      |             |             |                   |                   |                   |                    |             |           |                   |                   |                   |
|--|--------------------------------------|-------------|-------------|-------------------|-------------------|-------------------|--------------------|-------------|-----------|-------------------|-------------------|-------------------|
|  | Directivos                           |             |             |                   |                   |                   | Mandos intermedios |             |           |                   |                   |                   |
|  | Media                                |             |             | Horas totales     |                   |                   | Media              |             |           | Horas totales     |                   |                   |
|  | 2017                                 | 2018        | 2019        | 2017              | 2018              | 2019              | 2017               | 2018        | 2019      | 2017              | 2018              | 2019              |
|  | Hombres                              | 36,2        | 34,1        | 62,7              | 8.459,50          | 7.976,80          | 14.390,10          | 43,3        | 37,2      | 46                | 91.639,50         | 80.583,90         |
| Mujeres  | 40,7                                 | 39,2        | 52,4        | 1.865,00          | 1.947,50          | 2.763,90          | 44,9               | 38,4        | 43        | 44.499,00         | 40.024,00         | 48.284,00         |
| <b>Total</b>   | <b>36,9</b>                          | <b>35,0</b> | <b>60,8</b> | <b>10.324,50</b>  | <b>9.924,30</b>   | <b>17.154,00</b>  | <b>43,8</b>        | <b>37,6</b> | <b>45</b> | <b>136.138,50</b> | <b>120.607,90</b> | <b>154.486,00</b> |
|  | Personal de administración y gestión |             |             |                   |                   |                   | Operarios          |             |           |                   |                   |                   |
|  | Media                                |             |             | Horas totales     |                   |                   | Media              |             |           | Horas totales     |                   |                   |
|  | 2017                                 | 2018        | 2019        | 2017              | 2018              | 2019              | 2017               | 2018        | 2019      | 2017              | 2018              | 2019              |
|  | Hombres                              | 32,8        | 37,9        | 37,3              | 91.429,30         | 104.953,10        | 135.376,40         | 31,4        | 43,3      | 45                | 72.877,40         | 100.360,90        |
| Mujeres  | 26,6                                 | 29,2        | 26,9        | 30.524,50         | 32.661,40         | 31.002,90         | 22,3               | 28,3        | 42        | 1.450,50          | 1.908,10          | 2.042,50          |
| <b>Total</b>   | <b>31</b>                            | <b>35,4</b> | <b>34,8</b> | <b>121.953,80</b> | <b>137.614,50</b> | <b>166.379,20</b> | <b>31,2</b>        | <b>42,9</b> | <b>45</b> | <b>74.327,90</b>  | <b>102.269,00</b> | <b>64.934</b>     |

Con el fin de seguir promoviendo la formación (tanto *online* como presencial), ENDESA ha establecido un nuevo objetivo en su Plan de Sostenibilidad 2020-2022:



## 3.2. Tipología y contenidos de la formación

404-2 | 103-1 Enfoque de gestión Educación y Formación | 103-2 Enfoque de gestión Educación y Formación | 103-3 Enfoque de gestión Educación y Formación | 103-1 Enfoque de gestión Empleo EUSS | 103-2 Enfoque de gestión Empleo EUSS | 103-3 Enfoque de gestión Empleo EUSS | 205-2

El compromiso de ENDESA con las personas es fomentar su desarrollo profesional y personal a través de la formación continua, alineada con los objetivos estratégicos de la Empresa, en todos los ámbitos de actuación de la misma, de manera que contribuyan a la excelencia de la Compañía.

En su política de implementación de la formación, ENDESA sitúa a la persona como principal promotor de su proceso individual de adquisición de conocimientos y de mejora de sus habilidades.

ENDESA trabaja constantemente para identificar y desarrollar el potencial de las personas, con el fin de que su desempeño contribuya a hacer de nuestra compañía un referente en el sector. Además, se fomenta la formación, el trabajo en equipo y compartir conocimientos, generando un clima laboral en el que se premie el diálogo, la creatividad y la capacidad de iniciativa.

Las acciones de formación dan respuesta a las necesidades detectadas en diferentes procesos de análisis que aseguran un aprendizaje continuo y actualizado en las diferentes tipologías definidas:



ENDESA está firmemente comprometida con el cumplimiento de la legislación vigente en relación con todos y cada uno de los ámbitos en los que desarrolla sus actividades. Esto supone la inclusión de numerosas acciones formativas, entre las que destacan las referidas a seguridad y salud laboral, prevención de riesgos penales, lucha contra la corrupción, respeto a los derechos humanos, sostenibilidad y medioambiente.

## Formación en sostenibilidad

El compromiso con el desarrollo sostenible es parte esencial de la actividad de ENDESA. En este sentido, la formación en esta materia adquiere una gran importancia con el diseño, desarrollo e impartición de cursos en los que se pretende que los empleados de ENDESA sean capaces de interiorizar los principios de la sostenibilidad en su ámbito de actuación, profesional y privado, y que, con un cambio de comportamiento energético, se conviertan en un referente para la sociedad.

## Formación en seguridad y salud

403-5

En el ámbito de la Seguridad y Salud Laboral (SSL), los cursos de prevención de riesgos laborales están dirigidos a toda la plantilla con carácter preceptivo, combinando las metodologías *online* y presencial en función de los contenidos y el público objetivo. También se llevan a cabo acciones específicas para posiciones con una responsabilidad concreta en materia de prevención como son: los delegados de Prevención, los recursos preventivos y los miembros de equipos de emergencia. Con el objetivo de actualizar los conocimientos, tanto en el área normativa como en los procedimientos propios de ENDESA, se imparten cursos y se realizan los correspondientes reciclajes.

ENDESA, en su apuesta por la digitalización de los procesos y en línea con la estrategia de seguridad, ha incorporado la realidad virtual a la formación en Seguridad y Salud Laboral (SSL). En 2019 pone en marcha el Programa formativo «VIVES» (Virtual, Inverso, Visión, ENDESA, Seguridad) que une la innovación con la seguridad.

## Formación medioambiental

Durante el ejercicio 2019 se ha continuado reforzando la formación medioambiental con la impartición de cerca de 2.075 horas de formación a empleados de ENDESA. Esta formación permite dar cumplimiento a los requerimientos establecidos para la renovación de las distintas certificaciones ISO 14001, eficiencia energética y del Sistema Integrado de Gestión Ambiental Energética y de Calidad Ambiental en Interiores (SIGAEC) que tiene la Compañía.

Disponible para todos los empleados, se ha actualizado el curso *online* sobre Sensibilización Medioambiental en el que se hace una revisión del camino recorrido por las personas en su relación con el medioambiente y, de forma particular, cómo es la relación y el compromiso de ENDESA con el medioambiente.

En 2019 se añade a la oferta formativa el Programa *online* de Aspectos medioambientales en Infraestructuras y Redes que, si bien está dirigido a las personas del área del negocio de distribución, también está disponible para todos los empleados.

### Formación en sostenibilidad según tipología

|                              | 2017           |                | 2018             |                | 2019             |  |
|------------------------------|----------------|----------------|------------------|----------------|------------------|--|
|                              | horas          | horas          | Número empleados | horas          | Número empleados |  |
| Seguridad y salud laboral    | 106.096        | 101.351        | 6.306            | 107.740        | 6.521            |  |
| Medio ambiente               | 7.707          | 7.707          | 2.188            | 2.074          | 557              |  |
| Código ético                 |                | 727            | 1.140            | 140            | 110              |  |
| Anticorrupción               |                | 616            | 1.467            | 2.179          | 3.506            |  |
| Diversidad                   |                | 17             | 1                | 527            | 79               |  |
| Relación con las comunidades |                | 42             | 3                | 183            | 7                |  |
| Derechos humanos             |                | 335            | 1.014            | 422            | 1.280            |  |
| <b>Total</b>                 | <b>113.803</b> | <b>110.795</b> | <b>12.119</b>    | <b>113.265</b> | <b>12.206</b>    |  |

404-2

103-1 Enfoque de Gestión Empleo EUSS

103-2 Enfoque de Gestión Empleo EUSS

103-3 Enfoque de Gestión Empleo EUSS

## Formación en digitalización

Al igual que en años anteriores y derivado de la transformación digital y cultural de ENDESA, la formación en transformación digital ha supuesto un importante capítulo en 2019, con la impartición de 22.559 horas.

En 2019 se ha iniciado el Programa Rutinas Digitales en 21 días (R21D), cuyo objetivo es promover buenas prácticas digitales para poder incorporar nuevas rutinas cada 21 días. Se trata de un itinerario formativo *online* con prácticos consejos para obtener un mayor rendimiento de las herramientas digitales, tanto en el uso personal como colaborativo: videos breves de entre 2 y 4 minutos de duración con indicaciones claras y concisas para convertirse en digital en 21 días.

Asimismo, en 2019 se ha potenciado la oferta de cursos en relación con la digitalización, adquiriendo una notable presencia los relacionados con la gestión, programación y modelización de datos; *Salesforce*; *Business Analytics*; *Marketing Digital* y *Social Media Management*.

## Otras actividades de formación

A través de la formación en habilidades gerenciales, sociales y de liderazgo, EN-

DESA proporciona a los empleados herramientas para su desarrollo personal y profesional. Este tipo de formación se modula de forma transversal entre las diferentes líneas de negocios y áreas de soporte. Las horas en programas de gestión de habilidades alcanzaron en 2019 la cifra de 141.815 horas.

Destacamos la puesta en marcha de diversos programas formativos en relación con las distintas dimensiones de la diversidad:

- En la dimensión de género: Curso *Take the lead*: dirigido a mujeres en posiciones *middle manager* o que gestionen equipo. El contenido del taller va dirigido a mitigar sesgos inconscientes y creencias limitantes, así como reforzar la marca personal.
- En la dimensión de edad: Curso Gestiona la diversidad generacional: enfocado a favorecer el trabajo en equipos intergeneracionales.
- En la dimensión de discapacidad: Formación *online* dirigida a la sensibilización sobre las capacidades diferentes, así como la accesibilidad universal

El objetivo estratégico de implantar modelos ágiles de gestión ha convertido en protagonista a la formación en metodologías ágiles. Dirigido a todos los empleados, con la finalidad de aprender los componentes de la agilidad y su funcio-

namiento, junto con las razones y consideraciones de fondo en la implementación del modelo estándar de agilidad y comenzar a trabajar conforme a esta metodología, en 2019 se ha implantado el programa Hablemos de *agile*. Con foco en esta metodología se ha incorporado al catálogo formativo aprendizaje técnico sobre los diferentes roles y gestión de proyectos.

En 2019 se incorpora un nuevo programa formativo sobre nuevas metodologías de trabajo, *New Ways of Working*, en el que se pone foco en el desarrollo de las habilidades de innovación y creatividad, con cursos como *Desing Thinking*, *Visual Thinking*, *Lean Startup* y Solución creativa de problemas.

Otra de las apuestas fundamentales de ENDESA, que se mantiene constante a lo largo de los años, es la capacitación técnica de los empleados. Ésto posibilita su progreso profesional y les dota de la cualificación necesaria para el desempeño de su actividad. Así, en 2019 se han impartido 119.525 horas de formación de carácter técnico en las áreas de Generación; Renovables; Infraestructuras y Redes; Comercialización; *Global Digital Solutions* (GDS); Compras y Áreas de Soporte.

Finalmente ENDESA potencia las acciones formativas de idiomas, principalmente en inglés e italiano, con un amplio abanico de programas lingüísticos en diferentes modalidades.

## Formación a personal de seguridad

410-1

103-1 Enfoque de Gestión Seguridad

103-2 Enfoque de Gestión Seguridad

103-3 Enfoque de Gestión Seguridad

Los servicios de seguridad física en instalaciones (vigilancia) son prestados por personal externo y su organización se adapta a

la necesidad de cobertura de los servicios necesarios para el aseguramiento de los activos de la empresa en cada momento.

En todo caso, estos servicios son prestados por profesionales debidamente acreditados y autorizados por el Minis-

terio del Interior. Como parte de su formación están incluidos aspectos sobre la legislación de Seguridad Privada, los derechos básicos de las personas y Derechos Humanos.

## Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre Derechos Humanos

412-2

El respeto a los Derechos Humanos es uno de los principios en los que se basa nuestra actividad en todos los países y en todos los territorios en los que estamos presentes, con el desarrollo e implantación de una política dedicada al respeto de los Derechos Humanos, que fortalece y extiende el compromiso ya establecido en el Cód-

igo Ético, el Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción y el Programa de Cumplimiento 231.

Con el objetivo de difundir este compromiso y el conocimiento sobre los derechos humanos y sobre las acciones que ENDESA lleva a cabo para respetar estos derechos, está a disposición de toda la plantilla el curso online, *Human Rights*.

A través de este curso, renovamos nuestro propio compromiso, involucrando directamente a todas las personas de la compañía, compartiendo historias y prácticas que ayudan a comprender el papel crucial que desempeñan los derechos humanos en el mundo de los negocios actual.

Con esta formación, ENDESA promueve el conocimiento, no solo de su política de derechos humanos y de las prácticas de implementación relacionadas, sino también del proceso de *due diligence* para identificar, prevenir, mitigar e informar sobre los potenciales riesgos y consecuencias derivados de la acción diaria de los empleados.

### Formación en Derechos Humanos

| Horas de formación de empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con derechos humanos relevantes para sus actividades |      |      | Número de empleados que recibieron formación en derechos humanos |       |       | Número total de empleados |       |       | Porcentaje de empleados que recibieron formación en derechos humanos |        |        |
|--|------|------|--|-------|-------|---------------------------|-------|-------|--|--------|--------|
| 2017   | 2018 | 2019 | 2017   | 2018  | 2019  | 2017                      | 2018  | 2019  | 2017   | 2018   | 2019   |
| 1.200  | 335  | 423  | 6  | 1.014 | 1.280 | 9.706                     | 9.763 | 9.952 | 0,06%  | 10,39% | 13,00% |



# 4. La atracción y retención del talento

ENDESA ha llevado a cabo acciones de *Employer Branding* para mejorar el posicionamiento de la Empresa en el mercado laboral y ser percibida como un lugar atractivo para trabajar. El foco en estos últimos años ha sido la atracción del talento joven. Como parte de estas iniciativas, se ha asistido a ferias de empleo en diferentes universidades, a congresos internacionales de empleo y a centros de formación profesional, además de realizarse diferentes eventos relacionados con la innovación, la tecnología y la diversidad, principalmente dedicados a los jóvenes para mejorar sus habilidades y competencias tecnológicas. En este sentido, el proyecto *Flow Your Talent* implementado en ENDESA, tiene la finalidad de potenciar las habilidades y desarrollar a

jóvenes talentos. Dentro de este marco de actuación, destacamos iniciativas como *Fórmula Student* o *Innovation Flow*, programas por los cuales los jóvenes talentos que están cursando una beca en ENDESA pueden proponer ideas innovadoras para retos reales de negocio.

Otras acciones en marcha con el objetivo de atraer talento a la compañía, son los *Recruitment Days*, orientados a encontrar aquellos perfiles que demanda el negocio, como por ejemplo el evento *Data Day* orientado a seleccionar expertos en datos.

Dada la necesidad de incorporar perfiles STEM (acrónimo en inglés de *Science, Technology, Engineering, Mathema-*

*tics*), se están llevando a cabo acciones a medio y largo plazo para fomentar las vocaciones tecnológicas en edades más tempranas (colegios e institutos), poniendo especial foco en niñas, según la estrategia empresarial de diversidad de género.

En un entorno digital, la comunicación y la relación con los candidatos cambia de manera ágil, por ello se ha reforzado y mejorado la presencia en redes sociales y demás plataformas *online*, siendo estas vías digitales uno de los canales principales de reclutamiento. Un ejemplo de ello es la realización de video entrevistas, que han ayudado a digitalizar y a reducir los tiempos de los procesos de selección.

## 4.1. Contrataciones

En 2019 se han incorporado más de 180 jóvenes titulados a través del Programa de Becas de ENDESA, potenciando así su empleabilidad y favoreciendo la oportunidad de poner en práctica los conocimientos adquiridos durante su etapa universitaria e iniciar su carrera profesional. Una vez finalizado el periodo de beca, una parte de ellos se incorporarán a la plantilla de ENDESA.

ENDESA no sólo realiza procesos de selección interna en el ámbito de cada país,

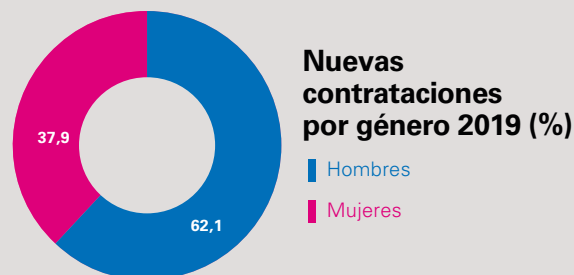
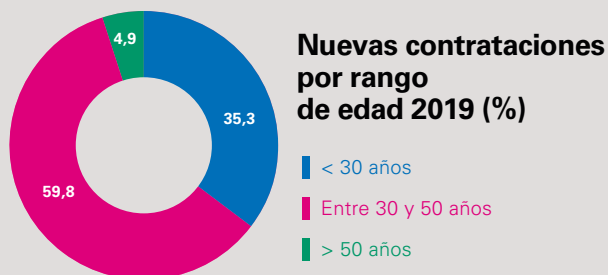
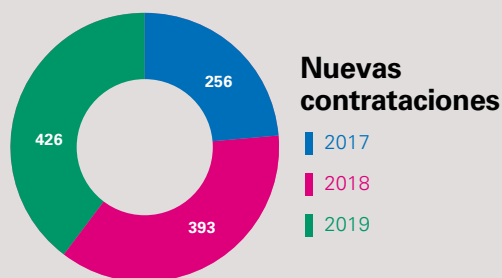
sino que, en determinadas ocasiones, promueve el intercambio de profesionales entre países. Este aspecto se ha potenciado desde la incorporación de ENDESA en el Grupo Enel.

Durante el ejercicio 2019, ENDESA ha continuado con programas de movilidad internacional para empleados con el objetivo de impulsar el desarrollo en escenarios internacionales, ampliar su visión global del negocio y sus conocimientos técnicos.

En 2019, para el ámbito de España y Portugal se han realizado aproximadamente 400 procesos externos, para cubrir vacantes fijas y temporales.

401-1

Las nuevas contrataciones constituyen un indicador que muestra a ENDESA como generador de empleo. Estas cifras son importantes por cuanto suponen un termómetro de la renovación de la Compañía y adaptación a las nuevas tendencias.



Las finalizaciones de contrato de los últimos tres años, por género, son:

| Finalizaciones de contrato por género  |    |      |      |
|--|----|------|------|
| Total de bajas (bajas voluntarias, bajas incentivadas y jubilaciones) de mujeres | nº | 2017 | 92   |
|  |    | 2018 | 126  |
|  |    | 2019 | 68   |
| Total de bajas (bajas voluntarias, bajas incentivadas y jubilaciones) de hombres | nº | 2017 | 360  |
|  |    | 2018 | 321  |
|  |    | 2019 | 183  |
| Total de bajas de mujeres sobre el total de la plantilla de mujeres (%)          | %  | 2017 | 4,09 |
|  |    | 2018 | 5,55 |
|  |    | 2019 | 2,84 |
| Total de bajas de hombres sobre el total de la plantilla de hombres (%)          | %  | 2017 | 4,83 |
|  |    | 2018 | 4,29 |
|  |    | 2019 | 2,42 |

El tiempo medio de permanencia en la empresa es de 16,7 años, destacando que más del 68,6% de los empleados llevaban más de 10 años trabajando en la Compañía.

| Antigüedad media en la empresa                  | número |
|---|--------|
| Empleados con menos de 10 años en la Compañía   | 3.129  |
| Empleados con entre 10 y 19 años en la Compañía | 3.320  |
| Empleados con entre 20 y 29 años en la Compañía | 1.684  |
| Empleados con entre 30 y 34 años en la Compañía | 910    |
| Empleados con más de 35 años en la Compañía     | 909    |

401-1

ENDESA desea ser una empresa excelente para trabajar, por ello se presta atención a la baja rotación de personal, como indicación de satisfacción de las personas que trabajan en nuestra Compañía. La tasa de rotación de personal en España en 2019 ha sido del 2,6%, dato dentro de los valores esperados por la empresa.

**Tasa de rotación**

|                |              |
|----------------|--------------|
| <b>Mujeres</b> | <b>2,8%</b>  |
| < 30           | 12%          |
| 30-50          | 3%           |
| >50            | 1%           |
| <b>Hombres</b> | <b>2,40%</b> |
| <30            | 18%          |
| 30-50          | 2%           |
| >50            | 2%           |
| <b>Total</b>   | <b>2,60%</b> |

## 4.2. Movilidad internacional

Durante el año 2019 ENDESA ha continuado con programas de movilidad internacional para empleados, con el objetivo de impulsar el desarrollo en escenarios internacionales, ampliar su visión global del negocio y sus conocimientos técnicos.

Los programas de movilidad internacional se gestionaron de forma eficiente y promovieron una carrera global, potenciando así una cultura multinacional. En 2019, en ENDESA se gestionaron 67 procesos de empleados expatriados y 19 de impatriados.

En estos procesos se presta especial atención a los siguientes aspectos:

- Asegurarse de que el personal expatriado mantiene condiciones de vida similares a las del país de origen.
- Compensar las dificultades relacionadas con la expatriación.

- Ofrecer un paquete significativo de prestaciones en materia de bienestar.

En el marco del cumplimiento de la Política de Diversidad, se presta especial atención a la integración del expatriado en destino, mediante la asignación de un tutor/mentor durante el periodo de expatriación.

## 4.3. Selección de personal

202-2

103-1 Enfoque de Gestión Presencia en el mercado

103-2 Enfoque de Gestión Presencia en el mercado

103-3 Enfoque de Gestión Presencia en el mercado

En 2019, ENDESA ha continuado impulsando la participación de sus empleados en los procesos de selección, dando prioridad a la publicación interna, de ofertas de empleo. De esta forma se ha potenciado la movilidad interna ofreciendo la oportunidad de mejorar su desarrollo profesional, según sus intereses y las motivaciones de cada persona.

En 2019 ENDESA ha realizado alrededor de 200 movimientos internos de cobertura de vacantes.

ENDESA, en aquellos casos en los que no es posible contar con una forma de promoción interna, recurre a la contratación de personas que han estado direc-

tamente vinculadas a actividades con la Sociedad, sea a través de prácticas, becas o contratos específicos.

En 2019, para el ámbito de España y Portugal, se han realizado aproximadamente 400 procesos externos para cubrir vacantes fijas y temporales.

En relación a la alta dirección (miembros del Comité Ejecutivo de Dirección) proceden de la comunidad local:

|  |    |
|--|----|
| Número de altos directivos procedentes de la comunidad local | 15 |
| Total número de altos directivos                             | 17 |

|  |      |     |
|--|------|-----|
| Total de empleados incorporados a la plantilla a lo largo del año  | 2017 | 256 |
|  | 2018 | 393 |
|  | 2019 | 426 |
| Total de empleados locales incorporados a la plantilla a lo largo del año  | 2017 | 241 |
|  | 2018 | 361 |
|  | 2019 | 375 |
| Total de Senior Manager locales (directivos + mandos intermedios) incorporados a la plantilla a lo largo del año | 2017 | 116 |
|  | 2018 | 189 |
|  | 2019 | 174 |

## | Rechazo al trabajo forzoso e infantil

103-1 Enfoque de Gestión Trabajo Infantil

103-2 Enfoque de Gestión Trabajo Infantil

103-3 Enfoque de Gestión Trabajo Infantil

103-1 Enfoque de Gestión Trabajo Forzoso

103-2 Enfoque de Gestión Trabajo Forzoso

103-3 Enfoque de Gestión Trabajo Forzoso

408-1

409-1

103-1 Enfoque de gestión presencia en el mercado

103-2 Enfoque de gestión presencia en el mercado

102-3 Enfoque de gestión presencia en el mercado

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 Hu-

manos. La condena del trabajo infantil y el trabajo forzoso han sido también reflejadas expresamente en la Política de Derechos Humanos de ENDESA, apro-

bada por su Consejo de Administración el 24 de junio de 2013. Asimismo, cabe destacar que ENDESA opera en un entorno (España y Portugal) donde existe un marco normativo que establece las garantías necesarias para que no se produzcan vulneraciones en materia de trabajo infantil o forzoso. ENDESA, para garantizar el estricto cumplimiento de la legislación vigente, así como los es-

tándares internacionales y los principios de la OIT en esta materia, dispone de los mecanismos de prevención, control y seguimiento más avanzados. Como resultado, no se ha producido ninguna queja en esta materia durante 2019.

Asimismo, hace extensivo este planteamiento a todas las empresas contratistas y proveedores con los que mantiene

relación. Para ello, incorpora cláusulas de Derechos Humanos en las condiciones generales de contratación, evalúa aspectos de Derechos Humanos en el sistema de calificación de proveedores y realiza auditorías sociales para la verificación del cumplimiento.

Para más información, ver capítulo *Cadena de suministro*

## 4.4. Política retributiva

102-36 103-1 Enfoque de Gestión Presencia en el mercado 103-2 Enfoque de Gestión Presencia en el mercado

103-3 Enfoque de Gestión Presencia en el mercado

La política retributiva de ENDESA se encuentra alineada con las recomendaciones de la normativa nacional e internacional en materia de Gobierno Corporativo. Su principal objetivo es retener, atraer y motivar a los mejores profesionales, asegurando el mantenimiento de la equidad interna, de la competitividad externa y establecer una remuneración acorde con las mejores prácticas del mercado.

En este sentido, la política retributiva de ENDESA vela por una compensación competitiva y equitativa de sus empleados. La remuneración se determina atendiendo al análisis de competitividad externa en base a encuestas salariales de mercado, mediante una metodología de valoración de puestos con criterios de empresas similares en cuanto a número de empleados y facturación.

Asimismo, la política retributiva de ENDESA pone en valor los principios de meritocracia. En el ejercicio 2019, al igual que en años anteriores, se ha realizado el proceso de revisión salarial individual para todos los empleados, alcanzando todas las categorías profesionales. Dichos procesos tienen

como finalidad principal reconocer el esfuerzo de las personas y su compromiso con la Sociedad, asignando ajustes retributivos de manera diferenciada, al mismo tiempo que se garantizan los mínimos que se establecieron en el IV Convenio Marco. Esta política contribuye además a potenciar el pa-

pel del gestor en el reconocimiento de las personas.

En el año 2019 se ha realizado un ejercicio de transparencia en la comunicación a la plantilla del proceso de revisión salarial, haciendo especial hincapié en la mirada de género.

401-2

| Beneficios sociales no exigidos por ley  |                  | España y Portugal |        |
|--|------------------|-------------------|--------|
| Asistencia médica  | (Miles de Euros) | 2017              | 3.086  |
|  |                  | 2018              | 3.176  |
|  |                  | 2019              | 3.611  |
| Actividades culturales y recreativas   | (Miles de Euros) | 2017              | 972    |
|  |                  | 2018              | 983    |
|  |                  | 2019              | 1.042  |
| Financiación del consumo eléctrico   | (Miles de Euros) | 2017              | 12.735 |
|  |                  | 2018              | 15.230 |
|  |                  | 2019              | 15.828 |
| Seguro de accidentes fuera del ámbito profesional  | (Miles de Euros) | 2017              | 1.090  |
|  |                  | 2018              | 625    |
|  |                  | 2019              | 853    |
| Fondos de pensiones  | (Miles de Euros) | 2017              | 51.407 |
|  |                  | 2018              | 50.621 |
|  |                  | 2019              | 43.243 |
| Otros (por ejemplo: bonus por antigüedad, ayudas especiales por matrimonio, compra de casa, etc) | (Miles de Euros) | 2017              | 17.675 |
|  |                  | 2018              | 15.405 |
|  |                  | 2019              | 15.122 |
| Empleados involucrados en la política de beneficios sociales                                     | (n.)             | 2017              | 9.599  |
|  |                  | 2018              | 9.946  |
|  |                  | 2019              | 9.952  |

102-36

103-1 Enfoque de Gestión Presencia en el mercado

103-2 Enfoque de Gestión Presencia en el mercado

103-3 Enfoque de Gestión Presencia en el mercado

## Retribución Flexible

En 2019, ha seguido incrementándose el número de empleados de ENDESA adheridos a su plan de Retribución Flexible, alcanzando un porcentaje de adhesión del 44,8% (4.462 empleados). Se trata de un sistema de compensación mediante el cual cada empleado decide, voluntariamente, cómo percibir parte de su retribución dineraria para que se adapte a sus necesidades personales y familiares en cada momento. Mediante la contratación de ciertos productos y servicios a través de la Empresa, los empleados pueden

incrementar su disponibilidad neta debido a las ventajas fiscales que la Ley del IRPF concede a determinados productos y servicios. El plan de ENDESA incluye los productos Seguro de Salud, Ticket Guardería, Tarjeta Comida, Tarjeta Transporte y Formación.

## Realización de horas extraordinarias

Por otro lado, a través de los diferentes Convenios Colectivos, la Dirección de la Empresa y de la Representación

Social convienen en la necesidad de reducir al mínimo imprescindible la realización de horas extraordinarias, mediante el establecimiento de herramientas y sistemas de organización del trabajo que posibiliten una mejora permanente de la eficiencia de la Organización, respetando en todo caso la legislación vigente y en especial, lo dispuesto en el RD 1561/1995, de 21 de septiembre de 1995. Así, el Convenio Colectivo establece que, en caso de la necesidad de realización de horas extraordinarias, los empleados podrán optar entre mecanismos de compensación económica o mecanismos de compensación mixta (económica y horas de descanso).

## Remuneración de Directivos y Empleados

A continuación, se detallan las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional. Se ha considerado salarios fijos, variables y beneficios sociales.

### Remuneración media por edad (€) Salario fijo + Variable

|       | España y Portugal |           |           |
|-------|-------------------|-----------|-----------|
|       | 2017              | 2018      | 2019      |
| <30   | 33.630,97         | 34.671,10 | 34.785,01 |
| 30-50 | 57.668,97         | 59.452,55 | 57.070,49 |
| >50   | 73.491,12         | 75.764,04 | 74.767,60 |

Nota: Debido al nuevo criterio establecido en los tramos de edad y por falta de disponibilidad de valores desagregados para el recalcado de años anteriores, los datos de remuneración de los años 2017 y 2018 no están actualizados a dicho criterio, aunque al tratarse de valores medios su diferencia no es significativa.

### Remuneración media por categoría profesional y sexo (€) Salario fijo + Variable

|              | España y Portugal |                |                |                    |               |               |                                       |               |               |                  |               |               |                  |               |               |
|--------------|-------------------|----------------|----------------|--------------------|---------------|---------------|---------------------------------------|---------------|---------------|------------------|---------------|---------------|------------------|---------------|---------------|
|              | Directivos        |                |                | Mandos Intermedios |               |               | Administrativos y personal de oficina |               |               | Operarios        |               |               | Media            |               |               |
|              | 2017              | 2018           | 2019           | 2017               | 2018          | 2019          | 2017                                  | 2018          | 2019          | 2017             | 2018          | 2019          | 2017             | 2018          | 2019          |
| Hombres      | 192.707,45        | 193.017        | 200.544        | 78.119,62          | 77.805        | 76.721        | 60.448,43                             | 61.970        | 57.857        | 57.640,24        | 57.695        | 54.407        | 68.839,53        | 69.300        | 67.240        |
| Mujeres      | 155.034,47        | 156.028        | 171.476        | 69.671,93          | 67.474        | 67.913        | 50.727,67                             | 50.958        | 50.646        | 51.677,82        | 54.562        | 57.838        | 61.150,47        | 60.937        | 61.565        |
| <b>Media</b> | <b>186.719,28</b> | <b>186.517</b> | <b>195.189</b> | <b>75.461,19</b>   | <b>74.450</b> | <b>73.864</b> | <b>57.640,24</b>                      | <b>58.830</b> | <b>56.134</b> | <b>57.452,22</b> | <b>57.607</b> | <b>54.518</b> | <b>67.080,51</b> | <b>67.362</b> | <b>65.901</b> |

## Brecha salarial

En 2019 se ha realizado un estudio por menorizado sobre los salarios de los empleados y las diferencias existentes entre hombres y mujeres, y se han analizado dos tipos de indicadores, la media y la mediana, para llegar a un conocimiento más profundo sobre sus causas.

Por un lado, se ha analizado la media de los salarios entre hombres y mujeres de ENDESA que muestra una mejora respecto a 2018 de 3,7 puntos porcentuales (de 12,1% a 8,4%). Este resultado es consecuencia de la actuación a través de los procesos de revisión salarial, en los que se ha aunado meritocracia con monitorización de la revisión por género, para evitar posibles sesgos.

Aun así, el dato de 8,4% de diferencia salarial ha sido estudiado en profundidad. Se ha realizado un análisis desglosado para llegar a comparar los puestos de mismo valor, y de este estudio se ha concluido que no hay diferencias significativas en los salarios medios de hombres y mujeres. En los casos con

mayores diferencias puede observarse que vienen causadas por el efecto del número de años de permanencia en la empresa, la incorporación bajo convenios colectivos diferentes y por menor presencia de mujeres en determinadas posiciones de alto contenido técnico.

Podemos concluir por tanto que, en ENDESA la discriminación salarial no es la responsable principal de la brecha salarial siendo la composición de la plantilla, con un número mucho mayor de hombres en posiciones de mayor responsabilidad, y el efecto del momento de incorporación en la empresa, el origen principal de la brecha salarial.

Para comprender la existencia de esta desigualdad en la composición de la plantilla de ENDESA, han de tenerse en cuenta diversos factores: El carácter industrial de la Compañía, la baja tasa de rotación de la plantilla y la composición histórica de género de la Compañía, debida a factores culturales y sociodemográficos históricos (menor número de mujeres que accedían históricamente a estudios universitarios, menor presencia femenina en carreras técnicas,

etc.), lo que se traduce en una mayor antigüedad media de los hombres frente a las mujeres. A ello se suman otras variables, también históricas, como las condiciones de convenios de origen.

Por otro lado, se ha analizado la mediana como indicador de brecha salarial en ENDESA. Este indicador evita el efecto de los valores más extremos y arroja información específica sobre el dato de discriminación salarial ya que no está afectado por el número de personas que componen cada colectivo. Por lo señalado anteriormente, entendemos que la mediana es un indicador más adecuado para medir la brecha salarial ocasionada por discriminación salarial de género. Con este análisis, los valores situados en la zona media arrojan un dato de brecha de un 2,5% en 2019 confirmando la ausencia de discriminación salarial.

Para mayor transparencia, y a efectos de permitir la comparabilidad con los datos del año pasado, este año excepcionalmente incluimos también los datos calculados usando la media, según el mismo criterio que el año pasado.

405-2

### Salario fijo + Variable (España y Portugal) (%)

|   | Brecha salarial <sup>1</sup><br>Mujeres vs Hombres 2018 | Brecha salarial <sup>1</sup><br>Mujeres vs Hombres 2019 | Brecha salarial <sup>2</sup><br>Mujeres vs Hombres 2019 |
|---|---|---|---|
| Directivos                                | 19,2  | 14,5  | 4,9   |
| Mandos Intermedios                        | 13,3  | 11,5  | 11,7  |
| Administrativos                           | 17,8  | 12,5  | 15,4  |
| Operarios                                 | 5,4   | -6,3  | 1,7   |
| Media <sup>1</sup> o Mediana <sup>2</sup> | 12,1  | 8,4   | 2,5   |

<sup>1</sup> La diferencia existente entre el **salario medio** de los hombres y las mujeres, como porcentaje del **salario medio** de los hombres, considerando salario fijo, variable y beneficios sociales, de conformidad con la Ley 11/2018, de 28 de diciembre ENDESA, SA.

<sup>2</sup> La diferencia existente entre la **mediana del salario** de los hombres y las mujeres, como porcentaje de la **mediana del salario** de los hombres, considerando salario fijo, variable y beneficios sociales, de conformidad con la Ley 11/2018, de 28 de diciembre ENDESA, SA.

102-36 103-1 Enfoque de Gestión Presencia en el mercado 103-2 Enfoque de Gestión Presencia en el mercado  
103-3 Enfoque de Gestión Presencia en el mercado

#### Mediana Salario fijo + Variable 2019 (España y Portugal) (€)

|                    | Hombre  | Mujer   | Mediana por categoría profesional |
|--------------------|---------|---------|-----------------------------------|
| Directivos         | 160.231 | 152.337 | 159.609                           |
| Mandos Intermedios | 72.567  | 64.064  | 69.627                            |
| Administrativos    | 55.785  | 47.173  | 53.995                            |
| Operarios          | 51.021  | 50.171  | 51.006                            |
| Mediana total      | 58.721  | 57.231  | 58.356                            |

## Relación entre la remuneración inicial y la remuneración mínima

202-1

La relación entre el salario inicial en ENDESA y el salario mínimo en España, que en 2019 ascendió a 1,88, se muestra acorde con la política de remuneración de la compañía, que busca aplicar las mejores prácticas del mercado, asegurando la competitividad externa, al objeto de atraer, retener, y motivar a los mejores profesionales.

#### Relación entre remuneración inicial y remuneración mínima

|   | 2018      |           | 2019      |           |
|---|-----------|-----------|-----------|-----------|
|   | Mujeres   | Hombres   | Mujeres   | Hombres   |
| Remuneración inicial                                      | 23.680,92 | 23.680,92 | 23.680,92 | 23.680,92 |
| Remuneración mínima España                                | 10.302,6  | 10.302,6  | 12.600    | 12.600    |
| Relación entre remuneración inicial y remuneración mínima | 2,30      | 2,30      | 1,88      | 1,88      |

## 4.5. Previsión social

201-3

Todos los trabajadores de ENDESA son partícipes del Plan de Pensiones, salvo renuncia expresa al mismo. Tras la firma del primer Convenio Marco, el 25 de octubre de 2000, quedó definido un sistema de Pensiones en régimen de aportación definida para la contingencia de jubilación, y de prestación definida para las contingencias de fallecimiento e incapacidad. En 2019, el número total de empleados con un fondo de pensiones individual auspiciado por la empresa fue de 9.741.

Se estableció un sistema de aportación compartida empresa-trabajador, siendo

la máxima de un 6% de la retribución pensionable para la empresa y un 3% sobre la misma retribución para el trabajador. La aportación de la empresa al plan de pensiones en 2019 fue de 32,26 millones de euros (esta cifra solo incluye el colectivo de aportación definida).

Adicionalmente, existen trabajadores afectados por convenios de origen, anteriores al Convenio Marco que se benefician de aportaciones adicionales que varían según cada convenio de origen.

La administración de los planes de pensiones de ENDESA es realizada de conformidad con los límites generales de gestión y asunción de riesgos marcados en las respectivas legislaciones vigentes y aplicables en España.

Actualmente el fondo de pensiones al que se encuentran adscritos los planes de pensiones promovidos por las sociedades de ENDESA asume aquellos riesgos que son inherentes a los activos en los que se encuentra invertido, principalmente:

- Los riesgos de la inversión en activos de renta fija se derivan tanto del movimiento de los tipos de interés como de la calidad crediticia de los títulos de la cartera.
- Los riesgos de la inversión en renta variable se derivan de la incidencia que pueda producirse por la volatilidad (variaciones) del precio de dichos activos, que es superior al de la renta fija.
- Los riesgos de la inversión en instrumentos financieros derivados se hallan en función del «apalancamiento»

201-3

que conllevan, lo que les hace especialmente sensibles a las variaciones de precio del subyacente (activo de referencia).

- Las inversiones en activos denominados en divisas distintas al euro conllevan un riesgo adicional derivado de las variaciones del tipo de cambio.
- Las inversiones en activos no negociados, al efectuarse en mercados de liquidez limitada y menor eficiencia,

presentan riesgos de valoración derivados tanto de los métodos que se utilicen como de la ausencia de precios de contraste en el mercado.

El plan de pensiones de ENDESA, está operado por una gestora que tiene en cuenta criterios de inversión socialmente responsable. Para ello, la gestora ha elaborado y aprobado una Declaración de Política de Inversión Socialmente Responsable que sintetiza el marco en el que se desarrolla la actividad de la so-

ciudad en esta materia con los patrimonios gestionados. La gestora del Plan incorpora cuestiones medioambientales, sociales y de buen gobierno (ASG) en los procesos de análisis y adopción de decisiones en materia de inversiones. Espera que las empresas y emisores en los que invertirá, desarrollen y lleven a cabo una estrategia ASG que maximice, a largo plazo, el valor para sus accionistas e inversores. Valorará de forma positiva la adhesión de las empresas al Pacto Mundial de Naciones Unidas.

## 5. Diálogo social

102-41

407-1

103-1 Enfoque de Gestión Libertad de asociación y negociación colectiva

103-2 Enfoque de Gestión Libertad de asociación y negociación colectiva

103-3 Enfoque de Gestión Libertad de asociación y negociación colectiva

103-1 Enfoque de Gestión Relaciones entre los trabajadores y la dirección

103-2 Enfoque de Gestión Relaciones entre los trabajadores y la dirección

103-3 Enfoque de Gestión Relaciones entre los trabajadores y la dirección

La consulta y participación de los trabajadores en temas de seguridad y salud laboral se viene instrumentalizando en virtud de lo previsto en los artículos 115 y siguientes del V Convenio Colectivo de ENDESA.

Con respecto a los procedimientos de negociación colectiva, en 2019 se realizaron siguiendo estrictamente la normativa española y de ENDESA con relación a reorganizaciones, traspasos de

trabajadores entre empresas del Grupo, etc., así como con la negociación del V Convenio Colectivo de ENDESA. En Portugal, las condiciones laborales se fijan a través del contrato de trabajo.

Las condiciones colectivas de trabajo se regulan en ENDESA a través de los distintos convenios colectivos, que 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.

102-41

En ENDESA existían 4 Convenios Colectivos en vigor al finalizar el año 2019, que afectaban a 9.032 personas, el 90,75% de la plantilla.

### Empleados ENDESA

| España                     | Empleados    |              | %          |            | Portugal                   | Empleados |           | %          |            |
|----------------------------|--------------|--------------|------------|------------|----------------------------|-----------|-----------|------------|------------|
|                            | 2018         | 2019         | 2018       | 2019       |                            | 2018      | 2019      | 2018       | 2019       |
| Personal de convenio       | 8.915        | 9.029        | 91,69      | 91,05      | Personal de convenio       | 4         | 3         | 10         | 8,33       |
| Personal fuera de convenio | 880          | 920          | 8,31       | 8,95       | Personal fuera de convenio | 36        | 33        | 90         | 91,67      |
| <b>Total España</b>        | <b>9.723</b> | <b>9.916</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>Total Portugal</b>      | <b>40</b> | <b>36</b> | <b>100</b> | <b>100</b> |



402-1 103-1 Enfoque de Gestión Relaciones entre los trabajadores y la dirección

103-2 Enfoque de Gestión Relaciones entre los trabajadores y la dirección

103-3 Enfoque de Gestión Relaciones entre los trabajadores y la dirección

103-1 Enfoque de Gestión Libertad de asociación y negociación colectiva

103-2 Enfoque de Gestión Libertad de asociación y negociación colectiva

103-3 Enfoque de Gestión Libertad de asociación y negociación colectiva

De conformidad con la normativa laboral española, así como con la normativa laboral de ENDESA durante el ejercicio 2019, están establecidos los criterios que deben operar en caso de que se produzcan reordenaciones societarias y reorganización empresarial, contemplándose que se pondrán en conocimiento de la Representación Social con, al menos, 30 días de antelación a la efectividad de las operaciones de reordenación societaria y reorganización empresarial.

En el ámbito de la negociación colectiva, las actuaciones más relevantes en 2019 han sido:

- Negociación del V Convenio Colectivo Marco de ENDESA.
- Negociación sobre el procedimiento de gestión de recolocación de excedentes de Generación Térmica.
- Negociación sobre el procedimiento de gestión de recolocación de excedentes de «Business to Business» (B2B).

En el ámbito de ENDESA en España, cabe destacar que el 23 de enero de 2020 se procedió a la firma del V Convenio Colectivo Marco de ENDESA, así como del Acuerdo Marco de Garantías

para ENDESA, S.A. y sus filiales eléctricas domiciliadas en España, y el Acuerdo Voluntario de Suspensión o Extinción de los contratos de trabajo (véase Nota 38 de la Memoria de las Cuentas Anuales consolidadas al ejercicio anual terminado a 31 de diciembre de 2019).

El 43,98% de los empleados está afiliado a algún sindicato a finales del 2019.

España ha formado parte de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) desde su fundación, y la normativa convencional de ENDESA se ajusta a los Convenios en vigor ratificados por España.

## 6. Clima laboral

ENDESA realiza una encuesta de clima cada dos años para conocer la motivación y compromiso de los empleados con la empresa la última realizado fue en noviembre de 2018, el resultado fue de 60,5/100. Durante el año 2019, se han puesto en marcha planes de acción en diferentes áreas de la Sociedad y a todos los niveles, con el objetivo de incrementar la motivación el bienestar y el compromiso de los empleados/as con la organización.

Las iniciativas que forman estos planes están dirigidas a potenciar las fortalezas de ENDESA y utilizarlas como palancas para reforzar las áreas de mejora identificadas. Un buen número de ellas están orientadas a seguir mejorando las habilidades de gestión en entornos cada vez más flexibles y más diversos.

Otro conjunto importante de medidas se dirige a potenciar la participación de los empleados en la toma de decisiones de los proyectos y procesos, desarrollando los valores de confianza, proactividad, responsabilidad e innovación en los que ENDESA basa su modelo de gestión.

Como ejemplo de algunas acciones incluidas en estos planes de acción de clima cabe destacar:

- Proyecto de transformación cultural Cambiamos, que pretende definir una estrategia de comunicación con un marcado carácter emocional, con el objetivo de transmitir a los empleados el proceso de transformación en el que se encuentra la compañía; la solvencia y solidez de su plan estra-

tégico; el compromiso con la sostenibilidad y el cambio climático como propósito de ENDESA y la iniciativa de los empleados como motor del cambio.

- La continuidad en la apuesta por políticas de flexibilidad como el potente impulso dado al proyecto de Trabajo Fuera de la Oficina. Sin duda esta iniciativa ha ayudado a impulsar las políticas de flexibilidad laboral, y a sentar una sólida y coherente base hacia un nuevo modelo de trabajo.
- El proyecto piloto *Smart Workplace* en ENDESA X, que transforma varios ejes fundamentales en el modo de trabajo de una unidad de negocio: los espacios físicos, la tecnología, los procesos y las políticas de recursos

humanos. Integrando armónicamente estos aspectos del trabajo diario, se pretende conseguir que los equipos sean más creativos, innovadores

y ágiles en el desarrollo de proyectos, con lo que se persigue una mejora del rendimiento y de los resultados de negocio.

Los planes de acción de clima han tenido un seguimiento periódico, para asegurar el cumplimiento de la planificación y los objetivos planteados para 2019.

## 7. Gestión responsable de las personas en ENDESA

103-1 Enfoque de Gestión Empleo

103-2 Enfoque de Gestión Empleo

103-3 Enfoque de Gestión Empleo

ENDESA, dentro de su enfoque de gestión responsable de las personas, desarrolla anualmente diversas actividades en cada una de estas dimensiones:

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

### 7.1. La apuesta de ENDESA por la diversidad

103-1 Enfoque de Gestión no discriminación

103-2 Enfoque de Gestión no discriminación

103-3 Enfoque de Gestión no discriminación

103-1 Enfoque de Gestión diversidad e igualdad de oportunidades

103-2 Enfoque de Gestión diversidad e igualdad de oportunidades

103-3 Enfoque de Gestión diversidad e igualdad de oportunidades

ENDESA cree en la diversidad entre sus empleados como un elemento enriquecedor para la Empresa. El progresivo aumento de mujeres en plantilla, la incorporación de personas de otras

nacionalidades, así como personas con discapacidad son muestra del respeto a las distintas dimensiones que conforman su Política de Diversidad. En cuanto a la edad, progresivamente se han ido

incorporando personas más jóvenes, lo que permite disponer de una plantilla que conjuga a la vez veteranía con una paulatina renovación.

## ENDESA ha sido galardonada con el premio divem, su gestión de la diversidad cultural

Endesa ha sido premiada con el premio DIVEM a las Empresas Socialmente Responsables. Este galardón reconoce la puesta en valor del aporte económico y social que genera la diversidad cultural en el ámbito empresarial.

La Compañía ha sido reconocida por su proyecto dirigido a favorecer que las niñas apuesten por carreras de ciencia y tecnología, y el desmonte de estereotipos. En este marco, ENDESA ha firmado un convenio con la Comunidad de Madrid, y desarrolla este proyecto en colegios públicos y concertados donde hay alumnado de origen inmigrante, lo que favorece el acceso real en igualdad de oportunidades.

Las empresas ganadoras de la edición 2019 han sido: Coca Cola, Huete, Alimerka, Nueva Pescanova, Epyme, Tiebel y ENDESA.



|   |   |
|---|---|
| 103-1 Enfoque de Gestión diversidad e igualdad de oportunidades | 103-2 Enfoque de Gestión diversidad e igualdad de oportunidades |
| 103-3 Enfoque de Gestión diversidad e igualdad de oportunidades | 103-1 Enfoque de Gestión no discriminación                      |
| 103-2 Enfoque de Gestión no discriminación                      | 103-3 Enfoque de Gestión no discriminación                      |
| 103-2 Enfoque de Gestión Empleo                                 | 103-1 Enfoque de Gestión Empleo                                 |
| 103-2 Enfoque de Gestión Empleo                                 | 103-3 Enfoque de Gestión Empleo                                 |

## 7.1.1. La Política de Diversidad e Inclusión

ENDESA, en el marco de su Política de Diversidad e Inclusión y de la política de Derechos Humanos de la Compañía, rechaza toda forma de discriminación y se compromete a garantizar y promover la diversidad, la inclusión y la igualdad de oportunidades. ENDESA hace todo lo posible para fomentar y mantener un clima de respeto hacia la dignidad y la individualidad de la persona, y vela por los más altos estándares de confidencialidad con respecto a cualquier información relacionada con la esfera privada del empleado de la que pueda llegar a ser conocedora. Por lo tanto, también en cumplimiento de los valores y principios incluidos en el Código Ético de ENDESA, y como parte del mismo, la Compañía adopta los siguientes principios fundamentales:

- No discriminación.
- Igualdad de oportunidades y de dignidad para todas las formas de diversidad.
- Inclusión.
- Conciliación de la vida personal, familiar y profesional.

En base a los principios anteriores, ENDESA se compromete a implantar acciones específicas para promover la no discriminación y la inclusión en las siguientes áreas de la diversidad, definiendo el siguiente plan de acción:

| Género   | Nacionalidad   | Discapacidad  | Edad  |
|--|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Igualdad de género en procesos de selección internos y externos.</li> <li>• Programa parental.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa de tutorías para expatriados.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación de un referente interno (focal point).</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa de tutorías para nuevas incorporaciones.</li> <li>• Transferencia de conocimiento entre seniors y juniors.</li> </ul> |

406-1

En 2019 no ha habido ningún incidente de discriminación en ENDESA, hecho del que la Compañía informa periódicamente a la Representación de los Trabajadores.

## 7.1.2. Promoción de la igualdad de género

ENDESA promueve la igualdad de género en todos los ámbitos de la Empresa, con especial atención en lo referido a las posiciones de responsabilidad y a la contratación de personal, objetivos ambos incluidos en el Plan de ENDESA de Sostenibilidad 2019-2021.

Así, en 2019 la cifra de contratación de mujeres alcanzó el 37,9%.

Con respecto a las posiciones de responsabilidad, el porcentaje de puestos de responsabilidad (directivos) cubiertos por mujeres en 2019 crece hasta el 18,7% (17,5% en 2018).

### Aplicación de la política

ENDESA promueve la igualdad de género en todos los ámbitos de la Empresa y con este fin ha definido un Plan de Acción de Género, alineado con la Política de Diversidad, orientado a tres grandes

objetivos: aumentar la presencia de mujeres en la compañía, aumentar la presencia de mujeres en puestos de responsabilidad y garantizar la igualdad en materia salarial. Para alcanzar estas metas se desarrollan diversas iniciativas a corto, medio y largo plazo.

Una de estas principales acciones a corto plazo es el objetivo de alcanzar el 50% de mujeres en los procesos de selección, y el compromiso de incluir al menos una mujer en la terna final de estos procesos. Desde 2017, ENDESA monitoriza la evolución de este dato a través del reporte trimestral realizado sobre la Política de Diversidad e Inclusión.

Para mejorar la cuota femenina en puestos tradicionalmente masculinos, ENDESA trabaja en iniciativas a largo plazo, como el fomento de vocaciones tecnológicas, especialmente en estudios técnicos o denominados *STEM* (acrónimo en inglés de ciencias, tecnología, ingeniería y matemáticas) entre estudiantes de sexo femenino.

ENDESA ha realizado en 2019 una apuesta importante por despertar el interés entre las jóvenes. Cerca de 600 niñas han participado en iniciativas dirigidas a este fin, entre las que destacan:

- Programas como Orienta-T, para más información ver apartado 4.3 *Proyectos de Educación del capítulo Relación responsable con las comunidades*.
- Otro de los proyectos destacables en 2019, es el proyecto Desmontando estereotipos. Se trata de una iniciativa de coeducación en las aulas en la que, junto con expertos psicólogos, ENDESA se ha acercado a diversos colegios a «desmontar» los estereotipos.

tipos de género y acercar la ciencia a las niñas mediante talleres dirigidos a alumnos y a profesores.

Otra de las líneas de acción del Plan de Género va dirigida a viabilizar el talento femenino y favorecer el desarrollo e incorporación de mujeres a niveles de responsabilidad dentro de la Empresa. En este sentido se han realizado diferentes programas con el fin de favorecerlo, como el programa *Women Mentoring y Take the Lead* destinado al desarrollo, empoderamiento y visibilidad de mujeres que ocupen mandos intermedios dentro de la compañía.

En esta línea, con el objetivo de reforzar el rol de las mujeres en la tecnología y dar visibilidad a nuestras empleadas en posiciones técnicas, ENDESA patrocinó, y estuvo representada por una de sus empleadas, la Conferencia WiDS 2019 - *Women in Data Science*. Se trata de un evento mundial organizado por la Universidad de Stanford y Fundación Telefónica, cuyo objetivo es inspirar y educar a los científicos de datos en todo el mundo y apoyar el papel de las mujeres en esta disciplina.

Además, anualmente ENDESA realiza el ejercicio de diseñar el plan de sucesión para aquellas posiciones con responsabilidad estratégica en la organización. Entre los criterios establecidos que deben cumplirse para la identificación de los posibles sucesores está la diversidad de género. Esto significa que al menos uno de los sucesores propuestos para cada posición debe ser mujer.

ENDESA desarrolla programas parentales destinados a equilibrar las necesidades que tienen las personas como padres y sus aspiraciones de crecimiento profesional. Estos consisten en una serie de en-

trévistas estructuradas entre los empleados, sus gestores y *Business Partners*, que son los profesionales de ENDESA que trabajan estrechamente con la línea de negocio para identificar sus necesidades y cubrirlas, optimizando el desarrollo profesional y el bienestar y satisfacción de los empleados antes y después de la experiencia de la maternidad y paternidad para aumentar su valor, tanto para el trabajador como para la Compañía.

Como complemento a este programa, ENDESA ha puesto a disposición de sus empleados la Plataforma *online* educativa '*Gestionando hijos*' en la que colaboran más de 40 expertos en educación. El objetivo de la iniciativa es apoyar a madres y padres en la labor de la educación de sus hijos.

En diciembre de 2019, en el marco de los Días de la Diversidad, se realizaron los talleres Educar para el Futuro en las sedes de Sevilla y Zaragoza, con el objetivo de sensibilizar a los participantes acerca de la educación como motor de la igualdad de género y promover el desarrollo del talento desde una educación libre de sesgos de género.

## Compromisos voluntarios con la Administración

En el marco de los compromisos voluntarios que ENDESA ha adquirido con el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (en adelante el Ministerio), cabe destacar los siguientes:

- Distintivo de Igualdad en la Empresa.
- Iniciativa «Más mujeres, mejores empresas».

- Iniciativa «Por una sociedad libre de violencia de género».

### • Distintivo de Igualdad en la Empresa

Como resultado de la apuesta de ENDESA por la igualdad, el Ministerio concedió a ENDESA en 2010 el distintivo «Igualdad en la Empresa».

En 2017, ENDESA obtuvo la renovación de la concesión del Distintivo de Igualdad en la Empresa por parte del Ministerio hasta 2020, cuando se solicitará la próxima renovación. Anualmente se presentan los correspondientes informes para mantener dicha concesión. Además, ENDESA forma parte de la Red de Empresas con distintivo de Igualdad y ha colaborado activamente en las distintas iniciativas impulsadas por esta Red.

### • Iniciativa «Más mujeres, mejores empresas»

Como muestra de su compromiso por impulsar y avanzar en el ámbito de la diversidad de género, ENDESA firmó en 2019 el nuevo protocolo con el Ministerio de Igualdad. Este protocolo fija ambiciosos objetivos durante el periodo de vigencia del protocolo 2019 -2023 con el fin de promover y aumentar la presencia de la mujer en puestos de responsabilidad. Esta acción se enmarca dentro de la iniciativa del Ministerio de Igualdad «Más mujeres, mejores empresas».

## Plan de Igualdad del Convenio

ENDESA dispone de un Plan de Igualdad que contiene Políticas de Recursos

## 103-1 Enfoque de Gestión Empleo

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. Igualmente, cuenta 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, tanto para madres como para padres, 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.

Por último, en el ámbito de la lucha contra la violencia de género, cabe recordar que el Plan de Igualdad de ENDESA integrado en el Convenio Colectivo Marco, incluye medidas especiales para la protección de las víctimas de violencia de género.

## 103-2 Enfoque de Gestión Empleo

## 103-3 Enfoque de Gestión Empleo

### 7.1.3. Promoción de otras dimensiones de la diversidad (edad, nacionalidad y discapacidad)

#### Edad

Para gestionar la diversidad generacional, asegurando la integración, la motivación y la transferencia de conocimiento, ENDESA ha puesto en marcha las siguientes iniciativas:

- Programa de tutorías para nuevas incorporaciones.
- Iniciativas de transferencia de conocimiento.

Los programas de tutorías tienen la finalidad de apoyar a los empleados en sus principales períodos de transición y, especialmente tras su contratación en la Compañía.

Las iniciativas de transferencia de conocimiento incluyen tanto los programas de *mentoring*, así como aquellas acciones de formación interna en las cuales los formadores son personal experto senior o junior.

#### Nacionalidad

Para gestionar las diferencias entre las personas de distintas nacionalidades y fomentar su integración, existe un programa de tutorías para expatriados a través del cual se les asigna un tutor perteneciente al país de destino que les ayuda y apoya durante su período de expatriación.

#### Discapacidad

ENDESA ha continuado ofreciendo a sus empleados en activo el Plan Familia,

desarrollado por la Fundación Adecco. A través del mismo, durante 2019, 76 familiares de empleados con alguna discapacidad han disfrutado de asesoramiento y terapias asistenciales personalizadas. También a través de Fundación Adecco, por segundo año, ENDESA ha ofrecido a los beneficiarios del Plan Familia, un campamento de verano de una semana de duración en el que participaron 18 hijos de empleados con discapacidad.

En esta línea, con el objetivo apoyar a los empleados en este ámbito, en colaboración con Fundación Randstad, se ha continuado ofreciendo un servicio especializado de consulta confidencial para dar información y asesoramiento en materia de discapacidad.

Además, en este ámbito, con el objetivo de ampliar conocimientos sobre discapacidad y sensibilizar sobre la importancia de su inclusión laboral, en 2019 se puso en marcha una formación *online* accesible para todos los empleados que tiene como fin sensibilizar y eliminar etiquetas sobre discapacidad.

En el marco de los Días de la Diversidad, en el ámbito de la discapacidad, se realizó en la sede de Sevilla, una experiencia de realidad virtual con más de 60 participantes con el objetivo de sensibilizar sobre la inclusión de personas con discapacidad visual. Estos participantes pudieron experimentar cómo se enfrentan personas con discapacidad visual a situaciones cotidianas en el entorno laboral.

## 405-1

La Compañía ha dado servicio de apoyo a los 79 empleados con discapacidad que tiene este año en plantilla.

**Personas contratadas con discapacidad**

| 2017 | 2018 | 2019 |
|------|------|------|
| 80   | 76   | 79   |

## 7.2. Conciliación de la vida profesional, personal y familiar

En 2019, 6.825 empleados (2.020 mujeres y 4.805 hombres) se beneficiaron de alguna línea de actuación dirigida a la conciliación de la vida profesional personal y familiar en ENDESA.

**Número de empleados que se beneficiaron de alguna línea de actuación dirigida a la conciliación de la vida profesional, personal y familiar en 2019**

|         |       |
|---------|-------|
| Hombres | 4.805 |
| Mujeres | 2.020 |

ENDESA ha seguido impulsando varias líneas de actuación que consoliden la cultura de trabajo flexible y que faciliten el equilibrio personal, familiar y profesional de los empleados. Las medidas que la Empresa está ejecutando para facilitar la conciliación de la vida laboral y personal, se engloban en cinco grandes grupos: calidad en el empleo (contrato indefinido, planes de pensiones, salud y bienestar, apoyo a expatriados, etc.), flexibilidad temporal y espacial (reducciones de jornada, excedencias, permisos retribuidos, etc.), apoyo a la familia (excedencias, permisos y flexibilidad horaria para cuidado de familiares, ayudas a mayores dependientes, etc.), desarrollo profesional (formación

profesional / técnica / en habilidades / en idiomas, programas de voluntariado, coaching, etc.) e Igualdad de oportunidades (asistencia profesional para víctimas de violencia de género, asesoramiento médico, etc.).

En 2019 ENDESA ha continuado ofreciendo a sus personas medidas que permiten la adaptación de la jornada de trabajo a sus necesidades, 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.

Entre estas medidas que ENDESA ha continuado promoviendo está el proyecto de «Trabajo Fuera de la Oficina». Esta modalidad innovadora de trabajo basada en la confianza permite al empleado una mayor flexibilidad y autonomía en elección de espacios, tiempos y formas de trabajo. En total, 2.399 empleados (1.183 mujeres y 1.216 hombres) han participado en esta iniciativa durante el año 2019.

Por otra parte, los programas de «Días sin cole» y los campamentos han continuado ofreciendo una alternativa de ocio a los hijos de los empleados, con objeto de facilitarles soluciones en los días o periodos de vacaciones en los que los empleados tienen que trabajar y necesitan conciliar su vida profesional, personal y familiar.

En las sedes de Barcelona, Madrid y Sevilla, con el fin de favorecer a las mujeres que han sido madres, se ha continuado ofreciendo el servicio de salas de lactancia.

ENDESA, como empresa firmemente comprometida con la salud de sus

empleados promueve desde 2011 el Programa Entrénate. Dicho programa fomenta la práctica del deporte, a través de una subvención de la Empresa al empleado por un importe máximo de 25 euros al mes. Al finalizar 2019, eran más de 4.297 personas el número de empleados acogidos a dicho programa.

**Número de personas totales por tipo de medida de conciliación\***

|                             |       |
|-----------------------------|-------|
| Trabajo Fuera de la Oficina | 2.399 |
| Programa Entrénate          | 4.297 |
| Flexibilidad horaria        | 1.413 |

\* Un empleado puede acogerse a más de una medida de conciliación.

Para todas sus personas ENDESA pone a su disposición un Canal Ofertas específico por ser empleado. A través de la intranet corporativa, en este canal se incluyen una gran variedad de productos y servicios a precios competitivos que van desde ofertas de ocio a otras vinculadas al bienestar personal. Igualmente existe un apartado sobre formación que recoge una serie de programas de aprendizaje en distintas disciplinas, por ejemplo, en idiomas. En este sentido, existen cursos tanto en España como en el extranjero, dirigidos para adultos o para hijos de empleados. Por último, destacar que este Canal Ofertas también está abierto a la solidaridad, ya que existe una sección a través de la que se ofrece la posibilidad de realizar donaciones a distintas entidades sociales dedicadas a la mejora de las condiciones de vida de los más necesitados.

En 2019, ENDESA ha continuado poniendo a disposición de sus empleados en la sede de Madrid la «sala To Do» que, con un horario ininterrumpido y mediante pago *online*, aglutina los servicios que ayudan a facilitar la vida de

## 103-1 Enfoque de Gestión Empleo

los empleados. En concreto: arreglos de ropa y calzado, tintorería, lavandería, asesoramiento financiero, reparación de móviles, *tablets* y ordenadores. Además,

## 103-2 Enfoque de Gestión Empleo

existe una aplicación que permite a las personas compartir el vehículo particular en sus trayectos de ida y vuelta a la oficina, servicio de *car e-sharing* con una flota

## 103-3 Enfoque de Gestión Empleo

de vehículos eléctricos para uso profesional, limpieza y arreglos de coche, clases de yoga, pilates y gimnasia de mantenimiento, nutricionista y agencia de viajes.

## 401-3

#### Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo (nº)

|   |     |
|---|-----|
| Empleados que disfrutaron de permiso de baja por paternidad   | 265 |
| Empleados que disfrutaron de permiso de baja por maternidad   | 82  |
| Empleados que se reincorporaron a su puesto de trabajo tras la finalización de la baja por paternidad   | 262 |
| Empleados que se reincorporaron a su puesto de trabajo tras la finalización de la baja por maternidad   | 67  |
| 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 | 230 |
| 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 | 96  |

## 7.3. Apuesta por las personas con capacidades diferentes

Con el fin de colaborar en la integración de personas con discapacidad, en 2019 se ha mantenido la colaboración con las Fundaciones Adecco, Randstad, Prevent y Universia. En colaboración con estas entidades se realizan diversas acciones tales como:

- Acciones de voluntariado formativo dirigidas a personas en riesgo de exclusión social, entre las que ese encuentran personas con discapacidad, víctimas de violencia de género y parados de larga duración.
- En colaboración con la Fundación Prevent y con la Fundación Universia, se ha apoyado el programa de becas para la formación universitaria y de ciclos de grado superior dirigidas a estudiantes con discapacidad, con el objetivo de fomentar la igualdad de oportunidades en la educación superior y contribuir a la formación de profesionales cualificados para su inserción laboral.

- Colaboración en la difusión de la campaña de comunicación de Fundación Adecco con motivo del 3 de diciembre «El filtro del Empleo», a través de los canales de comunicación internos de ENDESA.

Como medidas alternativas, ENDESA ha seguido comprometiéndose con la contratación indirecta, a través de la compra de bienes y servicios a centros especiales de empleo.

## 7.4. Voluntariado corporativo

ENDESA apoya el voluntariado corporativo y por ello colabora en el desarrollo de diversos proyectos de desarrollo social con la implicación de sus empleados. El voluntariado corporativo actúa como un catalizador del resto de iniciativas e incrementa la cercanía e involucración de la Empresa con sus grupos de interés, aportando desarrollo y compromiso a los participantes. Además, constituye una firme apuesta por el desarrollo de las comunidades en las que opera, al contribuir con personal propio en actividades que aúnan el interés

de la Empresa y de sus grupos de interés, tales como facilitar el acceso a la energía a colectivos en situación vulnerable, fomentar la empleabilidad y una educación de calidad, o mejorar el medioambiente.

Como consecuencia de este firme compromiso, ENDESA apoya desde sus inicios en 2011 a Voluntare, la red internacional para la promoción del voluntariado corporativo, fruto de la alianza en empresas, entidades académicas y del tercer sector, para impulsar la expansión y profesionalización del voluntariado corporativo. Actualmente, dicha red está compuesta por 38 empresas y 45 entidades sociales.

Dentro de este marco, Voluntare promueve el encuentro, la generación y el intercambio de conocimiento, a través de la dinamización de grupos de trabajo, identificación y difusión de buenas prácticas, organización y participación en eventos de referencia, así como jornadas.



En esta línea, durante 2019 ENDESA ha acogido en su sede de Madrid el evento «Punto de Voluntariado», iniciativa pionera que se ha llevado a cabo con el objetivo de ser un evento de referencia para la presentación de proyectos de voluntariado corporativo estratégicos a las empresas interesadas en ofrecer a sus empleados actividades de alto valor añadido, tanto para la sociedad como para las empresas y los mismos voluntarios; facilitar a las empresas un punto de encuentro anual, con un formato novedoso, estructurado para acceder en una misma mañana a un amplio abanico de proyectos concretos; y facilitar a las entidades sociales la difusión de sus proyectos de voluntariado corporativo de forma ágil y eficiente. El formato ha sido el de un marketplace en el que las empresas han podido descubrir proyectos de voluntariado de alto impacto enfocados a los ODS. Han participado 30 entidades sociales, que han presentado 48 proyectos a 80 empresas.



Asimismo, ENDESA ha participado en los grupos de trabajo sobre «Voluntariado corporativo en el ámbito energético» y «Medición a la práctica», cuyos resultados se presentaron en el evento de celebración del 8º aniversario de Voluntare celebrado en julio en Madrid.

Durante 2019, ENDESA ha impulsado un proyecto de revisión del voluntariado corporativo que ha consistido en el lanzamiento de una encuesta de voluntariado corporativo a todos los empleados, que obtuvo una participación del 17,33% de la plantilla, lo que supone un alto nivel de participación e interés por el tema, seguido de la realización de focus con emplea-



dos en Barcelona, Madrid y Sevilla, entrevistas con los responsables de las áreas involucradas en el voluntariado corporativo y, por último, un taller de design thinking con la participación de empleados. De todo este proceso, se desprendió entre otras conclusiones un elevado interés por los temas medioambientales en línea con el propósito de la compañía.

Por otra parte, ENDESA ha puesto en marcha la campaña de comunicación Cumplimos Juntos, descrita en el apartado de Respeto de los derechos humanos del capítulo 1 Compromiso con la Sostenibilidad. Uno de los objetivos de la campaña es movilizar al empleado a la acción, por medio de su participación en actividades de voluntariado o en otro tipo de retos propuestos tanto por ENDESA como por ellos mismos.

En este contexto, ENDESA se ha adherido a la iniciativa #COMPANIES4SDGs y al proyecto de voluntariado corporativo multiempresa ODS al cole.

- #COMPANIES4SDGs tiene como objetivo promover los ODS entre las empresas y sus empleados, fomentar hábitos sostenibles entre los empleados y transmitirles cómo contribuir a los retos globales de los ODS, sensibilizar a la población sobre los retos globales del mundo y la forma en que pueden participar, alinear y fomentar un voluntariado corporativo alineado



a los ODS, a través de una campaña global, ofrecer a las empresas la oportunidad de sumarse al principal movimiento social global de la mano de expertos, de otras empresas y con el apoyo de IMPACT 2030. Cuenta con 43 empresas adheridas y 100 participantes, y a junio de 2019 han recibido información sobre los ODS más de 428.909 empleados en 45 países y se han movilizado 80.000 voluntarios aproximadamente.

- ODS al Cole es una propuesta educativa dinámica y atractiva para compartir los ODS y la Agenda 2030 con los colegios, y en particular entre los niños y niñas de primaria, y promover así su participación social y ciudadanía activa.

En cuanto a los proyectos de voluntariado corporativo puestos en marcha en 2019, se han desarrollado 14 proyectos de voluntariado, en los que han participado 277 voluntarios en horario laboral y 19 fuera de horario. Del total de 296 voluntarios, 12 han colaborado en ambas modalidades. Estos proyectos han supuesto una aportación total de 2.094 horas en horario laboral y 140 horas fuera de horario. Como resultado de estas actuaciones, en 2019 se han beneficiado casi 6.900 personas.

Con estos proyectos de voluntariado corporativo, ENDESA ha contribuido a los siguientes ODS:



## Contribución de los Proyectos de Voluntariado corporativo a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

| Proyectos de Voluntariado Corporativo   | 2 HAMBRE CERO | 3 SALUD Y BIENESTAR | 4 EDUCACIÓN DE CALIDAD | 5 IGUALDAD DE GÉNERO | 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO | 9 INDUSTRIAL, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA | 10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGNALES | 13 ACCIÓN POR EL CLIMA | 15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES | 17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS |
|---|---------------|---------------------|------------------------|----------------------|---|--|--------------------------------|------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------|
| Bosque ENDESA   |               |                     |                        |                      |   |  |                                | ✓                      | ✓                                 | ✓                                     |
| Reto Fórmula Student  |               |                     |                        |                      |   | ✓  |                                |                        |                                   | ✓                                     |
| Proyecto Coach  |               |                     | ✓                      |                      | ✓   |  |                                |                        |                                   | ✓                                     |
| Orienta-T   |               |                     | ✓                      | ✓                    |   |  |                                |                        |                                   | ✓                                     |
| ODS al cole   |               |                     | ✓                      |                      |   |  |                                |                        |                                   | ✓                                     |
| Sabes más si compartes lo que sabes   |               |                     |                        |                      | ✓   |  | ✓                              |                        |                                   | ✓                                     |
| Taller de eficiencia energética   |               |                     |                        |                      | ✓   |  | ✓                              |                        |                                   | ✓                                     |
| Programa de certificación de competencias de voluntarios ONU  |               |                     |                        |                      | ✓   |  |                                |                        |                                   | ✓                                     |
| Cambiando vidas   |               |                     |                        |                      | ✓   |  | ✓                              |                        |                                   | ✓                                     |
| Programa de mentoring para jóvenes emprendedores (Compe10cias LED)  |               |                     |                        |                      | ✓   |  | ✓                              |                        |                                   | ✓                                     |
| Formación profesional en el sector eléctrico para personas en riesgo de exclusión en España (Aula Endesa) |               |                     |                        |                      | ✓   |  | ✓                              |                        |                                   | ✓                                     |
| Campaña de recogida de alimentos  | ✓             | ✓                   |                        |                      |   |  |                                |                        |                                   | ✓                                     |
| Proyecto de rehabilitación de guardería en Oeiras   |               |                     | ✓                      |                      |   |  | ✓                              |                        |                                   |                                       |
| Desayunos y meriendas con corazón   | ✓             | ✓                   |                        |                      |   |  |                                |                        |                                   | ✓                                     |

Para más información ver apartado 4.5 *Voluntariado Corporativo*, del Capítulo *Relación responsable con las comunidades* (para el proyecto de Bosque ENDESA ver apartado 4.2.3. *Proyectos con componente socioambiental* del Capítulo *Sostenibilidad ambiental*)

**Taller de eficiencia energética:** En colaboración con la Fundación Prevent, esta iniciativa de voluntariado corporativo se dirige a personas en situación de vulnerabilidad y/o con necesidades educativas especiales, con el objetivo de que aprendan a entender una factura eléctrica y a optimizarla, a mejorar los hábitos de consumo en su vivienda y a conocer las posibilidades del bono social. En esta segunda colaboración, este año en Barcelona, ha participado un voluntario que ha impartido un taller al que han asistido 6 personas en situación de vulnerabilidad.

**Programa de certificación de competencias de voluntarios ONU:** Se trata de un programa piloto impulsado

por Voluntarios ONU para la certificación de las competencias adquiridas durante el voluntariado y promover, entre otras cosas, la mejora de la empleabilidad de los voluntarios de las Naciones Unidas. La metodología se basa en la experiencia de evaluación de habilidades y competencias del sector privado y se apoya en la participación voluntaria de expertos en recursos humanos o personas con amplia experiencia en la gestión de equipos. ENDESA ha participado en este proyecto piloto con 3 voluntarias que han certificado las competencias de los 4 voluntarios de la ONU.

### Programa de mentoring para jóvenes emprendedores (Compe10cias LED):

En las Islas Canarias, durante el mes de marzo, sus empleados han impulsado una de sus periódicas recogidas de alimentos, en esta ocasión a favor de Banco de Alimentos, Cáritas, Comedor del Rosario (Iglesia de Santo Domingo) y

Te acompañamos. En total, se han recogido 2.977 kg y en su organización han participado 26 voluntarios.

En colaboración con Cruz Roja Española, ENDESA ha participado en la iniciativa de voluntariado corporativo «Desayunos y meriendas con corazón» desarrollada en Madrid los días 5, 6 y 7 de abril, con la colaboración de 3 voluntarios. Una vez finalizada la recogida de alimentos, Cruz Roja entregó 503.194 desayunos y meriendas a niñas y niños pertenecientes a familias en riesgo de exclusión social en la Comunidad de Madrid.

Por último, ENDESA ha continuado dando soporte a diversas carreras solidarias, tales como Atades por un nuevo cole y Carrera de las empresas en Zaragoza, y Hay Salida en Madrid, y ha contribuido a la rehabilitación de una escuela en Portugal.

# Relación responsable con las comunidades

Más de **1 millón**

de beneficiarios en los 203 proyectos de desarrollo social gestionados en 2019.

**37%**

de la inversión dirigida a proyectos para promover el acceso a la energía.

**12,5 millones €**

en inversión social en 2019 según metodología LBG.

## Alianzas

con cerca de 1.700 instituciones públicas y privadas en los proyectos de desarrollo social



### Cumplimiento del PES 2019-2021

|                            | Línea de actuación                           | Objetivo 2019 | Resultado 2019 | Acciones a destacar  |
|----------------------------|--|---------------|----------------|--|
|                            | Acceso a la energía (nº beneficiarios)       | 300.000       | 423.468        | <ul style="list-style-type: none"> <li>52 proyectos de Acceso a la energía:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>272 convenios firmados con instituciones públicas contra la pobreza energética.</li> <li>Voluntariado energético.</li> <li>Formación a técnicos de servicios sociales y del Tercer Sector.</li> </ul> </li> </ul> |
| <b>Comunidades locales</b> | Educación (nº beneficiarios)                 | 52.000        | 73.267         | <ul style="list-style-type: none"> <li>28 proyectos de Educación:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Cátedras ENDESA Red.</li> <li>Programa OrientaT.</li> <li>School and Talent. Educación inclusiva y de calidad.</li> <li>Reto Tech. Fomento de vocaciones STEM.</li> </ul> </li> </ul>                                       |
|                            | Desarrollo socioeconómico (nº beneficiarios) | 130.000       | 133.052        | <ul style="list-style-type: none"> <li>48 proyectos de Desarrollo Socioeconómico:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Capacitate empleo Candelaria.</li> <li>Compe10cias Led.</li> <li>Savia.</li> <li>Cesión de uso de activos de la empresa.</li> </ul> </li> </ul>   |

# 1. El compromiso de ENDESA con las comunidades

413-1

103-1 Enfoque de gestión Impactos económicos indirectos

103-2 Enfoque de gestión Impactos económicos indirectos

103-3 Enfoque de gestión Impactos económicos indirectos

103-1 Enfoque de gestión Comunidades locales EUSS

103-2 Enfoque de gestión Comunidades locales EUSS

103-3 Enfoque de gestión Comunidades locales EUSS

103-1 Enfoque de gestión Comunidades locales

103-2 Enfoque de gestión Comunidades locales

103-3 Enfoque de gestión Comunidades locales

El compromiso de ENDESA con el desarrollo de las comunidades en las que opera se enmarca en la Política de Creación de Valor Compartido (CSV) de la empresa, la cual establece los principios generales, roles, responsabilidades y procedimientos a utilizar para la definición, implementación, financiación, monitorización y reporte de las actuaciones, procesos y proyectos de carácter social, a lo largo de toda la cadena de valor de la empresa y en todas las líneas de negocio. Su objetivo es legitimar el negocio y afianzar su sostenibilidad, generando arraigo en las comunidades y fomentando el progreso en el entorno local donde se opera.

El Modelo de CSV persigue incorporar la Sostenibilidad en la operativa de la Compañía, incrementando las ventajas competitivas de la misma, a través de la aportación de una perspectiva que aúne los objetivos de la empresa con las prioridades de los grupos de interés.

Para ello, se procura aprovechar y optimizar de manera eficaz y eficiente las capacidades y competencias con las que cuenta la empresa desde una perspectiva integrada y generar beneficios medibles en la sociedad respondiendo a sus requerimientos actuales y/o futuros.

Este enfoque es una herramienta clave, que se suma al resto de actuaciones planificadas para dar respuesta a la prioridad

estratégica de «*relaciones responsables con las comunidades*» para afrontar tres factores críticos identificados, según la encuesta de materialidad 2019:

- Inquietud creciente por la conservación del medioambiente: Existe una creciente concienciación social respecto al mismo y por las afecciones sociales que puede conllevar, al implicar un cambio de paradigma de la gestión del sector tal y como lo conocemos (descarbonización, generación distribuida, movilidad sostenible, eficiencia energética, economía circular, etc.)
- El papel que ENDESA puede jugar en la sociedad actual, como agente clave para su desarrollo, principalmente a nivel local en el entorno de los negocios, con la electricidad como elemento indispensable para el mantenimiento del bienestar social y del desarrollo socioeconómico de las comunidades.
- Un contexto político, tecnológico, medioambiental y social con desafíos globales, complejos e interconectados, que hace imprescindible

innovar en la forma de aproximarse e interactuar con el cliente/ciudadano, para cubrir nuevas expectativas de la sociedad y construir vínculos de confianza que garanticen la sostenibilidad del negocio a largo plazo.

Para dar respuesta a estos retos, se han identificado tres ámbitos de actuación:

- Promoción de la escucha activa de agentes sociales e institucionales de referencia en asuntos materiales de la Compañía, estableciendo alianzas de colaboración y CSV que fomenten el enraizamiento local y la confianza social.
- Implementación de iniciativas y proyectos de sostenibilidad alineados con la materialidad y con los compromisos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, asumidos por ENDESA, incorporando la CSV dentro de la operativa de negocio.
- Medición, difusión y sensibilización: Medir los impactos en la comunidad

**ENDESA ha aportado 12,5 millones de euros en el desarrollo social de las comunidades en las que opera, de los cuales 9,4 millones son aportaciones dinerarias o en especie.**

103-1 Enfoque de gestión Impactos económicos indirectos

103-2 Enfoque de gestión Impactos económicos indirectos

103-3 Enfoque de gestión Impactos económicos indirectos

103-1 Enfoque de gestión Comunidades locales

103-2 Enfoque de gestión Comunidades locales

103-3 Enfoque de gestión Comunidades locales

y los retornos para la Compañía de los proyectos de sostenibilidad, mejorando la calidad de la información

ofrecida y comunicarlos adecuadamente, acercando así la empresa al ciudadano.

## 2. Actuación bajo el enfoque de CSV

413-1 103-1 Enfoque de gestión Impactos económicos indirectos

103-2 Enfoque de gestión Impactos económicos indirectos

103-3 Enfoque de gestión Impactos económicos indirectos

103-1 Enfoque de gestión Comunidades locales

103-2 Enfoque de gestión Comunidades locales

103-3 Enfoque de gestión Comunidades locales

ENDESA, desde el año 2016, se encuentra en un proceso de integración de la sostenibilidad en la estrategia y operativa de negocio bajo un nuevo enfoque de CSV. Éste es un paso hacia adelante en la forma de operar de la Compañía, que permite integrar de manera ordenada y real la variable social en su operativa a lo largo de toda la cadena de negocio, con el objetivo de maximizar el valor que se genera en la comunidad local.

Para implantar este enfoque se ha aplicado una metodología exhaustiva y rigurosa de acompañamiento a los activos de la empresa, en todas las fases de la cadena de valor: Desde el inicio con la construcción del activo o proyecto, pasando por la operación de la instalación, hasta el cierre y desmantelamiento al final de su vida útil. Este enfoque permite incorporar la variable social y medioambiental en la toma de decisiones de la

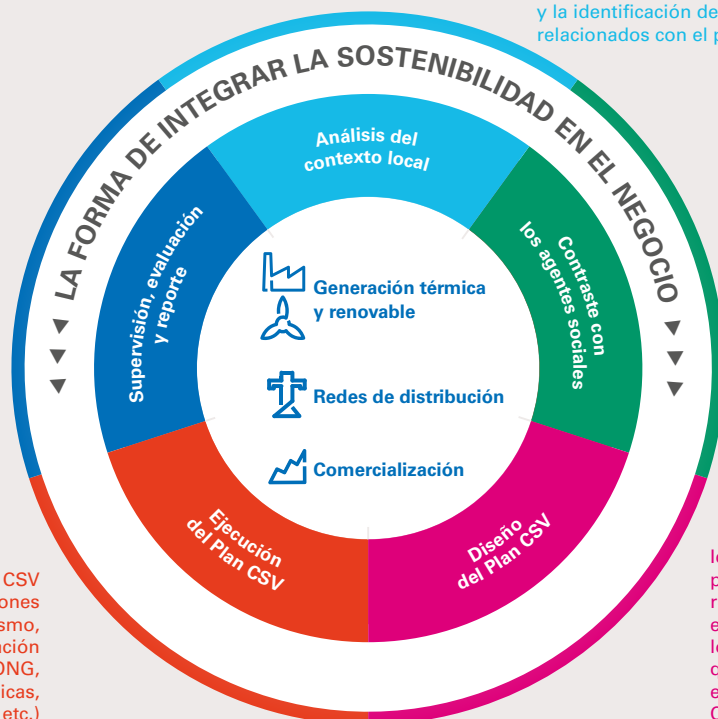
Compañía y aporta un valor diferencial que la distingue de forma positiva del resto de operadores del sector, al maximizar la contribución al entorno de manera sostenible ya que consigue aunar los objetivos de la empresa con las prioridades y necesidades de la comunidad en la que está operando.

La aplicación del Modelo de CSV cuenta con cinco fases que son:

### CSV - Creación del Valor Compartido

Realización de análisis del entorno que permiten obtener una comprensión profunda del contexto local y la identificación de los grupos de interés principales relacionados con el proyecto/activo de negocio

Supervisión, evaluación y reporte para verificar la aportación de valor y asegurar la información clave a través de indicadores de seguimiento y resultados



Contacto con los agentes sociales representativos de la comunidad, a través de un proceso de consulta, que permite identificar prioridades y necesidades de los mismos, así como los riesgos e impactos percibidos del proyecto/activo de negocio en el que se está trabajando

Ejecución del Plan CSV implantando las actuaciones reflejadas en el mismo, en su caso, con la participación de socios locales (ONG, instituciones públicas, empresas sociales, etc.)

Identificación de acciones y proyectos que puedan construir relaciones a largo plazo con el entorno local, conjuntamente con los grupos de interés, las cuales quedan recogidas y concretadas en un Plan de Creación de Valor Compartido (Plan CSV)

103-1 Enfoque de gestión Comunidades locales

103-2 Enfoque de gestión Comunidades locales

103-3 Enfoque de gestión Comunidades locales

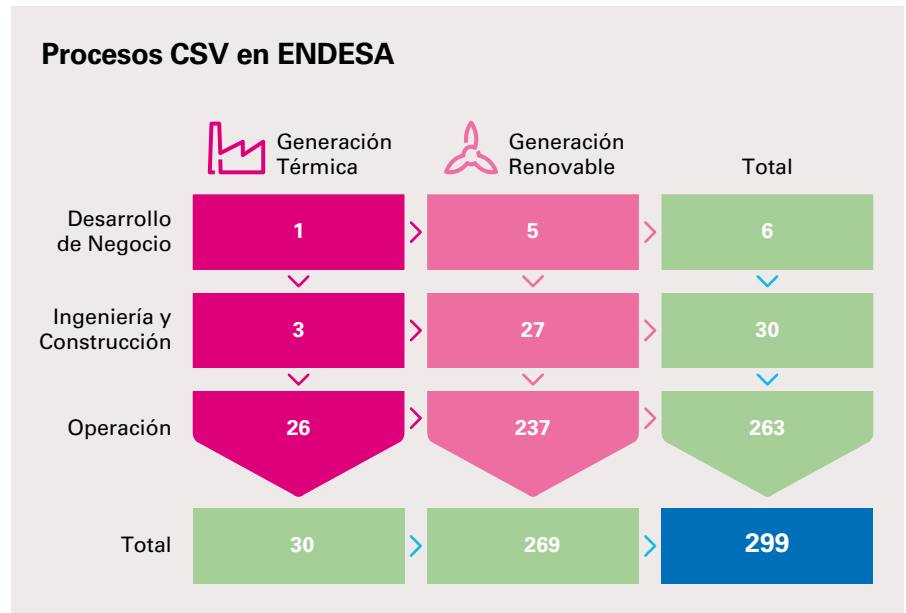
413-1

Se tiene prevista la implantación progresiva del modelo CSV en todos los negocios de la Compañía, habiéndose ya implementado en el 100% de las instalaciones de generación térmica y renovable, con diferente grado de avance, y en el 100% de los proyectos de construcción de nuevos parques eólicos y solares que han dado cobertura a la potencia adjudicada en las subastas celebradas desde el año 2017.

En 2019 ha habido 299 aplicaciones del modelo CSV en 293 instalaciones en distintas etapas de la cadena de valor. Se considera la aplicación de un proceso CSV el uso de al menos una herramienta CSV en relación con un activo o proyecto. Las aplicaciones CSV en la fase de «Desarrollo de Negocio» o de «Ingeniería y construcción», pueden estar relacionados con activos en operación donde se estén llevando a cabo proyectos de modernización.

A modo de ejemplo de las actuaciones CSV implementadas en 2019, destaca la labor realizada en las instalaciones de generación renovable, tanto para los proyectos de construcción de nuevas plantas como en la aplicación del modelo de planta sostenible para

centrales en operación. Respecto a la generación térmica destaca el acompañamiento que se está realizando con las centrales bajo el enfoque CSV, tanto en aquellas que están en operación como las que ya se encuentran en proceso de cierre.



## 2.1. Acompañamiento CSV a proyectos de construcción de nuevos parques renovables

Actualmente están en curso los trabajos de acompañamiento CSV de los 27 nuevos proyectos de construcción de parques renovables (18 eólicos y 9 solares). Están definidos y en fase de ejecución 24 Planes CSV de estos nuevos proyectos y 3 instalaciones se encuentran en fase de análisis del entorno.

Para el diseño de estos Planes CSV se han mantenido reuniones con 36

ayuntamientos y 60 entes públicos y asociaciones locales con la finalidad de entender los asuntos materiales de los entornos de cada una de las instalaciones, así como identificar, junto a ellos, aquellas actuaciones mejor valoradas para su implementación.

Los Planes CSV en ejecución constan de 4 líneas de actuación: Construcción sostenible para más información ver apartado 3. *Eficiencia operativa a*

*través de la sostenibilidad del capítulo Sostenibilidad Ambiental; Fomento del empleo y la empleabilidad en la población local; Fomento de la eficiencia energética en los municipios del entorno; y actuaciones medioambientales (no recogidas en la declaración de impacto ambiental). En 2019 se han realizado 80 iniciativas de construcción sostenible y 74 de desarrollo social dirigidas a las comunidades del entorno en los 27 parques en construcción.*

## 2.2. Acompañamiento CSV a instalaciones en operación

Las centrales con un mayor avance en los planes CSV son las instalaciones de generación térmica de Canarias y Baleares donde además de la operación de las mismas, se están desarrollando proyectos de adaptación a la normativa europea de emisiones. No obstante, en todos los activos, se

han desarrollado actuaciones de valor compartido.

Por otro lado, el acompañamiento CSV en las centrales renovables en operación enmarca el modelo de Planta Sostenible que conjuga, tanto medidas de eficiencia operativa sostenible como el

enfoque hacia las comunidades locales y el fomento de su desarrollo para promover relaciones sostenibles a largo plazo. *(Se facilitan ejemplos de proyectos de desarrollo social en el apartado 3. Eficiencia operativa a través de la sostenibilidad del capítulo Sostenibilidad Ambiental).*

## 2.3. Acompañamiento a proyectos de descarbonización: Planes Future

ENDESA mantiene un firme compromiso con la descarbonización de la sociedad, como se ha señalado en el Plan Estratégico de ENDESA 2020-2022.

Desde su compromiso con las comunidades locales, para gestionar de forma responsable el cierre de las centrales térmicas que esta transformación lleva asociada, junto con la solicitud de cierre ENDESA ha presentado de manera voluntaria Planes de Futuro (llamados Future) destinados a promover el desarrollo de actividades económicas y generación de empleo en las zonas de las centrales en cierre.

Los Planes Future cuentan con 4 ejes principales de actuación que persiguen contribuir a la mitigación del impacto derivado de los cierres sobre la comunidad local:

1. Búsqueda proactiva de empleo para el personal directamente afectado. ENDESA respetará el puesto de trabajo de todos los empleados de las centrales, tratando de minimizar su movilidad geográfica. Asimismo, la compañía priorizará la contratación de personal del entorno para acom-

ter los trabajos de desmantelamiento de las plantas, así como del desarrollo de nuevas instalaciones renovables.

2. Fomento de actividad económica y empleo. Compromiso por el desarrollo de la comunidad local con foco en la atracción de inversión y generación de empleo en el entorno de los cierres, a través de la inversión propia en generación renovable en aquellos emplazamientos donde sea viable y/o la búsqueda de usos alternativos al emplazamiento en aquellas localizaciones donde lo anterior no sea factible. Esto último se gestiona a través de un concurso de ideas, a fin de que empresas, instituciones y otros agentes públicos y privados puedan presentar alternativas viables, a través de un proceso participativo, transparente y abierto, para buscar proyectos de inversión y creación de empleo en el propio emplazamiento de las centrales o en sus zonas aledañas.

Concretamente en Andorra está prevista la instalación de 1.884MW de generación renovable, que supondría una inversión de 1.427 millones de eu-

ros y que se estima generarán 4.000 empleos en la fase de construcción y 130 en la fase de operación y mantenimiento. En el caso de Compostilla, ENDESA ha previsto la instalación de 390MW de generación renovable en la zona de Villameca, que supondría una inversión de 340 millones de euros y que se estima generarán 1.100 empleos en la fase de construcción y 30 en la fase de operación y mantenimiento. Asimismo, el concurso de ideas de Compostilla está en fase de recepción de propuestas sobre posibles nuevos usos del emplazamiento, que serán valoradas a lo largo de 2020.

3. Formación y capacitación para la mejora de la empleabilidad, dirigida a la población del entorno de influencia y enfocada en la capacitación en competencias necesarias para los trabajos de desmantelamiento de las centrales y construcción y operación de los nuevos parques renovables.

4. Sostenibilidad en el municipio. Destinado a mitigar el impacto derivado del cierre en el municipio donde se encuentra ubicada la central.

# 3. Categorización de los proyectos de sostenibilidad

Los proyectos e iniciativas de Sostenibilidad de ENDESA son implementados en los diferentes territorios donde opera la Compañía y por cada una de las áreas de Negocio de la empresa, además de por la Fundación ENDESA.

Respecto a la categorización de proyectos implantada, se establecen 4 grupos de proyectos con impacto en las comunidades, y un quinto grupo, relacionado con la eficiencia operativa sostenible, con carácter interno, que quedaría fuera del alcance de este capítulo (de modo que, en adelante, el análisis se centra en las categorías 1 a 4).

Esta categorización persigue ordenar la gestión de los proyectos para alinearlos conforme a la materialidad y las prioridades de la empresa según sus compromisos con los objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas (ODS), a través de su monitorización y seguimiento, así como la medición y puesta en valor de los mismos.

Integrado en la estrategia de sostenibilidad de la Compañía, ENDESA ha realizado consultas en 2019 a sus grupos de interés donde se han identificado que los aspectos relacionados con las iniciativas de desarrollo social más relevantes

para los mismos, son facilitar el acceso a la electricidad, promover el desarrollo económico y social de las comunidades con foco en el empleo como principal recurso de empoderamiento y el apoyo a las comunidades locales tanto a nivel social como medioambiental.

La motivación básica que guía la contribución de ENDESA en el ámbito social es:

- Aportar valor social a las actividades del negocio, a través de la creación de vínculos de confianza que generen arraigo a largo plazo en las comunidades y fomenten el progreso social.

## Proyectos de Sostenibilidad: Categorización de los proyectos/iniciativas

### Proyectos sociales enfocados en las comunidades

**1**  
Acceso a la energía



#### Proyectos relativos a la energía que aportan:

- Minimización de barreras económicas a colectivos vulnerables.
- Formación y capacitación en el ámbito de la energía.
- Accesibilidad tecnológica o de infraestructura.
- Promoción de la eficiencia energética.
- Promoción del conocimiento sobre la energía.

**2**  
Desarrollo socioeconómico



#### Proyectos que fomenten el desarrollo económico de las comunidades tales como:

- Mejora de la empleabilidad.
- Desarrollo de infraestructuras.
- Transferencia de habilidades y conocimientos a las comunidades.
- Apoyo a las actividades empresariales locales.
- Community network.

**3**  
Educación



Actividades que involucren a niños, colegios, institutos, universidades, centros de investigación y desarrollo, etc. (No relacionado con la energía).

**4**  
Apoyo a las comunidades

Actividades sin relación con la energía ni con el desarrollo económico, que ayuden a las comunidades y propicien su bienestar:

- Apoyo a la familia y a los servicios sociales.
- Inversión en eventos e iniciativas locales.
- Promoción de la cultura.
- Promoción del deporte.
- Promoción de la salud y la seguridad.
- Protección del medioambiente y la biodiversidad.

### Proyectos internos que recogen las actuaciones de activos sostenibles

**5**  
Eficiencia operativa a través de la sostenibilidad

Proyectos no referidos a operaciones normales del negocio, sino a iniciativas que brinden eficiencia interna bajo un enfoque sostenible, teniendo definido su alcance, medición, resultado y valor creado:

- Uso eficiente de los recursos hídricos.
- Mitigación de los impactos ambientales.
- Uso eficiente de la energía.
- Uso eficiente de las tecnologías de información.
- Corporate life (eje: conciliación, diversidad, etc.).

- Complementar la función de la Compañía como empresa prestadora de un servicio básico, facilitando el acceso a la electricidad a los colectivos más vulnerables.
- Ofrecer respuesta a las necesidades de los principales grupos de interés, a nivel global y local, con los que la empresa se relaciona.
- Potenciar con su contribución a la generación de riqueza y al progreso de la sociedad.

Por ello, los proyectos de valor compartido serán proyectos:

- Que acompañen al negocio, generando valor para la comunidad local.
- Con respuesta a los asuntos materiales del ámbito social de nuestros grupos de interés.
- Con especial foco en colectivos sensibles (familias en situación vulnerable, infancia y juventud, personas mayores, desempleados, nuevos emprendedores, etc...).

- Gestionados en colaboración con los representantes sociales de las comunidades que participan en el proyecto.
- Con continuidad en el tiempo y potencial para replicar las actuaciones exitosas.
- Con beneficios para la sociedad y retornos en la empresa que sean evidenciables y medibles.
- Con rendición de cuentas sistemática, transparente y adecuadamente comunicada a la sociedad.

## 4. Detalle de los proyectos de sostenibilidad

203-2

### 4.1. Proyectos de Acceso a la Energía

ENDESA está comprometida con el desarrollo y el bienestar de la sociedad, el cual no puede darse sin tener acceso a un bien básico como es la energía. En este sentido, la empresa propicia iniciativas, alineadas con su «core business», que minimicen las barreras económicas a colectivos vulnerables, ofrezcan formación y capacitación en el ámbito de la energía, aseguren la accesibilidad tecnológica o de infraestructuras y fomenten la eficiencia energética y conciencien sobre su uso. De este modo ENDESA contribuye al Objetivo de Desarrollo Sostenible 7, estableciendo un compromiso público de 4,8 millones de beneficiarios en este tipo de proyectos para el periodo 2015-2030.

En 2019, y según metodología LBG, ENDESA ha invertido cerca de 4,7 millones de euros en proyectos sociales en este ámbito, con la gestión de 52 iniciativas que han beneficiado a más de 423.000 personas.

Se destacan las más relevantes:

- **Convenios firmados contra la pobreza energética.** ENDESA es consciente del grave problema que supone la pobreza energética en muchos hogares españoles, y, desde el año 2015, ha abordado una lí-

nea de actuación que diera respuesta a esta problemática social. De hecho, la Compañía ha sido pionera en la firma de convenios con ayuntamientos, diputaciones, comunidades autónomas y organismos públicos para garantizar el suministro a familias vulnerables, convenientemente acreditadas por los servicios sociales, y que se encontraran en situación de impago. En 2019 se han mantenido el número de acuerdos en vigor en 272, al igual que en 2018. De los mismos, cabe resaltar que 6 corresponden a Comunidades





## El 37% del presupuesto en el ámbito social de ENDESA, según la metodología LBG, se ha invertido en proyectos para facilitar el acceso

Autónomas y 5 a Federaciones de Municipios. Gracias a ellos, en 2019 se han beneficiado 36.723 familias que se estima corresponden a más de 110.000 personas.

- **Voluntariado Energético:** proyecto iniciado en 2015, impulsado por ENDESA y la Fundación ENDESA, en colaboración con Cruz Roja y Eco-des está dirigido a hogares que se encuentran en situación de pobreza energética, con dos niveles de actuación: Recomendaciones a las familias para la optimización de su factura eléctrica y la rebaja de su consumo energético, que incluye un reparto de kits de eficiencia para autabricolaje e identificación de situaciones de riesgo en las instalaciones eléctricas de los hogares más vulnerables, que posteriormente corrigen instaladores certificados.

En el alcance del programa (14 territorios), se incluyeron 4 emplazamientos en los que se pretendía reforzar la relación con la comunidad de 4 plantas de generación térmica con actuaciones CSV. La edición 2018/2019 se ha cerrado con 2.410 familias beneficiadas, de las cuales 772 fueron gestionadas en 2019. Actualmente se ha iniciado una nueva edición del proyecto que se desarrollará en 2020.

- **Formación a técnicos de servicios sociales y/o entidades del tercer sector en hábitos de consumo energético eficiente y optimiza-**

**ción de la factura.** Desde el 2016 y en colaboración con la Asociación de Ciencias Ambientales (ACA) y la Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social del Estado Español (EAPN-ES), se está impartiendo un programa de cursos formativos dirigidos a trabajadores de entidades sociales en materias como medidas de ahorro y eficiencia energética, nuevo bono social, optimización de la factura eléctrica o protección frente a cortes por impago para que, de esta forma, puedan desarrollar mejor su labor de asesoramiento y apoyo a las familias en situación vulnerable. En 2019 se han impartido sesiones de formación en Tenerife, Fuerteventura y Zaragoza, con una participación de unas 77 instituciones que estiman facilitan asesoramiento a cerca de 9.000 personas al año en pobreza energética. ENDESA prevé mantener y ampliar este tipo de iniciativas.



- **Proyecto ReluCe.** Iniciativa basada en un sistema innovador de gestión que consiste en la implantación de un sistema de recarga de energía eléctrica para familias en situación vulnerable, que incentiva la eficiencia en el consumo y que puede convertirse en un mecanismo de

control del gasto. De igual modo, establece una limitación de potencia en los casos de agotamiento de saldo, como medida alternativa al corte del suministro. Estructurado a través de una alianza entre ENDESA, la Fundación Ecología y Desarrollo (Ecodes) y el Ayuntamiento de Calatayud en Aragón. En el piloto participaron 18 familias en situación vulnerable, que recibieron formación relacionada con la operativa del proyecto, así como sobre hábitos de consumo eficientes. Además, se desarrolló una caracterización energética de sus hogares y se propuso a las familias la optimización de sus contratos. El proyecto ha permitido a las familias participantes reducir en un 23% el gasto en su factura de energía.



- **Actuaciones Open plant:** Su objetivo es facilitar el conocimiento de la comunidad acerca del negocio a través de visitas programadas a la central por parte de diferentes colectivos. En concreto en 2019 se han realizado más de 8.200 visitas de colegios, universidades y público en general, de las cuales casi 4.200 corresponden a plantas hidráulicas y solares y las otras 4.000 a 13 instalaciones de generación térmica en Canarias, Baleares, Andalucía y Galicia.

Asimismo, en la categoría de «Acceso a la energía», entre otras actuaciones se propicia la empleabilidad y la creación de empleo en el sector energético. En este sentido, existe la subcategoría de «Formación y capacitación en el ámbito de la energía» que enmarca cursos, prácticas y creación de oportunidades profesionales, para personas en situación de desempleo. En 2019 se ha invertido cerca de 643.000€ en 8 proyectos de esta tipología que han beneficiado a 734 personas, de las cuales se estima que, de media, más del 29% encuentra trabajo.

- **Programas de formación en energías renovables:** Integrados en los planes CSV de los parques de nueva construcción, su objetivo es impulsar la contratación de mano de obra local, propiciar el empleo y crear tejido económico en la zona, a través de la mejora de la empleabilidad de personas que cuentan con cierta capacitación técnica y que viven en el entorno de los nuevos parques en construcción. En 2019 se han impartido 11 cursos sobre energías renovables en Zaragoza, Andorra, Motilla del Palancar, Totana, Paradela, Cogollos, Almargen, Logrosan y Casas de Don Pedro, donde las 183 personas asistentes a los mismos han recibido capacitación en la operación y mantenimiento de parques solares y eólicos.

- **Formación Profesional en el sector eléctrico para personas en riesgo de exclusión.** Impulsado por la Fundación ENDESA, su objetivo es la mejora de la empleabilidad de jóvenes y adultos en situación de especial vulnerabilidad y desempleados de larga duración. En 2019 la iniciativa se ha llevado a cabo en Andalucía, Cataluña, Canarias, Baleares, Noroeste, Aragón y Madrid, en colaboración con ONG como Cáritas, Asociación Padre Pulgar y Norte Joven,

así como de la mano de Administraciones Públicas e Instituciones educativas públicas y privadas. Se realizan prácticas en instalaciones propias de la empresa o con distintos contratistas. En esta edición, 17 voluntarios de ENDESA han impartido formación sobre temas transversales. Durante 2019, 95 personas recibieron formación en el sector eléctrico gracias al curso «Operaciones Auxiliares de Montaje de Instalaciones Electrotécnicas y de Telecomunicaciones de Edificios» de Cáritas, y otras 61 también lo hicieron gracias a la Asociación Norte Joven; asimismo 344 personas se formaron en Impresión 3D con el programa Aula Endesa con Padre Pulgar. Desde 2011, la Fundación ENDESA ha formado gracias a estas iniciativas, a más de 2.000 personas.



Para más información sobre Proyectos de Acceso a la energía, se facilitan más

ejemplos en el apartado 4.5. *Proyectos de Voluntariado Corporativo de este capítulo.*

## 4.2. Proyectos de Desarrollo Socioeconómico de las comunidades

ENDESA está comprometida con el desarrollo socioeconómico de las comunidades en las que está presente, propiciando iniciativas que impulsen su progreso a través del apoyo, generación y creación de tejido económico local y de programas que impulsen la empleabilidad y la creación de empleo. De este modo ENDESA contribuye al Objetivo de Desarrollo Sostenible 8, estableciendo un compromiso público de 1,7 millones de beneficiarios en este tipo de proyectos para el periodo 2015-2030.

En este ámbito se enmarcan proyectos, no relacionados con la energía,



**El 20% de la inversión social en España y Portugal según metodología LBG, se ha estinado a proyectos de desarrollo socioeconómico.**

que aporten desarrollo del empleo, desarrollo de infraestructuras, transferencia de habilidades y capacitación y apoyo a las actividades empresariales locales.

En 2019 la compañía ha invertido cerca de 2,5 millones de euros según metodología LBG, en este tipo de iniciativas, representando el 20% de la inversión total, con la gestión de 48 proyectos (36 en 2018) que han beneficiado a más de 133.000 personas.

Destacamos algunos de las iniciativas más relevantes:

- **Capacitate Empleo Candelaria:**

Programa de empleo en la industria de Candelaria, dentro del plan CSV de la central. El Ayuntamiento de Candelaria y ENDESA, junto a Cruz Roja Española, renovaron en mayo de 2019 el convenio para la integración socio laboral de los residentes en el municipio. El programa se orienta a la formación en todas las áreas que permitan a los participantes cumplir con los requisitos y titulación mínima necesaria para poder trabajar en instalaciones industriales, mejorando de este modo su posicionamiento y participación en el mercado de trabajo. Actualmente el proyecto está en gestión, estando previsto tener resultados consolidados para 2020.

- **Compe10cias LED:** Programa de desarrollo de competencias emprendedoras con el fin de fomentar el talento de jóvenes entre 18 y 35 años con escasos recursos, impulsado por la Fundación ENDESA en colaboración con Youth Business International. Los beneficiarios tienen una idea de negocio pero que no disponen de la formación, los recursos financieros o la

experiencia para ponerla en marcha. Gracias a este programa, alumnos de toda España han recibido la formación en las 10 competencias que necesita un emprendedor de éxito, impartida mediante talleres dinámicos y experiencias. Durante 2019 han colaborado en el programa 11 voluntarios de ENDESA como mentores, se ha formado a 382 jóvenes emprendedores y se han creado 78 negocios y 101 empleos.

El programa, desde su lanzamiento en 2016, ha propiciado la creación de 314 negocios y 513 empleos.



- **SAVIA:** Proyecto lanzado en 2018 entre la Fundación ENDESA y la Fundación MásHumano, con el objetivo de ayudar a más del millón de desempleados mayores de 50 años existentes en España. A través de una plataforma on-line, pueden contar con asesoramiento, formación, eventos presenciales y online, información y servicios profesionales. Actualmente tiene cerca de 20.000 profesionales senior registrados y cuenta con una red de más de 130 entidades colaboradoras que ponen a disposición de los seniors, herramientas y recursos con el fin de mejorar su empleabilidad y encontrar nuevas alternativas laborales.
- **Cesión de uso de activos de la empresa:** ENDESA ha cedido durante el 2019 el uso de múltiples activos e

instalaciones de la empresa, a favor de Ayuntamientos y otras instituciones sociales, con el fin de favorecer el desarrollo social y económico de las comunidades, fomentar la actividad turística de la zona y dinamizar la economía local. Como ejemplos, destacamos:

- Cesión del uso de activos de la empresa de instalaciones de generación hidráulica en Andalucía, Galicia, Cataluña y Cantabria para diferentes usos sociales: Tierras ribereñas del embalse de Prada para su uso como playa fluvial y usos recreativos; Viviendas en desuso anexas a la central hidroeléctrica de Las Buitreras en Málaga, para rehabilitarla como área de recreación y centro de interpretación del sitio natural del desfiladero; Uso de la central hidroeléctrica del Pavón, en desuso y en ruinas, al Ayuntamiento de Reocin (Cantabria), para rehabilitarla como área protegida del pueblo; etc.



- Regulación del caudal hídrico de la UPH Ebro Pirineos y UPH Este para facilitar la práctica de actividades deportivas que promuevan el desarrollo económico en el área. Como ejemplo, en 2019 se ha celebrado en Sort, el Campeonato del Mundo de e ICF Canoe Freestyle en el que ENDESA, además, ha colaborado con la aportación de bolsas de algodón y botellas reutilizables para evitar el consumo de plásticos.



Para más información sobre «Proyectos de Desarrollo Socioeconómico», se facilitan más ejemplos en el apartado 4.5. *Proyectos de Voluntariado Corporativo de este capítulo.*

## 4.3. Proyectos de Educación

ENDESA está comprometida con la promoción del acceso a una educación inclusiva y de calidad, a través del apoyo a actividades formativas que involucren a estudiantes, familias, colegios y universidades y de fomento de la formación académica en general, no relacionada con la energía. De este modo ENDESA contribuye al Objetivo de Desarrollo Sostenible 4, estableciendo un compromiso público de 0,7 millones de beneficiarios en este tipo de proyectos para el periodo 2015-2030.

En 2019 y según la metodología LBG, la compañía ha invertido más de 1,8 millones de euros en este tipo de pro-

yectos, representando el 15% de la inversión social con la gestión de 28 actuaciones que han beneficiado a más de 73.000 personas (40% de incremento del número de beneficiarios respecto a 2018).

En este sentido, se desarrollan múltiples iniciativas ligadas a este ámbito, entre las que se destaca:

- **Cátedra ENDESA Red:** En colaboración con las Universidad de Sevilla, la Universidad de las Islas Baleares, la Universidad de Las Palmas y la Universidad Politécnica de Cataluña, la iniciativa enmarca distintos tipos de actividades que sirven de puente entre el ámbito académico y el empresarial a través de la celebración de seminarios, conferencias, proyectos de fin de carrera y tesis doctorales, así como investigación en el sector eléctrico.
- **School&Talent.** Impulsado por la Fundación ENDESA, el programa tiene como objetivo dar acceso a una educación inclusiva y de calidad a alumnos con sobredotación de la red de colegios de la Fundación Sagrada Familia de zonas rurales de Andalucía y de familias con escasos recursos. En 2019 se facilitó acceso a este programa a más de 1.380 niños de 8 provincias y de 26 colegios, seleccionando y acompañando a 19 de ellos.

- **RetoTech Fundación ENDESA.** Alianza pública-privada entre la Fundación ENDESA y las Consejerías de Educación de las Comunidades Autónomas de Madrid, Aragón y Andalucía, cuyo objetivo es fomentar la innovación educativa a través del emprendimiento tecnológico en los colegios. Durante el curso escolar 2018/2019 se han formado a 5.400 alumnos y han colaborado 360 profesores de 90 colegios (75 de Madrid y 15 de Aragón).



Para más información sobre los Proyectos de Educación se facilitan más ejemplos en el apartado 4.5. *Proyectos de Voluntariado Corporativo.*

## 4.4. Proyectos de Apoyo a las Comunidades Locales

ENDESA articula el apoyo a las Comunidades Locales por medio de diversos tipos de proyectos cuyo objetivo es la mejora del bienestar de las personas y comunidades, el mantenimiento de su identidad cultural, la conservación de su patrimonio, la mejora del medioambiente y de la biodiversidad local, el deporte, el fomento de hábitos saludables y el apoyo a la cobertura de necesidades básicas.

A la hora de llevar a cabo estas acciones, ENDESA se basa en el conoci-



## Casi 3,5 millones de euros destinados a proyectos de apoyo a las comunidades locales, de los cuales más de 1,3 millones de euros se destinaron a medioambiente y biodiversidad y más de 2,2 millones de euros al resto de iniciativas.

miento y sensibilidad de cada realidad local y colabora con las principales organizaciones sociales del entorno donde opera, apoyándose en las unidades territoriales. Este eje de actuación ha tenido una inversión del 28% del presupuesto según LBG, que corresponde a casi 3,5 millones de euros, 75 proyectos gestionados y casi de 441.000 beneficiarios.

### 4.4.1. Proyectos de apoyo a la familia y a los servicios sociales:

ENDESA ha desarrollado en 2019 varias actuaciones enfocadas a paliar situaciones críticas de familias y personas en riesgo de exclusión. Se destacan algunas de ellas:

- **Campañas de recogida de recursos y ayudas a colectivos desfavorecidos:** ENDESA ha colaborado en con diversas ONG en la recogida y/o donación de recursos para ayudar a personas desfavorecidas, a través de diferentes iniciativas. En 2019, se llevó a cabo en Canarias, una nueva campaña de recogida de alimentos en todas las islas dirigidas a familias en situación vulnerable,

donde participaron 26 voluntarios. Se recopilaron unos 2.977 kg. de alimentos no perecederos que fueron donados a Bancos de Alimentos, Comedores Sociales, delegaciones de Cáritas y departamentos de Asuntos Sociales de distintos municipios de las islas.

Por otro lado, ENDESA tiene habilitado, en colaboración con la Fundación Madre Coraje, un punto de recogida de ropa usada en la Sede Social de Madrid, de utilización por los empleados. De esta manera se propicia la actuación responsable con el medio ambiente por parte del personal de la empresa a través del reciclaje, al mismo tiempo que se aporta a una causa social. La ropa usada donada es recolectada por la Fundación que lo facilita a personas en situación vulnerable o lo valora para obtener recursos para proyectos sociales. En 2019, se han recolectado unos 2.535 kg de ropa, que corresponde aproximadamente a unos 24 contenedores.

- **Cesión de mobiliario y material de la empresa:** En 2019, se ha donado material de la empresa en Andalucía, Canarias, Valencia y Madrid, con un valor aproximado de cerca de 23.000€ en colaboración con distintas organizaciones sociales (Cáritas,

Norte Joven, Fundación Padre Garralda Horizontes Abiertos o institutos públicos)

- **Colaboraciones con diversas ONG y fundaciones para paliar situaciones precarias de colectivos vulnerables.** ENDESA ha colaborado con varias iniciativas de ayuda a estas instituciones entre las que destacan la aportación a la ONG Maghreb Secour en Tánger (Marruecos), que ofrece soluciones para combatir la exclusión social a través de educación e instalaciones adecuadas para niños en situación vulnerable o con la Fundación Nazaret en Baleares que acoge a niños de familias que no pueden satisfacer sus necesidades básicas.

### 4.4.2. Proyectos de promoción de la cultura

ENDESA mantiene el interés en promocionar la cultura en la sociedad, colaborando en múltiples iniciativas en este ámbito tales como el Teatro Real o el Museo Thyssen de Madrid. Además, ha impulsado iniciativas que han tenido como objetivo difundir al público en general dichas actividades culturales tales como Palco Digital del Teatro Real de Madrid, la Fundación Orfeo Català del Palau de la Música de Barcelona. En 2019, asimismo, se ha participado en exposiciones, conciertos, museos, etc. Como ejemplos destacamos la colaboración con la Fundación Amigos del Museo del Prado, el Festival de Cine Italiano de Madrid o la colaboración en el Concierto por los Derechos Humanos de Naciones Unidas. Se estima que estas iniciativas han beneficiado a cerca de 72.000 personas.

Asimismo, la Fundación ENDESA continúa con su compromiso de conservar y recuperar la cultura y el arte en sus diversas facetas. En concreto, este 2019 ha dedicado una parte de sus recursos a la iluminación artística de patrimonio de alto impacto, además de promover la eficiencia energética de los mismos con estas actuaciones. Como ejemplos destacamos la iluminación artística y eficiente del Retablo de San Juan Bautista de la Iglesia de la Anunciación en Sevilla, la sala Capitul de la Catedral de Toledo o el Santuario de Covadonga en Asturias.



### 4.4.3. Proyectos de promoción de la salud y la seguridad

En 2019 se invirtió en proyectos de este tipo cerca de 285.000 euros que han beneficiado a más de 15.000 personas, en tres líneas de actuación principales:

- **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 o el apoyo a la Marató TV3, dedicada a accidentes cerebrovasculares y lesiones traumáti-

cas del cerebro y la médula espinal, que promovió nuevos proyectos de investigación para sensibilizar y movilizar a la sociedad. Asimismo, se colabora con instituciones de apoyo a personas hospitalizadas como la ONG Sonrisa Médica en Baleares, pionera en el ámbito del acompañamiento de «Payasos de Hospital» a pacientes, que presta atención a las unidades de cuidados intensivos, pediátricos y crónicos para la implementación de la risoterapia en cuidados curativos.



- **Proyectos de atención a personas con discapacidad o problemas de salud.** ENDESA colabora con diferentes asociaciones y fundaciones cuyo objetivo es apoyar a personas con discapacidad física o intelectual y a sus familias. Como ejemplo cabe destacar la colaboración con la Asociación Española de baloncesto en silla de ruedas o la colaboración con la Asociación infantil oncológica de Madrid ASION, en la realización de un evento de baloncesto con jugadores antiguos y nuevos del Club Estudiantes y con niños y niñas de la asociación que han superado el cáncer.

- **Iniciativas de fomento de la seguridad.** ENDESA colabora de manera asidua con cuerpos del estado para propiciar la seguridad de las comunidades. Como ejemplo, en 2019 se facilitaron las instalaciones en demolición de la Central Térmica Cristóbal Colón en Huelva, para llevar a cabo un simulacro de rescate para la unidad canina del departamento de bomberos.



### 4.4.4. Proyectos de protección del medioambiente y la biodiversidad

Contempla proyectos que, con carácter voluntario por parte de la empresa, potencien la divulgación, conservación, investigación, 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 el 2019 ENDESA ha destinado a estos proyectos el 11% del total de su inversión social, según metodología LBG.

**El 11% de la inversión social de ENDESA, según metodología LBG, fue invertida en proyectos de protección medioambiental y biodiversidad.**

Se destacan algunas iniciativas:

- **Acciones de investigación y divulgación sobre temas Medioambientales y de Biodiversidad.** Durante 2019 ENDESA ha propiciado la publicación de diversos contenidos y estudios, con el fin de impulsar la divulgación y sensibilización de la sociedad respecto a estos temas. Como ejemplos: el «XXX Anuario Ornitológico de Balears», el estudio, seguimiento y acciones para reducir los impactos de las aves rapaces en los parques eólicos de Ávila, el estudio de la biodiversidad vegetal y animal de cinco áreas mineras restauradas operadas por ENDESA, la preparación de un inventario nacional de daños a robles y alcornoques (*Quercus*) causados por el síndrome «SECA» o la colaboración con la Fundación Fonden. Estos proyectos han supuesto una inversión de más de 173.000 euros.



- **Programas de protección de la avifauna y de otras especies.** ENDESA realiza numerosos proyectos, con carácter voluntario, con el fin de proteger a las aves en general y, en especial, a aquellas que están en peligro de extinción, así como algunas otras especies de animales (quirópteros, tortugas, etc) y vegetales. Durante 2019 cabe destacar, entre otras, la

conservación de especies de murciélagos en peligro en centrales hidroeléctricas de ENDESA, medidas de conservación para la población del buitre negro (*Aegypius monachus*) y otras aves carroñeras, el proyecto de recuperación del Milano Real en Baleares o las medidas de conservación de la carraca europea o la ampliación del estudio de las colonias de Pardela, especie de avifauna protegida, con la implementación de una campaña de identificación de nidos e identificación de las rutas de vuelo a través del monitoreo de individuos marcados con GPS y con radar. ENDESA ha aportado a este tipo de iniciativas más de 155.000 euros en 2019.



- **Regeneración de espacios naturales.** Como es tradición, ENDESA va más allá de sus obligaciones legales 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 2019 se han realizado distintos proyectos entre los que destacamos la iniciativa Bosque ENDESA, dirigido a la restauración forestal de terrenos degradados e incendiados en el ámbito territorial de la península ibérica mediante técnicas de siembra directa y plantación de especies forestales autóctonas. Este es un proyecto pionero, al ser el primero de una empresa del sector energético en obtener la inscripción en el apartado de sumide-

ros de CO<sub>2</sub> del Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de la Oficina Española de Cambio Climático (OECC) del Ministerio para la Transición Ecológica (MITECO). En 2019 se ha llevado a cabo tanto en Doñana (Huelva) como en Valdequemada (Madrid) y ha contado con la colaboración de 39 voluntarios de ENDESA.

Asimismo, anualmente y de forma recurrente, se realiza un importante trabajo de desbroce y mantenimiento de viales de acceso a las centrales eólicas de la empresa, que se ponen a disposición de las comunidades locales y sirven como cortafuegos en caso de incendios forestales.



En total se han destinado más de 940.000 euros a los proyectos de esta categoría.

Para más información ver apartado 4.2.3 *Proyectos con componente socioambiental* capítulo *Sostenibilidad ambiental*.

## 4.5. Voluntariado Corporativo

Con la apuesta por el voluntariado corporativo, ENDESA coopera en el desarrollo de numerosos proyectos de desarrollo social con la implicación de sus empleados. El voluntariado corporativo actúa como un catalizador del resto de iniciativas que incrementa la

cercanía e involucración de la empresa con sus grupos de interés y aporta desarrollo y compromiso a los participantes.

En 2019 se han desarrollado 14 proyectos de voluntariado, en los que han participado 277 voluntarios en horario laboral y 19 fuera de horario. Esto supone un total de 296 voluntarios de los cuales 12 han colaborado en ambas modalidades. En total se han aportado 2.094 horas por parte de los voluntarios en horario de trabajo, que tendría una valoración de cerca de 75.000 euros, y 140 horas por parte de los voluntarios que han colaborado en su tiempo libre.

Como resultado de estas actuaciones, en 2019 se han beneficiado cerca de 6.900 personas.

Algunos de los proyectos más destacados en esta materia son los siguientes:

#### a) Voluntariado en proyectos de Acceso a la Energía

- **Fórmula Student:** Colaboración en proyecto universitario que consiste en el apoyo a una competición entre estudiantes de universidades de todo el mundo, de monoplazas en este caso eléctricos, diseñados, construidos, desarrollados y pilotados por los propios estudiantes. Los equipos congregan a estudiantes de diferentes campos y grados unidos por la pasión por la movilidad eléctrica y los proyectos de innovación. El proyecto ha contado con la colaboración de 6 voluntarios de ENDESA que han apoyado a los estudiantes a través de un seguimiento de coaching y mentoring.



- **Formación Profesional en el sector eléctrico para personas en riesgo de exclusión en España.** Ver apartado 4.1 *Proyectos de Acceso a la energía.*

#### b) Voluntariado en proyectos de Desarrollo Socioeconómico de las comunidades

- **Proyecto Coach:** En colaboración con la Fundación Exit, este programa de voluntariado corporativo pretende mejorar la empleabilidad de jóvenes en riesgo de exclusión social, incidiendo en su autoestima, motivación y orientación profesional, utilizando técnicas de coaching o mentoring. Para los jóvenes, es una gran experiencia conocer el mundo de la empresa por dentro, y ello les sirve de estímulo para seguir estudiando. Tras su paso por el programa, el 82% de los jóvenes apueba el curso y el 76% continúa formándose. En 2019, ENDESA ha participado en las ediciones de Barcelona, Madrid, Palma de Mallorca, Sevilla y Zaragoza, beneficiando a 10 jóvenes con el apoyo de 10 voluntarios.



- **Sabes más si compartes lo que sabes:** En colaboración con la Fundación Randstad, este programa de voluntariado corporativo ofrece a los empleados la posibilidad de mejorar la integración social y laboral de personas con discapacidad y en riesgo de exclusión 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 es el formador. En la edición de 2019 han participado 12 voluntarios en Barcelona, Madrid, Sevilla, Las Palmas, Valencia, impartiendo 54 talleres y formando a 279 personas.
- **Cambiando vidas:** Programa de la Fundación ENDESA, en colaboración con Fundación Integra, cuyo objetivo es mejorar la empleabilidad de personas en situación riesgo de exclusión, ofreciéndoles herramientas necesarias para integrarse en el mundo laboral. Durante 2019, 360 personas han sido formadas y 192 de ellas han encontrado un empleo. Parte de la formación es impartida en escuelas de fortalecimiento en las que los formadores son los propios voluntarios de ENDESA. En la edición 2019 han participado 76 voluntarios corporativos.
- c) **Voluntariado en proyectos de Educación**
  - **Programa Orienta-T:** ENDESA ha colaborado un año más, en el desarrollo del programa educativo *Orienta-T* junto con la *Fundación Junior Achievement* y otras empresas, para el Fomento de estudios *STEM* (acrónimo en inglés de ciencias, tecnología, ingeniería y matemáticas) en chicas jóvenes. Dirigido a estudiantes de 3º ESO (de 14 a 16 años) y profesores de educación



203-2

secundaria, la iniciativa tiene como objetivo dar a conocer entre los jóvenes las oportunidades de empleabilidad en las carreras *STEM* y fomentar el rol de liderazgo de la mujer en este ámbito.

En 2019, han participado en el programa 1.228 alumnos de 22 centros educativos de 11 provincias españolas (A Coruña, Almería, Madrid, Barcelona, Lérida, Zaragoza, Valencia, Sevilla, Palma de Mallorca, Huelva y Tarragona). Asimismo, se ha contado con la implicación de 48 voluntarios de ENDESA que han colaborado a través de charlas en las aulas de los colegios y en los eventos que se han celebrado a nivel nacional.

- **ODS al Cole:** Proyecto educativo que persigue compartir los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la Agenda 2030 con los colegios, y en particular entre los niños y niñas de Educación Primaria, a través de una dinámica divertida y atractiva que busca concienciar a los más pequeños para lograr un mundo mejor. Los voluntarios de ENDESA participan impartiendo la formación sobre los ODS en colegios de primaria.

#### d) Voluntariado en proyectos de Apoyo a las Comunidades Locales

- **Campaña de recogida de alimentos:** ver apartado 4.4.1 *Proyectos de apoyo a las familias.*

- **Proyecto de rehabilitación de guardería en Oeiras (Portugal):** Colaboración en la mejora y acondicionamiento de una guardería de solidaridad social que apoya a alrededor de 56 niños de entre 4 meses a 3 años, por parte de 27 voluntarios de ENDESA.



## 5. Cuantificación de la inversión social de ENDESA en la comunidad

203-1

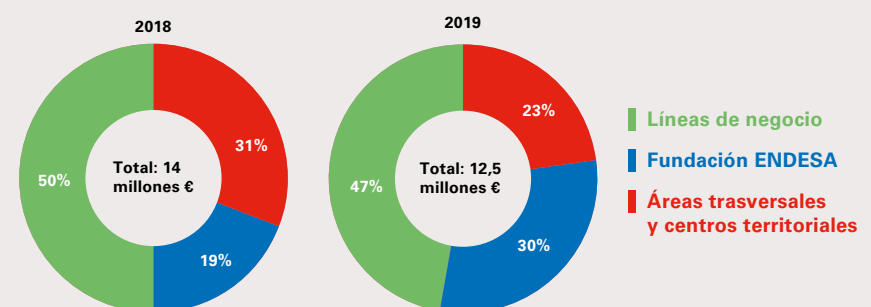
Por undécimo año consecutivo se presenta el reporte de la acción social de ENDESA según la metodología London Benchmarking Group, de acuerdo con el Corporate Citizenship Limited (CCL). ENDESA utiliza la metodología London Benchmarking Group (LBG) para la medición de sus proyectos sociales. Esta metodología permite medir, gestionar, evaluar y comunicar las contribuciones, logros e impactos de la inversión en desarrollo social de la Compañía en la sociedad.

En 2019, y según metodología LBG, ENDESA ha aportado 12,5 millones de euros en inversión social destinada a las comunidades de los entornos en los que opera, de los cuales 9,4 millones son aportaciones dinerarias o en especie.

Inversión de ENDESA en proyectos de desarrollo social 2019 (miles de euros)

| Por área                                    | Dinero + especie | Tiempo empleado | Gastos Administrativos | Total         |
|---|------------------|-----------------|------------------------|---------------|
| Áreas transversales y centros territoriales | 2.360            | 445             | 30                     | 2.835         |
| Fundación ENDESA                            | 3.417            | 266             | 18                     | 3.702         |
| Líneas de negocio                           | 3.617            | 2.146           | 163                    | 5.925         |
| <b>Total Iberia</b>                         | <b>9.394</b>     | <b>2.857</b>    | <b>211</b>             | <b>12.462</b> |

#### Inversión en desarrollo social de ENDESA por áreas según LBG



La inversión LBG en los proyectos sociales de ENDESA en 2019 ha disminuido un 11% respecto al año anterior. ENDESA sigue desarrollando el enfoque de optimizar y mejorar la gestión, aprovechar sinergias, implicar a los empleados y minimizar costes accesorios. En este sentido, se ha incrementado la aportación del tiempo empleado por parte del personal de la empresa en un 14% y la aportación en especie casi se ha cuadruplicado. Por otro lado, resaltar que con esta inversión se ha incrementado el número de proyectos gestionados (203 en 2019 frente a 163 en 2018) y se ha mantenido prácticamente el número de beneficiarios de dichos proyectos con una ligera diferencia de 7 puntos porcentuales (1.070.620 beneficiarios directos en 2019 frente a 1.148.888 beneficiarios directos en 2018).

Es relevante destacar que, por segundo año consecutivo, prácticamente la mitad de la inversión realizada en proyectos de desarrollo social procede de las Líneas de Negocio de la Empresa, fruto de la implantación del Modelo de CSV que persigue realizar un acompañamiento al Negocio, en todas las fases de su cadena de valor, propiciando su enraizamiento en las comunidades donde se opera.

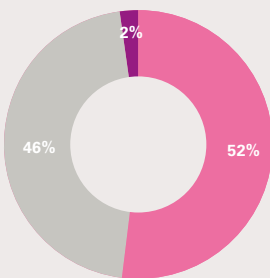
El nivel de inversión en el ámbito social para 2019, considerando solo la aportación económica y en especie, ha supuesto un 5,5% respecto al beneficio neto de las actividades continuadas atribuibles a los accionistas de ENDESA, aumentando de manera significativa el nivel del ratio alcanzado el pasado año (0,8% en 2018). Esto es consecuencia de que el resultado neto atribuido a la

Sociedad Dominante ha ascendido a 171 millones de euros en el ejercicio 2019, lo que supone una disminución del 87,9% frente a los 1.417 millones de euros obtenidos en el ejercicio 2018.

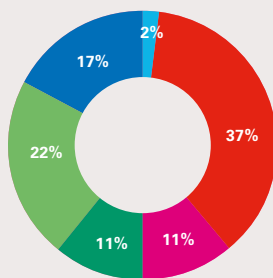
La disminución del resultado neto de ENDESA en el ejercicio 2019 es debida al registro contable de un deterioro neto de valor por un importe total de 1.409 millones de euros correspondiente, de una parte, a la totalidad del valor neto contable de los activos de generación térmica peninsular de carbón (1.105 millones de euros) y, por otra parte, a las Unidades Generadoras de Efectivo (UGEs) de los Territorios No Peninsulares (TNP) (304 millones de euros).

### Contribución de ENDESA en 2019 a proyectos de desarrollo social (metodología LBG)

Por naturaleza de la inversión



Por temática



Respecto a la naturaleza de los proyectos, la metodología LBG distingue entre: iniciativas de inversión social, que consisten en proyectos sobre asuntos estratégicos de la empresa con compromiso a largo plazo e iniciativas alineadas con el negocio, que buscan promover los intereses del negocio mediante el apoyo a causas sociales.

En 2019, se ha mantenido un equilibrio entre ambas categorías, con 6,5 millones de euros en inversión social (52%) y 5,8

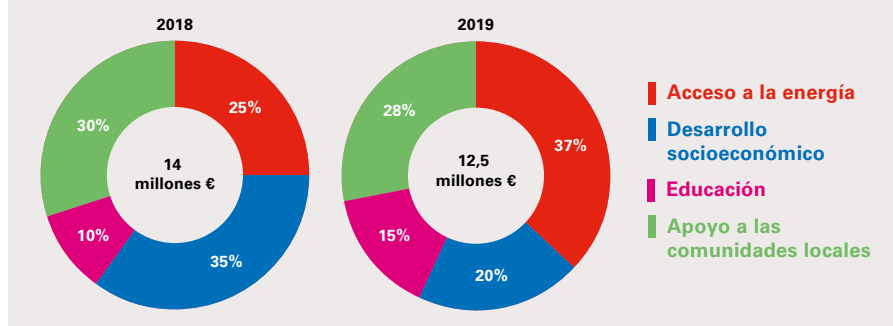
millones en iniciativas alineadas con el negocio (46%), lo que a su vez refleja el compromiso estratégico a largo plazo con las comunidades en las que se opera bajo el enfoque de CSV entre la empresa y comunidad local.

Desde el punto de vista de temáticas, según la categorización LBG, hay que destacar que el 37% de la inversión se ha dirigido a iniciativas de desarrollo económico, el 22% a proyectos de fomento

del bienestar, el 17% a educación, y seguidamente con un 11% cada uno, están las categorías de arte y cultura y de medioambiente. Por último, un 2% de la inversión se ha destinado a proyectos del ámbito de la salud.

Por otra parte, si atendemos a la clasificación interna de los proyectos (explicada en el apartado anterior), la distribución de la inversión según metodología LBG, ha sido la siguiente:

### Aportación total LBG: dinero + especie + tiempo + costes de gestión



Ha habido un incremento porcentual relevante en la inversión en proyectos de acceso a la energía, pasando de 3,5 millones de euros (25% del total) en 2018 a 4,7 millones de euros (37% del total) en 2019. Ello es debido a la mayor alineación de los proyectos con los requerimientos de la comunidad local en el entorno de nuestros activos, que están integrados en los planes de CSV, lo cual evidencia el compromiso de reforzar esta línea de actuación en el ámbito social.

La inversión en proyectos de desarrollo socioeconómico ha tenido un

decremento relevante pasando de 4,8 millones en 2018 a 2,56 en 2019 (de 34% en 2018 a un 20% en 2019). No obstante, el número de proyectos se ha incrementado de 36 en 2018 a 48 en 2019 y el número de beneficiarios ha superado el objetivo previsto para este año (130.000 beneficiarios como objetivo 2019 y consecución de más de 133.000 beneficiarios). El motivo del descenso ha sido la finalización en 2018 de proyectos de desarrollo de determinadas infraestructuras en el ámbito local, que requerían un alto nivel de inversión.

Los proyectos de educación han incrementado su nivel de inversión respecto al año anterior pasando de un 10% en 2018 a un 14% en 2019, que deriva en términos absolutos en una inversión en 2018 del 1,4 millones de euros y de 1,8 en 2019. Asimismo, ha tenido una subida relevante en el número de beneficiarios alcanzando más de 52.000 beneficiarios en 2018 y en 2019 más de 73.000.

Los proyectos de apoyo a las comunidades locales han tenido un ligero descenso de 2 puntos porcentuales respecto al 2018, que se traduce en casi 700.000€ menos de inversión. Ello es debido, sobre todo, al descenso en la inversión en iniciativas culturales por propiciar una mayor alineación de las temáticas de los proyectos con los requerimientos de los grupos de interés.

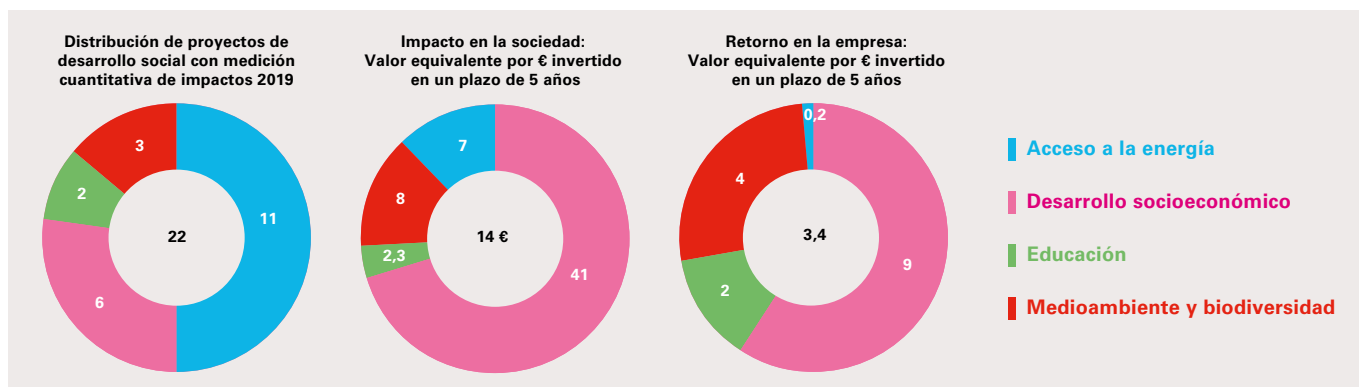
Por último, hay que comentar que en 2019 no se han producido desplazamientos físicos de las personas de las comunidades locales, derivados de las actividades de la empresa.

## 5.1. Logros, impactos y retornos

En 2019 se ha mantenido la implantación y desarrollo de la metodología que permite estimar de manera rigurosa los logros, impactos y retornos de los pro-

yectos de desarrollo social en las comunidades. Para ello, se utiliza una herramienta definida bajo el marco de LBG, fruto de la participación de ENDESA en

el grupo de trabajo de LBG España, cuyo objetivo es establecer las premisas, criterios y variables para poder estimar dicha información.



Por otra parte, se ha avanzado en la mejora de los sistemas de medición de impactos y retornos de los proyectos a nivel cuantitativo. Para ello, se ha aplicado un sistema de medición a través de indicadores que permiten monetizar el beneficio aportado a la sociedad (método SROI) y el posible retorno para la empresa (método propio).

En este sentido, ENDESA en 2019 ha realizado treinta mediciones de impactos y retornos cuantitativos de proyectos en ejecución o realizados, de los cuales 22 corresponden a proyectos de desarrollo social y 8 a proyectos de eficiencia operativa sostenible de carácter interno.

El resultado respecto a los 22 proyectos de desarrollo social medidos en 2019, es que por cada euro invertido, en un plazo de 5 años la comunidad recibe un valor equivalente a 14 € y la empresa recupera un valor equivalente a 3,4 €.

### 5.1.1. Logros

Son el resultado cuantificado o estimado obtenido de una inversión realizada a través de un proyecto de desarrollo social, en un periodo de tiempo determinado.

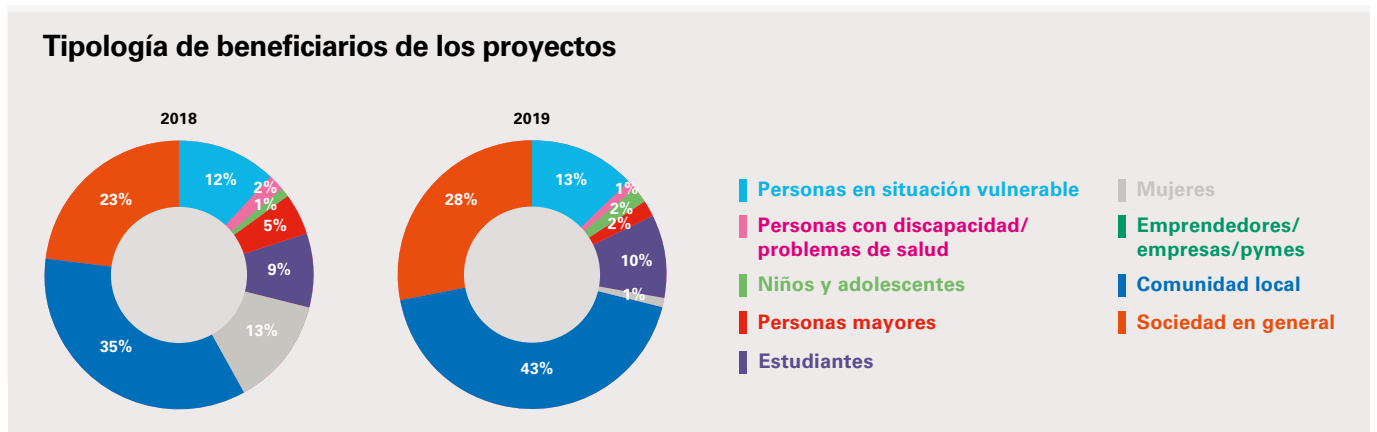
**Número de beneficiarios:** En 2019 se han estimado un total de 1.070.620 beneficiarios directos de los 203 proyectos de desarrollo social llevados a cabo por ENDESA, lo que supone un ligero decremento respecto al año anterior (1.148.888 beneficiarios en 2018).

De ellos, el 43% corresponde a las comunidades locales como consecuencia del objetivo de CSV allí donde la empresa opera. Seguidamente destacan los proyectos destinados a la sociedad en general con el

28% de los beneficiarios. En tercer lugar, con un 13% y 10% del total respectivamente, están las personas en situación vulnerable, y los estudiantes. Por otro lado, es destacable que la categoría de emprendedores, empresas y pymes que en 2018 alcanzó el 0,3% del total de beneficiarios (2.982 personas), en 2019 casi ha duplicado su número con cerca del 1% del total que corresponde a 5.729 beneficiarios.

**Número de colaboradores:** En 2019, el 100% de los proyectos se han gestionado a través de alianzas estratégicas con organismos públicos y privados, señal del compromiso de ENDESA por contribuir en proyectos con vocación de perdurabilidad. Se ha colaborado con un total de 1.693 instituciones públicas y privadas para desarrollar los

## Más de 1 millón de beneficiarios en los 203 proyectos de desarrollo social gestionados en 2019

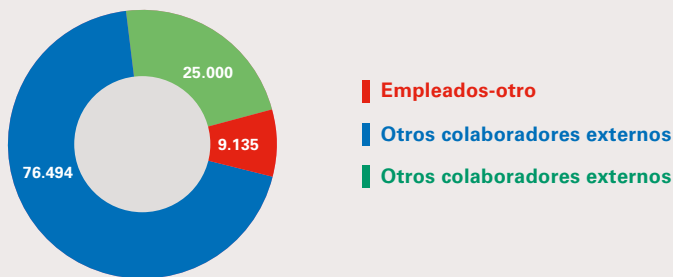


203 proyectos que se han llevado a cabo en el ámbito social. El 46% han sido centros de enseñanza primaria y secundaria y el 36% instituciones públicas. A continuación, con un 7% está las colaboraciones con ONG y Fundaciones de carácter social.

### Importe de aportaciones de terceros:

Considerando el efecto multiplicador, como resultado adicional de los proyectos sociales de ENDESA, otros agentes han aportado un total de 110.6528 euros a los mismos, a través de inversiones económicas o en especie.

### Contribuciones de otros agentes a los proyectos de desarrollo social de ENDESA 2019



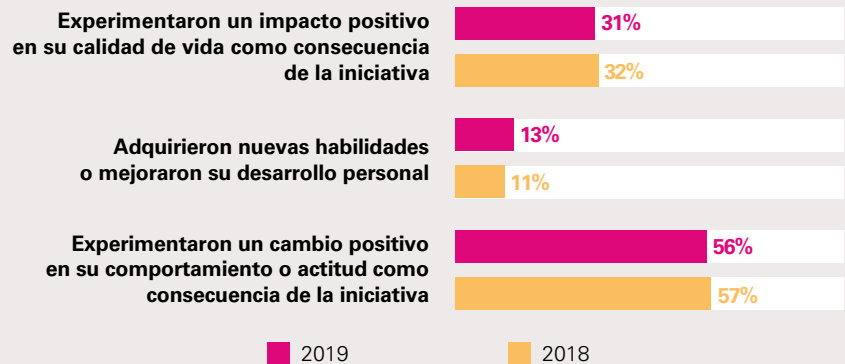
## 5.1.2. Impactos

Representan la estimación de cómo ha influido la iniciativa en la realidad de los agentes implicados.

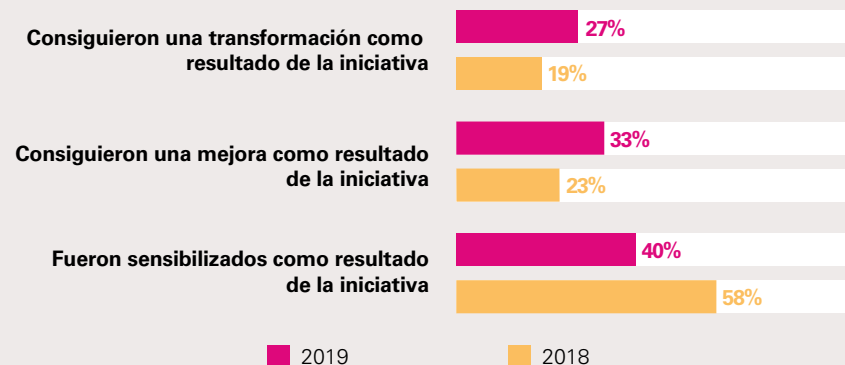
**En los beneficiarios:** Del total de beneficiarios estimados, cerca de 328.000 personas experimentaron un impacto positivo en su calidad de vida como resultado de los proyectos, suponiendo el 31% del total de los beneficiarios obtenidos en 2019. El 13%, 143.000 personas, adquirieron nuevas habilidades o mejoraron su desarrollo personal o profesional (126.000 personas en 2018). Y, por último, cerca de 600.000 (el 56%) experimentaron un cambio positivo en su comportamiento o actitud como resultado de la iniciativa. En general, los resultados son similares a los obtenidos el año anterior.

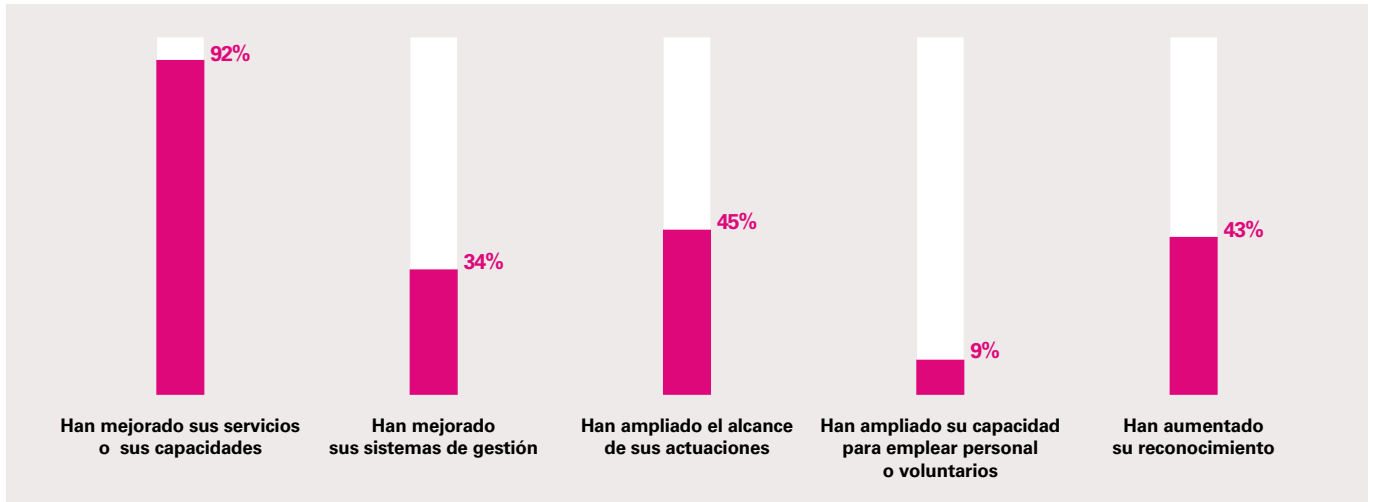
Asimismo, cerca de 290.000 personas (213.000 en 2018) consiguieron una transformación positiva y relevante en sus vidas como resultado de las

### Profundidad del cambio en los beneficiarios como resultado de los proyectos



### Beneficios obtenidos como resultados de los proyectos





iniciativas. Esto supone una subida de 8 puntos porcentuales respecto al nivel de consecución del año anterior. El 33% consiguieron una mejora y un 40%, fueron sensibilizadas gracias a los proyectos. Estos resultados estimados suponen un incremento de la calidad de los proyectos gestionados, al haberse elevado los porcentajes y el valor absoluto tanto de los apartados tanto de mejora de calidad de vida como de consecución de una mejora como resultado de las iniciativas.

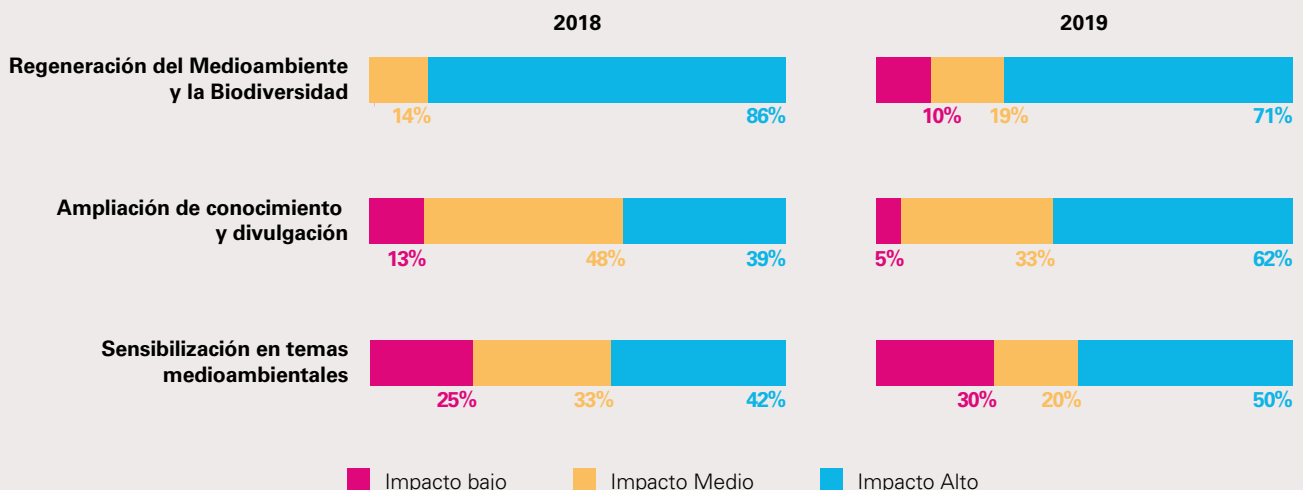
**En los colaboradores:** Se estima que los beneficios obtenidos por las 1.693

instituciones con las que ENDESA ha colaborado en 2019, para la gestión de los proyectos sociales que ha llevado a cabo, se han traducido en el 92% de los casos, en una mejora de sus servicios o un aumento de sus capacidades, en el 45% en una ampliación del alcance de sus actividades y en el 43% en un aumento de su reconocimiento. El 38% de las instituciones han tenido estos tres resultados simultáneamente.

**En el medioambiente:** Se han valorado las tipologías y nivel de impactos positivos en el medioambiente y en la

biodiversidad en los 24 proyectos de desarrollo social que se han dirigido a esta temática. El impacto más alto se ha dado en los proyectos de regeneración del medioambiente de zonas específicas, así como actuaciones de conservación de biodiversidad, con especial foco en especies en peligro de extinción. Asimismo, se ha mejorado el nivel de impacto en el resto de proyectos, tanto de ampliación de conocimientos y divulgación educativa y científica, como de sensibilización en temas medioambientales, en relación al año anterior.

### Estimación del tipo y nivel de impactos de los proyectos de medioambiente y biodiversidad

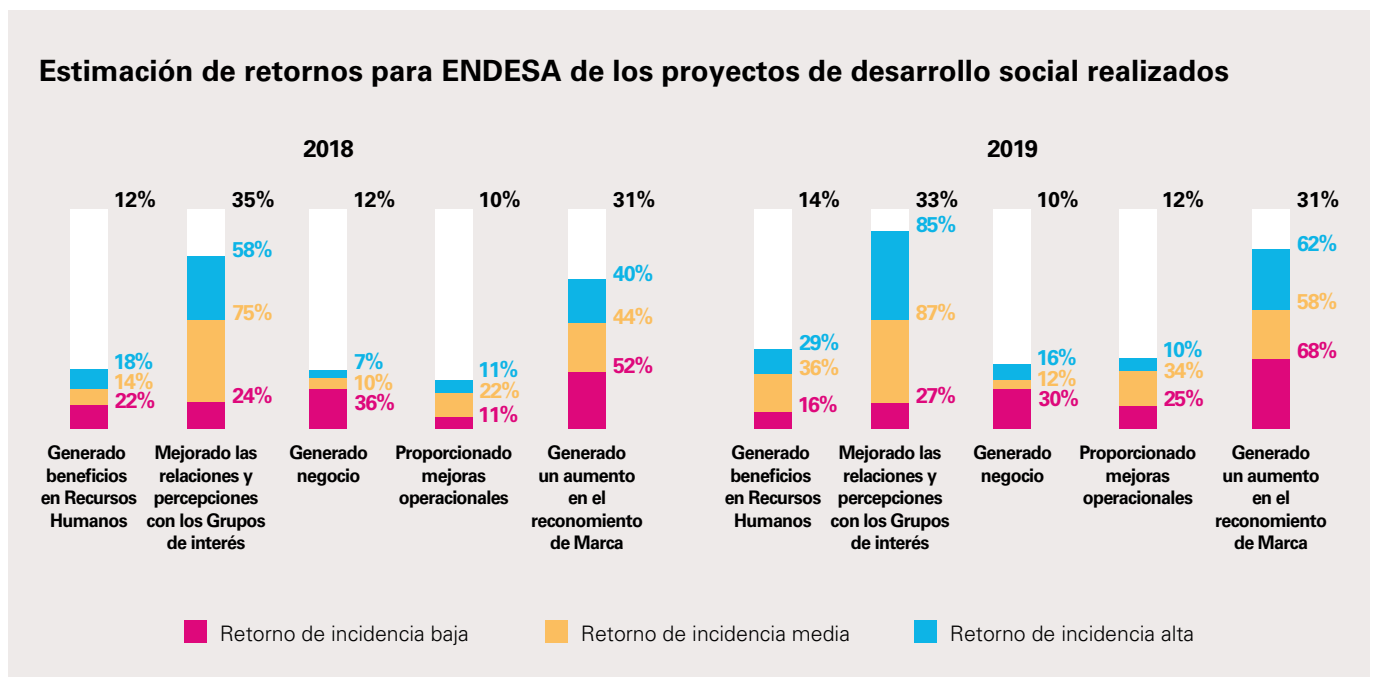


### 5.1.3. Retornos

Son los beneficios que puede tener la empresa, derivados de la gestión de proyectos sociales, más allá de la licencia social.

Se han estimado que ha habido 595 impactos positivos en la empresa derivados de los 203 proyectos sociales lle-

vados a cabo en 2019. Donde más han incidido dichos retornos es en la mejora de las relaciones y percepciones de los grupos de interés (33%) y, en segundo lugar, en el aumento de reconocimiento de marca (31%). Estos dos retornos coinciden con los dos principales estimados en 2018.







## 2.3. INNOVACIÓN

# Innovación

# 19,44

millones de euros invertidos en Innovación



## Cumplimiento del PES 2019-2021

|                   | Línea de actuación   | Objetivo 2019          | Resultado 2019          | Acciones a destacar   |
|-------------------|--|------------------------|-------------------------|---|
| <b>Innovación</b> | Promoción de la innovación abierta (número de proyectos + número de lanzamiento de retos)  | 8 proyectos<br>3 retos | 8 proyectos<br>18 retos | <ul style="list-style-type: none"> <li>Open Innovability es la nueva plataforma para el lanzamiento de retos de innovación y sostenibilidad de ENDESA, tanto para empleados como para startups, etc.</li> </ul> |
|                   | Promoción de la colaboración con startups para el desarrollo de nuevas soluciones energéticas y la mejora de los procesos internos (número de proyectos) | 5                      | 9                       |   |
|                   | Promoción de la cultura de innovación (número de eventos)  | 5                      | 5                       |   |

# 1. La innovación en ENDESA

## 1.1. La inversión en innovación

103-1 Enfoque de gestión Investigación y desarrollo EUSS

103-2 Enfoque de gestión Investigación y desarrollo EUSS

103-3 Enfoque de gestión Investigación y desarrollo EUSS

ENDESA tiene un sólido compromiso con la innovación. La Compañía la considera un elemento estratégico para abordar los retos de todas las áreas de la empresa, lo que significa que debe formar parte de todas sus actividades.

Por ello, en ENDESA se desarrollan proyectos, se invierten recursos y, en definitiva, se toma la iniciativa en esta materia desde todas sus líneas de negocio.

**Inversión en I+D (millones de euros)**

|                  | 2017         | 2018         | 2019         |
|------------------|--------------|--------------|--------------|
| Comercialización | 5,47*        | 0,15**       | 0,28         |
| Generación       | 4,54         | 3,81         | 5,14         |
| Nuclear          | 2,09         | 2,09         | 2,12         |
| Renovables       | 0,24         | 0,15         | 0,44         |
| Distribución     | 4,61         | 4,27         | 11,46        |
| <b>Total</b>     | <b>11,48</b> | <b>10,32</b> | <b>19,44</b> |

\* Los proyectos tecnológicos y las personas que los ejecutaban se han traspasado a Enel X Global desde 2018.

## 1.2. El modelo de innovación abierta

103-1 Enfoque de gestión Investigación y desarrollo EUSS

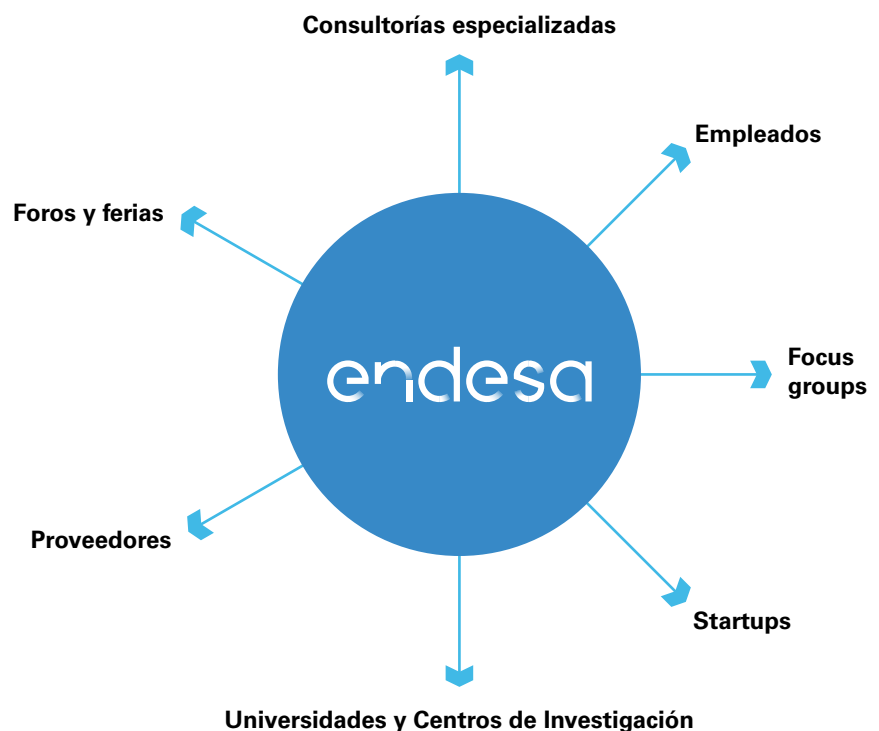
103-2 Enfoque de gestión Investigación y desarrollo EUSS

103-3 Enfoque de gestión Investigación y desarrollo EUSS

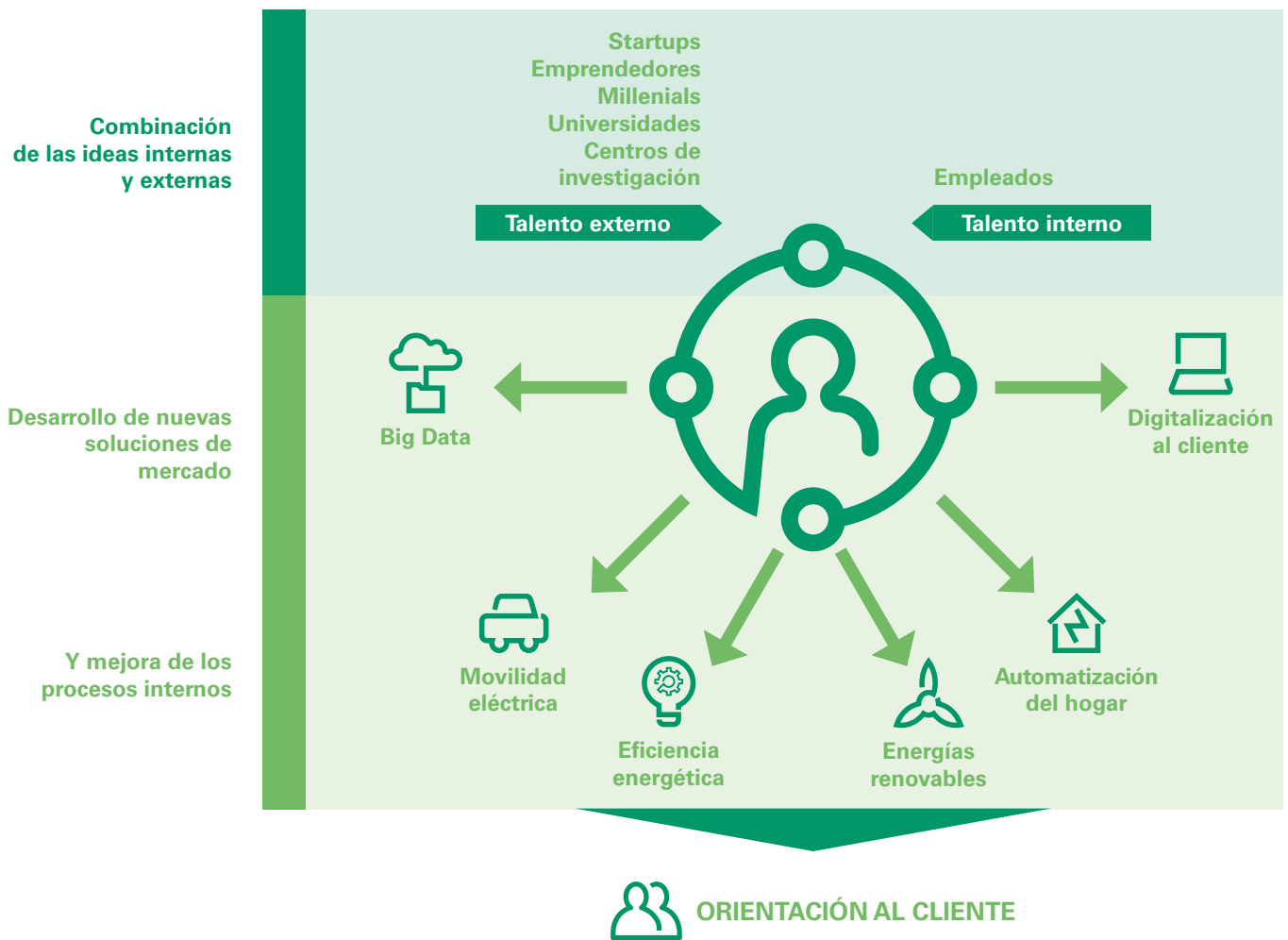
ENDESA tiene un modelo de innovación abierto para encontrar ideas de calidad en el desarrollo de soluciones innovadoras capaces de transformar el modelo energético actual.

La innovación abierta es un nuevo modelo de relación de las empresas con actores externos, como son universidades, startups, centros de investigación u otras compañías del mismo o diferente sector, que promueve la colaboración y el intercambio de conocimiento.

La adopción de este modelo por parte de ENDESA, busca maximizar la capacidad de innovación a través de un



## El enfoque de innovación abierta de ENDESA



ecosistema que fomenta la creación de nuevas oportunidades de negocio, contribuyendo con ello al crecimiento y el desarrollo de empresas. El propósito ha sido siempre el de desarrollar una nueva cultura de innovación que logre transformar el modelo energético actual, generando soluciones de valor creativas en toda la cadena de

valor de la energía. Todos los negocios y toda la cadena de valor deben estar en constante mejora y crecimiento, desde la generación convencional, la renovable, las infraestructuras y redes que la transportan, hasta los productos y servicios de valor añadido para todo tipo de clientes, ya sean residenciales, PYMES o grandes empresas.

La digitalización de la empresa se encuentra ahora en el centro de nuestros esfuerzos. A través de ella mejoramos la relación con nuestros clientes, empoderando al cliente final, siempre desde un punto de vista tecnológico. Ello nos lleva a mejorar progresivamente nuestros propios procesos de negocio, gracias a soluciones cada vez más disruptivas.

### | 1.2.1. Openinnovability.com: nuestra puerta digital global

OPEN INNOVABILITY es la nueva plataforma que ENDESA emplea para el lanzamiento de retos de innovación y sostenibilidad, tanto para los empleados del Grupo como para startups, innovadores independientes, universidades, centros de investigación, potenciales

socios empresariales, ONGs y otras asociaciones.

A través de este canal, la compañía publica los desafíos específicos referidos a temas de especial interés, de manera abierta a todo el ecosistema emprende-

dor, Y, además, lo convierte en un canal interno de identificación de iniciativas innovadoras de empleados de todo el grupo.

Durante el año 2019, se han lanzado 18 retos relacionados con temas



## Enel X potenciando nuevas oportunidades

Fecha de vencimiento: **ABIERTO**

En Enel X trabajamos para impulsar la evolución del sector energético y confiamos en la tecnología y la innovación para crear nuevas oportunidades para nuestros clientes, de modo que puedan beneficiarse y participar del progreso.



## Soluciones innovadoras para reducir el coste de mantenimiento del alumbrado público en ciudades

Fecha de vencimiento: **20/09/2019**

Enel cree que la innovación es inseparable de la sostenibilidad y busca las tecnologías más eficientes y sostenibles, lo que requiere un constante esfuerzo centrado en el cliente.



## Diseño de puntos de recarga de vehículos eléctricos con integración sostenible en aceras

Fecha de vencimiento: **17/05/2019**

Enel X se dedica a desarrollar productos innovadores y soluciones digitales en sectores en los que la energía muestra un gran potencial transformador: ciudades, hogares, industrias y movilidad eléctrica.

como el almacenamiento energético, realidad aumentada, desarrollo de economías locales o Mass customization. También en 2019, se han lanzado en esta plataforma 3 retos que servirán para dar un mejor servicio a nuestros clientes:

<https://openinnovability.enel.com/projects/Mass-Customization-&-Inclusion>

<https://openinnovability.enel.com/projects/New-Augmented-Reality-solutions-for-the-energy-market>

Chile, España, Israel, Italia (Milán, Pisa y Catania), Rusia y Estados Unidos (Boston y Silicon Valley). El Enel Innovation Hub Europe, tiene la responsabilidad de desarrollar la relación con los ecosistemas de emprendimiento relevantes en Europa, incluyendo los ecosistemas de emprendimiento de España y Portugal, mercados en los que se encuentra presente ENDESA, y hacer prospección de startups europeas que puedan dar respuesta a los retos de ENDESA, así como del resto de empresas del Grupo Enel.

Producto del trabajo realizado durante 2019, el Grupo Enel ha llevado a cabo la prospección de más de 2.700 startups en todo el mundo. De ellas, más de 280 son españolas y portuguesas. También, se han activado más de 90 colaboraciones con startups a nivel global, de las que 9 han sido con startups españolas.

## 1.2.2. Atracción del talento externo: ENDESA y los emprendedores

ENDESA tiene un alto interés en trabajar con emprendedores y startups por su capacidad de innovación disruptiva, el aprovechamiento que hacen de la tecnología, su know-how y, sobre todo, por su agilidad para desarrollar y llevar productos y servicios al mercado en el menor tiempo posible.

ENDESA, como parte del Grupo Enel, se beneficia de la actividad de los diez Innovation Hubs del Grupo, y en concreto del Enel Innovation Hub Europe abierto en 2017 en Madrid. Estos Innovation Hubs se encuentran ubicados en centros de emprendimiento relevantes, y mercados estratégicos para el Grupo alrededor del mundo: Brasil,

Entre las colaboraciones llevadas a cabo por ENDESA y otras empresas del Grupo Enel en 2019, con startups españolas y portuguesas identificadas a partir del trabajo del Enel Innovation Hub Europe, podemos destacar el avance en la relación con las startups españolas:

- **NIDO Robotics**, que ha acondicionado un dron subacuático según las especificaciones de ENDESA Generación, el cual se utiliza en la inspección e intervención, en remoto, en labores de mantenimiento de las instalaciones de generación térmica. Este

dron se ha implantado también en la inspección de cables submarinos por parte de la línea de negocio global de Distribución del Grupo Enel, en Italia.

- **DAIL Software**, que ha desarrollado una solución para el área de Trading de ENDESA, basada en procesamiento de lenguaje natural (PLN).

Asimismo, cabe destacar la startup portuguesa Omniflow, con la que se avanza en el desarrollo de un poste inteligente.

El Enel Innovation Hub Europe, realiza también actividades dirigidas a desarro-

llar el ecosistema de emprendimiento. Durante 2019, y junto con la consultora Innobooster, ha organizado en sus instalaciones en The Cube (Madrid) un taller dirigido a emprendedores interesados en conocer las condiciones de financiación de ENDESA, y el encuentro «Open Innovation Games», organizado con la consultora Spacestartup y dirigido a la comunidad de emprendedores. En él, éstos pudieron discutir abiertamente con corporaciones y otros actores líderes del sector en torno a la estrategia comercial B2B de las startups y cómo establecer relaciones comerciales de éxito con la gran empresa.

### | 1.2.3. La cultura de innovación en ENDESA: Ideas Hub

La creación de una cultura de innovación entre los empleados de ENDESA como un factor clave de transformación en un contexto de transición energética, es un objetivo prioritario de la Compañía.

De esta manera, ENDESA estructura, a través de Ideas Hub, sus actividades de fomento de la creatividad, cultura de innovación e intraemprendimiento en la compañía, a través de la promoción del uso de metodologías de creatividad, proyectos de intraemprendimiento y programas de formación en herramientas específicas de innovación.

Esta actividad se articula a través de distintos programas:

- **Make It Happen** es el programa de intraemprendimiento, que brinda a los empleados de ENDESA la posibilidad de convertirse en emprendedores dentro de la empresa. El programa canaliza tanto proyectos de innovación más operativa como nuevos mo-

delos de negocio con la posibilidad de ser desarrollados en colaboración de una aceleradora profesional.

- **Challenge Driven Sessions**, workshops de aplicación de metodologías innovadoras (Creative Problem Solving, Design Thinking, Lean Startup) para la búsqueda de soluciones innovadoras a retos de la compañía. Durante el año se han realizado 34 sesiones en las que se han abordado 14 retos, involucrando a más de 400 empleados.

- **Red de Innovation Ambassadors**. durante el año 2019 se ha lanzado la red de Innovation Ambassadors, formada por empleados de la compañía que, voluntariamente, reciben una formación específica para convertirse en dinamizadores de la innovación dentro de su ámbito.

- **Innovation Flow**. Con el fin de seguir involucrando a jóvenes talentos para fomentar su crecimiento y promover ideas innovadoras útiles para nuestro

negocio, surgió la primera edición de Innovation Flow, un proyecto de employer branding, que se guía por el concepto de «Flow Your Talent». Quince jóvenes de ocho líneas de negocio diferentes, divididos en tres equipos, resolvieron el reto lanzado por Enel X de llevar las nuevas tecnologías NILM (Non Intrusive Load Monitoring) de e-Home al mercado, un sistema eléctrico no intrusivo que permite conocer a través del análisis de la curva de carga de un suministro eléctrico el comportamiento de los aparatos eléctricos que están funcionando en él. El programa ha pasado por diferentes fases: workshop de ideación, definición del modelo de negocio y validación de la hipótesis.

- **Innovation Academy**: programa de formación específico con el objetivo de capacitar a los empleados en metodologías y habilidades de trabajo, que les capaciten como facilitadores de la cultura de innovación y emprendimiento.

## 1.3. Innovación en la comercialización de energía

ENDESA ha iniciado el proyecto Confía, proyecto Agile para la mejora de la gestión de clientes vulnerables con blockchain. Este proyecto mejorará la coordinación entre las administraciones públicas implicadas, los servicios sociales y las compañías energéticas. La tecnología blockchain permitirá crear un repositorio compartido, confiable, inmutable, trazable y seguro que evite los cortes de suministro a los clientes vulnerables. Este proyecto aún el compromiso social de ENDESA, la innovación tecnológica y la búsqueda

constante de la eficiencia en los procesos.

ENDESA ha abierto un canal de atención telefónica totalmente accesible para clientes con discapacidad auditiva. Esto ha sido posible gracias a nuestro compromiso activo con las políticas inclusivas y de fomento de la diversidad. La solución tecnológica es una app móvil capaz de transformar la voz en texto y viceversa en tiempo real y por medio de VoIP. Esta app ha sido desarrollada por la startup Pedius, como parte de nuestra

estrategia de Innovación Abierta y apoyo a las startups.

En el terreno de la formación, ENDESA ha puesto a disposición de sus empleados una formación interactiva basada en la realidad virtual inmersiva en 3D de espacios físicos reales (tales como el Centro de Control, plantas de generación...), que mejoran notablemente la capacidad de aprendizaje, la interacción y el acceso a instalaciones, evitando riesgos físicos, realizada por la startup 6DLab.

## 1.4. Innovación en la generación de electricidad

ENDESA ha seguido desarrollando innovaciones tecnológicas en 2019 para mejorar la eficiencia en sus procesos de generación eléctrica y reducir el impacto de su actividad sobre el entorno. Bajo una estrategia de Innovación Abierta, ENDESA incorpora la contribución de agentes externos con el fin de acelerar la introducción de nuevas tecnologías con un claro enfoque a la rápida implantación de resultados en la línea de negocio.

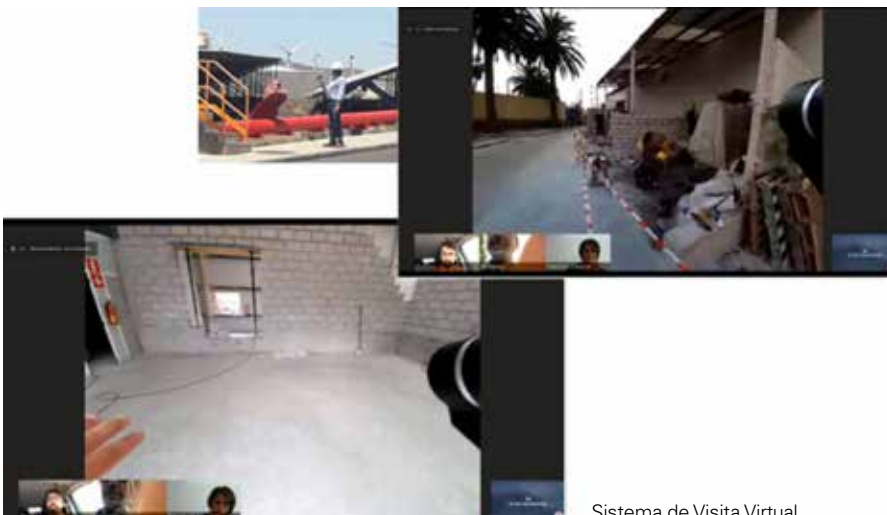
### 1.4.1. Innovación en la generación a partir de combustibles fósiles

ENDESA sigue apostando por la mejora tecnológica con la introducción de nuevas tecnologías y procesos que permitan mejorar la eficiencia de sus plantas

reduciendo el consumo de los recursos naturales y la cantidad de emisiones y residuos de las mismas. Así mismo está incorporando nuevas tecnologías en fase de ingeniería y construcción las cuales permiten ahorrar tiempo y ser más eficientes durante el diseño y ejecución de su nueva capacidad renovable.

Uno de los pilares básicos en este periodo es la digitalización de los procesos de generación y la introducción de nuevas tecnologías digitales, que permitan lograr dichas mejoras del proceso productivo. Las tecnologías que se están evaluando abarcan tanto el campo de la mejora de la operación y mantenimiento de las centrales, como el campo de la mejora de la seguridad y el de las mejoras medioambientales. Cabría destacar los siguientes proyectos:

- **Virtual Visit:** Sistema digital para la realización de visitas virtuales en instalaciones industriales para la reducción de los tiempos de gestión de las



Sistema de Visita Virtual.



Sistema de monitorización en continuo del transformador principal del Grupo 3 de la central de Besós.



Robotics: Robot submarino para la inspección de infraestructuras y realización de tareas de limpieza submarinas.

licitaciones con contratistas. A su vez esta herramienta permite agilizar el soporte remoto en campo.

- Desarrollo de sistemas de inteligencia artificial basados en **Machine Learning** para la detección de anomalías y problemas incipientes en la flota de generación térmica.
- **IOT Besós:** Proyecto demo para la implementación de nuevas tecnologías digitales en la Central de Ciclo Combinado de Besós. Entre las tecnologías analizadas se encuentran el uso de wearables, herramientas de mantenimiento predictivo basadas en machine learning, IoT y monitorización inalámbrica, visión artificial, implantación de tecnologías RFID y NFC.
- **E-Sense:** Nuevos sistemas avanzados de monitorización y diagnóstico de interruptores de alta, media y baja tensión.
- **Digital Substation:** Soluciones digitales innovadoras para la mejora de la monitorización de transformadores de potencia y elementos de subestaciones.
- **Robotics:** Empleo de un nuevo robot subacuático para su uso en tareas de inspección y limpieza en infraestructuras bajo el agua.

- **Memphis:** Proyecto financiado en el programa RETOS del Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades (MICINN) para el desarrollo de un sistema que permita la medida de temperatura en componentes de caldera mediante el uso de fibra óptica como sensor de aplicación directa.
- **MOP:** Proyecto piloto para la introducción de un sistema de ayuda a la operación basado en inteligencia artificial y modelos cognitivos.
- **Realidad Virtual para formación:** Uso de la Realidad Virtual para una formación inmersiva en el ámbito de la seguridad de las personas.
- **Drones:** Despliegue de herramientas basadas en drones para la mejora de la inspección de instalaciones de generación.

Durante este año y dentro del ámbito de los proyectos innovadores en el área medioambiental se han acometido los siguientes proyectos, dirigidos a la reducción las emisiones de gases contaminantes, la valorización de subproductos y la reducción del consumo de recursos naturales como el agua:

- **Proyecto Matching:** Proyecto desarrollado en colaboración con varias

empresas y centros de I+D y cofinanciado dentro del programa europeo Horizonte 2020. Su objetivo es reducir el consumo de agua en el Sector Energético mediante el uso de nuevas tecnologías, y contempla la validación de dichas tecnologías en 2 plantas pilotos que se están instalando en la Central Térmica de As Pontes.

- **Cubic:** Uso de sistemas de emisión de ultrasonidos para la mejora de la limpieza de los circuitos de refrigeración de las centrales de generación, y la reducción del consumo de químicos.
- Planta piloto para la **separación de aguas oleaginosas** mediante el empleo de membranas hidrófilas.
- **Proyecto GYLLI:** Proyecto piloto para recuperación de agua de lixiviado de escombrera y agua de desulfuración mediante el empleo de una novedosa tecnología basada en membranas vibrantes.
- **Proyecto Acticen:** Proyecto orientado a la valorización de las cenizas procedentes del proceso de combustión del carbón en las centrales térmicas, para más información ver apartado 1.7. *Economía Circular* del capítulo *Compromiso con la Sostenibilidad*.



- **A4HW:** Para más información ver apartado 1.7. *Economía Circular* del capítulo *Compromiso con la Sostenibilidad*.
- **LIFE ALGAR-BBE:** proyecto financiado por los fondos europeos LIFE, donde se pretende valorizar el CO<sub>2</sub> para la producción de microalgas, con el objetivo de generar bioestimulantes con actividad biocida mitigando los efectos adversos sobre el medioambiente y la salud humana de los pesticidas de origen químico.
- **Biofuel:** Análisis de la viabilidad del empleo de biocombustibles creados por carbonización hidrotermal catalítica para reemplazo de combustibles fósiles.

Asimismo, se han desarrollado diferentes proyectos para mejorar la eficiencia y la flexibilidad en los procesos de generación de electricidad, con implicaciones directas en la reducción de emisiones y de consumo de recursos materiales tales como:

- **Proyecto Energy harvesting:** Validación de un sistema de captura de

energía para alimentación de sensorica basada en tecnología termoeléctrica.

- **COAT:** Validación de nuevas pinturas con micropartículas para su uso como aislantes térmicos y acústicos de pequeño grosor.
- **Demfore:** Desarrollo de un sistema para la predicción de rampas fotovoltaicas que permita mejorar la gestión de la generación térmica. Aplicación a la isla de Tenerife.

Otra área importante de trabajo en el ámbito de la innovación en generación ha sido el área de la seguridad de las personas. En dicha área se han acometido diferentes proyectos enfocados en la mejora de la seguridad intrínseca de las instalaciones y en la validación de nuevas tecnologías que permitan reducir los esfuerzos físicos y reduzcan la fatiga de los trabajadores de campo. Así cabría destacar los siguientes proyectos:

- **Proyecto ACTS:** Sistemas avanzados para el aumento de la seguridad intrínseca de las personas mediante la

detección de presencia en la cercanía de áreas de riesgo.

- **Fugas:** Detección visual de fugas de gas mediante el empleo de cámaras termográficas adaptadas.
- **Sistema digital de control de acceso y monitorización on-line** en zonas restringidas o zonas de alto riesgo.
- **Active Safety System:** Dispositivo para detección de personas próximas a zonas de trabajos con maquinarias para evitar accidentes por atropellos.
- **Thermoelectrika:** Validación de sistema de detección precoz de puntos calientes generadores de incendios.
- **Brains:** Desarrollo de un sistema de visión artificial para la detección de comportamientos inseguros en plantas industriales y en áreas en construcción.
- **Exoesqueleto:** Empleo de exoesqueleto para la reducción de la fatiga en actividades en campo con un alto desgaste físico.



Sistema digital de control de acceso y monitorización on-line

Pruebas de validación de uso de exoesqueletos para reducir el esfuerzo físico en actividades de campo.





Proyecto self: Construcción de la planta de demostración de baterías de segunda vida de vehículos eléctricos

En el área del almacenamiento energético se están desarrollando importantes proyectos innovadores tanto en el área de baterías como en otro tipo de soluciones de almacenamiento. Así podemos destacar los siguientes proyectos:

- **Proyecto SELF Second Life Batteries:** Para más información ver apartado 1.7. *Economía Circular* del capítulo *Compromiso con la Sostenibilidad*.
- **Proyecto TES:** Estudio para la integración de un piloto de almacenamiento térmico en materiales sólidos con el fin de recuperar el calor residual en la central de Las Salinas en Fuerteventura.

## 1.4.2. Innovación en la generación a partir de energía nuclear

En el ámbito nuclear, a través de la participación en distintos programas,

ENDESA ha continuado apostando por la I+D. 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 del Foro Nuclear, la Compañía promueve proyectos de investigación de interés para sus centrales nucleares. Algunos programas de especial relevancia son los siguientes:

- **Programa nuclear de EPRI,** que tiene como objetivo alcanzar la excelencia operativa de las centrales nucleares. En el año 2019 la inversión ha sido de 1,6 millones de €.
- Durante el año 2019, se realizó un análisis de los **proyectos de I+D e Innovación Tecnológica (IT) de las centrales nucleares participadas de Ascó y Vandellós (ANAV)**. El valor de los proyectos identificados ha sido el siguiente en Ascó I y II 116.197 € y Vandellós II 395.493 €.

## 1.4.3. Innovación en generación renovable

Dentro de los proyectos enfocados a la optimización de las labores de ingeniería cabría destacar las siguientes actividades:

- Introducción de maquinaria **excavadora con GPS** para permitir la excavación de precisión, con un sistema semiautomático o guiado.
- **Robotización de los procesos de construcción.** Empleo de drones en el seguimiento del avance de obras. Validación de un robot para la automatización del proceso de instalación de módulos de paneles fotovoltaicos.
- Empleo de un nuevo diseño de **cimentación prefabricada** para su empleo en torres eólicas, logrando un ahorro en el tiempo de construcción y reduciendo el impacto ambiental de la obra.

## 1.5. Innovación en la red de distribución de electricidad

103-1 Enfoque de gestión Investigación y desarrollo EUSS

103-2 Enfoque de gestión Investigación y desarrollo EUSS

103-3 Enfoque de gestión Investigación y desarrollo EUSS

Un hecho relevante en 2019 ha sido la puesta en marcha del proyecto **Coordinet**, cuyo objetivo es definir los requisitos que debe cumplir una plataforma energética europea unificada. Se pretende demostrar cómo los operadores del sistema y las distribuidoras pueden actuar de forma coordinada para comprar y activar servicios de redes, favorecer el trabajo entre todos los actores y eliminar las barreras de participación de los clientes en el mercado.

El proyecto **Aerial-Core**, sobre robótica y drones, se inició en diciembre de 2019, y tiene como objetivo buscar el desarrollo de módulos de tecnología central y un sistema robótico cognitivo aéreo integrado, que tendrá capacidades sin precedentes en el rango de la operación y seguridad en la interacción con las personas (compañeros de trabajo aéreos).

Los proyectos se clasifican en varios ámbitos de actuación:

### 1.5.1 Digitalización en las redes de distribución

- **Gemelo Digital de la Red (NDT-Network Digital Twin)**. Réplica digital y altamente computerizada de los activos físicos y sus procesos de gestión, desarrollo y mantenimiento. En 2019 se ha realizado la definición del proyecto y se han iniciado trabajos

en el bloque de modelado 3D, con el escaneado de varias subestaciones en la zona de Málaga y Barcelona.

- **DIGI&N Iberia**. Programa global para la transformación digital de todos los procesos de Infraestructuras y Redes de ENEL, mediante eficiencia disruptiva, modelo operacional ágil y convergencia de tecnología punta, fomentando las mejores prácticas entre los países del Grupo.

### 1.5.2. Proyectos de Smart Grids / Smarcities

Su objetivo es hacer que las redes sean capaces de dar una respuesta eficaz a las necesidades de sus usuarios.

- ENDESA está desarrollando los conceptos de «Smart Grid» en los programas de «SmartCity», que lidera con varios proyectos. En España se ha cumplido el noveno año de la puesta en marcha de la **«SmartCity» de Málaga**. En 2019 se mantiene la certificación «Smartcity Málaga Living Lab» en la red de laboratorios europeos «ENoLL».
- Proyecto de Análisis Preventivo de Redes Inteligentes con Operación en Tiempo Real e Integración de Activos Renovables (**PASTORA**): Proyecto complementario del Proyecto de Monitorización y Control Avanzado de redes de distribución en Media y Baja Tensión (**MONICA**).

- Proyecto «Resilience to cope with Climate Change in Urban Areas» (**Rescue**): Centrado en la evaluación de los impactos derivados del cambio climático sobre el funcionamiento de los servicios esenciales de las ciudades como el agua o la energía, y en proporcionar modelos y herramientas prácticos e innovadores que permitan mejorar la resiliencia de las urbes ante escenarios climáticos actuales y futuros.
- Proyecto **«Growsmarter»**: Proyecto de mantenimiento predictivo que se ha desarrollado en colaboración con la empresa Disruptive Technologies y consiste en monitorizar la temperatura de los conectores de los cables de las cabinas de media tensión de las subestaciones para poder detectar defectos.

### 1.5.3. Proyectos de Flexibilidad

- Proyecto **Smartnet**: Mejorar la eficiencia y estabilidad de la red eléctrica aprovechando la flexibilidad que ofrece a la red el nuevo rol de los consumidores, ahora también productores de energía usando modelos colaborativos.
- Proyecto **Flexiciency**: Realizada la fase final de la demostración, dentro del área del «SmartCity Málaga Living Lab». Se ha caracterizado el potencial de flexibilidad ofrecida por las micro-redes en baja tensión a gran escala, y los nuevos servicios para todos los agentes del mercado eléctrico europeo basados en la accesibilidad de los datos del contador en tiempo casi real.

- Proyecto **Coordinet**: Creación de una plataforma europea de energía y abrir el mercado a los consumidores, aprovechando la flexibilidad que los pequeños generadores y la demanda pueden proveer al sistema y que actualmente no se utiliza para mejorar la estabilidad de la red.

### 1.5.4. Proyectos y pruebas de concepto de innovación en redes

- Proyecto **Standardization-Security-Synchronization Connected Substation «3S-CS»**: Desarrollo de

un sistema integral para el control de subestaciones eléctricas basado en IEC61850, con capacidad inalámbrica e «IoT».

- Proyecto **Aerial-Core**: Desarrollo de módulos de tecnología central y un sistema robótico cognitivo aéreo integrado que tendrá capacidades sin precedentes en el rango de la operación y seguridad en la interacción con las personas (compañeros de trabajo aéreos).
- Proyecto **Reset**: Desarrollar un convertidor STATCOM de 4 ramas en puente completo en baja tensión para corregir el desbalanceo de cargas entre fases que provoca la aparición de corrientes homopolares, pérdidas

adicionales en la red o mal funcionamiento de cargas.

- Proyecto **I'm in**: Cambio de procedimiento de acceso a las instalaciones telecontroladas; pasando de un procedimiento basado en una llamada telefónica a un sistema mediante una app, desarrollada a tal efecto, que se comunica con el centro de control.
- Proyecto **Open&me**: Utilización de la misma plataforma que el proyecto «I'm in», e incorpora la funcionalidad del control de accesos bajo demanda mediante el uso de candado y llave inteligente. Con esta solución se incrementa la seguridad patrimonial y laboral, todo ello sin comprometer la operativa.

## 1.6. Innovación en ENDESA X

### 1.6.1. Innovación en productos y servicios para clientes empresariales (Enfoque B2G, Business to Government y B2B, Business to Business)

Transformar las ciudades reinventando la manera en la que funcionan, facilitando a los ciudadanos el acceso a unos mejores y cada vez más rápidos servicios, creando un ambiente urbano más limpio y sostenible, en definitiva, mejorando la calidad de vida de



los ciudadanos. Este es uno de los objetivos de ENDESA X, en el que se trabaja con una innovación centrada en las personas, en sus necesidades y sus problemas.

Con este enfoque, se realizaron en 2019 una serie de entrevistas a técnicos de los ayuntamientos de 14 ciudades españolas, con el fin de validar juntos las nuevas soluciones para ciudades, dise-

**Transformar las ciudades para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.**



ñadas con la metodología de Innovación centrada en el ciudadano.

Al inicio de las entrevistas se presentó **City Analytics**, una herramienta de soporte para los departamentos de planificación territorial y urbanismo, y las áreas de turismo, movilidad y seguridad ciudadana, que permite organizar los servicios con arreglo a la demanda efectiva. Mediante análisis empleando Big Data, el sistema permite obtener una descripción detallada de la situación en los núcleos urbanos. Los datos se recogen contando con el consentimiento explícito del usuario, y cumpliendo plenamente con las normativas actuales sobre privacidad, por medio de las aplicaciones más difundidas presentes en los teléfonos móviles y también a través de datos abiertos, sensores, cámaras y otras fuentes.

Los datos recogidos se almacenan en la nube y se procesan, permitiendo crear modelos estadísticos y de previsión, comparando los datos de días y meses pasados. Transformando una gran cantidad de datos heterogéneos en información útil, será más fácil tomar decisiones

en relación con la movilidad y la seguridad en caso de eventos y manifestaciones, o durante los períodos de gran afluencia turística, y colocar paneles de anuncios informativos y publicidad para conseguir una mayor audiencia.

Además de la herramienta **City Analytics**, que despertó un gran interés, se presentaron los nuevos desarrollos de **soluciones de iluminación pública** o **Smart Poles**, que tienen en cuenta las necesidades de seguridad, salud, movilidad y conectividad de los ciudadanos.

## El Digital Lab de Madrid, abierto para probar la tecnología y la experiencia del cliente.



Las conclusiones de esas entrevistas fueron que un 80% de municipios mostraron un gran interés en el concepto **Smart Pole**, como un mobiliario urbano «bandera» para participar en proyectos de renovación y / o áreas de alta visibilidad.

### 1.6.2. Innovación en productos y servicios para hogares y pequeños negocios (Enfoque B2C, Business to Customer)

El Laboratorio Digital de Madrid es un espacio centrado en probar soluciones tecnológicas y nuevos productos innovadores para e-Home, interactuando con otros dispositivos del mercado y también con los Clientes.

En 2019 se realizó una Prueba de concepto (PoC) de la tecnología NILM (algoritmo utilizado para analizar los cambios

en el voltaje de una caja de fusibles, deduciendo qué electrodomésticos se utilizan en la casa, así como su consumo de energía individual).

Esta PoC tenía como objetivo comparar 5 dispositivos y software diferentes disponibles en el mercado, en términos de experiencia de instalación (dificultad y necesidad de un instalador...), funcionalidades y efectividad de los dispositivos y sus aplicaciones, evaluando cuál es más atractivo para los clientes.

Gracias a las pruebas, sabemos qué marca funciona mejor en ciertos aspectos (algoritmo, experiencia del usuario desde el punto de vista del cliente...) para ofrecer el mejor servicio a nuestros clientes con el producto más atractivo y completo.

Durante 2019 también se han realizado en el Digital Lab de Madrid pruebas funcionales y de integración de la Pla-



taforma para Smart Home «Homix» de ENDESA X. Dichas pruebas han consistido en evaluar la estabilidad de la solución, probar diferentes funcionalidades y la integración con otros dispositivos externos IoT como sensores de movimiento, cámaras, sensores de apertura y demás. Se ha instalado también una caldera con el objetivo de

poder enseñar la solución en un entorno similar al de un hogar, en donde la caldera es controlada por el termostato inteligente.

La plataforma también se integró con Alexa, desde donde se puede interactuar con la plataforma a través de comandos de voz.

## 1.7. Participación en plataformas tecnológicas

En 2019, ENDESA ha continuado participando activamente en diferentes plataformas tecnológicas orientadas a promover el desarrollo de una red de distribución mucho más avanzada, capaz de dar respuesta a los retos del futuro. Entre ellas, cabe destacar la colaboración con la plataforma **Futured**, en la que forma parte del grupo rector, y que constituye un foro de diálogo y debate entre diferentes agentes para posibilitar un mejor conocimiento y definir una visión compartida de la red del futuro.

Igualmente, ENDESA ostenta desde el 2018 la presidencia de la asociación

**Meters and More**, que promueve la estandarización del protocolo de comunicaciones para soluciones de medida, del que ya hay instalados más de 40 millones de medidores en el mundo y está formada por más de 45 miembros.

Por otro lado, ENDESA colaboró un año más con la **Fundación Pro Rebus**, cuyo objeto es colaborar con la Real Academia de Ingeniería, impulsando y desarrollando todas aquellas actividades que contribuyan a su fomento y difusión, especialmente, a su aplicación al mundo empresarial y a la sociedad en general.

Durante 2019 ENDESA participó, como entidad impulsora en la segunda edición, de los **Premios go!ODS** organizado por la Red Española del Pacto Mundial en colaboración con la Fundación Rafael del Pino. El objetivo de los reconocimientos es premiar y dar visibilidad a los mejores proyectos e iniciativas innovadoras que ayuden a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas. El 20 de febrero de 2020 en la sede de la fundación Rafael del Pino de Madrid tuvo lugar la entrega de los premios correspondientes las 17 categorías de la convocatoria.



# Digitalización y ciberseguridad

## 99,3

% del parque de contadores inferior a 15 KW ya cuenta con telegestión.

## 4,8

millones de Clientes Digitales y 3,8 millones de contratos e-factura.



### Cumplimiento del PES 2019-2021

|   | Línea de actuación   | Objetivo 2019  | Resultado 2019  | Acciones a destacar   |
|---|--|--|---|---|
| <b>Digitalización de los activos, clientes y personas</b> | Baja Tensión: Instalación de Telecontadores (acumulado) (millones de telecontadores acumulado) | 12,3   | 12,2  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Proyectos de digitalización para la mejora del servicio de distribución.</li> </ul>  |
|   | Media Tensión: Instalación de Telemandos (n°)  | 21.491   | 20.858  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Proyectos para el desarrollo de las redes inteligentes.</li> </ul>   |
|   | Alta Tensión: Actualización del Telecontrol (n° remotas actualizadas)                          | 257  | 260   |   |
|   | Digitalización del cliente (millones de contratos digitales)                                   | 4,2  | 4,8   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Nuevas plataformas y digitalización de canales para la facturación.</li> </ul>   |
|   | Promoción de la facturación electrónica (millones de contratos con e-factura)                  | 3,5  | 3,8   |   |
|   | Desarrollo de las capacidades digitales de los empleados                                       | 100%   | 100%  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Programas de desarrollo de competencias digitales: La formación en transformación digital ha supuesto un total de 22.559,47 horas.</li> </ul>                      |
|   | Promoción de la ciberseguridad en las aplicaciones web expuestas a internet (% aplicaciones)   | 100%   | 100%  | <ul style="list-style-type: none"> <li>La ciberseguridad se ha convertido en un tema global, y en uno de los pilares sobre los que se ha construido la estrategia de digitalización del Grupo.</li> </ul> |
|   | Respuesta ante emergencia cibernéticas   | Acreditación nacional del CERT y afiliación con First y Trusted Introducer | Acreditación obtenida y afiliación con organizaciones internacionales |   |
|   | Actuaciones de sensibilización sobre ciberseguridad a empleados                                | 15   | 16  |   |



# 1. Enfoque

La transformación digital de una empresa es el proceso que tiene como propósito convertirla en una organización plenamente conectada con el ecosistema digital, centrada en el cliente de un modo inteligente y ágil. Es un proceso que exige una importante gestión del cambio para abordar con éxito el reto de incorporar las nuevas tecnologías digitales. Estas nuevas tecnologías permiten fundamentalmente la interconexión entre personas y objetos, y facilitan un nuevo acceso a productos y servicios tanto tradicionales como de nueva creación.

Esta transformación exige un cambio de paradigma en el modo de entender las relaciones entre la empresa y sus clientes. Este nuevo paradigma se asienta en la necesidad de revisar la estrategia y el modelo de negocio desde las necesidades de los clientes; y, partiendo de la visión de la experiencia del cliente, en comenzar a rediseñar los procesos internos incorporando las nuevas tecnologías y las nuevas formas de hacer las cosas.

ENDESA es muy consciente de esta realidad y de las oportunidades que plantea y, por ello, la transformación digital formó parte esencial de su plan de sostenibilidad 2019-2021, invirtiendo más de 352 millones de euros en 2019. Estas líneas estratégicas de actuación se combinan con el fuerte compromiso que ENDESA mantiene con la búsqueda de la eficiencia continua a través de la digitalización de

sus negocios. A tal fin, ENDESA tiene previsto desarrollar planes de inversión en digitalización en todos sus negocios por importe de 1.300 millones de euros entre 2019 y 2022. El mayor esfuerzo se realizará en Distribución, que destinará 1.100 millones de euros a la digitalización del negocio, aproximadamente el 85% de las inversiones anunciadas en el periodo.

**Inversión en Digitalización por negocios (millones de euros)**

|                  | 2019         | 2018         |
|------------------|--------------|--------------|
| Distribución     | 275,7        | 282          |
| Generación       | 14,5         | 10,2         |
| Comercialización | 58           | 46           |
| Endesa X         | 4            | 3,7          |
| <b>Total</b>     | <b>352,2</b> | <b>341,9</b> |

## El cliente

ENDESA está desarrollando nuevas herramientas informáticas que favorezcan la digitalización de clientes, así como el desarrollo de nuevos canales de servicio y atención, y otros productos y servicios.

El acceso por parte de los consumidores a las nuevas tecnologías, su adopción y uso masivo, han transformado al cliente. Esta adopción conlleva nuevos hábitos y costumbres por parte de los consumidores en su vida personal y profesional y por supuesto en sus relaciones con las empresas. La gran mayoría de ellos ya son o van a ser clientes digitales, conectados y sociales.

## Los activos de la empresa

- La red de distribución: ENDESA está haciendo importantes inversiones de crecimiento destinadas a modernizar y desarrollar nuevas infraestructuras que den respuesta a las tendencias de descarbonización y electrificación de la economía. Las iniciativas en digitalización permitirán seguir aumentando el nivel de automatización y digitalización de la red, con proyectos relevantes como son una nueva fase del Plan de Calidad o el Control Remoto de la Red. Con todo ello queremos reforzar la seguridad del suministro, mejorar la calidad del servicio y responder a las futuras demandas de los clientes.
- Las plantas de generación eléctrica: Igualmente, con el fin de incrementar la eficiencia operativa de las plantas y mejorar su integración en el sistema eléctrico, ENDESA está incrementando sus esfuerzos por acometer la digitalización de la gestión de su parque de generación.

## Las personas

Considerando que la transformación digital supone que la empresa debe adaptar su propuesta de valor al nuevo cliente digital y adoptar las nuevas tecnologías en su cadena de valor, uno de los grandes retos para la empresa es el desarrollo de una cultura digital que permita desarro-

llar las habilidades necesarias para liderar con éxito la transformación. En este sentido, ENDESA está trabajando en diferentes ámbitos para promover el cambio de la cultura organizativa y la forma de hacer de la compañía. En este sentido, la compañía prevé que el 100% de su plantilla haya podido desarrollar sus capacidades digitales en los próximos 3 años.

A su vez, la transformación digital que ENDESA está acometiendo, incluye también la mejora de los procesos de gestión de los datos, que incluye, entre otros aspectos, la utilización de las últimas tecnologías de almacenamiento de datos en la nube, así como el desarrollo de plataformas digitales que permitan incrementar la interactividad y la

conectividad. Asimismo, ENDESA pone especial énfasis en promover los estándares más exigentes de promoción de la ciberseguridad con el fin de llevar a cabo la transformación digital con el menor riesgo posible.

ENDESA pretende ser una compañía guiada por datos o «data-driven», donde el Big Data se emplee de forma correcta para poder orientar las decisiones estratégicas. En este sentido, la gestión de datos cualitativos y cuantitativos permitirá a ENDESA tomar decisiones que aporten una ventaja competitiva sostenible a largo plazo, para lo cual la compañía está trabajando en ubicar el patrimonio de datos que ya posee en el centro de su estrategia empresarial.

Igualmente, ENDESA es consciente de que las formas de trabajar e interactuar dentro de las empresas también están cambiando. Por ello, la compañía ha decidido promover la metodología ágil (ágil) como soporte de las transformaciones actuales. Esta nueva forma de trabajar, que nace desde las áreas de Tecnología de la Información y se está comenzando a extender a otras áreas de la empresa, propone un enfoque focalizado sobre el objetivo de realizar entregas al cliente, en tiempo breve y con bastante frecuencia, combinando el rigor metodológico con la adaptación a las diversas necesidades del cliente y el contexto en el desarrollo de un producto o de un servicio.

## La transformación digital en ENDESA



## 2. Digitalización de los activos de ENDESA

ENDESA sitúa a la digitalización de toda su cadena de valor: generación, distribución, comercialización y nuestras personas como un motor clave para la mejora de la eficiencia. Los aspectos más destacados y las inversiones llevadas a cabo durante este año han sido las siguientes:

- En Generación, diagnóstico predictivo, transformación digital del trabajador y respuesta del sistema de control.
- En Distribución, la digitalización de procesos e integración de sistemas, redes basadas en datos (plan de calidad, reducción de pérdidas, control remoto) y contadores inteligentes.
- En Comercialización, análisis avanzados, nuevas plataformas (nuevo CRM), digitalización de canales (facturación electrónica, etc), nueva plataforma digital de facturación.
- En ENDESA X (nuevos negocios), desarrollo de plataformas digitales.

### 2.1. Digitalización del parque de generación

Dentro de las iniciativas transversales que mejoran la infraestructura y la generación de nuevos datos operativos, habría que destacar las siguientes actividades realizadas durante el año 2019:

- **Nueva Infraestructura IT:** Desarrollo de plataformas IoT y Data Lake para la integración de las informaciones generadas en diferentes plataformas y el desarrollo de herramientas de análisis de datos y «Business Intelligent».
- **Ciberseguridad:** Incremento de las medidas de ciberseguridad de los sistemas IT y OT de las plantas de generación, con especial atención a las infraestructuras críticas de generación.
- **Conectividad de Plantas:** Mejora de acceso y transmisión de datos en las plantas. Actualización del ancho de banda primario y secundario en centrales térmicas críticas. La cobertura de LAN

se extiende a las áreas relevantes de la planta para la digitalización.

- **Sensores:** Iniciativas para incrementar el número de sensores inalámbricos y de nuevo diseño en las plantas de generación de ENDESA. El objetivo es ampliar los datos de operación disponibles en planta como información base para el funcionamiento de otros sistemas digitales.
- **PI 2.0:** Para las plantas renovables se ha realizado la integración en la plataforma PI de todos los datos en tiempo real e históricos para su accesibilidad y realización de reportes por parte de todo el personal de O&M.

Para las plantas hidráulicas y térmicas se ha incrementado el nivel de robustez de los sistemas de históricos de operación de planta para permitir un correcto flujo de datos a otros sistemas digitales.

#### • Robótica y Drones:

- Se ha aplicado la tecnología de Robots y Drones a actividades de E&C:
  - Robotización para la instalación de paneles fotovoltaicos.
  - Drones para control de avance de las obras.
- Se ha aplicado la tecnología de Robots y Drones a casos de uso de actividades de O&M.
  - La Inteligencia Artificial se aplica al reconocimiento de imágenes.
  - Drones autónomos junto con una plataforma para gestionar las actividades de la flota de drones facilitan la implementación en la central involucrada.

- Se ha comenzado a utilizar un nuevo robot submarino operado de modo remoto, diseñado para la inspección e intervención en labores de mantenimiento de sus instalaciones de generación. Además de minimizar riesgos laborales, el robot reduce los costes en este tipo de tareas submarinas y se optimiza el tiempo de respuesta ante posibles incidencias.

### 2.1.1. Digitalización en el parque de generación térmico

Durante el año 2019 se ha ejecutado el Programa DIGI PLANT que se inició en 2018 para el despliegue de aquellas tecnologías digitales validadas en el año anterior y que mayor valor añadido aportan a las centrales térmicas de ENDESA. Las tecnologías que se están evaluando abarcan tanto al campo de la mejora de la operación y mantenimiento de las centrales, como al campo de la mejora de la seguridad y salud del personal y el medioambiente. Dicho despliegue se ha desarrollado mediante 18 iniciativas digitales e involucra hasta 28 centros productivos de generación en el periodo 2018-2021 y siendo las principales iniciativas las siguientes:

- **APC:** Implantación de sistemas de control avanzado predictivo adaptativo para mejorar el comportamiento

de los principales lazos de control de las plantas de generación, incrementando su eficiencia y disponibilidad.

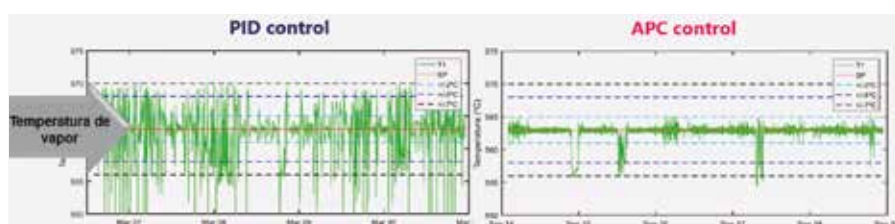
- **Diagnóstico Predictivo:** Empleo de técnicas de «machine learning» y análisis de datos operativos para la detección y diagnóstico de fallos en equipos principales de planta, con el fin de reducir la indisponibilidad y evitar averías catastróficas.
- **Gestión de eficiencia:** Desarrollo software para la mejora de la monitorización de la eficiencia de las plantas de generación, con el fin de detectar ineficiencias en su operación normal.
- **Global Operational System:** Desarrollo e implementación de un sistema global único para gestionar la eficiencia de los procesos y la mejora del rendimiento, incluido un módulo de planificación de revisión plurianual.
- **Digital Report:** Desarrollo e implementación de un sistema global único para generar informes utilizando una herramienta de visualización, con acceso a los datos de las aplicaciones principales de generación incorporando un asistente digital para información por voz.
- **HSEQ- Digitalización de la Gestión de Residuos:** Para mejorar la seguridad y trazabilidad de la gestión de residuos realizada por la central mediante la implantación de tecnologías digitales.

- **Almacén digital:** Implementación de la tecnología RFID en los almacenes de materiales de las plantas de generación para mejora del control del inventario y la reducción del consumo de repuestos.
- **HMI:** Sistema para la racionalización de las alarmas de operación con el fin de reducir su número y priorizarlas. El objetivo es desarrollar una herramienta software que permita tomar decisiones más rápidas y eficientes a los operadores de las centrales.
- **Digital Worker transformation:** Desarrollo de herramientas móviles de información software para el operador de campo, con el fin de aportar de manera sencilla y rápida información clave en campo, reduciendo los tiempos necesarios para la ejecución de los trabajos y mejorando el nivel de seguridad de dichas operaciones.
- **Gestión digital de entrada/salida camiones:** Desarrollo de un sistema para el control de los accesos y la gestión automática de las entradas y salidas de materiales en planta y los permisos asociados.

### 2.1.2. Digitalización en el parque de renovables

A través de su filial para la gestión de renovables, ENEL Green Power España, durante 2019 se han acometido las siguientes iniciativas digitales:

- **SENTINEL:** Desarrollo de una aplicación para teléfono móvil de activos en tiempo real para las tecnologías hidráulica, eólica



APC: Mejora de la operación de caldera de ciclo combinado.

y solar. Está Integrado con PI, con el centro de control, y muestra además datos técnicos de los activos y datos de previsión de precios de la energía.

- **Diagnostico predictivo mediante CMS** (Condition Monitoring System): Se han implantado 5 plataformas software de análisis de vibraciones en aerogeneradores. Sistema predictivo que permite determinar las acciones necesarias para reducir costes de mantenimiento y evitar averías.

En el Conditioning Monitoring Room se encuentran integradas todas las turbinas de la flota de parques eólicos.

- **GAIA:** Modernización e integración de los sistemas de control de las unidades de Producción Hidráulica. El proyecto supone una mejora en la eficiencia de los procesos de los centros de control así

como ahorros por la unificación de la plataforma.

- **GAIABOT:** Chatbot para la consulta de datos estáticos en el ámbito la tecnología hidráulica. Incorpora un sistema inteligente de búsqueda de documentos y de búsqueda de contenidos específicos dentro de documentos.
- **AUTHID:** Herramienta web para la automatización y agilización del actual proceso de programación de la producción de las plantas hidráulicas de Iberia.

Esta herramienta prevé también una mayor eficiencia en la interlocución entre Operación & Mantenimiento Hydro y Gestión de la Energía, que actualmente se basa en el intercambio de información mediante ficheros Excel.

Diversos proyectos de digitalización de Ingeniería y Construcción en el ámbito renovable:

- **IUP: integrated user platform,** plataforma que da soporte a todos los procesos de E&C.
- **BIM: building information modeling,** automatización de diseño de ingeniería de proyectos.
- **Digsilent:** software de modelización y estudio de sistemas eléctricos de potencia, mediante la realización de modelos y simulaciones tanto estáticos como dinámicos.
- **Active Safety System:** dispositivo para detección de personas próximas a zonas de trabajos con maquinarias.
- **Excavadora GPS:** sistema que permite la excavación de precisión con tecnología GPS, pudiendo ser semiautomático, guiado o manual.

## 2.2. Digitalización de la red de distribución

### 2.2.1. Telegestión y control de la medida

#### Enfoque de Gestión de la demanda EUSS

El objetivo del Proyecto de Telegestión de ENDESA ha sido implantar un sistema de control y gestión automático y remoto del suministro eléctrico de clientes domésticos.

A lo largo de 2019, ENDESA ha llevado a cabo un total de 229.000 sustituciones, y 11,98 millones acumulados, esto su-

pone un 99,3% del parque de contadores tipo 5 con contrato activo y potencia contratada de hasta 15 kW (11,82 millones de suministros).

Este año se han acometido, además, 187.000 instalaciones de equipos tipo 4 (sobre suministros con potencia contratada entre 15 y 50 kW), lo que hace un total de 194.292 equipos con capacidad de telegestión, más del 60% del parque activo.

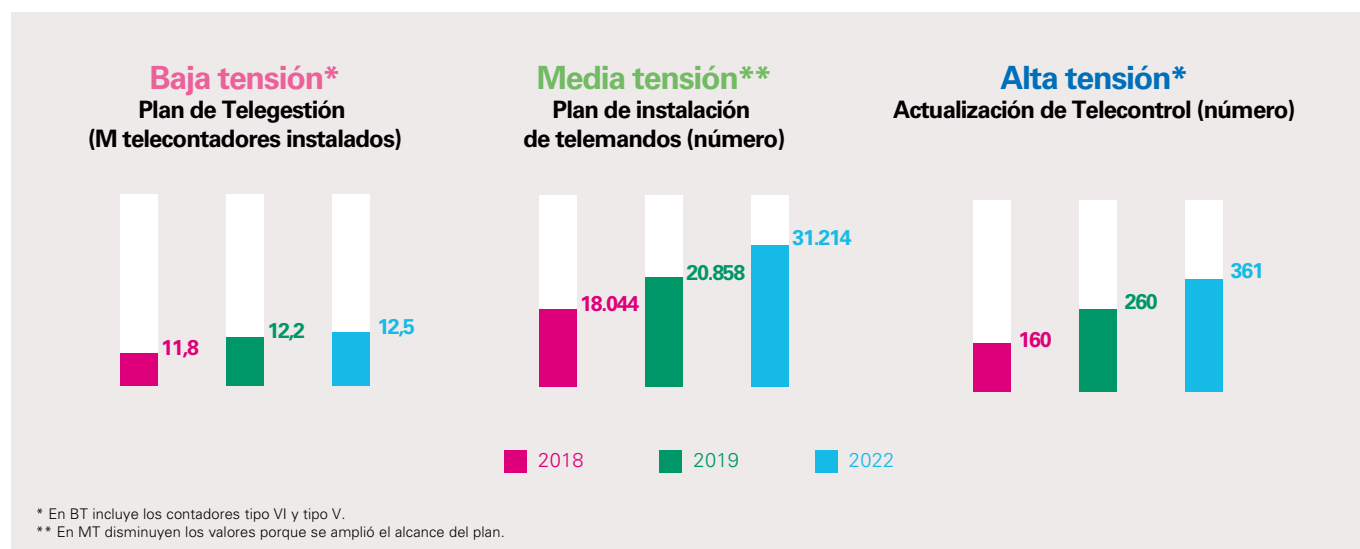
ENDESA consolida así su posición como líder en el desarrollo de esta solución tecnológica en el mercado nacional, contribuyendo a incentivar la eficiencia

energética y la sostenibilidad del sistema eléctrico.

En cuanto al parque de concentradores, se ha completado el mismo alcanzando un total de 136.000 equipos instalados, superando el 99%. Esto permite inmediatez en la integración de los equipos en el sistema de telegestión con la consecuente operación en remoto de los mismos.

ENDESA está dando cumplimiento a las obligaciones legales que se desprenden de la Resolución de la Secretaría de Estado de Energía del 2 de junio de 2015 (PVPC), relativas a los clientes con potencia contratada de hasta 15 kW que

## ENDESA tiene un total de 12,2 millones de suministros con contadores de telegestión, tipo 4 y 5 instalado.



disponen de contador inteligente efectivamente integrado en el sistema de telegestión.

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 más de 45 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 trabaja proactivamente y pone 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.

## Otros proyectos en Operaciones Comerciales de Red

**AMMS:** En 2019 se ha evolucionado el sistema de telegestión para permitir la instalación y operación remota de los contadores de tipo 4, directos y semidirectos. Además, se ha adaptado el sistema a un nuevo firmware de contador que incluye principalmente un cambio en el formato de la curva de carga de energía que se almacena en los equipos, pasando de la actual curva de carga incremental a registrar una curva de carga absoluta con calificador de calidad extendido. Esto ha supuesto que el sistema no sólo se adapte al nuevo formato de la curva de carga, sino que también permita la correcta convivencia de ambos formatos. Análogamente ha sido necesario también adaptar la lectura automática de las curvas de medida para el nuevo firmware de contador.

Durante 2019 se ha desarrollado sustancialmente la consulta on-line a los contadores de Telegestión, con dos desarrollos que han supuesto un beneficio claro para nuestros clientes:

- Conexión del sistema de telegestión con los centros de control de baja tensión para la gestión de averías, permitiendo una mayor eficiencia en la detección y gestión de las mismas.
- Puesta en marcha en la web de e-distribución de un servicio que permite a los usuarios tomar lectura instantánea y real del contador, comprobar la potencia consumida en ese momento y el estado del control de potencia. Incluso permite realizar la reconexión remota en caso de que haya actuado previamente el control de potencia. También se ha incorporado a la web la máxima potencia demandada cada mes, permitiendo ajustar la potencia contratada a su demanda real.

En el campo de las comunicaciones, se han implementado mejoras en la gestión de las comunicaciones PLC, a partir de la implantación de un nuevo firmware de concentrador que ha supuesto adaptaciones importantes en el sistema AMM y está en curso un nuevo módulo de atención de incidencias de concentrador, que se implantará definitivamente en el primer trimestre de 2020.

## Digitalización Proceso Recuperación de Energía

- **EXABEAT\_RdE:** En 2019 se ha implantado un nuevo módulo en EXABEAT para Recuperación de Energía en el que se gestionarán tanto los avisos como los expedientes de anomalías y fraudes. De esta manera se aprovecha todo el potencial de EXABEAT en cuanto al tratamiento de la medida y futura información correspondiente a los equipos de medida de la que dispondrá.
- **Modelos predictivos para la detección de pérdidas no técnicas:** Se continúa trabajando en la aplicación de técnicas de aprendizaje automático (Machine Learning) y aprendizaje profundo (Deep Learning) para la detección de anomalías y fraudes, mejorando los modelos existentes y elaborando nuevos modelos orientados a detectar nuevas bolsas de pérdidas.
- **Modelo predictivo para la valoración automática de expedientes:** Aplicación de técnicas de aprendizaje automático (Machine Learning) y aprendizaje profundo (Deep Learning) para la valoración automática de ex-

pedientes con modelos predictivos propios desarrollados en ENDESA.

- **Training to Inspector:** Programa de entrenamiento y formación en formato virtual 3D, con distintos escenarios de campo, donde el inspector puede interactuar en 1ª persona con el contador y las distintas herramientas para el desarrollo de las inspecciones.

### 2.2.2. Desarrollo de las redes inteligentes

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 y posibilitan la gestión de 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 más completos y avanzados, y mejoran la calidad del suministro eléctrico disminuyendo los tiempos de actuación ante averías y permitiendo la adopción de estrategias de mantenimiento preventivo y predictivo.

ENDESA está desarrollando los conceptos de SmartGrid en los programas de SmartCity, que lidera con varios proyectos. En España se ha cumplido el no-

veno año de la puesta en marcha de la SmartCity de Málaga. En 2017 se ha certificado Smartcity Málaga Living Lab, en la red de laboratorios europeos ENOLL, siendo así el espacio en el que gestionar proyectos que pasan por todas las áreas de la tecnología de las redes inteligentes o smart grids.

Desde 2010, Málaga es un campo de pruebas para el desarrollo de las redes inteligentes de Enel, gracias al desarrollo de proyectos caracterizados por la integración de gran variedad de tecnologías en la red de distribución eléctrica de la ciudad.

La finalidad de esta línea de trabajo es analizar el modo en que el actual modelo energético puede evolucionar hacia la sostenibilidad mediante la implantación de soluciones tecnológicas innovadoras. El principal objetivo es ofrecer soluciones energéticas integradas que permitan conseguir ahorros de energía y reducir las emisiones de CO<sub>2</sub>, de acuerdo con los objetivos de la UE para 2020. Gracias a estos proyectos, enmarcados todos en la estrategia de Innovación del grupo Enel, Málaga es una referencia internacional para las tecnologías de distribución de electricidad.

Destacamos algunos proyectos singulares para el desarrollo de las redes inteligentes:

- **SmartNet:** Este proyecto pretende mejorar la eficiencia y estabilidad de la red eléctrica aprovechando la flexibilidad que ofrece a la red el nuevo rol de los consumidores, ahora también productores de energía, usando modelos colaborativos en coordinación con el operador de la red de distribución para crear un modelo de mercado energético más flexible.

ENDESA lidera el demostrador español que se está realizando en Barcelona, con los repetidores de cobertura que Vodafone tiene repartidos por toda la ciudad. El demostrador consiste en que, a petición de la empresa distribuidora, estos repetidores se desconecten de la red y utilicen sus baterías, ayudando a descongestionar, cuando sea necesario, la red de la ciudad de Barcelona y al mismo tiempo ayudar a estabilizar la red a nivel del operador de sistema.

Durante 2019 se han realizado las pruebas en campo para la gestión de congestión en subestaciones mediante la flexibilidad ofrecida por activos de terceros, estableciendo las bases para la provisión de servicios de flexibilidad para la distribuidora.

- **RESCCUE:** ENDESA forma parte del proyecto Resccue (Resiliencia para hacer frente al Cambio Climático en Áreas Urbanas), el primer gran proyecto europeo de innovación en resiliencia urbana. La iniciativa, cofinanciada por el programa Horizonte 2020 de la Unión Europea busca mejorar la capacidad de las ciudades para prepararse, absorber y recuperarse lo antes posible de una crisis. Para más información ver apartado 1.4.2. *Adaptación al cambio climático* del capítulo *Descarbonización*.
- **Gemelo Digital de la Redes (NDT – Network DigitalTwin):** Es una réplica digital y altamente computarizada de los activos físicos y sus procesos de gestión, desarrollo y mantenimiento, un gran conjunto de datos actualizados constantemente y en tiempo real de la información que viene de varias maneras del terreno. Hay 5 bloques importantes en este proyecto: Modelado 3D y digitalización de los activos,

IoT y datos dinámicos, Interface humana, Modelado BIM y Open NDT. En 2019 se ha realizado la definición del proyecto y se han iniciado trabajos en el bloque de modelado 3D, con el escaneado de varias subestaciones en la zona de Málaga y Barcelona.

- **DIGI&N Iberia:** Es un programa global para la transformación digital de todos los procesos de Infraestructuras y Redes de Enel, mediante eficiencia disruptiva, modelo operacional ágil y convergencia de tecnología punta, fomentando las mejores prácticas entre los Países del Grupo. En Iberia, durante el 2019 se ha llevado a cabo el rediseño de todos los 30 procesos «end-to-end» de la Distribución bajo un nuevo modelo operacional inspirado por la filosofía Agile, focalizado en la centralidad del cliente, tanto interno como externo. Se ha trabajado sobre la exploración y la introducción de nuevas tecnologías que fomentan la innovación y la convergencia de sistemas (lot sensors, Digital devices, Augmented reality, Robots, Big Data systems, Machine Learning), introduciendo y desarrollando también una nueva metodología de trabajo y de gestión de proyectos y de los procesos, basada en los «agile pillars».
- **Proyecto de Análisis Preventivo de Redes Inteligentes con Operación en Tiempo Real e Integración de Activos Renovables (PASTORA):** Este proyecto es complementario del proyecto de Monitorización y Control Avanzado de redes de distribución en Media y Baja Tensión («MONICA»), iniciado a finales del ejercicio 2018, que construirá en los próximos 3 años una capa de inteligencia para poder aprovechar el potencial de los más de 10 millones de medidas diarias que se están obteniendo con la infraestructu-

ra desplegada en el proyecto «MONICA». En la última etapa se ha optado por formar diferentes líneas de trabajo que permitan obtener resultados más inmediatos y concentrar recursos. Por otro lado, se ha redefinido la arquitectura de almacenamiento de datos para adaptarse a los nuevos requerimientos y ganar en flexibilidad.

- **Proyecto «Growsmarter»:** ENDESA participa en el contexto del Programa Horizonte 2020 aprobado por la Unión Europea contribuyendo en varias soluciones dentro de la «demo» de Barcelona, en las que se ha avanzado en la digitalización de los centros de transformación. El proyecto de mantenimiento predictivo que se ha desarrollado en colaboración con la empresa Disruptive Technologies consiste en monitorizar la temperatura de los conectores de los cables de las cabinas de MT de las subestaciones para poder detectar defectos. Toda la información obtenida se envía a PI, dónde se han creado algoritmos que comparan la temperatura con la corriente de cada conductor, y a partir del resultado se generan alarmas para poder actuar. Durante el 2018 se hicieron todas las pruebas a los sensores y se instalaron el parque de 25kV de la Subestación Eléctrica de Mata. Durante el 2019 se han creado los algoritmos y monitorizado los resultados.
- **Proyecto «l'm in».** Consiste en un cambio de procedimiento de acceso a las instalaciones telecontroladas. Se pasa de un procedimiento basado en la llamada telefónica a uno mediante una app, desarrollada a tal efecto, que se comunica con el centro de control. Además de reducir los tiempos de espera de los técnicos de campo para acceder a las instalacio-



nes, se reciben menos llamadas en el centro de control y se incrementa la seguridad de los trabajadores ya que hay un conocimiento de quien está en las instalaciones. Tras las pruebas realizadas en el 2018 de l'm in, durante el 2019 se han iniciado los trabajos de comparar las soluciones y se ha dado un paso más con «Open me».

- **Proyecto «Open&me»:** Este proyecto usa la misma plataforma que el proyecto «l'm in», incorpora la funcionalidad del control de accesos bajo demanda mediante el uso de candado y llave inteligente. Con esta solución se incrementa la seguridad patrimonial, la de los trabajadores y todo ello sin comprometer la operativa. Durante el 2019 se ha realizado una Prueba de Concepto (POC) en 24 Subestaciones de campo de Gibraltar.

### 2.2.3. Desarrollo de las smartcities

#### SmartCity Málaga

Durante los últimos años se han desarrollado e instalado diferentes tecnologías de última generación en materia de produc-

ción 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 CO<sub>2</sub> al año y un notable aumento de energía procedente de fuentes renovables. SmartCity Málaga se ha ejecutado en una zona de la ciudad que alberga 12.000 clientes domésticos, 300 industriales y 900 de servicios.

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 un Living Lab, un laboratorio real, para el desarrollo de tecnologías inteligentes de distribución en la red eléctrica (SmartGrids).

Esta nueva fase del proyecto garantiza su continuidad y consolida a SmartCity Málaga como un centro de experimentación y desarrollo de las tecnologías de distribución de energía eléctrica de ENDESA. Sobre estas instalaciones se están desarrollando los proyectos Flexiciency, PALOMA, MONICA y PASTORA y está

siendo la base de nuevas propuestas de experimentación como Living Lab del grupo que demuestran el compromiso de ENDESA en el desarrollo de nuevas tecnologías de red. En este sentido, y dentro del proyecto global Network digital Twin iniciado también en 2019, la SmartCity Málaga juega un papel fundamental para el desarrollo de las iniciativas aplicadas a entornos urbanos: sensorización en MT/BT, vinculación dinámica, estimador de estados, etc... Para ello está previsto convertirla a su vez en un espacio de prueba y showroom para otras tecnologías previstas dentro de este ambicioso proyecto, como la Realidad Virtual o la Realidad Aumentada.

Este compromiso se ha visto reconocido por la Comunidad Europea al haber aprobado en el 2018 la realización del proyecto Coordinet dentro del programa H2020, del que ENDESA Distribución será el coordinador del consorcio que engloba a 23 empresas y centros de investigación europeos y persigue la realización de demostraciones en campo de la flexibilidad de red y en el que ENDESA realizará de manera pionera la gestión de flexibilidad de generación y consumo en zonas de Cádiz y la ciudad de Málaga. El proyecto comenzó a desarrollarse en enero de 2019.

# 3. Digitalización del cliente

Enfoque de Gestión de la Demanda EUSS

El acceso por parte de los consumidores a las nuevas tecnologías, su adopción y uso masivo, están transformando al cliente.

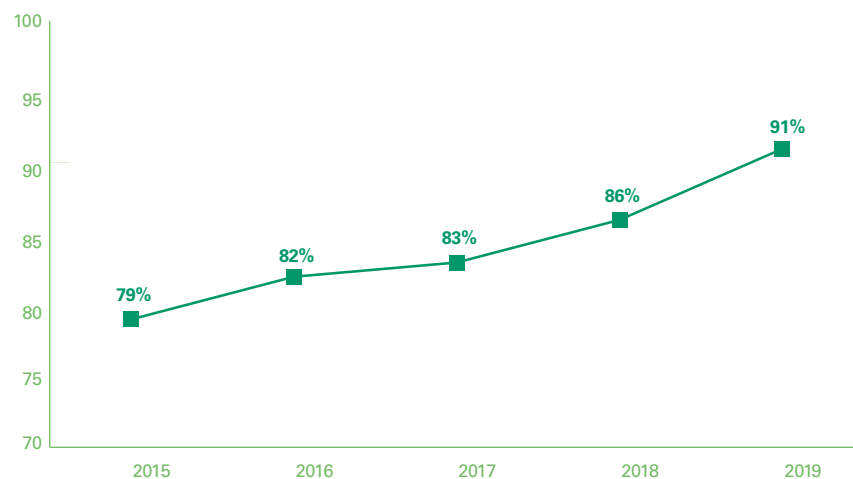
En el caso de la sociedad española, esta digitalización es ya un hecho. Así lo ratifica la última encuesta publicada por el Instituto Nacional de Estadística (INE) en noviembre de 2019 sobre equipamiento y uso de tecnologías de información y comunicación en los hogares, donde el 91,4% de los hogares españoles tiene actualmente conexión a internet, un 5% más que en el año previo.

Otro dato relevante que recoge este estudio es el protagonismo de los dispositivos móviles. El 86,2% de los españoles entre 16 y 74 años tiene acceso a internet por algún tipo de dispositivo móvil, casi un 3% más que el año 2018.

Esta digitalización de la sociedad conlleva nuevos hábitos y costumbres por parte de los consumidores en su vida personal y profesional, y por supuesto, en sus relaciones con las empresas. Esos nuevos hábitos y costumbres se traducen en:

- **Un Cliente Digital, Conectado y Social:** adopta los cambios en las nuevas tecnologías a gran velocidad, accede a Internet en cualquier momento y lugar, dialoga de igual a igual

Hogares con conexión a internet



con las empresas y comparte sus experiencias en redes sociales.

- **Un Cliente Empoderado:** es proactivo y toma la iniciativa en la gestión de sus necesidades a través de la web y las apps (en modo autoservicio), toma decisiones informadas relacionadas con la energía (con la ayuda de herramientas), y compara fácilmente las propuestas comerciales en el mercado.
- **Un Cliente Exigente, que busca la inmediatez y con un nuevo estándar de calidad:** «Cualquier momento, cualquier lugar, cualquier dispositivo».
- **Cliente sofisticado:** demanda mayor transparencia y control en la relación

cliente-compañía y tiene la confianza y credibilidad como un elemento clave en elección de productos y servicios.

Por ello, ENDESA está trabajando impulsando el desarrollo de la experiencia digital del cliente, con nuevas propuestas de valor, nuevos modos y canales de relación y nuevos modelos de negocio. Ese impulso va acompañado de iniciativas para avanzar en la digitalización de los procesos internos y desarrollar una cultura digitalizada.

Fruto de todos estos esfuerzos, en 2019 se pueden destacar los siguientes avances y logros que contribuyen al proceso de digitalización de la relación con el cliente.

A nivel de indicadores:

## Consecución 2019



**4,8 millones**  
de Clientes digitales



**3,8 millones de**  
Contratos con e-factura



**10% Ventas**  
Digitales

## Objetivos 2022



**5 millones**  
de Clientes  
digitales



**4,5 millones**  
de Contratos  
con e-factura



**14%**  
Ventas  
Digitales

A nivel de nuevos desarrollos, capacidades y funcionalidades digitales:

| Linea de actuación   | Destacable en 2019:  |
|--|--|
| ENDESA está evolucionando su relación con el cliente para cubrir sus <b>nuevas expectativas de relación con «sus marcas» en un mundo digital...</b>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>ENDESA sigue completando el ecosistema digital de relación.               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pone a disposición del cliente la posibilidad de interactuar via asistentes de voz como Alexa y Google Home.</li> <li>- Cuenta con la certificación de WhatsApp Business para atención al cliente mediante el canal WhatsApp, siendo pioneros en el sector.</li> </ul> </li> <li>En cuanto a web y app, en 2019 se ha puesto a disposición del cliente la web y app de energixxi, la nueva marca de ENDESA para la comercializadora MR.</li> <li>A lo largo del año se ha redefinido la web corporativa y la de clientes para unificarlas en único punto de entrada (www.endesa.com).</li> <li><b>Avanza en la digitalización de nuestras comunicaciones</b> con el cliente.</li> <li>Sigue movilizandando la adopción de la factura digital por parte del cliente –900 mil contratos adicionales en 2019 que han pasado a facturarse digitalmente (record histórico) – y el uso del ecosistema digital – 4,7 millones de clientes ya digitales (registrados en endesaclientes y/o realizando interacciones por canales digitales).</li> </ul>   |
| ... potenciando <b>«su compra» por canales digitales</b> y ofreciendo productos también adaptados al ecosistema digital que rodea a nuestros clientes... | <ul style="list-style-type: none"> <li>Sigue mejorando <b>proceso de contratación digital</b>.</li> <li>Llega a más clientes en el ecosistema digital, con <b>sus propios canales o apoyándose en alianzas</b> (Google, Amazon) o <b>colaboradores</b> (resellers, agregadores).</li> <li>Avanza en el desarrollo de <b>productos adaptados al ecosistema</b> digital, como la solución para el hogar Homix, que permite gestionar fácilmente la calefacción, la seguridad, la iluminación y todos los demás dispositivos del ecosistema de un hogar inteligente.</li> </ul> <p>Lo que ha ayudado a incrementar en un 65% la captación de contratos a través de medios digitales.</p>  |
| ... empleando <b>el potencial de los datos</b> para personalizar <b>«su experiencia»</b> ...   | <p>Cerca de un centenar de iniciativas de <b>Advanced Analytics</b> en marcha relacionadas con el cliente, que posibilitan, por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer el riesgo de baja de un cliente y realizar acciones preventivas.</li> <li>Dotar a las fuerzas de ventas de herramientas digitales para un mejor asesoramiento al cliente.</li> <li>Apoyar a los agentes de atención a la hora de atender una reclamación con un asistente que le indica cómo clasificar dicha reclamación en base a los comentarios del cliente.</li> </ul>   |
| ... sin olvidar el continuo esfuerzo en <b>digitalizar los procesos</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ha continuado con el plan de implantación de nuevas plataformas digitales de procesos comerciales en base a tecnología Salesforce.</li> <li>Ha incorporado incorporando nuevas funcionalidades y herramientas basadas en Inteligencia Artificial, Robotics y Blockchain en sus procesos internos y de atención.</li> </ul> <p>Como ejemplos ilustrativos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Reclasificador de reclamaciones (sistema basado en datos y autotrendizaje que apoya a los agentes de atención a la hora de atender una reclamación recomendando cómo clasificar dicha reclamación en base a los comentarios del cliente).</li> <li>Proyecto CONFÍA para el tratamiento de datos en los casos de Pobreza Energética en base a Blockchain.</li> </ol> <p>En la gestión de clientes vulnerables hay un intercambio de información entre las Comunidades Autónomas, los Ayuntamientos, los Servicios Sociales y los clientes que generan muchos problemas operativos. Hay un descuadre de información entre las partes que no permite a los Servicios Sociales intervenir con la suficiente antelación ante los problemas.</p> <p>Blockchain puede garantizar que la información sea confiable para todas las partes, creando un registro descentralizado, seguro que permita saber el estado de una gestión en tiempo real, confiable e inmutable.</p> <p>Por ello ENDESA está liderando un proyecto pionero en Europa, en un primer paso con el Ayuntamiento de Málaga, para poner en marcha y probar la tecnología.</p> |

# 4. Digitalización de nuestras personas

ENDESA continúa realizando importantes cambios para transformarse en una empresa más digital e innovadora, y considera necesario seguir capacitando a sus empleados y dotarles de las mejores herramientas digitales, contribuyendo así a impulsar el cambio cultural que la Compañía necesita.

## 4.1. Entorno de trabajo

### | *Open Power Space*

#### El entorno de trabajo como protagonista en la transformación cultural y digital de la compañía

El *Open Power Space* es un núcleo de trabajo colaborativo diseñado para promover los procesos creativos y la conexión entre personas. También se busca facilitar el desarrollo de proyectos innovadores capaces de dar respuesta a los retos derivados del nuevo modelo energético, más eficiente y sostenible. Pero va más allá de un espacio físico, el *Open Power Space* se encarga de impulsar la transformación cultural y digital de la Compañía y sus personas. Además, su diseño abierto está concebido para potenciar la colaboración, la creatividad, la utilización de nuevas metodologías de trabajo.

Este espacio colaborativo, en 2019, organizó un total de veinte ponencias

orientadas a difundir los conocimientos alineados con los tres pilares del concepto *Open Power Space* (tecnología e innovación, nuevas metodologías y herramientas colaborativas). Los ponentes fueron tanto externos, expertos de distintas *start-ups* y empresas, como profesionales internos de la Compañía. En estas ponencias, dos han sido los temas prioritarios para la Compañía, al estar relacionados con su plan estratégico: la transformación *agile* y adoptar un enfoque de empresa *data-driven*.

El objetivo de estas iniciativas es poner en valor el trabajo de cada área y abrir la colaboración entre las distintas líneas de negocio en torno a determinadas tecnologías para proporcionar soluciones a los nuevos retos. En estas iniciativas han participado casi 1.000 personas incluidos trabajadores de otros países.

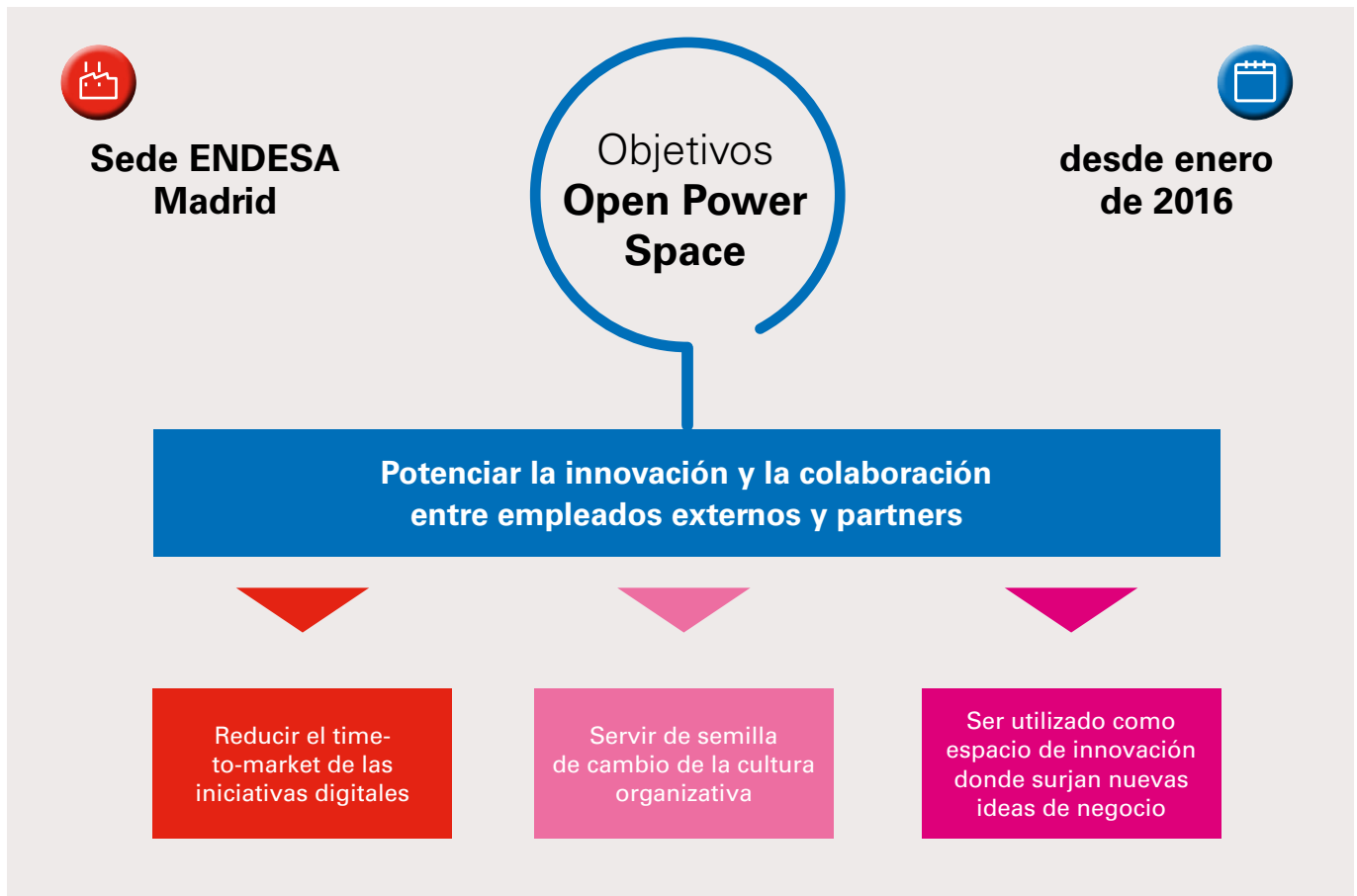
Asimismo, con la finalidad de demostrar que el *Open Power Space* va más allá del espacio físico, se realizaron tres eventos en las oficinas de Tenerife, Gran Canaria y Málaga. En dichas jornadas, que contaron con un total de 150 asistentes, expertos locales trataron temas de innovación, mejores prácticas, nuevas metodologías y herramientas digitales. Así mismo, a través de estos encuentros, se ha querido reflejar que la innovación se puede encontrar en cualquier parte; No sólo en grandes ciudades o grandes empresas tecnológicas. En 2019, en colaboración con el área de *Digital Solutions*, se organizaron talleres específicos sobre herramientas colabo-

rativas en la nube. Estas herramientas permiten crear, compartir y editar documentos en cualquier momento y desde cualquier dispositivo.

En 2019, el *Open Power Space* en colaboración con el área de Desarrollo de Talento, ha promovido la iniciativa «*Empower*», un programa formativo con la finalidad de potenciar una cultura emprendedora en la organización. El objetivo es mejorar las habilidades y metodologías de emprendimiento e innovación a través de formación y trabajo en equipo. En 2019 se realizaron dos ediciones, con 60 participantes y un alcance a 16 líneas de negocio en 12 territorios.

Durante 2019 también se organizaron tres Desayunos con el Consejero Delegado y los directores generales de todas las líneas de negocio. En colaboración con la revista *Harvard Business Review*, o de manera independiente desde la unidad, se presentaron las últimas tendencias en dirección e innovación para afrontar los retos que están surgiendo en el sector energético. Los temas tratados fueron: Inteligencia Artificial y Big Data, Visión 360° de PPA's y Almacenamiento Energético.

Por otro lado, el *Open Power Space* cuenta con una página web a la que pueden acceder los empleados para consultar las actividades y eventos que se organizan. Además, en esta web se publican los materiales presentados en



las sesiones, fomentando el traspaso de conocimiento entre empleados.

## Open Work

ENDESA, con el objetivo de adaptar sus espacios a una nueva forma de trabajar y mejorar la eficiencia energética, en julio de 2019 inició las obras del proyecto *Open Work* en su sede social. En años anteriores ya se realizó una experiencia piloto en el espacio de la nueva línea de negocio ENDESA X. Tras la buena acogida por los empleados se ha extendido esta modalidad de espacios a todo el edificio.

Gracias al *Open Work* el trabajo en ENDESA será más ágil, tecnológico, eficiente, flexible y abierto. Esta distribución del espacio está también alineada con la transformación digital de la com-

pañía y con la metodología *agile*, consecuencia del entorno digital en el que se vive actualmente.

En diciembre de 2019 más de 340 personas se trasladaron a esta zona reformada en la primera planta del edificio. Estos espacios están totalmente renovados con puestos individuales, zonas para trabajar de forma aislada, salas de reuniones cerradas, zonas de reuniones informales abiertas y zonas de acogida para empleados desplazados puntualmente de otras sedes. Además, cuentan con una iluminación totalmente renovada, cambiado los antiguos tubos fluorescentes por lámparas led que permiten una mayor eficiencia energética.

El control acústico también se ha tenido en cuenta al ser un espacio abierto cambiado el techo de toda la planta. En las

zonas de trabajo se han empleado unos paneles fonoabsorbentes, así como paneles de filtro en las zonas de tránsito o en las salas de reuniones con mayor filtro para reducir el ruido. La zona reformada cuenta también con importantes avances tecnológicos con respecto al espacio anterior. Cada persona dispone de un equipamiento informático de última generación. Hay zonas específicas de impresión y escaneo y cada sala de reunión cuenta con una nueva dotación tecnológica. Estos espacios cuentan con tecnología colaborativa, alineado con los objetivos estratégicos de la Compañía. Este nuevo espacio también prescinde de todo el cableado eléctrico para las conexiones. Todas las salas de reuniones que incorpora, «Salas Conecta», disponen de la última tecnología para realizar videoconferencias a través de una conexión sencilla con un simple botón. Disponen además de cámaras de

alta definición y una pizarra digital interactiva. Estas pantallas táctiles permiten la interacción y colaboración con compañeros a distancia, a través de correo electrónico. Además, disponen de la posibilidad de proyección inalámbrica a través de los dispositivos corporativos.

Este nuevo espacio aporta importantes mejoras, la principal es que facilita una mayor interacción entre compañeros al ser un espacio abierto. La eliminación de barreras entre puestos facilita la creación de un ambiente colaborativo de trabajo.

## Tech Bar

Se trata de un espacio ubicado en la sede social de ENDESA en Madrid, en-

focado a la atención de los empleados en el uso cotidiano de la tecnología, que persigue una mejor experiencia del usuario en un ambiente abierto y amigable, en línea con la manera de consumir actualmente tecnología. En este punto los empleados tienen a su disposición un soporte personal a través de un técnico que les ayuda a resolver las dudas o incidencias con su tecnología corporativa. Durante el 2019, el *Tech Bar* atendió 3.063 solicitudes de empleados a través de distintos medios (451 por correo electrónico, 1.660 resoluciones de hardware-software e incidencias de acceso, y 952 resoluciones de dudas e incidencias telefónicas, así como préstamos de equipos). Igualmente, el *Tech Bar* busca ser un punto de divulgación de las nuevas formas de trabajo, a través de talleres, demostraciones y char-

las explicativas sobre cómo maximizar los programas informáticos para su actividad diaria.

A lo largo de 2019 se han impartido 118 talleres sobre herramientas de trabajo colaborativo y rutinas digitales, a los cuales han asistido 754 personas, quienes destacan en las encuestas la efectividad de estas sesiones cortas y prácticas y otorgan una gran valoración de las mismas.

Igualmente, en 2019 se ha continuado impartiendo talleres sobre Rutinas Digitales con el fin de difundir buenas prácticas digitales encaminadas a facilitar la labor en la oficina y también fuera de ella. En total, se han publicado siete rutinas sobre temas como trabajo colaborativo en la nube con *Office365*, *Teams* o

## Programas formativos



### Data Driven

Recopilar, mejorar, analizar y comprender cómo y por qué los datos se han convertido en algo fundamental para ser competitivo y mantener el crecimiento del ENDESA. Guiar a las personas en la implementación de una cultura centrada en los datos, en la adopción de nuevas tecnologías, como el *machine learning*, y en la potenciación de su talento y las habilidades necesarias.



### Digital Skills

Dirigido a las personas que requieren una visión del mundo digital en su grado más técnico, profundizando en las herramientas digitales propias de las distintas áreas de ENDESA.



### Digital Soft Skills

Las personas son clave para llevar a cabo la transformación digital con éxito. Por ello, la información y la capacitación son fundamentales, ayudar a las personas a adquirir estas habilidades necesarias para afrontar nuevos retos. Algunos de los aspectos que se tratan son las herramientas de **Design Thinking**, gestión de la innovación, agilidad empresarial, procede de generación de ideas, prototipado, cocreación o gestión bimodal.



### Rutinas digitales

Promover buenas prácticas digitales para poder incorporar nuevas rutinas cada 21 días. Se trata de un itinerario formativo online con prácticos trucos y consejos para sacar un mayor rendimiento a las herramientas digitales, tanto en el uso personal como colaborativo. Vídeos breves de entre 2 y 4 minutos de duración con indicaciones claras y concisas, para convertirse en digital en 21 días.



### Office

Capacitar a las personas en un mejor uso de las herramientas del paquete de Microsoft Office.



### Transformación Agile

Conocer en profundidad las técnicas de desarrollo Agile para llevar a los equipos a un nivel de alto rendimiento en la entrega e integrar el valor de la gestión de servicios en una dinámica de trabajo ágil.

el uso de aplicaciones de alta productividad a través de los *smartphones*. En el *sharepoint* en el que se encuentra alojada toda la información referente a estos contenidos se recibieron 16.919 visitas de 2.739 usuarios diferentes y con 266 suscriptores que siguen de manera permanente todas las publicaciones.

## 4.2. Desarrollo de competencias digitales

De esta manera, los programas de formación de ENDESA en competencias digitales permiten que las personas sumen a sus conocimientos técnicos en

tecnología, habilidades para la gestión del cambio que marca el nuevo paradigma de la era digital, con el objetivo de tener una visión más sistémica y alcanzar un impacto positivo y sostenible.

La formación en transformación digital ha supuesto un importante capítulo en 2019, con la impartición de 22.559,47 horas.

# 5. Ciberseguridad

103-1 Enfoque de gestión privacidad del cliente

103-2 Enfoque de gestión privacidad del cliente

103-3 enfoque de gestión privacidad del cliente

GRI 103-2

103-3 Enfoque de gestión para la seguridad cibernética

Los componentes tecnológicos se integran cada vez más en la vida digital del mundo empresarial y, paralelamente, las ciberamenazas inherentes a cada uno de estos entornos se vuelven más frecuentes y sofisticadas. Por este motivo, la ciberseguridad se ha convertido en un tema global, y en uno de los pilares sobre los que se ha construido la estrategia de digitalización del Grupo.

Para ello, el Grupo ENEL dispone de un modelo holístico y sistémico de actuación y gestión de la Ciberseguridad, que abarca a todas las empresas del Grupo ENEL, incluida ENDESA, el cual es promovido por la Alta Dirección y cuenta con la participación real de todas las áreas de negocio corporativas, y de las responsables del diseño, gestión y operación de los sistemas informáticos. Asimismo, ENDESA como parte del Grupo ENEL dispone de una Unidad de Ciberseguridad que informa directamente al CIO (Chief Information Officer), de modo que se agilice el proceso de toma

de decisiones a nivel global, en un contexto en el que el tiempo de respuesta resulta fundamental. El modelo de gobierno de seguridad cibernética cuenta con el compromiso de la alta dirección y de la dirección estratégica global, y también establece la necesidad de utilizar tecnologías de primer nivel, diseñar procesos comerciales ad hoc, aumentar la conciencia cibernética de las personas, y transponer los requisitos cibernéticos reglamentarios.

Un enfoque «basado en el riesgo», hace del análisis de riesgo el paso básico de todas las decisiones estratégicas. Desde 2017, se está aplicando un nuevo modelo de gestión de riesgos cibernéticos válido para todo el Grupo ENEL y por tanto también para ENDESA. Este modelo se basa en una metodología que se aplica a todos los tipos de sistemas informáticos (IT/OT/IoT), que identifica, prioriza y cuantifica los riesgos cibernéticos de seguridad asociados al uso de dichos sistemas, y que tiene el objetivo final de identificar y

adoptar las acciones de seguridad más adecuadas para su minimización y mitigación. Por ello, en línea con esta metodología, ENDESA identifica los sistemas de información que requieren dicho análisis de riesgos, a partir de lo cual, se establecen las acciones de mitigación oportunas en función de la tipología y gravedad del riesgo.

Además, la adopción de un enfoque global de «seguridad cibernética por diseño» permite que las actividades de un proyecto informático se centren en temas de seguridad cibernética desde las etapas iniciales del diseño e implementación de los sistemas informáticos, a fin de aumentar su resiliencia a los ataques cibernéticos.

También ENDESA como parte del Grupo ENEL comparte las mejores prácticas y modelos operativos de seguridad cibernética, y contribuye a la definición de pautas, estándares y regulaciones con organizaciones privadas, instituciones y academias.

Asimismo, el Grupo ENEL también ha creado su propio equipo de analistas informáticos, entre la Unidad de Cybersecurity, (Cyber Emergency Readiness Team-CERT) y, en 2018, su nuevo Control Room, dedicado a gestionar, para todas las empresas del grupo, incluyendo ENDESA, proactivamente los incidentes cibernéticos y a activar la respuesta a emergencias cibernéticas, cooperando con las comunidades nacionales e internacionales del CERT.

El CERT está activo en las comunidades nacionales a través de la afiliación a 9 CERT nacionales, incluido, desde 2018, el «CERT nacional» español y, desde 2019, el CERT nacional USA (NCCIC). Además, hay colaboraciones internacionales con «Trusted Introducer», una red de 380 CERT presente en 60 países, y desde 2018 con «FIRST», la mayor comunidad de colaboración en el sector, con más de 510 miembros de 90 países.

Cuando el CERT detecta cualquier tipo de riesgo o incidente sobre la seguridad de la información, la analiza y la clasifica de acuerdo a su gravedad. En caso de que el incidente genere una situación de crisis que pueda afectar a la continuidad del negocio, la rentabilidad de la empresa o su reputación, ENDESA llevará a cabo inmediatamente las acciones necesarias, de acuerdo con las políticas existentes sobre gestión de crisis y emergencias en seguridad.

El CERT se caracteriza por su capacidad para:

- La prevención, detección y respuesta a incidentes de ciberseguridad

- La vigilancia de amenazas de seguridad cibernética, a través de la recopilación y gestión de información detallada con respecto a amenazas, eventos e incidentes cibernéticos.
- El intercambio de información y colaboraciones entre todos los actores necesarios para afrontar un incidente de ciberseguridad, en un contexto de comunicación «seguro», y que tiene en cuenta el principio «de confianza» en las informaciones a intercambiar, es decir, de acuerdo con los principios de «necesidad de compartir» y «necesidad de saber» de los diferentes actores involucrados.

Las principales actividades llevadas a cabo en 2019, en las diversas áreas de la seguridad cibernética incluyen:

- **CERT:** Durante 2019, el CERT fortaleció los métodos de protección del perímetro del Grupo ENEL tanto a través de la mejora de soluciones tecnológicas en campo, como a través de acciones para ampliar el alcance de su aplicación: En 2019 se acreditó al CERT nacional USA (NCCIC).
- **Educación, formación y sensibilización sobre seguridad cibernética:** Continuó la campaña de sensibilización global «Hackers Love Data. Guárdalo». La campaña está dirigida a todos los empleados del Grupo y se presenta en italiano, inglés y español, utilizando diversos canales de comunicación. En 2019, se activaron dos «waves» relacionadas con los temas

de los ataques «Spear phishing» e «Ingeniería social».

Además, en 2019 se llevaron a cabo 16 actuaciones de sensibilización sobre ciberseguridad. En general, las actividades de comunicación se proporcionaron de manera continua y tenían como objetivo difundir información actualizada sobre seguridad cibernética entre todos los empleados del Grupo. Además, se llevó a cabo una actividad continua y generalizada de compartir información y «advertencias» sobre las principales amenazas cibernéticas, como sucedió, por ejemplo, con ocasión del ataque de los piratas informáticos a uno de los principales sistemas de mensajería mundiales en mayo de 2019.

Finalmente, en 2019 el Grupo ENEL, contrató un seguro de riesgo de seguridad cibernética para la mitigación del riesgo cibernético, valido por todo el Grupo.

Con el fin de seguir avanzando en la gestión de la ciberseguridad, ENDESA ha fijado los siguientes objetivos en su Plan de ENDESA de Sostenibilidad 2020-2022:

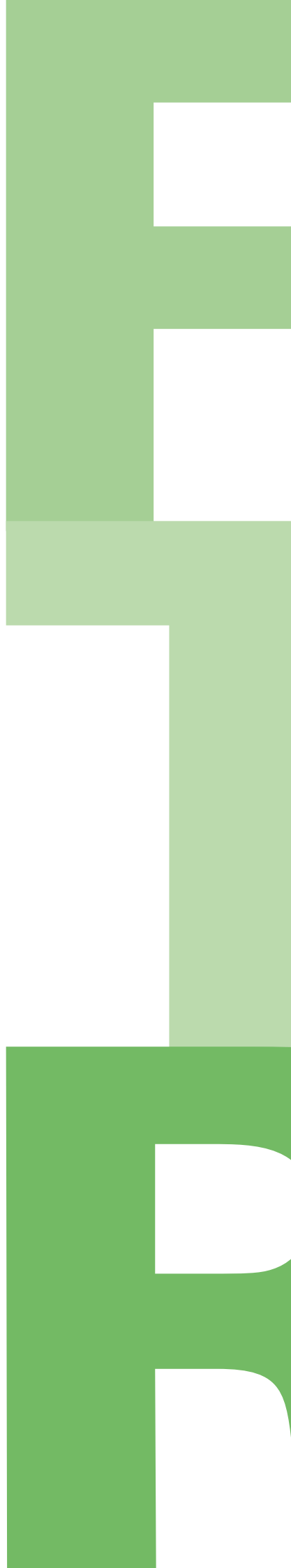
- Promoción de la ciberseguridad en el 100% de las aplicaciones web expuestas a internet. En 2019 se alcanzó el 100 % de las aplicaciones web protegidas por sistemas avanzados de ciberseguridad
- Alcanzar 45 actuaciones de promoción de la sensibilización sobre ciberseguridad entre empleados y familiares.







### 3. PILARES



# Buen gobierno y conducta ética

18%

de mujeres en el Consejo de Administración de ENDESA

100%

empleados formados en materia ética en los últimos 3 años



## Cumplimiento del PES 2019-2021

|                               | Línea de actuación  | Objetivo 2019   | Resultado 2019                 | Acciones a destacar |
|-------------------------------|---|---|--------------------------------|---------------------|
|                               | Presencia de mujeres en el Consejo de Administración de ENDESA.   | 18%   | 18%                            |                     |
|                               | Promoción de las prácticas de buen gobierno.  | Supervisión y reporte anual al CAC del Modelo de Prevención de Riesgos Penales.   | 100%<br>Realizado a 31/12/2019 |                     |
| <b>Integridad corporativa</b> | Promoción de la prevención de los riesgos penales.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación anual de la efectividad del Modelo de Prevención de Riesgos Penales</li> <li>• Mantener certificación cumplimiento penal (UNE 19601)</li> </ul> | 100%<br>Realizado a 31/12/2019 |                     |
|                               | Formación en conducta ética en los últimos 3 años (% empleados).  | 97,5%   | 100%                           |                     |
|                               | Análisis de las denuncias a través del canal ético (% plazo < 90 días).   | 100%  | 100%                           |                     |
|                               | Mantener un elevado nivel de excelencia en conducta ética y ser así reconocida por los analistas ISR (puntuación DJSI). | > 95/100  | 96                             |                     |

# 1. Modelo de buen gobierno

## 1.1. Liderazgo del Consejo de Administración

El Consejo de Administración, al que corresponden los más amplios poderes y facultades para gestionar, dirigir, administrar y representar a la Sociedad, como norma general confiará la gestión ordinaria de la Sociedad a los órganos

delegados de administración y concentrará su actividad en la función general de supervisión y en la consideración de aquellos asuntos de particular trascendencia para la Sociedad y su grupo de sociedades.

De conformidad con los Estatutos, el Consejo de Administración constituirá el Comité de Auditoría y Cumplimiento y el Comité de Nombramientos y Retribuciones y podrá crear, además, una Comisión Ejecutiva.

102-22 102-23 102-18

### Composición del Consejo de Administración de ENDESA

a 31-12-2019

#### Francisco de Lacerda

Vocal, Independiente  
desde 27.04.2015  
07.05.2015  
07.05.2015

#### Miquel Roca Junyent\*

Vocal, Independiente  
desde 25.06.2009  
30.06.2009  
30.06.2009-19.09.2016\*

#### María Patrizia Grieco

Vocal, Dominical  
desde 26.04.2017

#### Alberto de Paoli

Vocal, Dominical  
desde 04.11.2014  
04.11.2014  
04.11.2014



**Juan Sánchez-Calero Guilarte**  
Presidente,  
Independiente  
desde 12.04.2019

**Francesco Starace**  
Vicepresidente,  
Dominical  
desde 16.06.2014

**José D. Bogas Gálvez**  
Consejero Delegado,  
Ejecutivo  
desde 07.10.2014

#### Alejandro Echevarría Busquet

Vocal, Independiente  
desde 25.06.2009  
20.07.2009  
24.07.2012

#### Helena Revoredo Delvecchio

Vocal, Independiente  
desde 04.11.2014  
04.11.2014  
04.11.2014

#### Ignacio Garralda Ruiz de Velasco

Vocal, Independiente  
desde 27.04.2015  
07.05.2015-19.09.2016\*  
07.05.2015

#### Antonio Cammisecra

Vocal, Dominical  
desde 27.09.2019

#### Borja Acha Besga

Secretario  
desde 01.08.2015

\* Nombramiento como Presidente de las Comisiones

Comisión Ejecutiva

Comité de Auditoría y Cumplimiento

Comité de Nombramientos y Retribuciones

| Consejeros                       | Cualidades y habilidades |            |          |         |            |     |      | Diversidad       |              |        |      |
|----------------------------------|--------------------------|------------|----------|---------|------------|-----|------|------------------|--------------|--------|------|
|                                  | Finanzas y Riesgos       | Ingeniería | Jurídico | Gestión | Estrategia | ICT | RRHH | Años en el cargo | Nacionalidad | Género | Edad |
| Juan Sánchez-Calero Guilarte     |                          |            | ■        | ■       | ■          |     |      | 1                | ESP          | H      | 62   |
| Francesco Starace                | ■                        | ■          |          | ■       | ■          |     |      | 5                | ITA          | H      | 64   |
| José Bogas Gálvez                | ■                        | ■          |          | ■       | ■          |     |      | 5                | ESP          | H      | 64   |
| Alberto De Paoli                 | ■                        |            |          | ■       | ■          |     |      | 5                | ITA          | H      | 54   |
| Miquel Roca Junyent              | ■                        |            | ■        | ■       | ■          |     | ■    | 10               | ESP          | H      | 79   |
| Alejandro Echevarría Busquet     | ■                        |            |          | ■       | ■          |     |      | 10               | ESP          | H      | 77   |
| M.ª Patrizia Grieco              | ■                        |            | ■        | ■       | ■          | ■   |      | 2                | ITA          | M      | 67   |
| Antonio Cammiseca                | ■                        | ■          |          | ■       | ■          |     |      | 1                | ITA          | H      | 49   |
| Helena Revoredo Delvecchio       | ■                        |            |          | ■       | ■          |     |      | 5                | ARG          | M      | 72   |
| Ignacio Garralda Ruíz de Velasco | ■                        |            | ■        | ■       | ■          |     |      | 4                | ESP          | H      | 68   |
| Francisco de Lacerda             | ■                        |            |          | ■       | ■          |     |      | 4                | PORT         | H      | 59   |

## 102-24

El Reglamento del Consejo de Administración, en su artículo 9.- Selección, nombramiento, ratificación y reelección de Consejeros, establece que: «El Consejo de Administración, a propuesta del Comité de Nombramientos y Retribuciones, aprobará una política de selección de candidatos a consejero, concreta y verificable, que asegure que las propuestas de nombramiento de consejeros se fundamentan en un análisis previo de las necesidades del Consejo,

y favorece la diversidad de conocimientos, experiencias y género».

En este sentido, el Consejo de Administración aprobó el 10 de Noviembre de 2015 una Política de selección de Consejeros (modificada el 18 de diciembre de 2017 y el 16 de diciembre de 2019 con el objeto de mejorar técnicamente el contenido de la Política y su adaptación a las mejores prácticas de gobierno corporativo) concreta y verificable, que persigue la integración de experiencias y competencias profesionales y de ges-

ción diferentes (incluyendo las que son específicas de los negocios desarrollados por la Sociedad, las económico-financieras y las legales), promoviendo, además, en la medida de lo posible, la diversidad de género y de edad.

Asimismo, el artículo 9 del Reglamento indica que «Las propuestas de nombramiento, ratificación o reelección de Consejeros que formule el Consejo recaerán en personas de reconocido prestigio que posean la experiencia y los conocimientos profesionales adecuados para el ejer-

102-18

cicio de sus funciones y que asuman un compromiso de dedicación suficiente para el desempeño de las tareas de aquél.

La Junta General o, en su caso, el Consejo será competentes para designar los miembros del mismo de conformidad con lo establecido en la Ley de Sociedades de Capital y en los Estatutos Sociales. El cargo de Consejero es renunciable, revocable y reelegible, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 13.4. del propio Reglamento del Consejo de Administración.

La propuesta de nombramiento, ratificación o reelección de los Consejeros que se eleve por el Consejo de Administración a la Junta General de Accionistas, o que apruebe el propio Consejo de Administración en el primer caso, se formulará a propuesta del Comité de Nombramientos y Retribuciones, en el caso de que se tratara de Consejeros independientes, y previo informe de dicho Comité, en el caso de los consejeros adscritos a otras categorías».

Por otro lado, en cuanto al Comité de Auditoría y Cumplimiento, el artículo 23 del Reglamento establece que «El Consejo de Administración procurará designar a los miembros del Comité de Auditoría y Cumplimiento de tal manera que en conjunto reúnan conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría,

*finanzas, control interno y gestión de riesgos, así como formación adecuada en materia de gobierno corporativo y responsabilidad social corporativa. En su conjunto, los miembros del Comité tendrán los conocimientos técnicos pertinentes en relación con el sector eléctrico y gasista al que pertenece la Sociedad.*

*El Presidente del Comité de Auditoría y Cumplimiento será designado por el Consejo de Administración, de entre los consejeros independientes que formen parte del Comité, teniendo en cuenta sus conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría o gestión de riesgos, con el voto favorable de la mayoría del propio Consejo. El Presidente deberá ser sustituido cada cuatro años, pudiendo ser reelegido una vez transcurrido el plazo de un año desde su cese».*

Por último, en cuanto al Comité de Nombramientos y Retribuciones, el artículo 24 del Reglamento establece que: El Consejo de Administración procurará

designar a los miembros del Comité de Nombramientos y Retribuciones, teniendo en cuenta sus conocimientos, aptitudes y experiencia.

El Presidente del Comité de Nombramientos y Retribuciones será designado por el Consejo de Administración, de entre los Consejeros Independientes que formen parte del Comité, con el voto favorable de la mayoría del propio Consejo. A falta de Presidente, le sustituirá el consejero independiente con mayor antigüedad en el Comité, y en su defecto, el consejero independiente, miembro del Comité, de mayor edad.

Durante 2019, el Consejo de Administración ha mantenido 13 reuniones. En todas ellas participó su Presidente.

La política de selección de Consejeros de ENDESA promueve el objetivo de que en el año 2020 el número de consejeras represente, al menos, el 30% del total de miembros del Consejo de Administración.

#### Consejo de Administración de ENDESA: datos relevantes 31.12.2019

|   |                               |
|---|-------------------------------|
| Consejeros totales  | 11                            |
| Consejeros no-ejecutivos  | 10                            |
| Consejeros independientes   | 6                             |
| Consejeros externos dominicales   | 4                             |
| Reuniones del Consejo de Administración   | 13                            |
| Acciones propiedad o controladas por miembros del Consejo de Administración o personas relevantes | 33.760<br>(0,00% del capital) |

## 1.2. Remuneración de los Consejeros

La remuneración de los Consejeros por su condición de tal, se compone de los siguientes conceptos: asignación fija mensual y dietas de asistencia a cada sesión de los órganos de administración de la Sociedad y sus Comités.

- «Asignación fija mensual» a fecha de emisión de este Informe se mantiene el importe aplicado por este concepto desde enero de 2013, que asciende a

15,6 miles de euros brutos. Adicionalmente, en este concepto se incluye 1.000 euros brutos mensuales para los cargos de Presidente del Comité de Auditoría y Cumplimiento y del Comité de Nombramientos y Retribuciones, y 2.100 euros brutos mensuales para el Consejero Coordinador.

- «Dietas de asistencia» para cada sesión del Consejo de Administración, Comité

de Auditoría y Cumplimiento y Comité de Nombramientos y Retribuciones; a fecha de emisión de este Informe se mantiene el importe aprobado en el Consejo de 21 de enero de 2013, y que asciende a 1.500 euros brutos.

La información detallada de la remuneración de los Consejeros de la sociedad se encuentra en los documentos «Política de remuneraciones de ENDESA» e

Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros» publicados en la página web de la sociedad.

A continuación, se detalla la remuneración media de los Consejeros en su condición de tales, en el ejercicio 2019:

Miles de euros

|              | Media total  |              | Media hombre |              | Media mujer  |              |
|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|              | 2019         | 2018         | 2019         | 2018         | 2019         | 2018         |
| Fijo         | 237,1        | 194,7        | 256,9        | 197,5        | 187,7        | 187,7        |
| Dieta        | 39,9         | 38,4         | 44,7         | 42,9         | 27,7         | 27,0         |
| <b>Total</b> | <b>277,0</b> | <b>233,1</b> | <b>301,7</b> | <b>240,4</b> | <b>215,5</b> | <b>214,7</b> |

El Consejo de Administración de ENDESA está formado por 11 Consejeros a 31.12.2019. No obstante, los datos están calculados sobre los siete Consejeros (cinco hombres y dos mujeres) que perciben remuneración en su condición de tales. Los otros cuatro Consejeros restantes (todos hombres) han renunciado a cualquier percepción como Consejeros en su condición de tales y es por ello

que, a efectos de no desvirtuar la media, no se ha considerado su inclusión.

En ENDESA no existe brecha de género en la remuneración de los Consejeros, puesto que los importes de los conceptos retributivos son los mismos para hombres y mujeres. La diferencia del 29% en la retribución media obedece a dos motivos fundamentales: por un

lado, en el concepto «fijo» al hecho de que los cargos de Presidencia de los Comités y Consejero coordinador tienen una remuneración adicional y en el caso de ENDESA dichos cargos no son ocupados por ninguna Consejera y por otro lado, en el concepto «dietas» a que éstas están asociadas a la pertenencia o no a las Comisiones del Consejo y a la asistencia a las reuniones.

## 1.3. Responsabilidades y deberes de los Consejeros

102-25

El Reglamento del Consejo de Administración en su artículo 28 y 28 bis regulan el Conflicto de Interés y el Deber de información:

**Conflicto de interés:** Los consejeros adoptarán las medidas necesarias para evitar incurrir en situaciones en las que sus intereses, sean por cuenta propia o ajena, puedan entrar en conflicto con el interés social y con sus deberes para con la Sociedad.

En particular, el deber de evitar situaciones de conflicto de interés obliga a los consejeros a abstenerse de:

- Realizar transacciones con la Compañía, excepto que se trate de operaciones ordinarias, hechas en condiciones estándar para los clientes y de escasa relevancia, entendiéndose por tales aquéllas cuya información no sea necesaria para expresar la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados de la entidad.
  - Utilizar el nombre de la Sociedad ni invocar su condición de consejeros de la misma para influir indebidamente en la realización de operaciones privadas.
  - Hacer uso de los activos sociales, incluida la información confidencial de la Sociedad, con fines privados.
  - Aprovecharse de las oportunidades de negocio de la Sociedad.
  - Obtener ventajas o remuneraciones de terceros distintos de la Sociedad y su grupo asociadas al desempeño de su cargo, salvo que se trate de atenciones de mera cortesía.
  - Desarrollar actividades por cuenta propia o cuenta ajena que entrañen una competencia efectiva, sea actual o potencial, con la Sociedad o que, de cualquier otro modo, le sitúen en un conflicto permanente con los intereses de la Compañía.
- Las previsiones contempladas en este apartado serán de aplicación también



en el caso de que el beneficiario de los actos o de las actividades prohibidas sea una persona vinculada al Consejero.

La dispensa de las obligaciones previstas en este apartado, en su caso, requerirá la aprobación del Consejo de Administración o de la Junta General de Accionistas, de conformidad con lo dispuesto en la Ley y en las demás normas internas de la Sociedad.

Los Consejeros se abstendrán de participar en la deliberación y votación de acuerdos o decisiones en las que él o una persona vinculada tenga un conflicto de intereses, directo o indirecto. Se excluirán de la anterior obligación de abstención los acuerdos o decisiones que le afecten en su condición de administrador, tales como su designación o revocación para cargos en el Consejo de Administración, sus Comités y la Comisión Ejecutiva, u otros de análogo significado.

En todo caso, las situaciones de conflicto de intereses en que se encuentren los Consejeros de la Sociedad serán objeto de información de conformidad con la legislación vigente.

**Deber de información:** Los Consejeros deberán comunicar al Consejo de Administración, a través del Secretario del Consejo, cualquier situación de conflicto, directo o indirecto, que pudieran tener con el interés de la Sociedad.

Los Consejeros deberán informar a la Sociedad, a través del Secretario del Consejo sobre el inicio de cualquier tipo de investigación o reclamación judicial penal, nacional o extranjera, en que se encuentren incurso, así como de las vicisitudes de las mismas. El Comité de Nombramientos y Retribuciones analizará la Información disponible, presentada por el Consejero a través del Secretario, a efectos de deter-

minar si el supuesto puede perjudicar al crédito y reputación de la sociedad.

En los casos en que la investigación o reclamación judicial penal dé lugar a que un Consejero resultara procesado o se dictara contra él auto de apertura de juicio oral, por un delito de carácter societario, el Consejo de Administración examinará esta circunstancia tan pronto como sea posible y, previo informe del Comité de Nombramientos y Retribuciones, adoptará la decisión que considere más oportuna en función del interés social. En el caso de que tal proceso penal se siga en una jurisdicción distinta a la española, se aplicarán los conceptos o categorías jurídicas de análoga significación a las previstas en la normativa española.

Los Consejeros suscribirán y renovarán anualmente una declaración que recoja las actividades y valores de su titularidad y, en su caso, de las personas vinculadas a ellos, que puedan ser relevantes en relación con el desempeño de su cargo.

Por otra parte, según el artículo 25, 26 y 27 del Reglamento del Consejo los consejeros tienen como responsabilidad actuar con la debida diligencia, lealtad y confidencialidad:

**Deber de diligencia:** Los Consejeros deberán desempeñar el cargo y cumplir los deberes impuestos por la Ley, los Estatutos Sociales y este Reglamento con la diligencia de un ordenado empresario, teniendo en cuenta la naturaleza del cargo y las funciones atribuidas a cada uno de ellos.

Los Consejeros deberán tener la dedicación adecuada y adoptarán las medidas precisas para la buena dirección y el control de la Sociedad.

En el desempeño de sus funciones, los Consejeros tienen el deber de exigir y el

derecho de recabar de la Sociedad la información adecuada y necesaria que le sirva para el cumplimiento de sus obligaciones, y preparar adecuadamente las reuniones del Consejo y de los órganos sociales a los que pertenezcan.

Asimismo, los Consejeros deberán asistir a las reuniones de los órganos sociales de que formen parte y participar activamente en sus deliberaciones con el fin de contribuir eficazmente al proceso de toma de decisiones. De no poder asistir por causa justificada a las sesiones a las que haya sido convocado, deberá instruir al Consejero que, en su caso, le represente.

La Sociedad podrá contratar una póliza de seguro que cubra la responsabilidad civil de los Consejeros y directivos en el ejercicio de sus funciones, con exclusión de los actos no asegurables de conformidad con la legislación española.

**Deber de lealtad:** Los Consejeros deberán desempeñar el cargo con la lealtad de un fiel representante, obrando de buena fe y en el mejor interés de la Sociedad, 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, en particular a:

- No ejercitar sus facultades con fines distintos de aquéllos para los que le han sido concedidas.
- Desempeñar sus funciones bajo el principio de responsabilidad personal con libertad de criterio o juicio e independencia respecto de instrucciones y vinculaciones de terceros.
- Cumplir con los principios generales y los criterios de comportamiento contenidos en el Código Ético de la Sociedad.

**Deber de confidencialidad:** Los Consejeros, aún después de cesar en sus funciones, deberán guardar secreto sobre las informaciones, datos, informes o an-

tecedentes a los que haya tenido acceso en el desempeño de su cargo, incluso cuando haya cesado en él, salvo en los casos que la ley lo permita o requiera.

Cuando el Consejero sea persona jurídica, el deber de secreto recaerá sobre el representante de esta.

## 1.4. Participación de los accionistas

El 12 de abril de 2019, ENDESA celebró su Junta General Ordinaria de Accionistas con una participación del 85,75% del capital.

### 1.4.1. Transparencia y cercanía con accionistas e inversores

102-43

ENDESA mantiene una relación constante con sus accionistas, con inversores particulares e institucionales, y con los principales analistas bursátiles, a quienes proporcionan información permanente y pormenorizada a través de la Dirección de Relación con Inversores y la Oficina del Accionista, ubicada en Madrid.

En este sentido, el 11 de noviembre de 2015, el Consejo de Administración de ENDESA, de conformidad con el Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas, aprobó la «Política de comunicación y contactos con accionistas, inversores institucionales y asesores de voto». El principal objetivo de esta Política es que la Sociedad mantenga una información transparente, completa y veraz, prestando permanentemente atención a las relaciones con sus accionistas e inversores institucionales.

Los principios generales por los que se rige esta política son la transparencia, la inmediatez, la información continua, la igualdad de trato, la afinidad con el interés social y el cumplimiento normativo.

El Comité de Auditoría y Cumplimiento es el órgano encargado de supervisar la estrategia de comunicación y relación con accionistas e inversores, incluyendo los pequeños y medianos accionistas. En cumplimiento de esta política, el Comité de Auditoría y Cumplimiento en su reunión de 16 de diciembre de 2019 supervisó la Estrategia de Comunicación y Relación con Accionistas e Inversores y otros Grupos de Interés del año 2019.

Las conclusiones de este Comité señalaron que, los canales de difusión de la información de ENDESA funcionan adecuadamente y se realizan de acuerdo a los principios generales de la Política de ENDESA y conforme a las mejores prácticas de gobierno corporativo.

### 1.4.2. Dirección de Relación con Inversores

102-43

Entre las actividades llevadas a cabo por la Dirección de Relación con Inversores en 2019, cabe destacar la realización de presentaciones públicas a analistas e inversores sobre los resultados trimestrales de la Compañía y su plan estratégico.

A este respecto, el 27 de noviembre de 2019, ENDESA presentó al mercado una actualización del plan estratégico para el periodo 2020-2022.

Durante 2019 ENDESA llevó a cabo dos Non Deal Roadshows. El primero se llevó a cabo en Europa y en Estados Unidos durante los meses de febrero y marzo, tras la presentación de resultados del ejercicio 2018. El segundo, también en Europa y Estados Unidos, se realizó en noviembre y diciembre, a continuación de la presentación de la actualización del plan estratégico 2020-2022, con el objetivo de informar de la actualización de dicho plan en profundidad a los principales inversores de la Sociedad. En estos dos Roadshows, ENDESA visitó un total de 14 ciudades, en las que se reunió con 111 inversores. ENDESA también participó en 6 Reverse Roadshows en los que mantuvo reuniones con 60 inversores en Madrid.

Por otro lado, la Dirección de Relación con Inversores de ENDESA acudió a un total de 8 conferencias internacionales sobre el sector, en las que tuvo la oportunidad de reunirse con 101 inversores en 7 ciudades diferentes.

Dentro de su actividad diaria, hay que destacar igualmente que la Dirección de Relación con Inversores atendió a través del teléfono, correo electrónico o en reuniones presenciales, un total de 839 consultas de analistas, inversores y sociedades de rating.

Finalmente, ENDESA celebró el 12 de abril de 2019 en el Hotel Madrid Marriott Auditorium de Madrid, su Junta General Ordinaria, en la que fueron aprobados todos los puntos del orden del día, alcanzándose un quórum de asistencia del 85,75% del capital.

### 1.4.3. La Oficina del Accionista de ENDESA

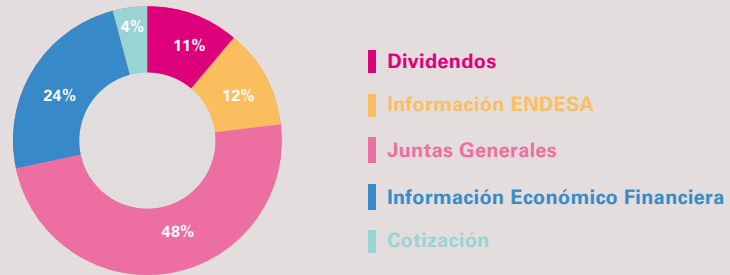
102-43

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](http://www.ENDESA.com)).

En 2019, desde la Oficina del Accionista de ENDESA se atendieron 1.809 llamadas telefónicas, se recibieron 589 visitas y se realizaron 1.332 de envíos de documentación.

### La oficina del accionista atendió 3.730 solicitudes de accionistas

**Tipo de información solicitada a la Oficina de Información al Accionista de ENDESA en 2019**



## 2. Conducta ética y cumplimiento

102-16

### 2.1. Código Ético y Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción

103-1 Enfoque de Gestión Anticorrupción

103-2 Enfoque de Gestión Anticorrupción

103-3 Enfoque de Gestión Anticorrupción

103-1 Enfoque de Gestión Competencia desleal

103-2 Enfoque de Gestión Competencia desleal

103-3 Enfoque de Gestión Competencia desleal

205-2

205-3

103-1 Enfoque de Gestión Política Pública

103-2 Enfoque de Gestión Política Pública

103-3 Enfoque de Gestión Política Pública

103-1 Enfoque de Gestión Cumplimiento socioeconómico

103-2 Enfoque de Gestión Cumplimiento socioeconómico

103-3 Enfoque de Gestión Cumplimiento socioeconómico

El total de empleados, directivos, miembros del Consejo de Administración y socios mayoritarios y minoritarios de la Compañía ha sido informado sobre la Política Anticorrupción de la empresa.

415-1

ENDESA está plenamente comprometida con el cumplimiento de las normas y principios éticos, así como de la legislación vigente, tanto en el ámbito interno como en sus relaciones externas.

Para ello, la compañía cuenta con un Código Ético y un Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción, que representan sus pilares de cultura ética e integridad. Estos documentos obligan a sus adminis-

tradores, directivos y empleados a desarrollar sus actividades y relaciones con sus grupos de interés de forma íntegra.

El Código Ético está compuesto por:

- 16 Principios Generales que rigen las relaciones con los grupos de interés y que definen los valores de referencia en las actividades de ENDESA.
- Criterios de Comportamiento en las relaciones con cada grupo de interés, que proporcionan específicamente las directrices y normas a las cuales se deben atener los colaboradores de ENDESA para respetar los principios generales y para prevenir el riesgo de comportamientos no éticos.
- Mecanismos de Implementación, que describen la estructura organizativa en torno al Código Ético, encargada de velar por el adecuado conocimiento, comprensión y cumplimiento del mismo por parte de todos los empleados.

Asimismo, según establece el código ético, ENDESA no financia ni en España ni en el extranjero, a partidos, ni a sus representantes o candidatos, ni patrocina congresos o fiestas que tengan como único fin la propaganda política.

Para ver más información ver apartado *1.9.4 Transparencia en las relaciones institucionales* del capítulo *Compromiso con la Sostenibilidad*.

Se abstiene de cualquier tipo de presión directa o indirecta a exponentes políticos (por ejemplo, a través de concesiones públicas a ENDESA, la aceptación de sugerencias para contrataciones, contratos de consultoría, etc.).

En los últimos 3 años, el 78% de los empleados realizaron al menos un curso en materia ética, y todos los proveedores firman la adhesión a los principios generales del Modelo de prevención de riesgos penales, en las Condiciones Generales de Contratación.

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, en cumplimiento del décimo principio del Pacto Mundial, al cual ENDESA está adherida: «Las empresas se comprometen a combatir la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno».

El Código Ético y el Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción están disponibles en la página web de la compañía. <https://www.endesa.com/es/inversores/a201611-conducta-etica.html>

## 2.2. Protocolos de Integridad Corporativa

En el marco de la normativa ética y de cumplimiento, ENDESA dispone de los siguientes protocolos específicos:

- **Protocolo de aceptación y ofrecimiento de regalos y atenciones:** Cuyo objeto es establecer principios de actuación claros que han de seguir los Colaboradores de ENDESA para todo lo relacionado con el ofrecimiento y la recepción de regalos y atenciones, que deriven de su interacción con funcionarios públicos, clientes y proveedores, a fin de asegurar la adecuación de su comportamiento al Código Ético y al Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción de la Compañía.
- **Protocolo de buenas prácticas en el trato con funcionarios públicos y autoridades:** Cuyo objeto es establecer principios de actuación claros que orienten las acciones de los empleados, directivos, administradores y terceros contratados por ENDESA en el trato con funcionarios o autoridades públicas, garanticen la excelencia de los servicios prestados por ENDESA y velen por la aplicación de los princi-

pios de transparencia y corrección en las relaciones con el sector público.

Estos protocolos están disponibles en la página web de la compañía. [www.endesa.com](http://www.endesa.com)

## 2.3. Modelo de Prevención de Riesgos Penales y anti-soborno

ENDESA cuenta con un Modelo de Prevención de Riesgos Penales y anti-soborno que dota a la compañía de un sistema de control con el objetivo de prevenir o reducir de forma significativa el riesgo de comisión de delitos en el seno de su actividad empresarial, dando cumplimiento a lo dispuesto en el Código Penal en materia de responsabilidad penal de la persona jurídica, régimen introducido en el ordenamiento jurídico español en 2010.

En 2019 se ha revisado el Modelo de ENDESA y han mantenido las certificaciones obtenidas en 2017 del Modelo de Prevención de Riesgos Penales y anti-soborno que fue certificado por su conformidad con las normas UNE 19601:2017 de Gestión de Compliance Penal y UNE-ISO 37001 relativa al Sistema de gestión anti-soborno.

El Comité de Auditoría y Cumplimiento (CAC) es el órgano encargado de la supervisión del funcionamiento y cumplimiento del Modelo y de las funciones que realiza el Comité de Supervisión que se encarga, entre otras tareas, de la monitorización y actualización del Modelo. El Comité de Supervisión está compuesto por el Director General de Auditoría, el Secretario General y del Consejo de Administración (que es

## 103-1 Cumplimiento socioeconómico

su Presidente), el Director de Asesoría Jurídica Corporativa y Cumplimiento, el Director de Asesoría Jurídica de Negocio y el Director General de Personas y Organización.

Durante 2019 el Comité de Supervisión se reunió en tres ocasiones, y en dichas sesiones se realizó un seguimiento de los principales asuntos relacionados con el MPRP, contemplando incluso la intervención de responsables de diferentes áreas de la compañía para informar al Comité sobre aspectos relevantes de su competencia.

Al inicio de cada ejercicio el Comité de Supervisión elabora un Programa de Actividades en el que se establecen prioridades en función de criterios cualitativos basados en un enfoque de riesgo, para el desarrollo de las cuales, y en virtud de las facultades que tiene conferidas y de la especialización requerida, se apoya en

## 103-2 Cumplimiento socioeconómico

las Direcciones Generales de Auditoría, Asesoría Jurídica y Personas y Organización. Además, con carácter anual el Comité presenta al Comité de Auditoría y Cumplimiento (CAC) un informe sobre la ejecución del programa, incluyendo el detalle de las actividades realizadas y conclusiones alcanzadas.

De las actividades realizadas en 2019 destacan:

- La revisión, actualización y evaluación de los eventos de riesgo de comisión de los delitos y de adaptación y actualización de sus controles mitigantes recogidos en la matriz del Modelo,
- La verificación de la adecuada eficacia y el funcionamiento del Modelo de Prevención de Riesgos Penales mediante la revisión del adecuado diseño y operatividad el testeo de determinadas actividades de control,

## 103-3 Cumplimiento socioeconómico

## 102-16

- La realización de diversas iniciativas de formación y difusión al personal de la Compañía sobre el marco de referencia ético y de cumplimiento preventivo penal en vigor en ENDESA.
- Revisión y actualización del Modelo de Prevención de Riesgos Penales al objeto de mantener los certificados que acreditan el Sistema de Gestión de Compliance Penal conforme con la norma UNE 19601:2017 y un Sistema de gestión anti-soborno conforme a la norma UNE-ISO 37001.

De las actividades llevadas a cabo durante el ejercicio se concluye que el Modelo de Prevención de Riesgos Penales de ENDESA se encuentra operativo en todas las sociedades relevantes del Grupo y está siendo ejecutado con eficacia, resultando en general adecuado para mitigar los riesgos de comisión de los delitos tipificados en la normativa aplicable.

## 2.4. Cumplimiento de los objetivos

La integridad y la conducta ética constituyen uno de los pilares básicos de la estrategia de sostenibilidad de ENDESA.

Por ello, el Plan de ENDESA de Sostenibilidad 2018-2020 incluyó objetivos específicos orientados a mantener un ele-

vado nivel de excelencia en este ámbito, alcanzando un nivel de cumplimiento global del 100%.

| Descripción del objetivo  | Consecución objetivo |
|---|----------------------|
| Verificación anual de la eficiencia en el Modelo de Prevención de Riesgos Penales   | 100%                 |
| 97,5% empleados formados en materia ética en los últimos 3 años (% acumulado sobre el total de la plantilla)                                | 100%                 |
| Ser referente en el sector y una de las compañías mejor valoradas por su conducta ética, íntegra e intachable (puntuación índice DJSI > 95) | 100%                 |
| 100 % denuncias verificables analizadas en un plazo no mayor a 90 días  | 100%                 |

## 2.5. Canal Ético

205-3 | 205-1 | 102-17 | 103-1 Enfoque de Gestión Anticorrupción | 103-2 Enfoque de Gestión Anticorrupción  
103-3 Enfoque de Gestión Anticorrupción

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, a través de la cual se tramitan todas las comunicaciones. Además, existe una política interna en la que se describe el proceso de recepción, análisis e investigación de las denuncias, publicada en la intranet de la compañía. La política establece, entre otros temas, que la compañía adoptará medidas disciplinarias contra cualquier tipo de repre-

salia hacia aquellos que comuniquen denuncias, así como contra aquellos que comuniquen hechos con conocimiento de su falsedad.

Las comunicaciones recibidas a través del Canal Ético corresponden principalmente al uso indebido de recursos, temas relacionados con conflictos de interés, gestión de personal y actividades inadecuadas de los suministradores y contratistas.

Además del Canal Ético, se reciben denuncias por otras vías, como e-mail y carta, 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.

Durante el ejercicio 2019 se han cumplido íntegramente por la Sociedad todos los procesos establecidos para la correcta aplicación del Código Ético. Durante 2019, ENDESA ha recibido, bien a través del Canal Ético o por otros medios, un total de 11 denuncias de diferentes tipologías. De ellas, 7 tenían que ver con corrupción o fraude. La investigación de todas ellas se cerró en el mismo ejercicio o en enero de 2020.

| Denuncias recibidas 2019 según denunciante | Clientes | Empleados | Proveedores | Accionistas | Comunidad | Anónimos | Total |
|--|----------|-----------|-------------|-------------|-----------|----------|-------|
| Iberia                                     | 3        | 2         | 2           | 0           | 0         | 4        | 11    |

| Denuncias recibidas 2019 según el grupo de interés afectado o potencialmente afectado | Clientes | Empleados | Proveedores | Accionistas | Comunidad | Otros | Total |
|---|----------|-----------|-------------|-------------|-----------|-------|-------|
| Iberia  | 3        | 2         | 4           | 2           | 0         | 0     | 11    |

| Estado y conclusión denuncias recibidas | 2016      | 2017     | 2018     | 2019      |
|---|-----------|----------|----------|-----------|
| <b>Cerradas</b>                         | <b>10</b> | <b>9</b> | <b>8</b> | <b>11</b> |
| Incumplimientos                         | 2         | 1        | 0        | 3         |
| Infundadas                              | 8         | 8        | 8        | 8         |
| <b>Abiertas</b>                         | <b>0</b>  | <b>1</b> | <b>0</b> | <b>0</b>  |

| Incumplimientos por tipo                          | 2016     | 2017     | 2018     | 2019     |
|---|----------|----------|----------|----------|
| Conflictos de interés / Corrupción                | 1        | 1        | 0        | 1        |
| Fraude o robo a la Co. / Uso indebido de recursos | 1        | 0        | 0        | 1        |
| Otros   | 0        | 0        | 0        | 1        |
| <b>Total</b>                                      | <b>2</b> | <b>1</b> | <b>0</b> | <b>3</b> |

De las denuncias recibidas y cerradas relacionadas con la corrupción y el fraude, se han verificado 2 incumplimientos del Código Ético, que se han derivado a gestión de un especialista siguiendo el protocolo establecido.

Adicionalmente a la investigación de las denuncias, en el transcurso del año 2019, se desarrollaron 47 proyectos de auditoría interna, 31 de ellos (66%) cubrían riesgos de cumplimiento y 16 (34%) cubrían el riesgo de corrupción. Los análisis realizados alcanzaron el 100% de líneas de negocio, cubriendo aquellos procesos de la compañía de mayor riesgo. En estas revisiones no se detectaron casos relacionados con la corrupción.

## 2.6. Litigios

### Litigios sobre prácticas monopolísticas y contra la libre competencia

206-1

El número total de litigios en materia de prácticas monopolísticas y contra la libre competencia es 4. El valor de las multas asciende a 11,5 millones de euros.

A continuación, se describen los cuatro casos:

1. Energía XXI, S.L.U. En junio de 2017, la CNMC acordó incoar expediente sancionador contra ENDESA Energía XXI, S.L.U. por la supuesta comisión de prácticas contrarias al artículo 3 de la Ley 15/2007 de Defensa de la Competencia («LDC») consistentes en la utilización de la factura de los clientes acogidos a PVPC /TUR para dar publi-

cidad de los servicios ofrecidos por la comercializadora libre, o direccionarlos a los Puntos de Servicio vinculados a la comercializadora libre. Con fecha 20 de junio de 2019, la CNMC dictó Resolución en el expediente S/DC/0552/15, acordando imponer a Energía XXI, S.L.U. multa por importe de 5,5 Millones de Euros. Dicha Resolución ha sido recurrida ante la Audiencia Nacional, con petición de suspensión cautelar de ejecución de la Resolución, estando el asunto actualmente pendiente en vía contencioso-administrativa.

2. ENDESA GENERACION, S.A.U. El 30 de noviembre de 2017 la CNMC acordó incoar expediente sancionador contra ENDESA Generación, S.A., por presunta alteración indebida del despacho de la Central de Ciclo Combinado de Besós, grupos 3 y 5, en el periodo octubre 2016-enero 2017 (Expediente SNC/DE/174/17). La CNMC considera que ENDESA GENERACION, S.A. procedió a asignar valores de precio anormal o desproporcionado a las ofertas al mercado diario de los grupos 3 y 5 del ciclo combinado de Besós, en el período octubre 2016-enero 2017, con objeto de excluir estos grupos en dicho mercado, y que la programación se produjera en el marco del proceso de restricciones técnicas. Según la CNMC, esta conducta se habría producido con plena conciencia por parte de la empresa de la alta probabilidad de asignación en dicho proceso, donde obtener ingresos superiores a los del mercado diario. Se han efectuado las alegaciones en dicho expediente, no reconociendo responsabilidad en los hechos y justificando el comportamiento como coherente con la normativa aplicable. La multa máxima aplicable es de hasta 6 millones de euros estando pendiente de cuantificar por la CNMC.

3. EDistribución Redes Digitales, S.L.U. y Energía XXI, S.L.U. Con fecha 6 de septiembre de 2018, la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia ha dictado Resolución obligando a las empresas distribuidoras y comercializadoras de referencia integradas verticalmente —para el caso de ENDESA a ENDESA Distribución S.L. y ENDESA Energía XXI S.L.— a adoptar un serie de medidas, todo ello al objeto de cumplir con la obligación prevista en los artículos 12.3 de la Ley del Sector Eléctrico y 63.6 de la Ley del Sector de Hidrocarburos de no crear confusión en la información y en la presentación de su marca e imagen respecto a la identidad propia de las filiales del mismo grupo que realicen actividades libres de comercialización.

Tanto ENDESA Distribución S.L.U. como ENDESA Energía XXI S.L., recurrieron la Resolución ante la Audiencia Nacional con petición de suspensión cautelar de la ejecución de las medidas impuestas por la CNMC. Por su parte, la Audiencia Nacional dictó Auto de 31 de enero de 2019 desestimando la petición de suspensión cautelar de la ejecución de la Resolución recurrida. ENDESA Distribución S.L. y ENDESA Energía XXI S.L. han presentado escrito de demanda en el marco del procedimiento ordinario pendiente ante la Audiencia Nacional.

4. ENDESA Generación, S.A.U. Con fecha 2 de marzo de 2018 se publicó en el Diario Oficial de la Unión Europea, la Decisión dictada por la Comisión Europea de 27 de noviembre de 2017 en el asunto SA. 47.912, *environmental incentive for coal-fired power plants*.

Mediante dicha Decisión, la Dirección General de Competencia de la Comisión Europea («Comisión») acordó iniciar un procedimiento de investigación

formal ex artículo 108.2 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea («TFUE»), con el objeto de determinar si el incentivo a la inversión medioambiental («Incentivo») para las centrales de carbón previsto en la Orden ITC/3860/2007 constituye ayuda de Estado compatible con el mercado interior. Según el tenor literal de la Decisión, la Comisión ha alcanzado la conclusión preliminar de que el Incentivo constituye una ayuda estatal en el sentido del artículo 107.1 TFUE y tiene dudas sobre su compatibilidad con el mercado interior, pues considera que el mismo constituye una ayuda a las inversiones efectuadas únicamente con el fin de adaptar las centrales de carbón en consonancia con las normas comunitarias en materia de medio ambiente, en particular, la Directiva 2001/80 sobre grandes instalaciones de combustión.

Con fecha 13 de abril de 2018, ENDESA Generación S.A.U., en su condición de tercero interesado en el procedimiento, remitió escrito de alegaciones ante la Dirección General defendiendo lo siguiente:

- El incentivo a la inversión medioambiental objeto del expediente no constituye una ayuda de Estado en el sentido del artículo 107.1 TFUE por cuanto no concurren todos los elementos previstos en dicho artículo y, en particular, no tiene carácter selectivo.
- Subsidiariamente y para el supuesto de que la Comisión Europea llegue a la conclusión final de que el Incentivo constituye una ayuda de Estado, ésta es compatible con el mercado interior al amparo de los artículos 106.2 y 107.3 TFUE, por cuanto se trata de un incentivo a la inversión destinado a garantizar la viabilidad de las centrales de carbón beneficiarias del mismo y, en último término, a garantizar el suministro eléctrico.

- Se invoca, en último término, el principio de confianza legítima al objeto de defender la no obligación de recuperación de la supuesta ayuda, y ello porque la Comisión Europea conocía y ha examinado el incentivo en cuestión en diversos expedientes previos sin que haya habido objeción alguna por parte de la autoridad comunitaria de competencia.

Posteriormente, con fecha 30 de julio de 2017, se ha publicado en el DOUE el recurso interpuesto por Gas Natural contra la decisión de la Comisión Europea incoando el procedimiento de investigación de referencia.

Hasta la fecha, no ha habido ningún pronunciamiento por parte de las instituciones comunitarias.

ENDESA Generación, S.A.U. Reino de España, notificación Ayuda de Estado. A raíz de la entrada en vigor del Real Decreto 738/2015, de 31 de julio, por el que se regula la actividad de producción de energía eléctrica y procedimiento de despacho en los sistemas eléctricos de los territorios no peninsulares («Real Decreto 738/2015») el Reino de España procedió a notificar a la Dirección General de Competencia de la Comisión Europea el régimen retributivo previsto en dicho Real Decreto, para su aprobación.

Sin perjuicio de que se trata de un procedimiento entre el Reino de España y la Comisión Europea y que ENDESA Generación S.A.U. no es parte del mismo, se han mantenido diversas reuniones informales con la Comisión Europea al objeto de acelerar el procedimiento de autorización. A fecha de hoy, el asunto sigue pendiente de aprobación por parte de la Comisión Europea, sin que, por lo demás, tampoco se haya iniciado un procedimiento formal de investigación en materia de ayudas de Estado.

## Litigios ambientales

307-1

El número total de litigios ambientales asciende a 53, y el valor monetario total de las multas se eleva a 69.357.288,14 euros.

Estos 53 litigios se segregan de la siguiente forma:

- 10 asuntos relacionados con energías renovables (eólica).
- 3 asuntos relacionados con generación (nuclear). El importe de estas multas es de 15.375.000 euros.
- 4 asuntos relacionados con generación (agua, gas y carbón).
- 36 asuntos relacionados con la distribución.
- No hay ningún asunto relacionado con energías renovables hidráulica.

## Reclamaciones sobre protección de datos

418-1

Del total de 7.339 reclamaciones internas recibidas a lo largo del año 2019 en España y Portugal, debidamente fundamentadas en relación con incumplimientos en materia de privacidad: (i) 54 de ellas pertenecen a e-Distribución, (ii) 4.280 a ENDESA Energía, (iii) 755 son de Energía XXI y, (iv) 2.250 corresponden a la sucursal de ENDESA Energía en Portugal.

No ha sido registrada, ni notificada, ninguna fuga, robo o pérdida de datos de carácter personal de clientes en España, ni en Portugal.

De un total de 61 procedimientos administrativos incoados a lo largo del



año 2019 por parte de la Agencia Española de Protección de Datos y de la Comisión Nacional de Protección de Datos de Portugal: (i) 26 de ellos corresponden a ENDESA Energía, (ii) 3 son relativos a e-Distribución y, (iii) 6 pertenecen a Energía XXI y (iv) 26 de ellos corresponden a la sucursal de ENDESA Energía en Portugal.

## Reclamaciones y multas en el ámbito social y de procedimiento

419-1

El importe de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización asciende a 1.596.760 euros, siendo 85 las sanciones administrativas o judiciales impuestas a la organización fruto del incumplimiento de la normativa o regulaciones legales relativas a la provisión y servicios de la compañía.

## Reclamaciones y multas relativas a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad

416-2 EU25

No hubo ningún incidente derivado del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad que tuvieran como resultado una multa o sanción, o un apercibimiento.

## Reclamaciones y multas relativas a incumplimientos en lo referente a la información y el etiquetado de los productos y servicios

417-2

El número total de incumplimientos de la regulación relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, con resultado de multa fue de 83.

No hubo ningún incumplimiento en esta materia que tuviera como resultado un apercibimiento.

No hubo ningún incumplimiento de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios.

## Reclamaciones y multas relacionadas con comunicaciones de marketing

417-3

No hubo ningún incidente fruto del incumplimiento de las regulaciones y códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio.

## Litigios fiscales

- Está en curso un litigio relativo a las actas incoadas por la Inspección en 2017 a ENEL Green Power España, S.L.U. (EGPE) en relación con el Im-

puesto sobre Sociedades de los ejercicios 2010 a 2013. El principal tema en discusión se refiere a la aplicación o no del régimen de neutralidad fiscal a la fusión de ENEL Green Power España, S.L.U. (EGPE) por absorción de ENEL Unión Fenosa Renovables, S.A. en 2011. El pasado 10 de diciembre de 2019 se obtuvo Resolución desestimatoria del Tribunal Económico-Administrativo Central relativo al Impuesto sobre Sociedades del ejercicio 2011 (en lo que respecta a la posición de ENEL Green Power España, S.L.U. (EGPE) como sucesora de ENEL Unión Fenosa Renovables, S.A.) y se ha decidido interponer recurso ante la Audiencia Nacional; quedando pendientes de resolución en el Tribunal Económico-Administrativo Central los restantes años. Se dispone de un aval que garantiza la suspensión de la deuda.

- Durante el ejercicio 2016, la Agencia Tributaria notificó a ENDESA acuerdo de inicio de las actuaciones sobre el Grupo de Consolidación Fiscal con número 572/10 al que pertenece ENDESA, S.A. y sus filiales con respecto al Impuesto sobre Sociedades de los ejercicios 2011 a 2014. En el mes de abril de 2018 se firmaron Actas de Disconformidad del Grupo Consolidado del Impuesto sobre Sociedades de los ejercicios 2011 a 2014. El 9 de julio de 2018 se notificaron los Acuerdos de Liquidación definitivos, los cuales han sido recurridos en fecha 27 de julio de 2018 ante el Tribunal Económico-Administrativo Central y está pendiente de resolución. Los conceptos objeto de discusión tienen su origen, principalmente, en la diferencia de criterio sobre la deducibilidad de gastos por desmantelamiento de centrales y de determinados gastos financieros del periodo inspeccionado. Se dispone de un aval que garantiza la suspensión de la deuda.

# Seguridad y salud laboral

1

accidente mortal de personal propio en 2019.

6.526

cheques médicos al personal de ENDESA.

81.728

inspecciones de seguridad en trabajos en 2019.

5,5%

reducción del índice de frecuencia combinado de accidentes.



## Cumplimiento del PES 2019-2021

|                                  | Línea de actuación  | Objetivo 2019 | Resultado 2019 | Acciones a destacar  |
|----------------------------------|---|---------------|----------------|--|
|                                  | Accidentes mortales.  | 0             | 1              | • Un accidente mortal en Badajoz de personal propio en 2019. |
|                                  | Índice de frecuencia combinado de accidentes.                         | 0,80          | 0,68           |  |
| <b>Seguridad y salud laboral</b> | Inspecciones de seguridad en instalaciones propias y de contratistas. | 70.000        | 81.728         | • Plan de inspecciones de seguridad.                         |
|                                  | Realización de ECoS (extra checking on site).                         | 24            | 21             |  |
|                                  | Realización de reconocimientos médicos a los empleados.               | 6.500         | 6.526          |  |

# 1. ENDESA, un entorno seguro y saludable

103-1 Enfoque de Gestión EUSS Salud y seguridad en el trabajo

103-2 Enfoque de Gestión EUSS Salud y seguridad en el trabajo

103-3 Enfoque de Gestión EUSS Salud y seguridad en el trabajo

103-1 Enfoque de Gestión Empleo

103-2 Enfoque de Gestión Empleo

103-3 Enfoque de Gestión Empleo

103-1 Enfoque de gestión Empleo EUSS

103-2 Enfoque de gestión Empleo EUSS

103-3 Enfoque de gestión Empleo EUSS

ENDESA considera la Seguridad y Salud Laboral un objetivo prioritario y un valor fundamental a preservar en todo momento para todos quienes trabajan para la Sociedad, sin distinción entre el personal propio y el de sus empresas colaboradoras.

403-2 403-7

La integración del referido objetivo en la estrategia de ENDESA se concreta en la implantación de las políticas de Seguridad y Salud Laboral (SSL) en todas las sociedades que integran el Grupo, así como en la puesta en marcha de planes específicos de trabajo, poniendo el énfasis no sólo en el entorno físico, sino también en el emocional y en el fomento de hábitos seguros y saludables.

De esta forma, la compañía desarrolla distintas iniciativas de mejora continua bajo una concepción amplia de los conceptos Seguridad, Salud y Bienestar, para erradicar así cualquier accidente en el trabajo y seguir perseverando en un campo en el que no sería admisible permitir ninguna relajación ni exceso de confianza.

Fruto de la correcta integración de todos los agentes implicados que constituyen el sistema de seguridad de ENDESA, las principales acciones desarrolladas en 2019, se centraron, entre otras, en pilares básicos de la actividad preventiva, entre otros:

- La vigilancia y control a través de inspecciones de la actividad.
- Una adecuada identificación y gestión de todos los riesgos, con especial atención a los psicosociales.
- La detección de aspectos mejorables en la actividad de ENDESA o en sus equipos/instalaciones.
- El análisis y difusión de cualquier incidente, aunque no produzca daños personales, mediante canales cada vez más digitales.
- El desarrollo tecnológico, la innovación y la aplicación de mejoras en equipos, y procedimientos de trabajo.
- La promoción entre los trabajadores de la cultura de la salud y la seguridad, desarrollando e integrando mensajes y contenidos preventivos a través de campañas periódicas, jornadas y talleres de sensibilización.
- La continuidad en la labor ya iniciada con sus empresas colaboradoras mediante evaluaciones periódicas.
- La inversión en la mejora de la capacitación preventiva aplicando las más novedosas metodologías disponibles.

ENDESA, para garantizar que las operaciones se realizan de manera segura, ha implantado un plan de inspecciones de

seguridad que abarca todos los niveles de la compañía. Estas inspecciones son realizadas en parte por personal propio y, en parte, a través de empresas colaboradoras a las que previamente se les ha formado tanto en los procedimientos de trabajo de ENDESA como en las acciones o comportamientos que consideramos que no son aceptables desde el punto de vista de la prevención de riesgos.

El Consejo de Administración también participa en la supervisión y el control de la gestión de la seguridad y salud laboral. De este modo, el Consejo recibe en cada reunión mensual un informe con el resumen de los hechos más relevantes que en materia de Seguridad y Salud laboral se han producido con el fin de realizar así un seguimiento continuo. Asimismo, el Consejero Delegado de ENDESA dirige reuniones de seguridad con carácter periódico para realizar un seguimiento detallado de los indicadores de accidentalidad.

Por otra parte, la participación de la empresa y sus trabajadores, a través de sus representantes sindicales, en la planificación, programación, organización y control de la gestión relacionada con la mejora de las condiciones de trabajo y la protección de la salud y seguridad de los trabajadores, constituye un principio básico de la política de prevención en la empresa y es considerada como una importante palanca para la mejora.

## Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud Laboral

ENDESA tiene el 100% de sus centros bajo la certificación en OHSAS 18001 con una implantación en plantilla superior al 99%. Esta norma, internacionalmente aceptada, define los requisitos para el establecimiento, implantación y operación de un SGSST (Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo) efectivo. Además, es compatible con las normas sobre sistemas de gestión como la ISO 9001 e ISO 14001, lo que facilitará su integración con los sistemas de gestión de la calidad y medio ambiente.

El SGSST permite a ENDESA identificar y colaborar en el control de sus riesgos de salud y seguridad, reducir la accidentalidad, apoyar en el control del cumplimiento de las leyes y mejorar el rendimiento en general, fomentando un entorno seguro y saludable.

La revisión anual del Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo (SGSST) de ENDESA tiene como objetivo asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia continua del propio sistema. Este proceso garantiza que se incluyan los objetivos de Salud y Seguridad en el Trabajo (SST), las oportunidades de mejora que puedan observarse y la conveniencia de efectuar cambios tanto en el SGSST como en su Política de Prevención de Riesgos Laborales.

## Identificación de peligros, valoración de riesgos e investigación de incidentes

Con base en los procedimientos de su Sistema de Gestión (ENDESA SGSST) se identifican peligros, se valoran riesgos y se investigan incidentes, tanto para empleados propios como para contratistas. Dichos procedimientos se encuentran actualmente en revisión si bien, a continuación, se procede a describirlos sucintamente.

**1. Para realizar la identificación de peligros,** el Servicio de Prevención Mancomunado (SPM) solicita a las Unidades Organizativas, donde se encuadran las ocupaciones que son objeto de evaluación, la realización de la identificación de riesgos de acuerdo con la/s guía/s de aplicación en ENDESA aprobadas por la Comisión de Participación en la Planificación y Control de la Gestión de la Actividad Preventiva.

La línea jerárquica, los representantes de los trabajadores en materia de prevención y el SPM, analizarán los datos anteriores, estableciendo los riesgos que pueden ser eliminados en las instalaciones, no procediendo a su evaluación. La Unidad Organizativa responsable, con el asesoramiento del SPM, establecerá el plan de actuación para la eliminación de estos riesgos, informando del mismo a los representantes de los trabajadores en materia de prevención.

Aquellos riesgos cuya eliminación sea factible, se eliminarán. Los riesgos que no se hayan podido eliminar, serán valorados realizándose posteriormente las

### Plantilla SGSST ENDESA Desglose IRPLD\* 2019

| Sociedades                             | Con certificación OHSAS           |                                   | Sin certificación OHSAS           |                                   |
|--|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|
|  | Empleados con certificación OHSAS | % empleados sobre plantilla SGSST | Empleados sin certificación OHSAS | % empleados sobre plantilla SGSST |
| ENDESA Generación                      | 1.107                             | 12,18                             |                                   |                                   |
| Encasur                                |                                   |                                   | 2                                 | 0,02                              |
| Gesa                                   | 364                               | 4,36%                             |                                   |                                   |
| Unelco                                 | 572                               | 6,85%                             |                                   |                                   |
| Edistribución Redes Digitales          | 2.770                             | 33,17%                            |                                   |                                   |
| ENDESA Ingeniería                      | 86                                | 1,03%                             |                                   |                                   |
| ENDESA Red                             |                                   |                                   | 43                                | 0,51%                             |
| ENDESA Energía                         | 844                               | 10,11%                            |                                   |                                   |
| EOSC                                   | 549                               | 6,57%                             |                                   |                                   |
| Enel X (Certificado E. Energía)        | 237                               | 2,84%                             |                                   |                                   |
| ENDESA Medios y Sistemas y ENEL Iberia | 521                               | 6,24%                             |                                   |                                   |
| ENDESA, S.A.                           | 1.338                             | 16,02%                            |                                   |                                   |
| Fundación ENDESA                       |                                   |                                   | 9                                 | 0,11%                             |
| <b>Total</b>                           | <b>8.298</b>                      | <b>99,35%</b>                     | <b>54</b>                         | <b>0,65%</b>                      |
| <b>Total plantilla SGSST ENDESA</b>    | <b>8.352</b>                      |                                   |                                   |                                   |

\* Informe de Revisión por la Dirección, etapa final del círculo de mejora continua de OHSAS 18001 sobre el que se sustenta nuestro Sistema de Gestión de SST y las empresas que de ella forman parte.

## 103-3 Enfoque de Gestión Salud y seguridad en el trabajo

medidas preventivas (que actúan como control del riesgo) necesarias mediante las acciones adecuadas. Estas medidas están jerarquizadas según el siguiente orden:

1. Sustitución de lo peligroso por lo no peligroso.
2. Controles de ingeniería (medidas técnicas/organizativas para el control del riesgo).
3. Señalización/advertencias y/o controles administrativos.
4. Equipos de protección personal.

Las mencionadas medidas (controles), son desarrolladas asignándose responsabilidades y estableciendo recursos y plazos de consecución. Asimismo, se comprueba la eficacia de las diferentes medidas preventivas implantadas.

## 2. La evaluación de riesgos se revisa siempre y cuando se dé alguna de las siguientes situaciones:

- Se hayan producido daños a la salud de los trabajadores y como consecuencia de la investigación se considere oportuna su revisión.
- Se haya eliminado alguno de los riesgos incluidos en la evaluación.
- Cuando como consecuencia de los controles periódicos de las condiciones de trabajo se observen necesidades de cambio en la evaluación de riesgos.
- Cuando se prevea que van a producirse cambios tecnológicos, en la organización, en las actividades, en los procedimientos de trabajo, y en las condiciones de trabajo.
- Por acuerdo del CSS (Comité de Seguridad y Salud).

- En base al control y mantenimiento adecuado de los equipos de trabajo y máquinas.
- En base a la verificación de la eficacia de las medidas preventivas.
- Cuando la evaluación periódica del cumplimiento de la legislación y reglamentación de seguridad y salud laboral aplicable, así lo indique.

El proceso de revisión será el mismo que el incluido para la evaluación inicial y si se produce algún cambio, el SPM procederá a analizar la nueva formación, información y criterios de vigilancia de la salud a la que debe someterse el trabajador o trabajadores que ocupan el puesto, como si de un cambio de puesto de trabajo se tratara.

Cualquier trabajador que detecte un posible riesgo relacionado con la seguridad propia, de los compañeros y/o terceros e incluso de las máquinas e instalaciones, deberá comunicarlo.

Para la comunicación de riesgos, se pueden utilizar otros sistemas de comunicación tales como correo electrónico, fax, etc... siempre que la Unidad Organizativa reciba el Parte de Comunicación de Riesgos (Formato PCR).

La Unidad Organizativa Responsable de la Ejecución realizará el informe de No Conformidad.

La Unidad Organizativa Responsable de la Ejecución, en el plazo de 20 días naturales desde la recepción del Parte de Comunicación de Riesgos, dará contestación sobre las actuaciones a realizar o desestimación (exponiendo los motivos) del Parte de Comunicación de Riesgos a:

- Trabajador o representante de los trabajadores que ha cumplimentado el Parte de Comunicación de Riesgos.

- Secretario del Comité de Seguridad y Salud del ámbito de actuación donde se ha detectado el riesgo, y en su defecto al que pertenece el trabajador, el cual enviará copia a los miembros de dicho Comité.
- SPM para su actuación en aquellas comunicaciones que requieran su asesoramiento y/o apoyo.

Quien finalmente resuelva el riesgo, a través de las medidas preventivas/correctoras oportunas, firmará en la casilla «Resuelto por» y por último, la Unidad Organizativa que recibió el parte dará el visto bueno a dichas medidas, firmando en la casilla «V<sup>o</sup>B<sup>a</sup>» de la Unidad Organizativa, dándose así por cerrado el Parte de Comunicación de Riesgos.

Una vez concluido el informe de No Conformidad con las actuaciones realizadas para la resolución del parte de comunicación de riesgos, la Unidad Organizativa Responsable de la Ejecución lo comunicará en el plazo de 7 días a través del formato de Parte de Comunicación de Riesgos (Formato PCR) a las siguientes personas:

- Al trabajador o representante de los trabajadores que ha cumplimentado el Parte de Comunicación de Riesgos
- Al Secretario de los Comités de Seguridad y Salud del ámbito de actuación donde se ha detectado el riesgo, y en su defecto al que pertenece el trabajador, el cual enviará copia a los miembros de dicho Comité afectados.
- Al SPM.

Cuando un trabajador perciba una situación de riesgo grave e inminente para su seguridad, o cualquiera de las partes interesadas, con independencia de la

eventual interrupción de la actividad o abandono del lugar de trabajo en caso necesario, deberá comunicarlo verbalmente y de inmediato a su superior jerárquico o, en su defecto, a la persona responsable con capacidad para decidir y adoptar las medidas necesarias.

El superior jerárquico, o persona responsable con capacidad para decidir y adoptar medidas, se personará en el lugar a la mayor brevedad, adoptando las medidas que considere necesarias para eliminar y/o controlar dicha situación de riesgos grave e inminente.

El superior jerárquico que asume la responsabilidad determinará el momento de reiniciar los trabajos en la zona, una vez constatado que el riesgo grave e inminente ha sido eliminado y/o controlado.

El trabajador que ha comunicado el riesgo verbalmente, directamente o a través del representante de los trabajadores, deberá cumplimentar, lo antes posible, el Parte de Comunicación de Riesgos (Formato PCR) entregándolo a su superior jerárquico, o persona responsable con capacidad para decidir y adoptar medidas, que firmará el recibí de la Comunicación con la misma sistemática de distribución de copias descrita.

El responsable de Línea que resuelva el riesgo comunicado, o en su caso el que autorice la reanudación de la actividad informará por escrito.

**3. La persona que detecte** un incidente (incluidos los de terceros) comunicará la aparición del mismo a la Unidad Organizativa a través de la línea jerárquica.

La información que no haya sido registrada en la Comunicación de Incidentes para garantizar la confidencialidad de los datos sensibles será comunicada ver-

balmente a los Delegados de Prevención que lo soliciten.

Todos los incidentes serán notificados internamente en el plazo más corto posible, de tal forma que se asegure una comunicación en tiempo no superior a 72 horas.

Los accidentes graves o mortales e incidentes relevantes serán notificados de forma inmediata mediante el envío de sms y/o correo electrónico de forma que se asegure la comunicación a toda la organización (responsable/dirección de la unidad organizativa, recursos humanos, servicio de prevención y representación social) y el cumplimiento de la Ley de Prevención en relación a la facultad de los delegados de prevención de personarse en el lugar donde se ha producido un daño a la salud de los trabajadores.

Adicionalmente a los medios de comunicación descritos, podrá realizarse también comunicación mediante llamada telefónica o cualquier otro medio que se considere efectivo para la situación.

Las notificaciones externas serán realizadas de conformidad con la legislación vigente en el ámbito de actuación geográfica de la Unidad.

De igual forma, cabe señalar que también mediante la «STOP WORK POLICY» que ENDESA, como parte del Grupo ENEL, aplica, la compañía recuerda a cada empleado que actúe rápidamente y detenga cualquier actividad que suponga un riesgo para la salud y seguridad propia o ajena o que pueda causar un daño al medioambiente, entendido como deterioro de la calidad de sus componentes (aire, suelo, agua, flora y fauna) o alteración del patrimonio arqueológico y artístico de un lugar. De igual forma, esta norma solicita que cada miembro de la organización comunique rápidamente a

su superior directo, o al representante de la compañía presente de mayor categoría, cualquier comportamiento inseguro, o cualquier acción o situación que pueda potencialmente causar un accidente o un daño medioambiental. Esta política se aplicará sin temor a las consecuencias; es decir, no se atribuirá ninguna culpa ni responsabilidad a los empleados o contratistas que señalen de buena fe una situación de riesgo o que detengan un trabajo, aunque dicha acción posteriormente se revelase innecesaria.

Para la investigación de accidentes graves o mortales, accidentes eléctricos, accidentes por caída en altura e incidentes relevantes (incluidos los de terceros) se constituirá de forma inmediata una comisión, convocada por la Unidad Organizativa responsable de la instalación afectada.

La comisión emitirá, en el plazo máximo de un mes (a excepción de causas debidamente justificadas y nunca superior a tres meses), un informe que firmado por todos sus miembros será remitido a la Unidad Organizativa afectada, que lo comunicará al resto de su Organización y al Secretario del Comité de Seguridad y Salud correspondiente.

En caso de accidentes no graves e incidentes no relevantes, la investigación será realizada por el SPM (UPT's —Unidades de Producción Técnicas— y/o UPM's —Unidades de Producción Médica— según necesidades) el cual emitirá, en el plazo máximo de un mes, un informe que será remitido a los representantes de los trabajadores en materia de prevención y al responsable de la Unidad a la que pertenece la instalación, que lo comunicará al resto de su Organización.

Con respecto a la comunicación de incidentes tipo y lecciones aprendidas, en aquellos casos que se considere importante la divulgación de algún accidente

## Objetivos de seguridad y salud laboral en el Plan de ENDESA de Sostenibilidad 2020-2022

### Seguridad

Promoción de la realización de inspecciones de seguridad en instalaciones propias y de contratistas

# 210.000

Inspecciones realizadas en 2020-2022 (70.000 anuales)

### Vigilancia de la salud

Promoción de la realización de reconocimientos médicos

# ~168.000

Reconocimientos médicos realizados en el período 2020-2022 (~5.600 anuales)

Promoción de la realización de ECoS (Extra Checking On site)

# 72

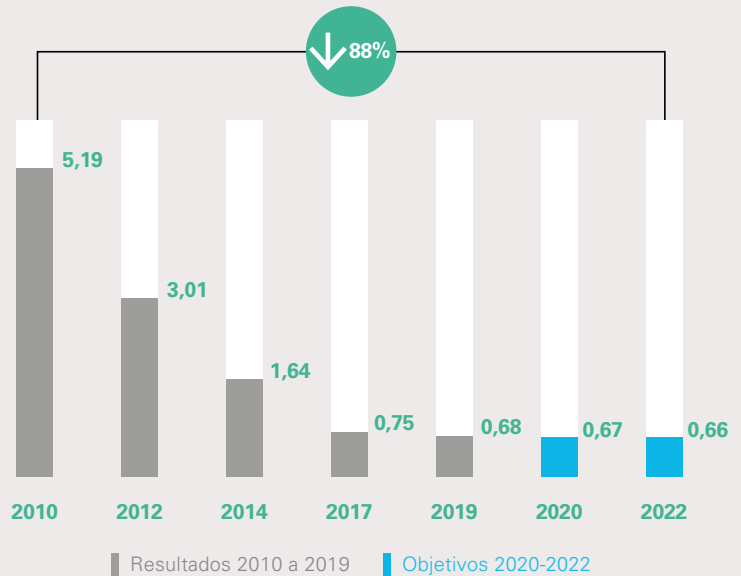
Inspecciones ECoS realizadas en 2020-2022 (24 anuales)

### Reducción de los accidentes mortales

# 0

Accidentes mortales

### Reducción del índice de frecuencia combinado de accidentes



ocurrido, el Jefe de Unidad de Prevención Técnica del SPM, realizará las gestiones oportunas para introducirlo en la Intranet, eliminando los datos personales del accidentado y aquellos otros que

podrían dar lugar a una identificación efectiva de la persona accidentada.

Cuando se produzca un accidente grave o mortal, y tras su investigación, el

SPM elaborará el documento llamado «Lección Aprendida», el cual será comunicado por correo electrónico a las unidades organizativas con problemática similar.

## 1.1. Gestión común de la salud y seguridad laboral

403-3

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.

Una parte importante de Delfos es la consolidación de los datos en Business Warehouse, origen de toda la información de reporting en Prevención de Riesgos Laborales, una vez alimentada con interfaces mensuales del resto de sistemas de gestión de la empresa. Toda la

información que se envía es extraída de manera homogénea.

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.

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.

403-8

**El 100% de la plantilla de ENDESA en España y Portugal trabaja en centros de trabajo bajo un entorno de certificaciones OHSAS18001**

## 1.2. Prevención de riesgos laborales, formación e inspecciones

403-5

Durante 2019, ENDESA ha impartido un total 108.067 horas de formación en materia de seguridad y salud laboral para personal propio. Han asistido a cursos de formación en materia preventiva 6.587 personas

Durante 2019, se han realizado 81.728 inspecciones de seguridad en trabajos y/o proyectos realizados tanto por trabajadores propios como por contratistas, que han contribuido de manera impor-

tante a la reducción de los accidentes de trabajo. Así mismo, el número de Safety Walks realizados en el año 2019 asciende a 286.

403-1 403-2

El sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales indica la necesidad de investigación de cualquier accidente o incidente que se produzca en la empresa. Para el caso de los accidentes graves, mortales o relevantes (incluidos los accidentes eléctricos o

de trabajos en altura) debe formarse una comisión de investigación que los analice en detalle y bajo la metodología de *Root Cause Analysis*. Asimismo, para cualquier accidente relevante, una vez aclaradas las causas y especificadas las medidas preventivas a implantar para evitar que esa tipología de accidente no se repita, se elabora un informe de *Lecciones Aprendidas* con el objeto de dar a conocer al resto de la organización las medidas encaminadas a evitar esta tipología de accidentes.



**108.067** horas  
de formación en Seguridad  
y Salud Laboral en 2019



**81.728** inspecciones de  
seguridad en trabajos en 2019



**286** Safety Walks  
realizados en 2019

## 1.3. Fomento de una cultura de salud y seguridad laboral

Para ENDESA, la seguridad y el bienestar de sus empleados es un aspecto prioritario. Esta responsabilidad, aunque empieza por cada empleado, no debe quedarse ahí pues se trata de una responsabilidad compartida.

El comportamiento individual de cada empleado tiene un peso esencial en este campo para que la compañía sea más eficaz a nivel de Grupo en su lucha contra la accidentalidad.

Tomando como base el liderazgo de su dirección en esta materia, además de la realización de las habituales campañas

sanitarias, «safety walks», inspecciones de seguridad y auditorías internas y externas, ENDESA divulga una serie de principios básicos, informaciones, recomendaciones preventivas y videos de sensibilización relativos a aspectos que todo «ciudadano» de la compañía debe conocer y respetar. Saber detectar situaciones inseguras constituye un aspecto clave de la cultura de ENDESA y exige el compromiso y participación de todos.

La estrategia de ENDESA de concienciación en Prevención de Riesgos Laborales (PRL) se basa por tanto en el fomento

constante de una cultura de la seguridad y la salud durante todo el año, a través de acciones de «goteo», así como la realización de acciones específicas.

En esa línea, y bajo el lema de «COMPARTE TU SEGURIDAD», continúa en marcha esta iniciativa para promover los conocimientos en PRL entre todos los empleados, centrándose especialmente en los comportamientos que pueden favorecer la prevención propia y del entorno. Con esta iniciativa, la compañía busca solidificar unos conocimientos ya ofrecidos a los empleados, pero hacerlo de una manera más actual y en un entor-



no digital. Las acciones empiezan con el lanzamiento de infografías con contenidos preventivos de interés y con el envío masivo posterior de «safety games» en los que los empleados participan por parejas. Durante el pasado ejercicio, en el marco de esta iniciativa se desarrollaron dos «oleadas», la primera centrada en riesgos de oficina y la segunda en movilidad segura.

Asimismo, se celebraron en ENDESA numerosos talleres y jornadas de concienciación en distintos ámbitos y con participación de representantes de todos los niveles jerárquicos para la identificación de necesidades en materia preventiva y medioambiental, junto al establecimiento de planes de acción.

De igual forma, se realizaron campañas semanales y mensuales sobre riesgos para personal operativo (riesgo eléctrico, caídas, choques y golpes, cortes y proyecciones, etc.) mediante diversos soportes electrónicos, destacando el envío periódico de videos «gamificados» semanales sobre accidentes e incidentes reales para la adopción de buenas prácticas.

Estos programas han contribuido a reducir el índice de absentismo por enfermedad y accidente en los últimos años, pasando del 3,23% en el año 2009 al 3,08% en 2019.

403-6

Asimismo, se han realizado un total de 6.526 chequeos médicos al personal de ENDESA, con el fin de incidir en el cuidado de la salud y la prevención.

Los servicios médicos de ENDESA gestionan la promoción, prevención y vigilancia de la salud de acuerdo con el modelo sanitario de la compañía, coordinando tanto las actividades del personal propio como las del personal de los Servicios de Prevención ajenos concertados. Son también responsables de las altas y bajas médicas y de la asistencia de los accidentados por accidente de trabajo o enfermedad profesional. Asimismo, monitorizan los oportunos planes para el control y reducción de las contingencias comunes, enfermedades emergentes y contingencias profesionales.

ENDESA ofrece a todos sus empleados, con independencia de su nivel de riesgo, asistencia sanitaria a través de sus unidades básicas de salud y en esa línea, tiene también concertado con la mutua colaboradora de la Seguridad Social la cobertura de las contingencias derivadas de enfermedades en el trabajo. ENDESA además es empresa auto aseguradora en accidentes de trabajo y enfermedad profesional, colaborando directamente

con el sistema público de salud en los tratamientos de estas contingencias.

Los servicios médicos gestionan la salud laboral bajo una percepción integral del concepto, entendida como aquella que no solo se preocupa por el entorno físico, sino también el psicosocial, emocional y de hábitos saludables de las personas, tanto en su vida profesional como personal. Para hacer realidad el objetivo de alcanzar la salud integral, se parte de 3 pilares básicos en la prevención:

- Prevención primaria, enfocada en la prevención de la enfermedad o el accidente antes de que éste ocurra. Esto se consigue evitando la exposición a los riesgos que puedan ocasionar daños para la salud y corrigiendo comportamientos o estilos de vida no saludables.
- Prevención secundaria, enfocada en reducir el impacto de la enfermedad o la lesión una vez que éstas aparecen. Se realiza mediante un diagnóstico y tratamiento precoz, previniendo las recaídas e implementando programas para el retorno al trabajo.
- Prevención terciaria, dirigida principalmente a disminuir el impacto de las enfermedades en sus últimos efectos para intentar mejorar la calidad de vida.

## 1.4. Comités de salud y seguridad laboral

403-4

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 en España en materia de salud y seguridad laboral se lleva a cabo a través de los delegados

de prevención integrados en los siguientes órganos, en base al modelo establecido anteriormente en el IV Convenio Marco del Grupo:

- 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 participación de la empresa y sus trabajadores, a través de sus representantes sindicales, en la planificación, programación, organización y control de la gestión relacionada con la mejora de las condiciones de trabajo y la protección de la seguridad y salud de los trabajadores, constituye un principio básico de la política de prevención en la empresa y debe ser considerada como una importante palanca para la mejora.

En nuestra acción preventiva, la consulta y participación a los sindicatos se sustenta en una serie de pilares que favorecen la misma, como el grado de madurez en la gestión de la prevención (procedimientos de gestión eficaces e implantados desde hace tiempo), la confianza y credibilidad en la política de salud y seguridad laboral y en los técnicos de prevención, la visión de la prevención como un proceso en el que el conjunto de actores de la empresa aportan su conocimiento y experiencia, así como la transparencia y la información previa.

## 1.5. 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 en 2019, respecto a los años anteriores. En este sentido, cabe destacar:

- La reducción del 6,04% del índice de frecuencia combinado (empleados y contratistas), respecto a 2018.
- La reducción del 8,38% en el número de accidentes de empleados y contratistas, respecto a 2018.
- El número de días perdidos de los empleados por ausencia durante el año ha aumentado en un 3,76%.

Sin embargo, todos estos buenos resultados han sido oscurecidos por el lamentable accidente mortal de un trabajador de la compañía producido en noviembre de 2019 en la central hidráulica de Cíjara, en el desarrollo de las labores de mantenimiento del sistema de extinción de incendios. ENDESA manifiesta su más profundo pesar por este triste acontecimiento y ha proce-

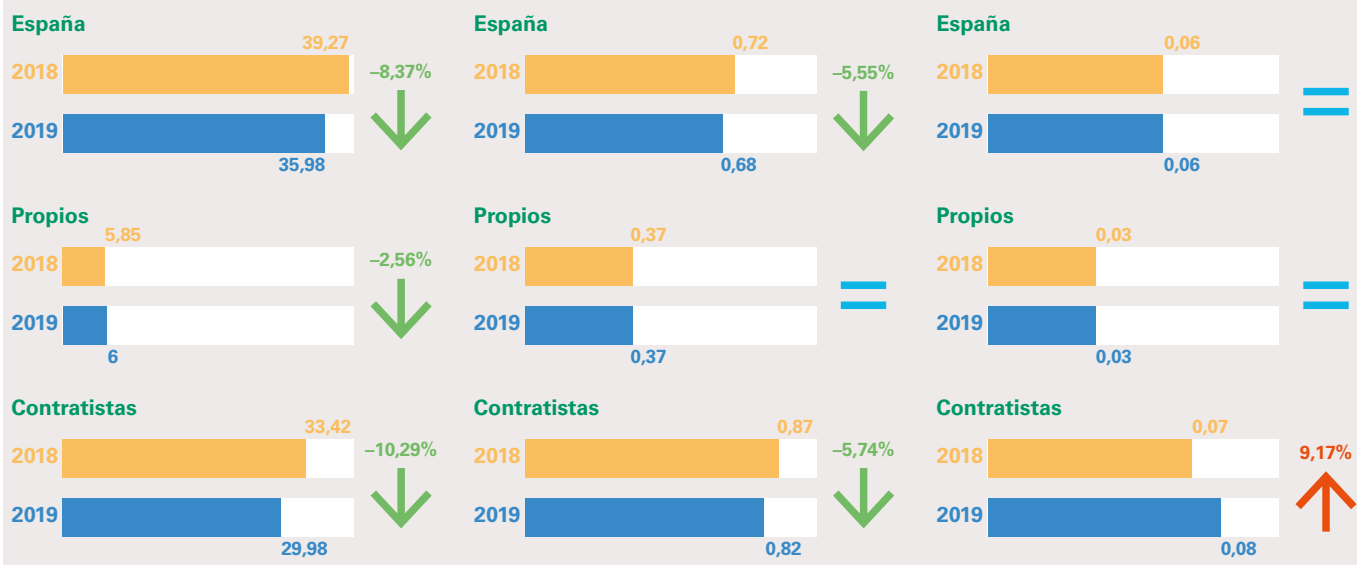
dido al oportuno análisis del accidente y de todas sus posibles causas. En aplicación de sus procedimientos de mejora continua y en su objetivo de accidentalidad cero, ha puesto en marcha el pertinente plan de acción incorporando distintas medidas encaminadas a reforzar todos los sistemas y procesos con el objetivo de evitar cualquier nuevo accidente.

## Principales indicadores de siniestralidad

N.º de accidentes<sup>(1)</sup>

Índice de frecuencia<sup>(2)</sup>

Índice de gravedad de accidentes<sup>(3)</sup>



### N.º de accidentes de trabajo<sup>(1)</sup>

|               | 2017         |          |              | 2018         |          |              | 2019         |          |              |
|---------------|--------------|----------|--------------|--------------|----------|--------------|--------------|----------|--------------|
|               | Hombres      | Mujeres  | Total        | Hombres      | Mujeres  | Total        | Hombres      | Mujeres  | Total        |
| <b>España</b> | <b>35,45</b> | <b>2</b> | <b>37,42</b> | <b>36,27</b> | <b>3</b> | <b>39,27</b> | <b>34,98</b> | <b>1</b> | <b>35,98</b> |
| Propios       | 4,85         | 0        | 4,85         | 4,85         | 1        | 5,85         | 6            | 0        | 6            |
| Contratistas  | 30,6         | 2        | 32,56        | 31,42        | 2        | 33,42        | 28,98        | 1        | 29,98        |

### Índice de frecuencia<sup>(2)</sup>

|               | 2017        |             |             | 2018        |             |             | 2019        |             |             |
|---------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
|               | Hombres     | Mujeres     | Total       | Hombres     | Mujeres     | Total       | Hombres     | Mujeres     | Total       |
| <b>España</b> | <b>0,94</b> | <b>0,17</b> | <b>0,75</b> | <b>0,87</b> | <b>0,24</b> | <b>0,72</b> | <b>0,86</b> | <b>0,08</b> | <b>0,68</b> |
| Propios       | 0,4         | 0           | 0,3         | 0,4         | 0,27        | 0,37        | 0,48        | 0           | 0,37        |
| Contratistas  | 1,19        | 0,25        | 0,97        | 1,06        | 0,22        | 0,87        | 1,03        | 0,12        | 0,82        |

### Índice de gravedad<sup>(3)</sup>

|               | 2017        |             |             | 2018        |             |             | 2019        |             |             |
|---------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
|               | Hombres     | Mujeres     | Total       | Hombres     | Mujeres     | Total       | Hombres     | Mujeres     | Total       |
| <b>España</b> | <b>0,12</b> | <b>0,01</b> | <b>0,09</b> | <b>0,07</b> | <b>0,01</b> | <b>0,06</b> | <b>0,08</b> | <b>0,01</b> | <b>0,06</b> |
| Propios       | 0,01        | 0           | 0,01        | 0,03        | 0,01        | 0,03        | 0,03        | 0           | 0,03        |
| Contratistas  | 0,17        | 0,02        | 0,14        | 0,09        | 0,01        | 0,07        | 0,1         | 0,01        | 0,08        |

(1) Incluye accidentes mortales.

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

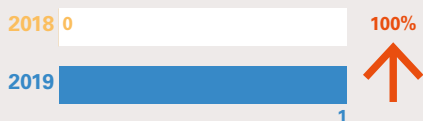
(3) Número total de días perdidos por accidente, excluyendo los *in itinere*, respecto al total de horas trabajadas multiplicado por 1.000.

Los datos no consideran Enel Energy Europe, ni la Fundación ENDESA, ni los 7 primeros meses del ejercicio de Enel Green Power España. Además tienen en cuenta el porcentaje de participación en ANAV (85,41%).

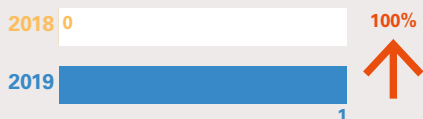
### Clasificación de accidentes

N.º de accidentes mortales

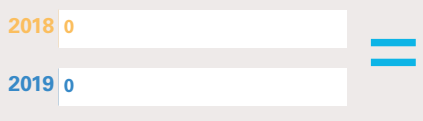
**Combinado**



**Propios**

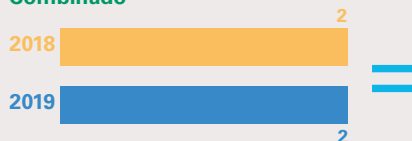


**Contratistas**



N.º de accidentes graves

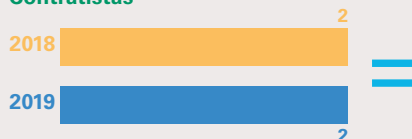
**Combinado**



**Propios**

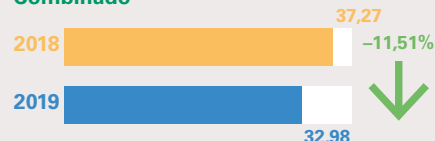


**Contratistas**

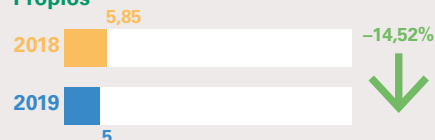


N.º de accidentes sin gravedad<sup>(1)</sup>

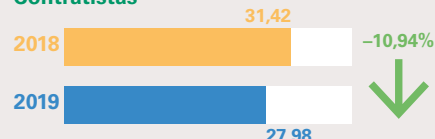
**Combinado**



**Propios**



**Contratistas**



403-10

#### N.º de accidentes mortales

|               | 2017    |         |       | 2018    |         |       | 2019    |         |       |
|---------------|---------|---------|-------|---------|---------|-------|---------|---------|-------|
|               | Hombres | Mujeres | Total | Hombres | Mujeres | Total | Hombres | Mujeres | Total |
| <b>España</b> | 1       | 0       | 1     | 0       | 0       | 0     | 1       | 0       | 1     |
| Propios       | 1       | 0       | 1     | 0       | 0       | 0     | 1       | 0       | 1     |
| Contratistas  | 0       | 0       | 0     | 0       | 0       | 0     | 0       | 0       | 0     |

#### N.º de accidentes graves

|               | 2017    |         |       | 2018    |         |       | 2019    |         |       |
|---------------|---------|---------|-------|---------|---------|-------|---------|---------|-------|
|               | Hombres | Mujeres | Total | Hombres | Mujeres | Total | Hombres | Mujeres | Total |
| <b>España</b> | 2       | 0       | 2     | 2       | 0       | 2     | 2       | 0       | 2     |
| Propios       | 0       | 0       | 0     | 0       | 0       | 0     | 0       | 0       | 0     |
| Contratistas  | 2       | 0       | 2     | 2       | 0       | 2     | 2       | 0       | 2     |

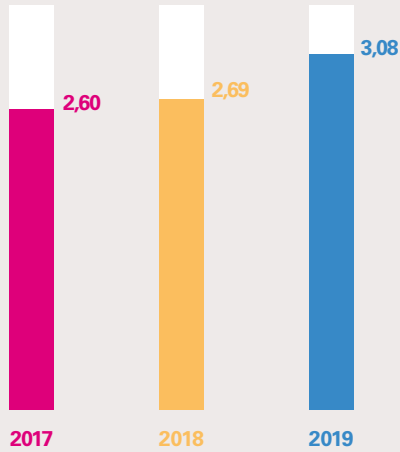
#### N.º de accidentes sin gravedad<sup>(1)</sup>

|               | 2017    |         |       | 2018    |         |       | 2019    |         |       |
|---------------|---------|---------|-------|---------|---------|-------|---------|---------|-------|
|               | Hombres | Mujeres | Total | Hombres | Mujeres | Total | Hombres | Mujeres | Total |
| <b>España</b> | 31,42   | 3       | 34,42 | 34,27   | 3       | 37,27 | 31,98   | 1       | 32,98 |
| Propios       | 3,85    | 0       | 3,85  | 4,85    | 1       | 5,85  | 5       | 0       | 5     |
| Contratistas  | 27,56   | 3       | 30,56 | 29,42   | 2       | 31,42 | 26,98   | 1       | 27,98 |

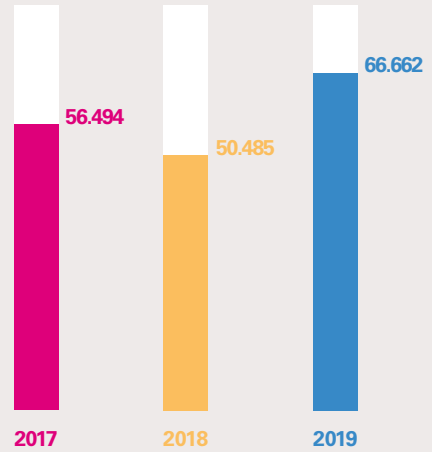
(1) Incluye accidentes con baja entre 2 y 30 días.

### Absentismo laboral y días perdidos de los empleados por ausencia

Índice de absentismo de los empleados de ENDESA<sup>(1)</sup> (T.A.<sup>(2)</sup>)



Días perdidos por los empleados de ENDESA por ausencia durante el año



(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.

#### Tasa de fallecimientos 2019

|              |      |
|--------------|------|
| Empleados    | 0,06 |
| Contratistas | 0    |

#### Tasa de accidentes graves, excluyendo los mortales 2019

|              |      |
|--------------|------|
| Empleados    | 0    |
| Contratistas | 0,05 |

## 2. Extendiendo la seguridad y la 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 las certificaciones vigentes 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 y durante la actividad contractual, con la posible aplicación de sanción administrativa y/o económica en caso de incumplimiento de normas de seguridad o haber sufrido un incidente relevante.

El conjunto normativo en vigor establece en general el marco de actuación que tiene que cumplir el contratista previo a la realización de los trabajos y en particular la obligatoriedad de la elaboración de 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 Aprovechamientos, estableciéndose las medidas correctoras para evitar que se pueda repetir otra situación similar.



**80.424** inspecciones de seguridad en trabajos en 2019

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. ENDESA considera que el control en campo es esencial para verificar que las condiciones de seguridad se cumplan y para monitorear y corregir los defectos en seguridad en la ejecución. En este sentido, se han realizado en Iberia 80.424 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



**286** Safety Walks realizados en 2019

se ha mantenido la atención en nuestros planes de acción contra la accidentalidad y programas sanitarios.

Además de las inspecciones realizadas a las tareas en campo, se han realizado por parte de la Dirección de la Compañía 286 Safety Walks, en los que un Director del negocio acompañado por el Servicio de Prevención Mancomunado del territorio, visitan un trabajo operativo o instalación industrial para verificar in situ las condiciones de seguridad del entorno, realizando un chequeo de los puntos observados y generando un informe en el caso de encontrar deficiencias. Entre los programas corporativos, además de los Safety Walks, se cuenta con las Inspecciones Preventivas de Accidentalidad (IPAL) que son una herramienta fundamental para la gestión del riesgo en el personal contratista.

Se hace especial énfasis en el control formativo del personal con riesgo eléctrico, de 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.

## 2.1. Programa de control de actividades de riesgo

ENDESA ejecuta un plan de control sobre todas las actividades de riesgo en las que intervienen empresas contratistas en aras de garantizar que los trabajos ejecutados se realizan con los mismos niveles de seguridad y control que los ejecutados por personal propio.

La integración de dicho objetivo en la estrategia de ENDESA se concreta en la implantación de planes específicos de trabajo que persiguen la consolidación del modelo de liderazgo basado en la implicación y el ejemplo por parte de toda la cadena de mando, y en la aplicación de un sistema único y global de observación de las conductas de trabajo:

- Plan de inspecciones para el análisis y control de los trabajos de riesgo realizados en las principales Líneas de Ne-

gocio de ENDESA. El número de inspecciones realizadas en el año 2019 en los diferentes negocios es de 80.424.

- Programa de actuación Extra Checking On Site «ECoS», en el que un equipo de expertos formado por colegas de diferentes empresas hacen visitas a centros de producción para la observación de trabajos específicos, comparando y promoviendo la mejor práctica observada en el resto de la organización. En el año 2019 se han realizado 21 ECoS.

ENDESA continúa desarrollando distintas iniciativas anuales dentro de su estrategia a largo plazo de mejora continua del nivel de Seguridad y Salud Laboral. Las actividades realizadas en el marco de dicha estrategia se han centrado fundamentalmente en planes de acción espe-

cíficos contra la accidentalidad, el mantenimiento y creación de nuevas alianzas con las empresas colaboradoras, y en diversos planes de acción con empresas contratistas de elevada accidentalidad.

Cabe destacar la celebración de jornadas de trabajo con proveedores, en el marco de la iniciativa SHE365, con el principal objetivo de aumentar la sensibilidad sobre la cultura de la seguridad entre las empresas colaboradoras, de manera práctica y operativa, a través de la puesta en común de ideas y del desarrollo de distintas acciones. En estos encuentros, se abordan principalmente temas estratégicos como son la supervisión y control, la organización y los procesos, así como la formación y competencias básicas requeridas.

## 2.2. Capacitación de contratistas

EU 18

En 2019, el 100 por cien de los contratistas y subcontratistas de ENDESA han recibido formación en salud y seguridad laboral para el desarrollo de su actividad.

Hasta 2012 en el número de proveedores calificados se consideraban 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.

### El 100% de los contratistas en España y Portugal han recibido formación en Seguridad y Salud Laboral

En 2013, fueron incluidas las familias estratégicas en Seguridad y Salud Laboral en el sistema de calificación donde, además de requisitos de Salud y Seguridad Laboral, fueron evaluados, entre otros, aspectos legales, económico-financieros, sistemas de gestión de calidad y/o medioambiente etc.

A lo largo de 2019 se continúan haciendo chequeos a las empresas de los sectores considerados de más peligrosidad, haciendo hincapié este último ejercicio en la actividad de mantenimiento.

#### Contratistas y subcontratistas que han recibido formación en salud y seguridad laboral

|                   | 2017   | 2018   | 2019   |
|-------------------|--------|--------|--------|
| España y Portugal | 16.235 | 19.886 | 18.227 |

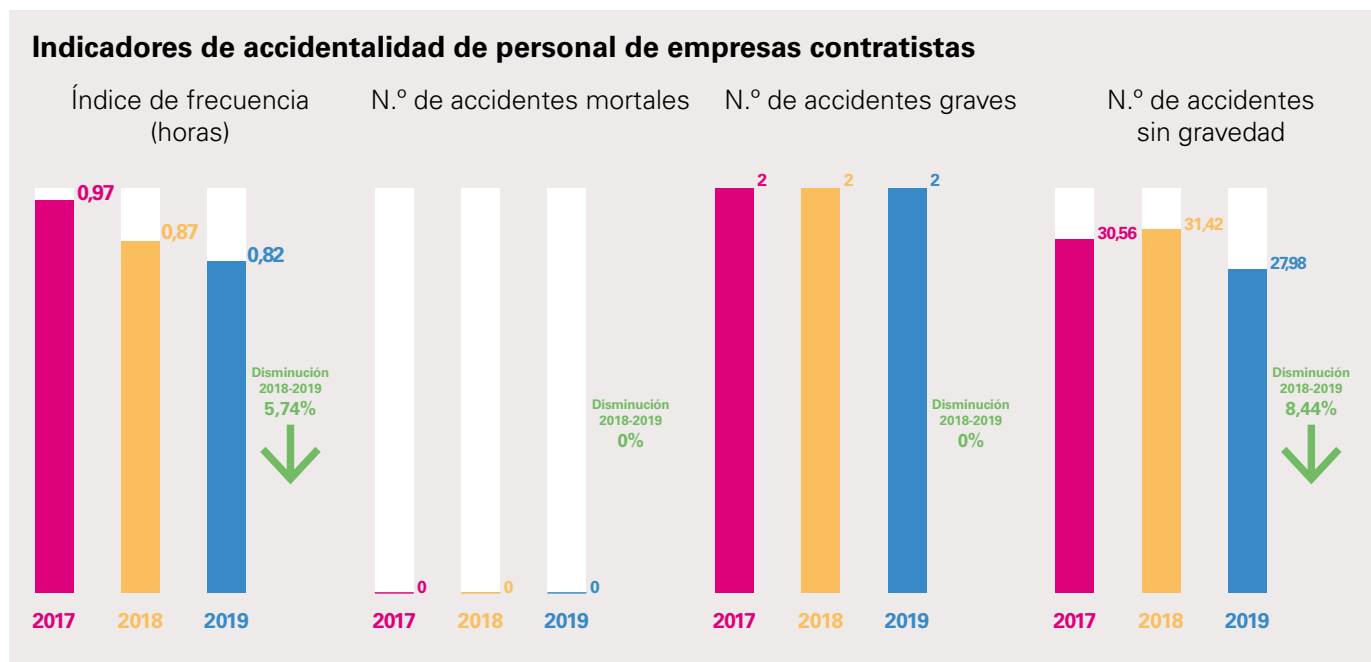
#### Proveedores cualificados

|                   | 2017 | 2018 | 2019  |
|-------------------|------|------|-------|
| España y Portugal | 649* | 617  | 1.118 |

\* Teniendo en cuenta que un mismo proveedor puede estar dado de alta en varios contratos, el número total de contrataciones /subcontratas podría ser 963.

## 2.3. Resultados de un esfuerzo común

403-9 403-10



El desempeño de ENDESA para trasladar a sus empleados y contratistas la concienciación en materia de Salud y Seguridad Laboral ha dado resultados positivos también en los contratistas en los últimos años.

Durante este año no se ha registrado ningún accidente mortal entre el personal de empresas contratistas.

El índice de frecuencia de accidentes de este personal en España y Portugal ha

pasado de 0,97 en 2017 hasta una cifra de 0,82 en el año 2019.

Los accidentes graves se han mantenido igual, desde los 2 que se produjeron en 2017 hasta los 2 en 2019.

El número total de accidentes sin gravedad de personal contratista en España y Portugal se ha reducido un 8,44 por ciento con respecto a 2017, situándose en 27,98 en 2019.

403-9

Tasa de fallecimientos en empresas contratistas en 2019

0

Tasa de accidentes graves en empresas contratistas, excluyendo los mortales, en 2019

0,05





# Sostenibilidad ambiental

1.836

millones de € de inversión ambiental acumulada.

100%

de la generación y distribución certificada por ISO 14001.

93% y

50,2%

reducción de las emisiones específicas de SO<sub>2</sub> y NO<sub>x</sub> respecto a 2005.

26

acciones de biodiversidad desarrolladas en 2019.



## Cumplimiento del PES 2019-2021

|                                 | Línea de actuación  | Objetivo 2019 | Resultado 2019 | Acciones a destacar   |
|---------------------------------|---|---------------|----------------|---|
|                                 | Reducción de la huella ambiental  | 17.301        | 10.883         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Programas de mejora de eficiencia energética.</li> <li>Disminución de la producción de las centrales de carbón.</li> </ul>   |
|                                 | Emisiones específicas de SO <sub>2</sub> (g/kWh)  | 0,61          | 0,43           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Implementación de medidas eficiencia y de protección ambiental en las instalaciones.</li> <li>Actuaciones en las centrales enfocadas a reducir los niveles de emisión de las mismas para cumplir con los niveles exigidos por la normativa de emisiones industriales (mejora de los sistemas de combustión de turbinas, medidas primarias de abatimiento como la instalación de filtros EPA de aire, filtros de combustible, sistemas de inyección de agua, instalación de sistemas OFA «Over Fire Air» y retrofit de quemadores para bajo NO<sub>x</sub>).</li> </ul> |
|                                 | Emisiones específicas de NO <sub>x</sub> (g/kWh)  | 0,93          | 0,94           |   |
| <b>Sostenibilidad ambiental</b> | Emisiones específicas de partículas (mg/kWh)  | 0,02          | 0,02           |   |
|                                 | Reducción del consumo de agua en el proceso de generación de electricidad (m <sup>3</sup> /MWh) | 0,5           | 0,37           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Mayor porcentaje de agua reciclada.</li> <li>Medidas de eficiencia en el consumo de agua</li> </ul>  |

## Cumplimiento del PES 2019-2021

|  | Línea de actuación  | Objetivo 2019        | Resultado 2019       | Acciones a destacar  |
|--|---|----------------------|----------------------|--|
| <b>Sostenibilidad ambiental</b>          | Promover la eficiencia en la gestión de los residuos generados en el proceso de generación de electricidad (ton producidas) | 42.693               | 30.486               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Priorización de los tratamientos de valorización y reciclaje.</li> </ul>  |
|  | Realización de proyectos de conservación de la biodiversidad  | >20                  | 26                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Mantenimiento de los proyectos más relevantes iniciados en años anteriores.</li> </ul>  |
|  | Electrificación progresiva de la flota  | 356                  | 93                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Contribuir a la reducción de emisiones, al ahorro de combustible. 93 vehículos eléctricos y 106 híbridos enchufables en servicio en nuestra flota, un 10% del total (2.073).</li> </ul>   |
|  | Implantación del servicio e-bike (km)   | 10.000               | 21.461               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Implantado servicio de bicicletas eléctricas con un pool de 19 bicicletas eléctricas para uso por los empleados para gestiones laborales.</li> </ul>  |
|  | Electrificación del parking de las Sedes (Nº plazas)  | 550                  | 558                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Habilitación progresiva de plazas para vehículos eléctricos en las principales sedes de conformidad con la disponibilidad de espacio.</li> </ul>  |
|  | Promoción del Car e-sharing (Km)  | 100.000              | 108.767              | <ul style="list-style-type: none"> <li>23 vehículos eléctricos en servicio.</li> </ul>   |
| <b>Eficiencia operativa e Innovación</b> | Mantener una elevada eficiencia en las centrales de renovables (eólica e hidráulica)  | E: 94,8%<br>H: 98,8% | E: 94,8%<br>H: 97,8% |  |
|  | Instalaciones de generación térmica certificadas por ISO 9001   | 100%                 | 100%                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>En 2017 el Sistema de Gestión pasó a ser Integrado, incorporándose al mismo los requisitos de calidad de acuerdo a la norma UNE-ISO 9001.</li> </ul>  |
|  | Instalaciones de generación renovable certificadas por ISO 9001   | 100%                 | 100%                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>ENDESA ha ampliado el alcance de la certificación de su sistema de gestión, extendiéndolo a la totalidad de sus instalaciones (hidráulicas, eólicas, solares y biogás), dando cumplimiento a los estándares internacionales ISO 14001, ISO 9001 y OHSAS 18001.</li> </ul> |

# 1. Gestión ambiental

103-1 Enfoque de gestión Materiales

103-2 Enfoque de gestión Materiales

103-3 Enfoque de gestión Materiales

103-1 Enfoque de gestión Energía

103-2 Enfoque de gestión Energía

103-3 Enfoque de gestión Energía

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 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, el cuidado de la biodiversidad, la minimización de las emisiones a la atmósfera y los vertidos, y la gestión de suelos contaminados y otros potenciales impactos negativos.

Además, la gestión medioambiental de ENDESA tiene como objetivo el uso sostenible de los recursos naturales y energéticos, apostando por la protección de

la biodiversidad y los ecosistemas de los entornos donde opera para favorecer el capital natural de los mismos.

La evaluación de los riesgos medioambientales asociados al desarrollo de las actividades de la empresa y las certificaciones medioambientales otorgadas por entidades externas ayudan a asegurar la excelencia en la gestión ambiental de ENDESA, y acreditan que la misma está integrada y alineada con su estrategia corporativa.

## 1.1. La Política Medioambiental de ENDESA

103-1 Enfoque de gestión Materiales

103-2 Enfoque de gestión Materiales

103-3 Enfoque de gestión Materiales

103-1 Enfoque de gestión Energía

103-2 Enfoque de gestión Energía

103-3 Enfoque de gestión Energía

103-1 Enfoque de gestión Cumplimiento Medioambiental

103-2 Enfoque de gestión Cumplimiento Medioambiental

103-3 Enfoque de gestión Cumplimiento Medioambiental

ENDESA considera la excelencia medioambiental como un valor fundamental de su cultura empresarial, y su Consejo de Administración ha aprobado en enero de 2020 una actualización de su Política Medioambiental, cuya primera versión data de 1998, para adecuarla al contexto actual y a las exigencias que conlleva su compromiso contra el calentamiento global. ENDESA realiza sus actividades de manera respetuosa con el medioambiente y conforme a los principios del desarrollo sostenible, y está firmemente comprometida con la

conservación y el uso sostenible de los recursos que emplea en línea con los principios de la economía circular.

En el cumplimiento de sus compromisos medioambientales, ENDESA identifica, evalúa y gestiona los aspectos e impactos medioambientales derivados de sus actividades esforzándose en minimizar los negativos y maximizar los positivos aplicando los siguientes principios básicos de actuación, que constituyen los fundamentos de su Política Medioambiental:

- Integrar la gestión ambiental, el enfoque de economía circular y el concepto de desarrollo sostenible en la estrategia corporativa de la compañía, utilizando criterios medioambientales documentados en los procesos de planificación y toma de decisiones, así como en los procesos de análisis de nuevas oportunidades de negocio, procesos de fusión o nuevas adquisiciones.
- Mantener, en todos sus centros, un control permanente del cumpli-

103-1 Enfoque de gestión Materiales

103-2 Enfoque de gestión Materiales

103-3 Enfoque de gestión Materiales

103-1 Enfoque de gestión Energía

103-2 Enfoque de gestión Energía

103-3 Enfoque de gestión Energía

103-1 Enfoque de gestión Cumplimiento Medioambiental

103-2 Enfoque de gestión Cumplimiento Medioambiental

103-3 Enfoque de gestión Cumplimiento Medioambiental

miento de la legislación vigente, así como de los acuerdos voluntarios adquiridos y comprobar de manera periódica el comportamiento medioambiental y la seguridad de sus instalaciones, comunicando los resultados obtenidos.

- Establecer sistemas de gestión adecuados para alcanzar la excelencia, basados en la mejora continua, orientados a la prevención de la contaminación y a garantizar el cumplimiento de la legislación medioambiental aplicable en los centros, y de los estándares de gestión adoptados.
- Utilizar sosteniblemente los recursos energéticos, hídricos y las materias primas y medir y reducir el impacto ambiental mediante la aplicación de las mejores técnicas y prácticas disponibles, impulsando la innovación y estableciendo acciones encaminadas a la lucha frente al cambio climático.
- Proteger, conservar y fomentar la biodiversidad, los ecosistemas y sus servicios en las operaciones relacionadas con su actividad, orientándose hacia el objetivo de no pérdida neta de biodiversidad.
- Contribuir en la lucha frente al cambio climático a través de la descarbonización progresiva del mix energético de generación, fomentando

el desarrollo de las energías renovables, la eficiencia energética y la aplicación de nuevas tecnologías, y también ofreciendo soluciones para una paulatina electrificación de la sociedad.

- Promover la sensibilización y concienciación respecto de la protección ambiental, realizando acciones de formación externa e interna y colaborando con las autoridades, las instituciones y las asociaciones ciudadanas de los entornos en los que desarrolla actividad.
- Establecer un diálogo constructivo y adoptar una actitud colaboradora con las administraciones públicas, organismos oficiales, accionistas, clientes, comunidades locales y otros grupos de interés, y tener en cuenta sus expectativas, temas relevantes y, en definitiva, los retos ambientales que afronta la sociedad en la que actúa la compañía a la hora de definir sus estrategias empresariales orientando las mismas a dar respuesta a dichos retos.
- Requerir a sus contratistas y proveedores la implantación de políticas medioambientales basadas en estos mismos principios, que den cobertura a todos los procesos a lo largo de su cadena de valor.

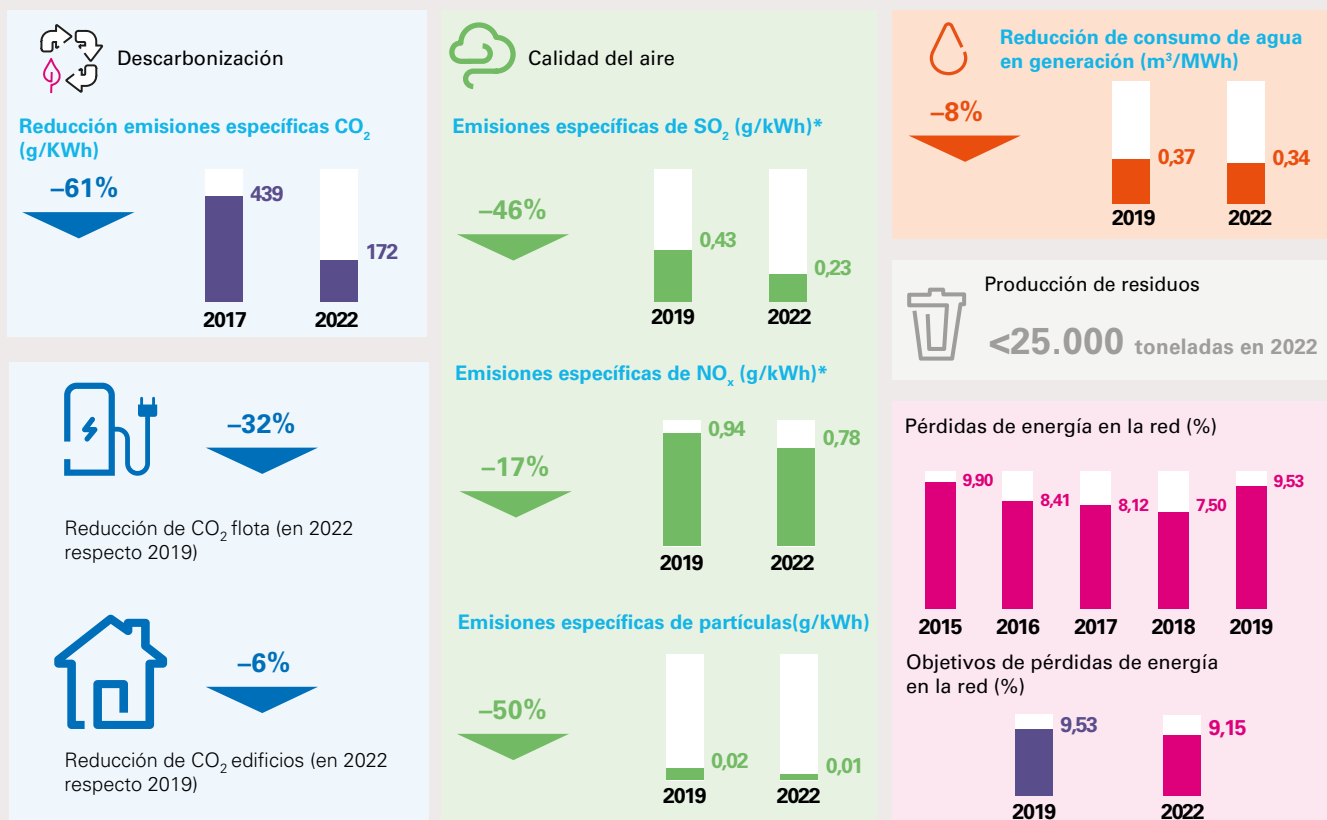
La política medioambiental de ENDESA está disponible en el siguiente enlace: <https://www.endesa.com/contentdam/endesa-com/home/sostenibilidad/medioambiente/documentos/politica-ambiental-endesa.pdf>

## 1.2. Los objetivos ambientales

102-11

ENDESA revisa anualmente los objetivos ambientales que se establecen dentro del Plan de Sostenibilidad con el fin de actualizar su ambición y acompañarla con las expectativas de sus grupos de interés. Las consultas realizadas en el marco del estudio de materialidad de 2019 han puesto de manifiesto que los asuntos ambientales más relevantes para la promoción de un modelo de negocio sostenible son la descarbonización del mix energético y la minimización de los impactos ambientales. De forma consecuente, ENDESA recoge en su Plan de Sostenibilidad objetivos específicos para estos ámbitos, cuyo nivel de cumplimiento se recoge en la tabla siguiente.

## 22% reducción de la huella ambiental directa de ENDESA en 2022 (vs 2019)



\* en barras den central

### 1.3. Un importante esfuerzo inversor

ENDESA realiza un importante esfuerzo inversor para lograr la excelencia en la gestión ambiental.

Durante 2019 las inversiones de ENDESA en actividades medioambientales han supuesto un incremento del 7,7% en las inversiones acumuladas respecto a 2018.

#### Inversión Bruta Anual Medio Ambiente

|                                 | Millones de Euros |           |             |
|---------------------------------|-------------------|-----------|-------------|
|                                 | 2019              | 2018      | % Var.      |
| Inmovilizado Material           |                   |           |             |
| Generación y Comercialización   | 122               | 64        | 90,6        |
| Distribución                    | 9                 | 6         | 50,0        |
| Estructura y Otros <sup>1</sup> | —                 | —         | —           |
| <b>Total</b>                    | <b>131</b>        | <b>70</b> | <b>87,1</b> |

<sup>1</sup> Estructura, Servicios y Ajustes.

#### Inversión Bruta Acumulada Medio Ambiente

|                                 | Millones de Euros |              |            |
|---------------------------------|-------------------|--------------|------------|
|                                 | 2019              | 2018         | % Var.     |
| Inmovilizado Material           |                   |              |            |
| Generación y Comercialización   | 1.476             | 1.354        | 9,0        |
| Distribución                    | 360               | 351          | 2,6        |
| Estructura y Otros <sup>1</sup> | —                 | —            | —          |
| <b>Total</b>                    | <b>1.836</b>      | <b>1.705</b> | <b>7,7</b> |

<sup>1</sup> Estructura, Servicios y Ajustes.

| <b>Gasto Anual Medio Ambiente</b> |                   |            |             |
|-----------------------------------|-------------------|------------|-------------|
|                                   | Millones de Euros |            |             |
|                                   | 2019              | 2018       | % Var.      |
| <b>Gasto Anual</b>                |                   |            |             |
| Generación y Comercialización     | 147               | 78         | 88,5        |
| Distribución                      | 30                | 32         | (6,3)       |
| Estructura y Otros <sup>1</sup>   | —                 | —          | —           |
| <b>Total<sup>2</sup></b>          | <b>177</b>        | <b>110</b> | <b>60,1</b> |

<sup>1</sup> Estructura, Servicios y Ajustes.

<sup>2</sup> De los gastos relacionados con actividades medioambientales, 115 millones de euros en 2019 y 47 millones de euros en 2018 corresponden a dotación por amortización de las inversiones.

| <b>Desglose de inversiones*</b>                  |                   |
|--|-------------------|
|  | Millones de euros |
|  | 2019              |
| Gestión de residuos                              | 18,4              |
| Protección del aire ambiente y del clima         | 5,2               |
| Protección de la biodiversidad y de los paisajes | 11,1              |

\* El desglose solo incluye las inversiones más relevantes y aplica criterios diferentes al criterio establecido en el Plan General Contable.

## 1.4. Gestión de riesgos e impactos ambientales

ENDESA está sujeta a la normativa medioambiental que afecta tanto al curso normal de sus operaciones como al desarrollo de sus proyectos, lo cual conlleva riesgos y costes. Adicionalmente, ENDESA está expuesta a riesgos medioambientales inherentes a su negocio, que incluyen los riesgos derivados de la gestión de residuos, vertidos y emisiones de las unidades de producción eléctrica y por ello puede ser declarada responsable por daños al medioambiente, por daños a sus empleados o terceros, o por otro tipo de daños

asociados a sus instalaciones de generación, suministro y distribución de energía, así como a las actividades de terminales portuarias.

Para dar cumplimiento a las obligaciones derivadas de la Ley de Responsabilidad Medioambiental española, ENDESA desarrolló el Proyecto MIRAT, basándose en una metodología elaborada a nivel sectorial y aprobada por el actual Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, cuyo objetivo era establecer la garantía financiera obligatoria que dicta la Ley para centrales térmicas convencionales y ciclos combinados con una potencia térmica superior a 50 MW a través de la realización de un análisis de riesgos medioambiental. A la vista de los resultados de los análisis de riesgos medioambientales de todas las centrales térmicas y ciclos combinados, se presen-

taron a la Administración las correspondientes declaraciones responsables.

En 2019 ENDESA ha comenzado la implantación de una nueva metodología de «Evaluación de aspectos, impactos y riesgos ambientales», que es de aplicación a todos los negocios de ENDESA. Partiendo del resultado de la evaluación de la significancia de aspectos ambientales (según lo definido en los Sistemas de Gestión Ambiental correspondientes a cada negocio), la metodología incorpora la consideración de otros aspectos de carácter organizativo, estratégico, económico, reputacional, etc. asociados a la actividad e infraestructuras de los negocios. Se evalúa también el cumplimiento legal, así como la eficacia de los controles operativos implantados (técnicos, documentales, etc.), de forma que finalmente se obtiene una valoración de «Riesgo residual». Los diferentes niveles de riesgo final resultantes condicionan la obligatoriedad de lanzamiento de planes de acción específicos para mitigar los riesgos ambientales asociados. Los resultados de esta evaluación permiten comparar los niveles de riesgo ambiental resultante entre diferentes instalaciones, negocios, etc.

Cabe destacar que, anualmente y en el marco de los Sistemas de Gestión Ambiental, según el requisito de la ISO 14001:2015, cada negocio realiza una identificación y evaluación de aspectos ambientales y una identificación y evaluación de riesgos y oportunidades. La primera pretende identificar los aspectos ambientales asociados a las actividades que desarrolla, evaluar la significancia de los aspectos ambientales identificados y determinar qué aspectos ambientales generan o pueden generar impactos ambientales significativos de cara a darles el adecuado tratamiento y control. La segunda tiene como objetivo definir la metodología

para la identificación, evaluación y gestión de los riesgos y oportunidades dentro de la actividad que permitan asegurar que se logran los resultados previstos mitigando los riesgos identificados y potenciando las oportunidades; en definitiva, que se logra la mejora continua.

La compañía, asimismo, tiene suscrita una póliza de responsabilidad medioambiental que cubre daños personales y/o daños materiales a terceros, y también cubre daños a la Biodiversidad según la Directiva 35/2004 de la UE y Legislación Nacional equivalente (Ley 26/2007 de Responsabilidad Medioambiental).

Finalmente cabe indicar que, en su compromiso con la protección del entorno, ENDESA siente la obligación de resolver los pasivos ambientales y, por ello, para cada instalación identifica dichos pasivos y se abordan en el marco de sus programas de gestión ambiental re-

flejándose esta labor mediante su eliminación, disposición final o reutilización.

La actividad de ENDESA también está afectada por los riesgos asociados al cambio climático, que se describen con detalle en el capítulo *Descarbonización*. Ver apartado *1.3.1 Riesgos y Oportunidades*.

## 1.5. Sistemas de gestión ambiental

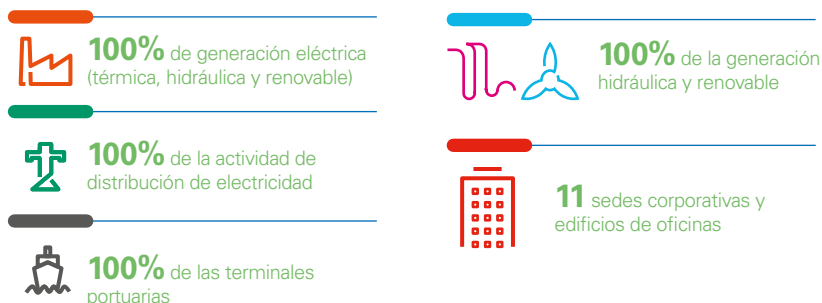
ENDESA está comprometida con alcanzar la excelencia en la gestión ambiental de su actividad empresarial a lo largo de toda la cadena de valor. Por ello, estableció en su Plan de Sostenibilidad 2019-2021 el objetivo de mantener el 100% de sus instalaciones de generación y de distribución certificadas por la Norma In-

ternacional ISO 14001. Este objetivo, que se ha cumplido en su totalidad en 2019, se mantiene en el nuevo PES 2020-2022.

En ENDESA la implantación de los sistemas de gestión ambiental está ampliamente desarrollada en todas sus Líneas de Negocio. El seguimiento de los negocios a nivel ambiental se realiza mediante los sistemas de gestión ambiental y de los indicadores que, a través de ellos, se articulan. Los indicadores recogen el comportamiento de las instalaciones sobre todos los vectores ambientales (emisiones atmosféricas, consumo de agua, contaminantes convencionales en los vertidos, residuos, etc.) y permiten constatar el cumplimiento de todas las obligaciones legales existentes en materia ambiental en torno a la operación de los negocios, así como el alineamiento con la senda trazada por ENDESA para evaluar el grado de consecución de los objetivos estratégicos y las metas definidas.

### 1.5.1. Certificación de los sistemas de gestión ambiental

#### Certificación de los sistemas de gestión ambiental según la norma ISO 14001



#### 1.5.1.1. Generación eléctrica

A finales de 2019 ENDESA disponía de la totalidad del parque de generación eléctrica certificada según la norma UNE EN ISO 14001:2015, así como la totalidad de las terminales portuarias.

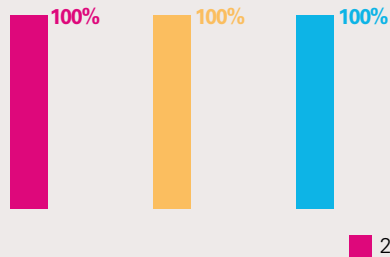
ENDESA cuenta con la certificación de su sistema de gestión para la totalidad de sus instalaciones de generación (térmicas, hidráulicas, eólicas, solares y biogás), dando cumplimiento a los estándares internacionales ISO 14001, ISO 9001 y OHSAS 18001, que permite la gestión



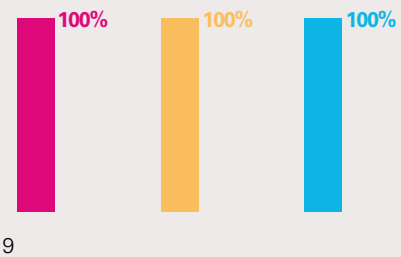


## Sistemas de Gestión Ambiental certificados por ISO 14001

### Energía producida en instalaciones certificadas



### Potencia certificada



eficaz de los procesos adoptando altos estándares de compromiso con la calidad, el medioambiente y la seguridad y salud de las personas. Asimismo, y para las centrales que corresponde, se integran en el mismo los requisitos exigidos por el Registro EMAS y la norma ISO 50001 de eficiencia energética, logrando disponer de un esquema de control y gestión firme, afianzado y alineado.

ENDESA, durante 2019, ha conseguido certificar el 25% de las centrales de generación térmica de acuerdo a la norma UNE EN ISO 50001 de eficiencia energética. Destacar también que el 78,3% de la potencia o capacidad neta instalada en el conjunto de centrales térmicas corresponde a centrales registradas en el Sistema Europeo de Ecogestión y Ecoauditoría, Eco-Management and Audit Scheme (en adelante, «EMAS»). Asimismo, todos los terminales portuarios se encuentran registrados en EMAS.

### 1.5.1.2. Distribución

La totalidad de la energía distribuida por la Sociedad y sus infraestructuras están

incluidas en el alcance de un Sistema de Gestión Ambiental (ISO 14001:2015) certificado, asegurando que de una forma periódica y sistemática se lleva a cabo la identificación, evaluación, control y medición de los impactos ambientales que pudieran generar sus instalaciones y operaciones. Dicho Sistema de Gestión es auditado anualmente por una entidad oficial de acreditación.

En concreto, en el ejercicio 2019 se ha realizado la auditoría de seguimiento del certificado renovado en 2018, que mantiene su validez. La auditoría externa fue llevada a cabo en el último trimestre del año por la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), ratificando la involucración de toda la organización en el cumplimiento de los objetivos y metas ambientales establecidos en consonancia con la estrategia empresarial.

Como iniciativas destacables en el ámbito de la sensibilización del personal propio en materia ambiental, se lanzó una campaña específica de formación interna sobre el análisis de aspectos e impactos ambientales relacionados con las instalaciones y las actividades de la empresa, recorriendo el ciclo de vida, la

legislación aplicable, el control operacional y los indicadores de medición y seguimiento en cada caso (emisiones, residuos, etc.). También se celebraron jornadas técnicas sobre soluciones constructivas para protección de la avifauna, tanto para instalaciones nuevas como para proyectos de adecuación de las existentes.

En el campo de la digitalización, aprovechando sinergias con las iniciativas en curso de implantación de nuevas herramientas y plataformas informáticas, se han incorporado nuevas funcionalidades y mejoras en lo que se refiere a información ambiental (datos sobre SF6, PCB, etc.), y sobre determinados controles operacionales (en particular inspecciones ambientales de obras y trabajos de mantenimiento).

Por otro lado, en el ámbito del Sistema de Gestión Ambiental, durante el ejercicio 2019 se han incorporado a la dinámica de las auditorías varias unidades organizativas que coordinan funciones transversales, fortaleciendo así la extensión de los conceptos de gestión ambiental en actividades diferentes a las «de campo».

### 1.5.1.3. Comercialización

El Sistema Integrado de Gestión que certifica la actividad de comercialización de gas y electricidad bajo las normas ISO de Calidad y Medio Ambiente ha continuado en 2019 con la mejora de los procesos de gestión y con ello el aseguramiento del cumplimiento de los requisitos legales y de los objetivos adquiridos por la Organización.

En 2019, la actividad de gestión técnica y económica de los productos y servicios relacionados con la energía a clientes industriales, clientes particulares, pequeño negocio y administraciones públicas con-

siguió la certificación bajo la norma ISO 14001. Los requisitos de la nueva norma han sido integrados junto a los requisitos ya existentes derivados de la certificación de la norma ISO 9001. De esta forma se ha conseguido un sistema de gestión integrado que simplifica, agiliza y optimiza todos los procesos de la organización relacionados con el sistema.

### 1.5.1.4. Sedes de ENDESA

Durante el año 2019 se ha continuado mejorando el desempeño ambiental del sis-

tema de triple certificación SIGAEC (Gestión Ambiental (ISO 14001), Gestión en Eficiencia Energética (ISO 50001) y Gestión de la Calidad Ambiental en Interiores (UNE 171330-3) implantado en la sede y en los edificios principales de la compañía, mediante el control de los aspectos ambientales, energéticos y de calidad ambiental en interior, logrando el aseguramiento del cumplimiento de los requisitos legales y los objetivos planificados.

En las sedes certificadas trabajan 5.494 empleados, que representan el 55% de la plantilla.

## | 1.5.2. Autorizaciones ambientales

De cara a estar en disposición de cumplir con los valores límite de emisión (VLE) que establece la Directiva Europea de Emisiones Industriales para el 1 de enero de 2020, se han llevado a cabo importantes inversiones en la adecuación de las plantas extra peninsulares. De entre estas inversiones, las más destacables son la instalación de medidas primarias de reducción de NO<sub>x</sub> (quemadores de bajo de NO<sub>x</sub>) y de medidas de abatimiento secundarias (SNCR) en las instalaciones de Granadilla y Barranco de Tirajana; y la instalación de inyección de agua en las turbinas de gas 3, 4 y 5 de Mahón. Este último proyecto singular, una vez este completado y puesto en funcionamiento, aprovechará las aguas residuales de la estación depuradora de aguas residuales de la ciudad de Mahón, para la reducción de las emisiones de NO<sub>x</sub>, provocando una reducción significativa en el uso de recursos naturales escasos y preciados como es el agua.

Por lo que respecta a la generación renovable, durante 2019 Enel Green Power España (EGPE) ha cumplido el objetivo

de conectar los 900 MW renovables adjudicados en las subastas del Gobierno celebradas en mayo de 2017, con una inversión de más de 800 millones de euros.

En total se ha llevado a cabo la ejecución de 25 proyectos repartidos por toda la geografía, 18 parques eólicos (540 MW), y 7 solares (339 MW). El proceso de construcción de estos proyectos se ha llevado a cabo de acuerdo al condicionamiento de las correspondientes Declaraciones de Impacto Ambiental, bajo el estricto cumplimiento de la normativa ambiental de aplicación y los requisitos de Calidad, Medioambiente y Seguridad marcados por la compañía.

Además, en coordinación con la Administración ambiental, se han implantado mejoras considerables respecto a las medidas de compensación ambiental exigidas, integrando iniciativas innovadoras y de mejora de la biodiversidad en los proyectos de energía renovable. Estas actuaciones se corresponden con la propia naturaleza de ENDESA en su

compromiso con la sostenibilidad y la generación de valor compartido.

## 1.6. Gestión de la actividad nuclear

ENDESA está firmemente comprometida con la gestión segura de su actividad nuclear, como así lo expresa la Política Nuclear aprobada por el Consejo de Administración en 2011, y publicada en la web de las publicada en la web de la Compañía.

Esta política establece el compromiso de actuar de tal manera que, en todas las actividades nucleares, ya sea ENDESA 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 de los requisitos legales.

## 1.6.1. Prevención y gestión de riesgos

103-1 Enfoque de gestión vertidos y residuos EUSS

103-2 Enfoque de gestión vertidos y residuos EUSS

103-3 Enfoque de gestión vertidos y residuos EUSS

ENDESA supervisa el cumplimiento de la política nuclear de las centrales nucleares participadas, entre las que se encuentra la minimización de las descargas de efluentes al medio ambiente y generación de residuos radiactivos.

Siguiendo las especificidades técnicas que tienen las instalaciones, las cen-

trales nucleares de ENDESA disponen de seguimiento continuo y control de los vertidos líquidos y gaseosos, con límites muy estrictos establecidos por el organismo regulador, el Consejo de Seguridad Nuclear, a fin de evitar afectación al medio ambiente y a la población.

Además, tal y como se dispone en dichas especificaciones se realiza una vi-

gilancia radiológica del medio ambiente circundante llevando a cabo numerosos análisis del aire, el agua, el suelo, así como un amplio muestreo y análisis de alimentos. Estos controles ambientales son también seguidos e inspeccionados por el organismo regulador.

## 1.6.2. Gestión de emergencias

103-1 Enfoque de gestión Desastres/Planificación y respuesta a emergencias EUSS

103-2 Enfoque de gestión Desastres/Planificación y respuesta a emergencias EUSS

103-3 Enfoque de gestión Desastres/Planificación y respuesta a emergencias EUSS

Las centrales nucleares 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 está estructurado de acuerdo a la normativa estatal. Además, todas las medidas adoptadas en la preparación para emergencias se coordinan con los Planes de Emergencia Exterior, responsabilidad del Estado.

Las medidas para proteger a la población en el caso de una emergencia real son definidas por las autoridades estatales siguiendo las directrices del organismo regulador nuclear en función de la categorización de la emergencia (desde Prealerta hasta Emergencia General) y se apoyan en la información suministrada continuamente desde los centros de emergencia de la central nuclear afectada y en sus propios sistemas de información. La preparación para las emergencias se asegura

a través de ejercicios periódicos y formación específica de todo el personal que interviene.

Las pruebas de resistencia sobre la seguridad de las centrales nucleares, que se realizaron en España y en toda Europa inmediatamente después del accidente de Fukushima, determinaron los márgenes de seguridad en escenarios extremos (terremotos, inundaciones, fallo de todas las fuentes de energía eléctrica o ausencia de agua para refrigerar los reactores) para comprobar la respuesta de las plantas y si eran necesarias medidas para aumentar su robustez para hacer frente a esos escenarios.

Como resultado de este ejercicio se han realizado un conjunto de mejoras que han sido implantadas por todas las centrales de ENDESA. Entre aquellas cabe destacar la disponibilidad de equipos portátiles de bombeo y de

generación eléctrica que pueden ser conectados fácilmente a la planta en el caso de una pérdida total de energía eléctrica; la instalación de recombinaidores pasivos de hidrógeno en el edificio de contención; la construcción de un nuevo centro para la gestión de emergencias y sistemas de venteo filtrado de la atmósfera del edificio de contención.

El organismo regulador mantiene un sistema de supervisión de la seguridad de las centrales, denominado SISC, cuyos resultados se actualizan trimestralmente y se hacen públicos en su web ([https://www.csn.es/sisc/index\\_i.do](https://www.csn.es/sisc/index_i.do)) los resultados del mismo y la calificación de cada una de las centrales. Entre las áreas objeto de evaluación se encuentra la preparación para emergencias, existiendo tres indicadores denominados E1, E2 y E3 que caracterizan la situación de cada central en esta área.

### 1.6.3. Desmantelamiento

103-1 Enfoque de gestión Desmantelamiento de plantas EUSS

103-2 Enfoque de gestión Desmantelamiento de plantas EUSS

103-3 Enfoque de gestión Desmantelamiento de plantas EUSS

En España, el desmantelamiento de las plantas de energía nuclear y la gestión de residuos radiactivos, incluido el combustible nuclear gastado, es responsabilidad del Estado. Esta responsabilidad está asignada 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. Dicho fondo se nutre mediante una tasa de las contribuciones mensuales de los propietarios de las centrales nucleares.

## 1.7. Sanciones medioambientales

307-1

A pesar del esfuerzo de ENDESA por ir más allá de la legislación en materia de protección del entorno, durante 2019 se ha recibido una sanción en materia ambiental.

Para más información ver apartado de *Litigios* del capítulo *Buen Gobierno y Conducta Ética*.

## 2. Huella ambiental de ENDESA

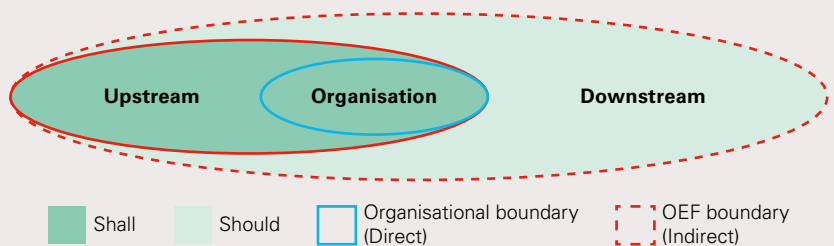
ENDESA calcula su huella ambiental en base a una metodología propia de cálculo basada en los más importantes referentes internacionales existentes, entre los que destacan las guías desarrolladas por la Unión Europea para el cálculo de la huella ambiental de organizaciones y productos. La huella ambiental es una medida multicriterio del comportamiento ambiental de la empresa con la perspectiva de todo el ciclo de vida; esto significa considerar todas las etapas desde la extracción de las materias primas hasta la gestión de los productos al final de su vida útil, pasando por las etapas de producción y uso.

Un año más el compromiso de ENDESA con la excelencia en la sostenibilidad

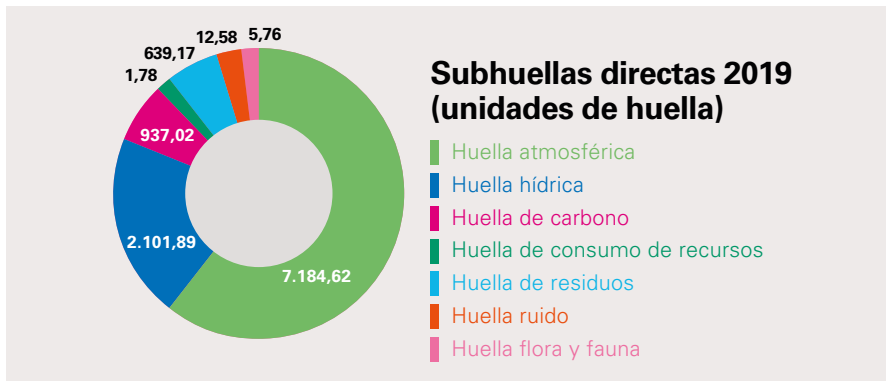
ambiental ha llevado a la organización a conseguir una reducción del valor de huella del 40% respecto al año 2018, cumplimiento muy por encima del objetivo previsto. Esto ha sido propiciado

principalmente por la disminución en 2019 de la producción de las centrales de carbón del grupo, incidiendo significativamente en las subhuellas, atmosférica e hídrica.

### Organisation Environmental Footprint Guide - CONSOLIDATED VERSION



Organisational and OEF boundaries. Note: Any exclusion (e.g. downstream activities) shall be explicitly justified within the context of the study and the intended application.



## 2.1. Recursos energéticos

103-1 Enfoque de Gestión Energía

103-2 Enfoque de Gestión Energía

103-3 Enfoque de Gestión Energía

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.

### 2.1.1. Consumo de energía eléctrica

302-1

Durante 2019 se ha producido una disminución en el consumo total de energía eléctrica gracias a la introducción de medidas de eficiencia unido a un menor funcionamiento de algunas de las tecnologías.

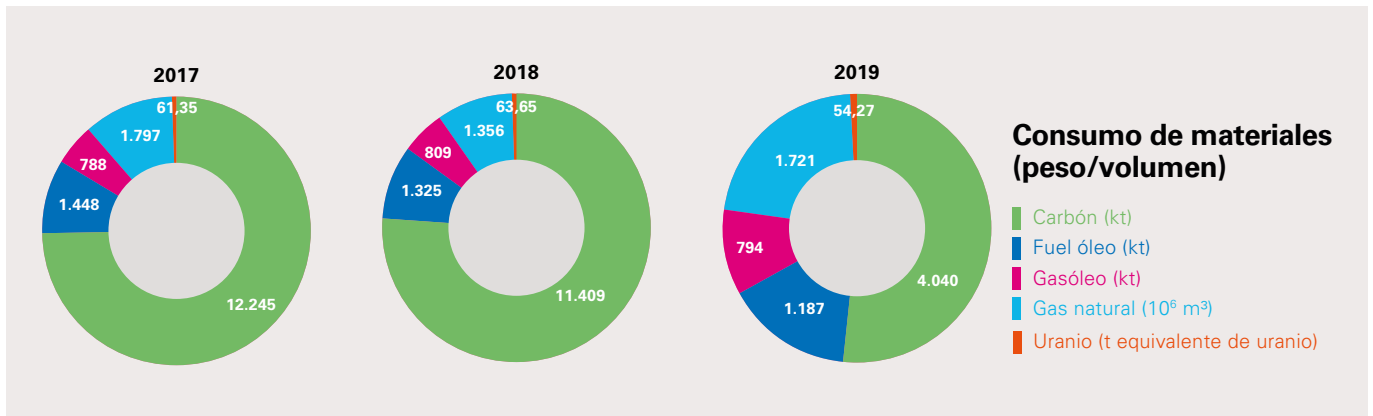
#### Consumo de energía eléctrica (GJ)\*

|                                       | 2017                | 2018                | 2019                |
|---------------------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| Unidad de Producción Térmica (UPT)    | 8.162.076,8         | 7.410.953,4         | 4.486.293,5         |
| Unidad de Producción Hidráulica (UPH) | 350.096,4           | 501.451,8           | 312.913,2           |
| Estaciones Hidráulicas de Bombeo      | 2.011.836,8         | 1.319.616,0         | 1.710.320,4         |
| Generación nuclear                    | 3.939.458,4         | 3.470.428,8         | 3.908.155,1         |
| Centros Mineros                       | 1.682,3             | 1.279,7             | 0                   |
| Terminales Portuarias                 | 29.250,9            | 30.196,2            | 18.889,0            |
| Generación eólica                     | 688.269,2           | 472.970,2           | 508.857,0           |
| Generación fotovoltaica               | 2.153,7             | 2.645,6             | 3.439,0             |
| Generación biomasa                    | 166,0               | 1.025,5             | 40,32               |
| Edificios de Oficinas                 | 100.037,0           | 103.217,1           | 96.404,5            |
| <b>Total</b>                          | <b>15.285.027,6</b> | <b>13.313.784,3</b> | <b>11.045.312,5</b> |

\*GJ: Giga Julios

## 2.1.2. Consumo de combustibles

301-1 302-1



Los materiales empleados para producir electricidad son principalmente los combustibles y tienen consideración de no renovables. Se observa un menor consumo en casi todos los combustibles salvo en gas natural, asociado a un mayor funcionamiento de los ciclos combinados.

En la tabla se incluyen los combustibles consumidos en todas las actividades de ENDESA. Cabe destacar el uso en generación de electricidad (todos los combustibles), distribución de electricidad (gasoil) y en menor medida en edificios (gasoil y gas natural) y flota de vehículos (gasoil).

## 2.1.3. Consumo de energía

### Consumo energético interno

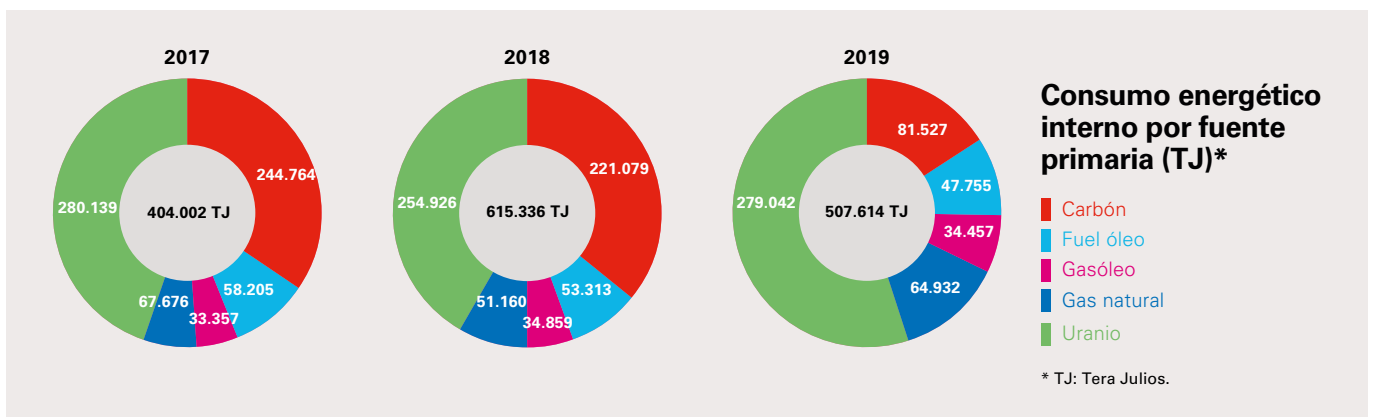
El consumo de energía de la organización es el asociado a los combustibles consumidos para los procesos de generación, distribución y comercialización de electricidad. No se han considerado los autoconsumos eléctricos ya que las instalaciones se abastecen de la electricidad producida por la propia organización.

Se observa una disminución en el valor total de consumo energético derivado de un menor funcionamiento de las centrales térmicas de carbón durante el año 2019.

### Consumo energético externo

302-2

Para el año 2019 se ha estimado el consumo energético externo en 63,39 TJ, considerando el gasto en combustible de los vehículos de los proveedores que trabajan de forma habitual con ENDESA,



y considerando el mismo perímetro que en ejercicios anteriores. El cálculo está realizado en base a la herramienta de huella de carbono que está verificada por AENOR según UNE EN ISO 14064. Los datos son susceptibles de sufrir alguna modificación debido a que en el momento de publicación de la presente Declaración se está realizando el proceso de verificación externa según los requisitos de la norma UNE EN ISO 14064.

## Eficiencia energética en los procesos internos

302-4

En 2019 ENDESA ha ahorrado 17.846 GJ de energía gracias al desarrollo de programas de mejora de eficiencia energética. Dentro de los programas centrados en la conservación y las adaptaciones de los equipos, destacan las modificaciones en los sistemas de iluminación que han sido transformados a sistemas LED, así como en los sistemas de climatización de los edificios. Este año tienen también gran importancia las actuaciones en cuanto a rediseño de procesos en las centrales térmicas, así como las actuaciones en las instalaciones de dis-



Ahorro de **17.846 GJ** de energía en 2019 por medidas de eficiencia

### Ahorro de energía debido a conservación y mejoras en eficiencia (GJ)

| Tipo de combustible                   | 2017          | 2018          | 2019          |
|---------------------------------------|---------------|---------------|---------------|
| Rediseño de procesos                  | 0             | 0             | 10.181        |
| Conservación y adaptaciones de equipo | 415,78        | 171,49        | 7.665         |
| <b>Total</b>                          | <b>415,78</b> | <b>171,49</b> | <b>17.846</b> |

|      | Consumo energético total (TJ) | Producción neta (MWh) | Intensidad energética (TJ/MWh) |
|------|-------------------------------|-----------------------|--------------------------------|
| 2017 | 684.142                       | 78.222                | 8,75                           |
| 2018 | 615.336                       | 74.193                | 8,29                           |
| 2019 | 507.614                       | 61.402                | 8.27                           |

tribución. Este ahorro de energía supone una disminución de la huella de carbono de la compañía y contribuye a la reducción de los costes operativos del negocio.

Adicionalmente, ENDESA ha puesto en marcha medidas relacionadas con la movilidad de sus empleados, que han tenido un importante impacto medido en reducción de consumo energético. Cabe destacar entre este tipo de acciones el transporte colectivo en centros de generación y el plan de movilidad de empleados. El ahorro energético asociado a estas medidas ha sido de 38.066 GJ.

## Intensidad energética

302-3

La intensidad energética se ha calculado considerando el consumo energético interno. El valor de intensidad energética está afectado por la proporción en las diferentes tecnologías de generación y

el funcionamiento de cada una de ellas en el año. Continuando con el criterio establecido en 2018, en este ejercicio se ha incluido en el cálculo también el consumo energético derivado del Uranio. Se observa una disminución de la intensidad energética de la compañía, resultado de las acciones de mejora continua que aplica la compañía en todos sus procesos.

### 2.1.3. Otros consumos

ENDESA emplea otros consumibles necesarios para la producción de electricidad. Durante 2019 el consumo total ha sido de 179 kilotoneladas, un 58% inferior al de 2017 (432 kilotoneladas) en España y Portugal, debido principalmente al menor funcionamiento de las centrales térmicas de carbón y en consecuencia del consumo de piedra caliza para el proceso de desulfuración de gases de la combustión.

### Consumibles de ENDESA (Toneladas)

| España y Portugal   | 2017              | 2018              | 2019              |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|
| Cal   | 524,41            | 773,11            | 486,97            |
| Cloruro férrico   | 450,83            | 486,87            | 294,40            |
| Amonio  | 707,46            | 2.711,47          | 822,38            |
| Sosa cáustica   | 959,42            | 895,8             | 474,24            |
| Ácido sulfúrico y clorhídrico                                     | 2.074,18          | 1.668,11          | 961,67            |
| Hipoclorito sódico  | 762,18            | 694,40            | 549,08            |
| Dióxido de cloro  | 1,77              | 0,99              | 0                 |
| Óxido de magnesio   | 128,00            | 129,9             | 0                 |
| Piedra caliza para la desulfuración de los gases de la combustión | 559.569,94        | 406.745,43        | 174.491,60        |
| Aceite lubricante   | 5.423,03          | 12.328,12         | 198,51            |
| Aceite dieléctrico  | 5.751,25          | 549,65            | 85,74             |
| Otros*  | 467,40            | 5.746,35          | 739,38            |
| <b>Total</b>  | <b>576.816,87</b> | <b>432.730,19</b> | <b>179.104,01</b> |

\* Incluye componentes químicos de uso poco habitual.

## 2.1.4. Eficiencia energética e indisponibilidad en la generación de electricidad

EU11 103-1 Enfoque de gestión Eficiencia del Sistema EUSS 103-2 Enfoque de gestión Eficiencia del Sistema EUSS  
103-3 Enfoque de gestión Eficiencia del Sistema EUSS

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

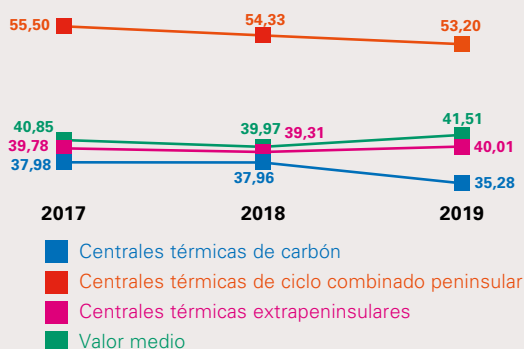
involucrada en la comunicación y en la concienciación del ciudadano, y participa, a nivel nacional e internacional, en los foros más relevantes de conocimiento y divulgación de la eficiencia energética.

Para el negocio de generación de ENDESA es básico el rendimiento energético que se obtiene de los recursos naturales uti-

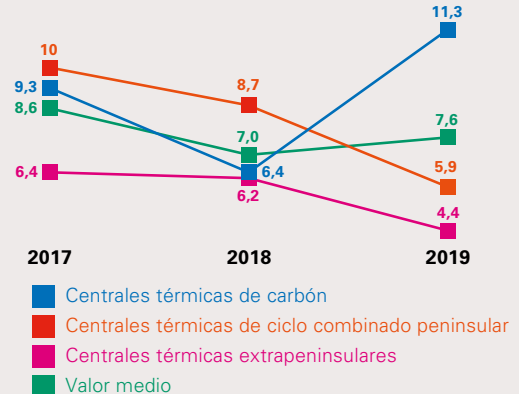
lizados. Así, la eficiencia de las centrales térmicas de ENDESA en 2019 se ha mantenido en valores similares a los del año anterior, salvo las centrales térmicas de carbón cuyo bajo funcionamiento ha repercutido también en su eficiencia.

Se ha cambiado el criterio para el cálculo de los parámetros de eficiencia e indis-

**Eficiencia energética de las centrales térmicas (%)**



**Indisponibilidad de las centrales térmicas (%)**





ponibilidad, para considerar de forma separada los parámetros para los diferentes regímenes regulatorios según requiere GRI. En el gráfico se aportan los valores recalculados para los ejercicios anteriores según los criterios siguientes:

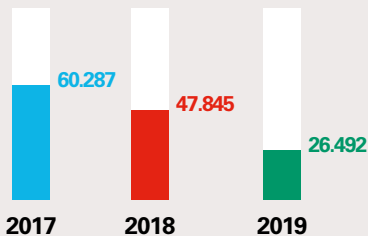
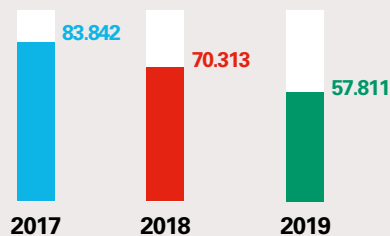
- Centrales térmicas de carbón: incluye las centrales térmicas de carbón en península y Baleares.

- Centrales térmicas de ciclo combinado peninsular: incluye las centrales de ciclo combinado ubicadas en península.
- Centrales térmicas extrapeninsulares: incluye todas las centrales térmicas ubicadas en territorios extrapeninsulares de todas las tecnologías menos de carbón.

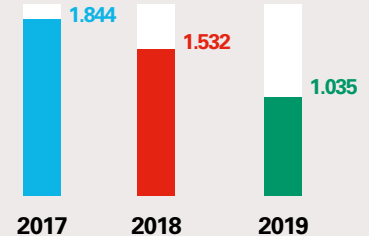
En 2019, la eficiencia de las centrales nucleares ha sido del 35,30%, muy en línea con los valores del año pasado (la eficiencia en 2018 fue 35,35%). La indisponibilidad en 2019 ha sido del 9,58%, inferior a la del año pasado (la indisponibilidad en 2018 fue 17,24%).

## 2.2. Calidad del aire

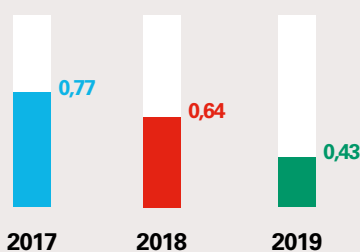
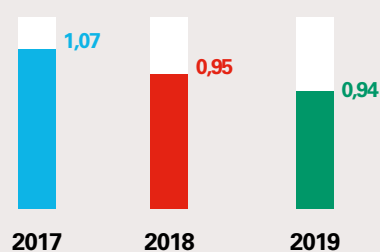
### Evolución de las emisiones absolutas de SO<sub>2</sub>, NO<sub>x</sub> y partículas de ENDESA

SO<sub>2</sub> (toneladas)NO<sub>x</sub> (toneladas)

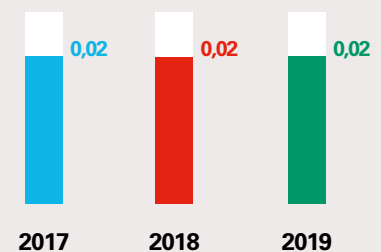
Partículas (toneladas)



### Evolución de las emisiones específicas de SO<sub>2</sub>, NO<sub>x</sub> y partículas de ENDESA

SO<sub>2</sub> (g/KWh)NO<sub>x</sub> (g/KWh)

Partículas (g/kWh)



Adicionalmente a la disminución en las emisiones de contaminantes en 2019 debida a un menor funcionamiento de las centrales térmicas, se observa una importante disminución de las emisiones específicas gracias a la implementación de medidas de eficiencia y de protección ambiental en las instalaciones.

ENDESA cuenta con un exhaustivo sistema de control de todas sus emisiones para controlar en tiempo real las mismas y asegurar en todo momento el cumplimiento de los valores límite de emisión. Para ello, lleva a cabo un exhaustivo control y mantenimiento de los equipos de medida de chimenea, y los somete a inspecciones anuales llevados a cabo por laboratorios acreditados externos. 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.

ENDESA ha realizado importantes actuaciones y trámites en las centrales enfocadas a cumplir con los niveles de emisión exigidos por la normativa de emisiones industriales durante su operativa en 2019, como son:

- En la flota de ciclos combinados ENDESA está invirtiendo en la mejora de los sistemas de combustión de sus turbinas para mejorar la flexibilidad operativa de los mismos y mejorar sus estándares de emisión.
- En el ámbito de la Directiva de 2010/75, sobre las emisiones industriales y del BREF de grandes instalaciones de combustión, se han acometido importantes inversiones de abatimiento de emisiones en los grupos insulares de la CT de Mahón,

CT Barranco de Tirajana y CT Granadilla y el acogimiento a regímenes de funcionamiento limitado de algunas instalaciones en la CT Jinámar y CT Candelaria.

- En la CT Barranco de Tirajana y CT Granadilla se ha llevado a cabo la instalación de medidas primarias (OFA «Over Fire Air» + retrofit de quemadores para bajo  $\text{NO}_x$ ) y de un sistema transitorio SNCR, que se verá sustituido por un sistema catalítico SCR para poder alcanzar los valores límites establecidos en el documento de mejores técnicas disponibles.
- En la Central Diésel de Mahón se ha instalado medidas primarias para el abatimiento de las emisiones de la TG 3, 4 y 5, entre las que se encuentran, la instalación de filtros EPA de aire para la eliminación del posible material particulado presente en el aire aspirado e introducido en las turbinas; y la instalación de filtros de combustible Jensen los cuales mejoran la combustión en las turbinas, reduciendo las emisiones de partículas. Adicionalmente, de cara a la reducción de las emisiones de  $\text{NO}_x$ , se ha instalado un sistema de inyección de agua en las turbinas de gas 3, 4 y 5. De cara a minimizar el consumo de un bien escaso como es el agua, ésta se obtendrá del vertido de salida de la EDAR de la vecina ciudad de Mahón. Esta última fase del proyecto está en proceso de ejecución.
- Por último, mencionar el cierre de Alcudia 1 y 2 con fecha 1 de enero de 2020, el cierre previsto de CT Compostilla y CT Teruel para mediados del año 2020, así como la solicitud de cierre presentada por la compañía para CT As Pontes y CT Carboneras a finales de 2019. Esta solicitud va

acompañada de reserva de derecho de desestimación, total o parcial, en el supuesto de que, como consecuencia de las pruebas adicionales de combustión con distintas mezclas de combustibles, pudieran variar los resultados y garantizar la viabilidad de las plantas.

Adicionalmente a las grandes inversiones encaminadas al abatimiento de los niveles de emisión, las instalaciones de ENDESA continúan realizando pequeñas modificaciones dentro del proceso de mejora continua de cara a optimizar los sistemas de control de emisiones y reducir las mismas. La actuación más destacada del año 2019 es:

- En el ámbito de los sistemas automáticos de medida: las instalaciones de ENDESA han continuado con la calibración y verificación de los sistemas automáticos de medida de sus instalaciones bajo la Norma EN-UNE 14181. A lo largo de 2019 se ha desarrollado un proyecto piloto en la Central Diésel de Los Guinchos para la sustitución de los analizadores de unos de sus grupos por un nuevo sistema de medida en caliente a 180°C, sin enfriamiento previo de muestra, lo que reduce significativamente el mantenimiento de los analizadores y mejora su fiabilidad y disponibilidad. Del mismo modo, las centrales de Ciclo Combinado de San Roque y Cristóbal Colon han sustituido sus sistemas automáticos de medida de cara a aumentar la fiabilidad de los mismos.

El éxito de la implantación de todas las medidas citadas se observa en los resultados obtenidos para los indicadores ambientales relacionados con contaminación atmosférica en 2019.

## 2.3. Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono

305-6 103-1 Enfoque de Gestión Emisiones 103-2 Enfoque de Gestión Emisiones

103-3 Enfoque de Gestión Emisiones 305-7

Durante el año 2019 se han producido fugas de gases fluorados a la atmósfera que equivalen a 0,79 toneladas equivalentes de CO<sub>2</sub>.

Durante el ejercicio 2019, la Sociedad ha mantenido los compromisos acordados en el marco del Acuerdo Voluntario 2015-2020, firmado en abril de 2015, entre el Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente (hoy Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico), y los principales actores del Sector Energético Español (fabricantes y proveedores de equipos eléctricos que usan SF<sub>6</sub>, compañías de transporte y distribución de energía eléctrica, y gestores autorizados de re-

siduos de gas SF<sub>6</sub> y de equipos que lo contienen), para una coordinación conjunta en materia de gestión integral del uso del SF<sub>6</sub>, de una forma más respetuosa con el medio ambiente. El motor fundamental es contribuir al objetivo de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero en sectores difusos asignado a España.

Durante el año 2019, se ha presentado el «Informe anual de Seguimiento a los Gestores de residuos del AV» con los datos de gestión de cada gestor en 2018, constatando un aumento significativo de los equipos gestionados respecto al año anterior (más del 45% de los gestionados en 2017). Gracias a los datos

remitidos por todos los integrantes de Acuerdos Voluntarios a la unidad de inventarios del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, se ha constatado el cumplimiento de los objetivos de reducción de emisiones de SF<sub>6</sub> para las fases de fabricación y de instalación, servicio y mantenimiento de equipos eléctricos que usan SF<sub>6</sub>, durante el año 2018.

En materia de I+D+i destaca la involucración en los trabajos que llevan a cabo algunos fabricantes de equipos eléctricos, para ensayar distintas mezclas de gases alternativas al SF<sub>6</sub>. Son mezclas de gases fluorados que tienen un Potencial de Calentamiento inferior a 2000.

## 2.4. Recursos hídricos

103-1 Enfoque de Gestión Agua 103-2 Enfoque de Gestión Agua 103-3 Enfoque de Gestión Agua

103-1 Enfoque de gestión agua EUSS 103-2 Enfoque de gestión agua EUSS 103-3 Enfoque de gestión agua EUSS

ENDESA identifica el agua como un recurso crítico que se verá afectado por el cambio climático y que, por tanto, debe ser protegido y preservado. Según el informe del 14 de marzo de 2018 «Que cada gota cuente: Una Agenda para la Acción del Agua» elaborado por once jefes de Estado y un asesor especial en materia de agua, y presentado conjuntamente a la ONU y al Banco Mundial, el 40% de la población mundial está afectada por la escasez de agua y, al menos, setecientos millones de personas corren el riesgo de verse despla-

zadas de aquí a 2030 debido a la falta de este recurso. Además, anualmente el Foro Económico Mundial elabora un informe de Riesgos Globales en el que publica las principales preocupaciones a nivel mundial, solicitando información a empresas, gobiernos, sociedad civil y líderes del pensamiento.

En el informe correspondiente a 2019, la crisis del agua ocupa ya el cuarto puesto de riesgos más preocupantes, ascendiendo una posición frente al mencionado informe de 2018.



Las empresas jugarán un papel importante en el desarrollo y la implementación de soluciones respecto a la problemática del agua. Por eso, ENDESA, asumiendo un papel de liderazgo en las eléctricas españolas, se ha adherido en 2019, y por décimo año consecutivo, al

CDP Water Disclosure. Esta iniciativa proporciona datos relativos al agua y su gestión reportados por las corporaciones más grandes del mundo, de cara a informar al mercado global sobre el riesgo de inversión y las oportunidades comerciales, y para ayudar a dirigir las inversiones hacia el uso sostenible de este recurso. Este año el nivel obtenido por ENDESA ha sido de «Leadership» con una calificación de A-. El resultado obtenido ha sido superior al del año pasado, en el que ENDESA consiguió el nivel «Management».

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.

Fruto del interés de ENDESA por mejorar su desempeño en materia de agua, no solo teniendo en cuenta su gestión propia, sino persiguiendo también la colaboración y fomentando la transparencia de sus proveedores, ENDESA ha participado, como ya lo hizo por primera vez en 2017, en el programa Water de CDP Supply Chain. De esta manera, la compañía demuestra su compromiso con la gestión de su cadena de valor, solicitando también información sobre la gestión del agua a sus proveedores, pudiendo así abordar los riesgos asociados al agua y aprovechar las oportunidades.

El índice de respuesta obtenido ha sido del 72%, frente al 66% de la media de las empresas globales participantes en la iniciativa. En el caso de ENDESA, más del 70% de los proveedores que han respondido al cuestionario han declarado integrar las cuestiones del agua en la gestión de su negocio. En los próximos años, se irá perfeccionando el listado de proveedores invitados a participar, con el objetivo de identificar aquellos que mayor impacto puedan tener sobre los recursos hídricos.

De los proveedores que han reportado información sobre su estrategia en materia de agua, el 77% cuentan con objetivos y metas bien definidos para abordar la problemática del agua, entendiendo por objetivo bien definido aquel

que concreta el alcance, métrica y año objeto de cumplimiento.

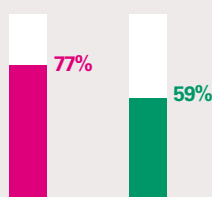
ENDESA, en su interés por preservar la calidad del agua y mantener la mejora continua en su interacción con este recurso, realiza sus captaciones de manera eficiente y responsable, siempre cumpliendo con la regulación vigente y de acuerdo con los principios del sistema de gestión ambiental implantado en todas las instalaciones. Todos los usos del agua que realizan las instalaciones de generación han sido concedidos teniendo en cuenta su compatibilidad con los usuarios preexistentes. La operación de las centrales se realiza en todo momento en coordinación con los organismos de cuenca para asegurar el cumplimiento de las servidumbres, mantener los caudales ambientales y favorecer el uso más racional del recurso.

Las instalaciones construidas para la generación de energía hacen posible una mayor disponibilidad de agua para otros fines como riego, abastecimiento, o conservación de ecosistemas. Esta disponibilidad se consigue optimizar gracias a la cooperación con los organismos de cuenca.

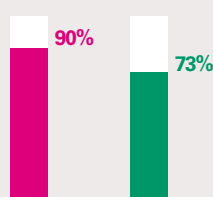
A su vez, la construcción de centrales hidroeléctricas en embalses destinados a riego o abastecimiento permite la obtención de energía renovable sin alterar la disponibilidad del recurso para

### Compromiso con el agua en la cadena de suministro de ENDESA (%)

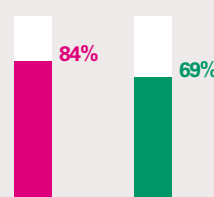
Proveedores que adoptan políticas de agua



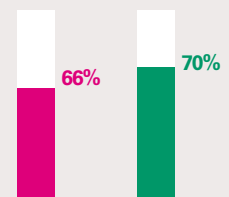
Proveedores que evalúan riesgos asociados al agua



Proveedores que contabilizan su uso de agua



Ratio de respuesta



■ Proveedores de ENDESA 2019

■ Media global 2019

## 103-1 Enfoque de Gestión Agua

## 103-2 Enfoque de Gestión Agua

## 103-3 Enfoque de Gestión Agua

## 103-1 Enfoque de Gestión Agua EUSS

## 103-2 Enfoque de Gestión Agua EUSS

## 103-3 Enfoque de Gestión Agua EUSS

los usuarios principales. Las infraestructuras hidroeléctricas tienen asociados diversos beneficios, entre ellos la existencia de servicios ecosistémicos como pueden ser los servicios de aprovisionamiento, los servicios de regulación y mantenimiento del medio ambiente para los humanos y los servicios culturales, contribuyendo estos a que el flujo de los mismos se mantenga en el tiempo y sea sostenible. Para más información ver apartado 4.2.1. Estudios e investigaciones de Proyecto de valoración de los servicios ecosistémicos asociados a las infraestructuras hidroeléctricas de ENDESA de este capítulo.

La preservación del recurso hídrico es uno de los factores de mayor relevancia para la gestión ambiental de ENDESA.

Es por esto que la compañía actúa bajo el principio de bajo consumo, tanto a nivel industrial como entre sus oficinas y empleados. Además, los vertidos de aguas previamente utilizadas se realizan cumpliendo siempre con la regulación que le aplica y de acuerdo al sistema de gestión ambiental implantado.

ENDESA es consciente de los impactos que el desarrollo de su actividad puede generar sobre el medio hídrico, entre los que cabría destacar la posible eutrofización, los vertidos de aguas residuales, el calentamiento del agua al devolverla al curso del río y los efectos sobre los ecosistemas acuáticos. La compañía lleva a cabo el proceso de identificación de impactos a través de su sistema de gestión ambiental; y éstos una vez iden-

tificados se abordan con la intención de determinar aquellos que resultan más significativos y reducirlos lo máximo posible, siguiendo una política de bajo consumo de agua y de preservación de la calidad del recurso.

ENDESA plantea anualmente objetivos de mejora de sus interacciones con el agua. Para abordar estos objetivos, la compañía sigue un proceso de análisis exhaustivo de cada impacto y objetivo, implantando diferentes soluciones, como sistemas de control de consumo de agua, reutilización de agua de lluvia para el riego, mejora continua de la calidad del agua mediante el control de vertidos y aguas residuales y preservación del estado ecológico de los embalses y tramos de ríos regulados asociados.

## 2.4.1. Consumo de agua

## 303-3

## 301-2

## 303-1

## 303-5

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.

Durante el año 2019 se han reutilizado 161.224 m<sup>3</sup> de agua residual en los procesos, que representa el 0,711% del total de agua dulce captada.

El 99% del agua captada por ENDESA para el uso en sus instalaciones es devuelta al medio para que pueda ser reutilizada.

### Captación de agua de proceso (Hm<sup>3</sup>)

|                                    | 2017         | 2018         | 2019         |
|------------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| Unidad de Producción Térmica (UPT) | 50,43        | 42,90        | 20,46        |
| Generación Nuclear                 | 1,75         | 1,71         | 2,2          |
| Minería                            | 0,02         | 0,02         | 0            |
| <b>Total</b>                       | <b>52,21</b> | <b>44,63</b> | <b>22,66</b> |

### Agua reciclada (%)

|      |       |
|------|-------|
| 2017 | 0,015 |
| 2018 | 0,015 |
| 2019 | 0,161 |

Adicionalmente, y para dar cumplimiento a los nuevos requisitos en materia de aguas establecidos por GRI, se aporta la tabla siguiente, en la que se incluye el consumo de agua para las diferentes tecnologías, así como en los edificios principales de la compañía:

El consumo específico de agua para la generación de electricidad en el año 2019 ha sido de 0,37 m<sup>3</sup>/MWh.

En el detalle de agua por fuente se observa una disminución respecto al año 2018 de la captación de agua para uso industrial, y un ligero aumento de

#### Consumo de agua (Hm<sup>3</sup>)

|                                    | 2018               | 2019        |
|------------------------------------|--------------------|-------------|
| Unidad de Producción Térmica (UPT) | 24,38              | 6,49        |
| Generación Nuclear                 | 0,032 <sup>1</sup> | 0,26        |
| Minería                            | 0,02               | 0           |
| Edificios                          | 0,06               | 0,06        |
| <b>Total</b>                       | <b>24,50</b>       | <b>6,81</b> |

<sup>1</sup> Se ha detectado un error en las unidades del consumo de agua en generación nuclear correspondiente al año 2018, en la tabla se aporta el dato corregido.

la captación para uso en refrigeración. Cabe destacar que el agua que se utiliza para uso en refrigeración se devuelve al medio en condiciones adecuadas para

garantizar los usos posteriores de la misma, y que en volumen representa el 99% del agua total captada.

#### Captación total de agua por fuentes (Hm<sup>3</sup>)

|                          | 2017  | 2018            | 2019            |          |
|--------------------------|---|-----------------|-----------------|----------|
| Uso industrial           | Captación de agua dulce                     | 49,39           | 41,49           | 20,08    |
|                          | de aguas superficiales                      | 48,44           | 40,27           | 19,31    |
|                          | de pozos                                    | 0               | 0               | 0        |
|                          | de red municipal                            | 0,95            | 1,22            | 0,77     |
|                          | Captación de agua de mar                    |                 |                 | 0        |
|                          | Capacitación de agua de mar (desalada)      | 2,80            | 3,12            | 2,58     |
|                          | Captación de aguas residuales (uso interno) | 0,015           | 0,015           | 0,161    |
| Uso para refrigeración   | Agua marina (ciclo abierto) <sup>1</sup>    | 3.265,27        | 3.290,99        | 3.860,66 |
|                          | Aguas superficiales (ciclo abierto)         | 1.502,80        | 1.753,91        | 1.628,40 |
|                          | Agua (ciclo cerrado)                        |                 |                 |          |
|                          | volumen de agua procesada                   | 285,29          | 272,40          | 236,40   |
|                          | drenaje de las torres de refrigeración      | 246,27          | 251,81          | 212,75   |
| Uso civil                | 0,20  | 0,13            | 0,220           |          |
| <b>Total<sup>2</sup></b> | <b>5.066,74</b>                             | <b>5.341,46</b> | <b>5.724,85</b> |          |

<sup>1</sup> Se corrige el dato de captación de agua marina para uso en refrigeración, en ciclo abierto, de años anteriores por un error en las unidades del dato asociado a generación nuclear.

<sup>2</sup> En el total no se incluye el volumen de agua procesada usada para refrigeración en ciclo cerrado.

306-5

**Masas de agua afectadas por vertidos****Masas de agua afectadas significativamente**

|   |             |            |
|---|-------------|------------|
|   | 2017        | 4          |
| Por captación $\geq 5\%$ vol. total anual medio de la masa de agua      | 2018        | 4          |
|   | <b>2019</b> | <b>4</b>   |
|   | 2017        | 34         |
| Por captación en masas de agua consideradas significativas              | 2018        | 34         |
|   | <b>2019</b> | <b>34</b>  |
|   | 2017        | 3          |
| Por captación en humedales Ramsar o en zonas protegida                  | 2018        | 3          |
|   | <b>2019</b> | <b>3</b>   |
|   | 2017        | 61         |
| Por captación en fuentes situadas en zonas con protección nacional      | 2018        | 61         |
|   | <b>2019</b> | <b>61</b>  |
|   | 2017        | 56         |
| Por captación en fuentes situadas en zonas con protección internacional | 2018        | 56         |
|   | <b>2019</b> | <b>56</b>  |
|   | 2017        | 158        |
| Total de masas de agua afectadas significativamente                     | 2018        | 158        |
|   | <b>2019</b> | <b>158</b> |

**Características de las masas de agua afectadas significativamente**

|                                |             |                      |
|--------------------------------|-------------|----------------------|
|                                | 2017        | 341.000.000,0        |
| Volumen (m <sup>3</sup> )      | 2018        | 341.000.000,0        |
|                                | <b>2019</b> | <b>341.000.000,0</b> |
|                                | 2017        | 1.043,8              |
| Caudal (m <sup>3</sup> /seg)   | 2018        | 1.043,8              |
|                                | <b>2019</b> | <b>1.043,8</b>       |
|                                | 2017        | 60,0                 |
| Clasificada como protegida     | 2018        | 60,0                 |
|                                | <b>2019</b> | <b>60,0</b>          |
|                                | 2017        | 59,0                 |
| Con valor por su biodiversidad | 2018        | 59,0                 |
|                                | <b>2019</b> | <b>59,0</b>          |

**Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua ( n°)****Masas de agua afectadas significativamente**

|   |             |            |
|---|-------------|------------|
|   | 2017        | 124        |
| Por captación $\geq 5\%$ vol. total anual medio de la masa de agua      | 2018        | 124        |
|   | <b>2019</b> | <b>124</b> |
|   | 2017        | 9          |
| Por captación en masas de agua consideradas significativas              | 2018        | 9          |
|   | <b>2019</b> | <b>9</b>   |
|   | 2017        | 8          |
| Por captación en humedales Ramsar o en zonas protegida                  | 2018        | 8          |
|   | <b>2019</b> | <b>8</b>   |
|   | 2017        | 76         |
| Por captación en fuentes situadas en zonas con protección nacional      | 2018        | 76         |
|   | <b>2019</b> | <b>76</b>  |
|   | 2017        | 73         |
| Por captación en fuentes situadas en zonas con protección internacional | 2018        | 73         |
|   | <b>2019</b> | <b>73</b>  |
|   | 2017        | 290        |
| Total de masas de agua afectadas significativamente                     | 2018        | 290        |
|   | <b>2019</b> | <b>290</b> |

**Características de las masas de agua afectadas significativamente**

|                                |             |                    |
|--------------------------------|-------------|--------------------|
|                                | 2017        | 395.324.000        |
| Volumen (m <sup>3</sup> )      | 2018        | 395.324.000        |
|                                | <b>2019</b> | <b>395.324.000</b> |
|                                | 2017        | 2.525,70           |
| Caudal (m <sup>3</sup> /seg)   | 2018        | 2.525,70           |
|                                | <b>2019</b> | <b>2.525,70</b>    |
|                                | 2017        | 76                 |
| Clasificada como protegida     | 2018        | 76                 |
|                                | <b>2019</b> | <b>76</b>          |
|                                | 2017        | 0                  |
| Con valor por su biodiversidad | 2018        | 0                  |
|                                | <b>2019</b> | <b>0</b>           |

## 2.4.2. Vertido de agua

103-1 Enfoque de gestión efluentes y residuos

103-2 Enfoque de gestión efluentes y residuos

103-3 Enfoque de gestión efluentes y residuos

306-1

303-4

303-2

103-1 Enfoque de gestión efluentes y residuo EUSS

103-2 Enfoque de gestión efluentes y residuos EUSS

103-3 Enfoque de gestión efluentes y residuos EUSS

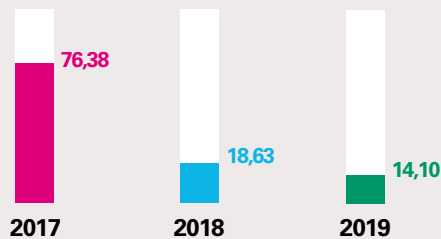
ENDESA cuenta con una serie de procedimientos para controlar y disminuir los vertidos al agua, así como para mejorar

su calidad, principalmente a través de instalaciones de tratamiento de aguas residuales. En el año 2019 los vertidos

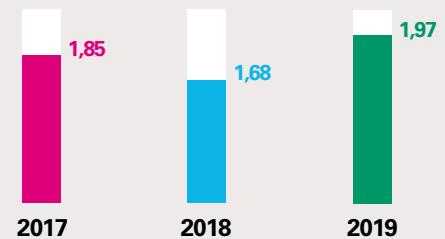
de las centrales térmicas de carbón han disminuido respecto al año 2018 debido al menor funcionamiento de las mismas.

## Vertidos industriales (Hm<sup>3</sup>)

### Centrales térmicas



### Centrales nucleares



En el proceso de mejora continua de las instalaciones de generación de ENDESA, en la operación de las centrales se llevan a cabo acciones específicas encaminadas a reducir el consumo de agua y mejorar las condiciones del vertido, entre las que cabría citar:

- Central Térmica Teruel: reutilización del agua excedente de la operación de la central (purga de las torres de refrigeración) en el proceso de desulfuración, de esta forma se consigue una disminución en el consumo de agua limpia.
- Central Térmica Litoral de Almería: reutilización de una porción de agua de purgas en el proceso de desulfuración, evitando así consumir el mismo volumen de agua desalada.
- Central Térmica As Pontes: se han aumentado los ciclos de recirculación de las torres de refrigeración, consiguiendo una disminución en el consumo específico de agua para refrigeración.
- Unidades de Producción Hidráulica: se mantiene la política de eliminación de los puntos de vertido de aguas residuales sanitarias con el propósito

de sustituir vertidos autorizados por sistemas de confinamiento estanco y retirada controlada. Se ha desarrollado el sistema de confinamiento de efluentes, separación de fases y gestión selectiva de los residuos finales, y además se dispone de detectores de aceite en los fosos de achique que se están renovando con dispositivos de tecnología más actual. Con estos medios se garantiza un riesgo mínimo de vertido al dominio público hidráulico.

Durante este año, se están ejecutando las acciones derivadas del plan de prevención de vertidos de aceite, que dio inicio en 2018 con el diagnóstico de los puntos con mayor riesgo de incidente ambiental.

### 2.4.3. Estrés hídrico

Durante el año 2019 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 misma y no

viene en ningún caso motivado por la presencia de una instalación.

Una zona bajo estrés hídrico es aquella con una disponibilidad de recurso hídrico por debajo de los 1.700 m<sup>3</sup>/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, este año se ha vuelto a realizar mediante la herramienta informática «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 facilitarles 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.

El análisis se ha realizado sobre 47 instalaciones de producción de energía: 30 centrales térmicas y 17 centrales hidroeléctricas en Iberia.



Las conclusiones extraídas del estudio son similares a las del pasado año:

- Un total de 20 instalaciones se encuentran en zonas definidas como de recurso hídrico bajo estrés, lo que representa el 42,6% de las centrales de ENDESA. Sin embargo, es importante destacar que el 70% de las instalaciones ubicadas en zonas bajo estrés, 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 pero no un consumo de agua dulce.
- Las instalaciones ubicadas en zona con recurso hídrico bajo estrés (< 1.700 m<sup>3</sup>/persona y año) y con con-

sumo de agua dulce son sólo el 12,8% de las instalaciones de ENDESA, que producen el 7,4% de la energía.

- ENDESA realiza una optimización del uso de agua dulce en todas sus instalaciones, ubicadas en zona con estrés hídrico y sin estrés hídrico. Esto lo demuestra el hecho de que el 70% de los centros de producción que se encuentran en zonas con recurso hídrico suficiente y abundante tampoco 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.

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.

303-3

La captación de agua dulce para usos industriales en las centrales térmicas ubicadas en zonas de estrés hídrico durante 2018 ha sido de 0,06 Hm<sup>3</sup>. Hay que tener en cuenta que el 99% del agua captada se devuelve al medio en condiciones adecuadas para usos posteriores de la misma.

## 2.5. Residuos

301-2

306-2

103-1 Enfoque de gestión materiales EUSS

103-2 Enfoque de gestión materiales EUSS

103-3 Enfoque de gestión materiales EUSS

103-1 Enfoque de gestión efluentes y residuos EUSS

103-2 Enfoque de gestión efluentes y residuos EUSS

103-3 Enfoque de gestión efluentes y residuos EUSS

306-4

306-1

103-1 Enfoque de gestión efluentes y residuos

103-2 Enfoque de gestión efluentes y residuos

103-3 Enfoque de gestión efluentes y residuos

103-1 Enfoque de gestión materiales

103-2 Enfoque de gestión materiales

103-3 Enfoque de gestión materiales

ENDESA dispone de sistemas de gestión ambiental que incluyen procedimientos operativos específicos sobre la gestión de los residuos que se generan en todas sus actividades y que son revisados de manera continua para detectar e impulsar mejoras.

Los principales tipos de residuos que se generan como consecuencia de la actividad de ENDESA son:

- **Productos de la combustión del carbón** (yesos, cenizas y escorias) en las unidades de producción térmica alimentadas con carbón, una parte de los cuales se comercializa.

- **Residuos de los embalses** asociados a las centrales hidroeléctricas, formados por materiales retirados de las tomas y por los sedimentos generados por la disminución de la velocidad y caudal del río. Estos 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 asociados a la producción renovable**, principalmente trapos ab-

sorbentes y aceites lubricantes, que son destinados por los gestores autorizados a valorización.

- **Residuos generados en la actividad de distribución**, tales como equipos eléctricos y electrónicos (transformadores, interruptores, condensadores contadores, etc.), aceites minerales, postes de madera tratada, y otros residuos no peligrosos como la chatarra metálica, los residuos vegetales provenientes de tala y poda, el papel y cartón, etc. Todos ellos son gestionados por agentes autorizados cumpliendo estrictamente la normativa ambiental aplicable.

**Evolución de los residuos de ENDESA (Toneladas)**

|  | Residuos no peligrosos (RnP) |                  |                  |                  |
|--|------------------------------|------------------|------------------|------------------|
|  | 2018                         |                  | 2019             |                  |
|  | Producidos                   | Valorizados      | Producidos       | Valorizados      |
| <b>Total</b>                               | <b>69.678,81</b>             | <b>62.805,23</b> | <b>61.100,71</b> | <b>55.102,12</b> |
| Unidades de Producción Térmica (UPT)       | 47.463,81                    | 41.375,88        | 21.168,14        | 16.187,82        |
| Unidades de Producción Hidráulica (UPH)    | 717,60                       | 678,65           | 423,19           | 372,41           |
| Terminales Portuarias                      | 530,60                       | 511,37           | 402,39           | 386,79           |
| Nuclear                                    | 2.040,00                     | 1.444,40         | 2.690,94         | 2.062,61         |
| Distribución                               | 18.872,18                    | 18.735,31        | 36.108,15        | 35.855,39        |
| Renovables (eólica, fotovoltaica, biomasa) | 37,06                        | 37,06            | 3,84             | 3,80             |
| Edificios                                  | 324,15                       | 248,52           | 304,05           | 233,29           |

**Evolución de los residuos de ENDESA (Toneladas)**

|  | Residuos peligrosos (RP) |                 |                 |                 |
|--|--------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|
|  | 2018                     |                 | 2019            |                 |
|  | Producidos               | Valorizados     | Producidos      | Valorizados     |
| <b>Total</b>                               | <b>10.480,59</b>         | <b>6.094,09</b> | <b>9.322,59</b> | <b>6.295,47</b> |
| Unidades de Producción Térmica (UPT)       | 6.644,72                 | 3.013,32        | 6.252,97        | 3.918,81        |
| Unidades de Producción Hidráulica (UPH)    | 418,49                   | 354,31          | 222,94          | 162,75          |
| Terminales Portuarias                      | 11,6                     | 10,93           | 12,67           | 12,67           |
| Nuclear                                    | 303,84                   | 81,86           | 370,24          | 114,37          |
| Distribución                               | 3.002,30                 | 2.536,34        | 2.318,66        | 1.959,27        |
| Renovables (eólica, fotovoltaica, biomasa) | 103,61                   | 101,31          | 143,56          | 126,34          |
| Edificios                                  | 1,81                     | 1,28            | 1,5             | 1,3             |

A lo largo de 2019 se han continuado ejecutando y se han lanzado diversas actuaciones en las centrales térmicas encaminadas a la mejora continua y aumento de la eficiencia de las instalaciones de combustión. Estas actuaciones concretas suponen necesariamente un aumento puntual en la generación de ciertos residuos.

ENDESA gestiona sus residuos atendiendo a la jerarquía de residuos (prevención, preparación para la reutilización, reciclado, otros tipos de valorización, incluyendo la energética, y por último eliminación, partiendo siempre de la prevención, y cuando eso no es posible, priorizando los tratamientos de va-

|  |            | 2019         |
|--|------------|--------------|
| Aceite lubricante filtrado y reutilizado | ton        | 6,35         |
| Papel reciclado                          | ton        | 9,31         |
| <b>Total Reciclado</b>                   | <b>ton</b> | <b>15,66</b> |

lorización y reciclaje de los residuos que genera, especialmente los inertes, así como el tratamiento para la reutilización de aquellos residuos peligrosos que lo admitan, por ejemplo, aceites usados o disolventes de limpieza).

Del total de los residuos producidos en ENDESA en 2019, una parte significativa se valoriza en instalaciones externas, siendo un 90% del total de residuos no peligrosos en España y

Portugal y un 68% de los peligrosos en el mismo ámbito geográfico de España y Portugal.

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.

103-1 Enfoque de gestión materiales EUSS

103-2 Enfoque de gestión materiales EUSS

103-3 Enfoque de gestión materiales EUSS

103-1 Enfoque de gestión efluentes y residuos

103-2 Enfoque de gestión efluentes y residuos

103-3 Enfoque de gestión efluentes y residuos

306-1

306-2

306-4

103-1 Enfoque de gestión materiales

103-2 Enfoque de gestión materiales

103-3 Enfoque de gestión materiales

103-1 Enfoque de gestión Efluentes y residuos EUSS

103-2 Enfoque de gestión Efluentes y residuos EUSS

103-3 Enfoque de gestión Efluentes y residuos EUSS

**Residuos radioactivos producidos (m³)**

|   | 2017   | 2018   | 2019   |
|---|--------|--------|--------|
| Líquidos  | 1,67   | 1,78   | 1,60   |
| Sólidos   | 196,8  | 212,88 | 132,47 |
| Compactables  | 143,26 | 166,42 | 100,97 |
| Otros tratamientos (fragmentación, cementación, etc.) | 38,43  | 32,84  | 23,87  |
| Resto   | 15,11  | 13,62  | 7,64   |

ENDESA trabaja desde su Sistema de Gestión Ambiental de Eficiencia Energética y Calidad del Aire Interior (SIGAEC) en fomentar la prevención, el reciclado y el aprovechamiento de residuos, así como la utilización de materiales menos contaminantes, con el objetivo final de no malgastar los recursos naturales, y garantizando además la correcta gestión y destino de los residuos generados en las oficinas de ENDESA. En 2019 se ha renovado este certificado que confirma la eficacia del SIGAEC y el notable esfuerzo realizado desde su implantación en 2004.

En cuanto a los residuos no peligrosos generados en nuestras oficinas, el papel y cartón, envases de plástico y envases metálicos se consiguen valorizar en un 100%, y los residuos sólidos urbanos en un 70% gracias a la segregación en origen que realizan todos los empleados. En la siguiente tabla se muestran las cantidades de residuos generadas:

**Tipo de residuo generado en oficina (Kg)**

|                                     |                |
|-------------------------------------|----------------|
| RSU                                 | 235.874        |
| Papel y cartón                      | 51.700         |
| Envases de plástico                 | 15.997         |
| Envases metálicos                   | 480            |
| <b>Total Residuos no peligrosos</b> | <b>304.051</b> |

Una iniciativa destacable por su carácter transversal es el proyecto **Plásticos Zero**, ver apartado 1.7 *Economía Circular* del capítulo *Compromiso con la Sostenibilidad*.

## 2.5.1. Productos de combustión de carbón

ENDESA valoriza parte de las cenizas, escorias y yesos residuales generados en sus plantas de combustión de carbón, situadas principalmente en la Península Ibérica, como materia prima para otros usos industriales. De este modo, la compañía genera unos ingresos adicionales derivados de la venta de estos productos. En 2019 se ha producido una disminución importante de la actividad por el menor funciona-

miento de las centrales térmicas de carbón.

La valorización de estos productos se lleva a cabo principalmente en instalaciones ubicadas en territorio nacional. En 2019 se ha continuado con la actividad de exportación de residuos no peligrosos a otros países de la EU y USA con el fin de aumentar al máximo posible el porcentaje de valorización. Los mercados principales de valorización son la industria cementera y construcción, para el caso de las cenizas y escorias y la fabricación de paneles de construcción en el caso de los yesos.

**Producción y gestión de cenizas, escorias y yesos en las centrales térmicas de carbón de ENDESA (España y Portugal)**

|                         | 2017      | 2018      | 2019    |
|-------------------------|-----------|-----------|---------|
| <b>Cenizas (t/año)</b>  |           |           |         |
| Producido               | 1.315.879 | 1.034.177 | 453.451 |
| Valorización            | 399.792   | 472.078   | 298.284 |
| Restauración            | 0         | 0         | 0       |
| Vertedero               | 916.086   | 562.099   | 155.167 |
| <b>Escorias (t/año)</b> |           |           |         |
| Producido               | 242.739   | 196.464   | 53.005  |
| Valorización            | 36.880    | 17.190    | 38.958  |
| Restauración            | 0         | 0         | 0       |
| Vertedero               | 205.859   | 179.273   | 14.048  |
| <b>Yesos (t/año)</b>    |           |           |         |
| Producido               | 1.165.933 | 864.235   | 391.217 |
| Valorización            | 80.060    | 84.890    | 53.623  |
| Vertedero               | 1.085.873 | 779.346   | 337.594 |

# 3. Eficiencia operativa a través de la sostenibilidad

## Eficiencia operativa sostenible en centrales de generación renovable

Tanto la eficiencia operativa en la fase de ingeniería y construcción (Sustainable construction site) como en la fase de operación y mantenimiento (Sustainable plant model) son estándares integrados en el modelo de creación de valor compartido (CSV) que proporcionan:

- Una guía para la toma de decisiones para reconocer, medir y mejorar el desempeño sostenible de cada planta o proyecto. Brinda apoyo a la empresa para valorar opciones y enfoques sostenibles en el desarrollo, diseño, construcción y operación de las plantas o proyectos, enfocándose en la protección del medio ambiente, el uso racional de los recursos, la atención a la salud y la seguridad, la innovación, la economía circular y los intereses de las comunidades locales.
- Métodos y soluciones innovadoras que promuevan prácticas sostenibles de construcción y operación de las plantas, creando soluciones técnicas escalables y/o transferibles a través de la introducción de prácticas avanzadas;
- Métricas y criterios para llevar a cabo una evaluación y un monitoreo constantes del trabajo realizado con el fin de obtener un mapa del desempeño

ambiental y social en los emplazamientos en construcción o en las plantas en operación, y generar mecanismos de mejora continua.

- Una forma de promover una actitud y una cultura sostenible dentro de la línea de negocio.

La aplicación de este estándar conducirá asimismo a una optimización de la gestión tanto del emplazamiento en construcción como de la planta en operación y a realizar una colaboración virtuosa y efectiva con los grupos de interés tanto internos como externos.

En 2019 se han implantado este tipo de actuaciones en los 27 nuevos proyectos de construcción de parques renovables (18 eólicos y 9 solares) y, de manera piloto, en 11 centrales en fase de operación y mantenimiento (8 hidráulicas y 3 eólicas).

## Eficiencia operativa sostenible en la fase de Ingeniería y Construcción de Renovables

Aplicación del modelo «Sustainable construction site» (Emplazamiento de construcción sostenible) que se integra en la categoría de eficiencia operativa a través de la Sostenibilidad dentro de un Plan CSV.

En los Planes CSV en ejecución en 2019 de los 27 nuevos proyectos de parques

renovables, se han desarrollado 80 actuaciones de construcción sostenible, para ayudar a minimizar los impactos sobre el entorno. Dichas actuaciones han sido relativas a:

- Instalación de paneles fotovoltaicos, para reducir el uso de grupos electrógenos a gasoil, que son donados a la comunidad una vez finalizada la obra para su instalación en edificios municipales o de servicio público.
- Instalación de tanques de recogida de agua de lluvia para minimizar el uso del recurso hídrico, que podrán ser donados a la comunidad una vez finaliza la construcción del parque.
- Puesta a disposición de vehículos eléctricos para la movilidad de los equipos de ingeniería durante la construcción de los parques, con la instalación de puntos de recarga en los sitios de construcción.
- Iluminación eficiente en las obras.
- Reciclaje selectivo en obra y posibilidad de donación de materiales a la población local.
- Fomento de la contratación de local para trabajo en obra, transporte, restauración y alojamiento de trabajadores.
- Comunicación temprana a la comunidad de las acciones a desarrollar en el proyecto a través de un panel in-

formativo en el sitio de construcción. En algunos casos se ha reforzado mediante la celebración de unas jornadas CSV de presentación de los agentes locales de la comunidad y las personas del equipo de ingeniería que participan en la construcción.

## Eficiencia operativa sostenible en la fase de Operación y Mantenimiento de Renovables

Aplicación del modelo «Sustainable Plant Model» (Modelo de planta sostenible) que se integra en la categoría de eficiencia operativa a través de la Sostenibilidad dentro de un Plan CSV.

En 2019 se ha realizado un piloto de la implantación del modelo en 11 parques de generación renovable (8 hidráulicas y 3 eólicas), con el objetivo de medir los impactos de las actividades de la operación sobre residuos, emisiones, agua y personas; mitigar los impactos negativos y maximizar los positivos bajo el enfoque de creación de valor compartido y propiciando la economía circular; y compensar los impactos no positivos que no pueden ser gestionados a través de un plan de acción específico.

El modelo cuenta con un catálogo de medidas basado en cuatro líneas de actuación principales:

- Gestión del agua: Con medidas tales como optimización de la limpieza de las plantas solares, rodamientos sin aceite en turbinas hidráulicas o plantas de tratamiento de aguas residuales sostenible.

- Reducción de emisiones: Uso de vehículos eléctricos por el personal de operación y mantenimiento, iluminación LED, etc.
- Gestión de residuos: Reutilización de sedimentos, reutilización y reciclaje de escombros de río, etc.
- Entorno local: Fomento del turismo sostenible, mantenimiento sostenible de la excelencia operativa, propiciar el incremento de los ingresos agrícolas, protección de la vida silvestre cerca de los transformadores, etc.

En 2019 se ha realizado un estudio para valorar la viabilidad de la implementación de las actuaciones recogidas en el catálogo, teniendo previsto su implementación y desarrollo a lo largo del próximo año.

# 4. Conservación de la biodiversidad

103-1 Enfoque de Gestión Biodiversidad

103-2 Enfoque de Gestión Biodiversidad

103-3 Enfoque de Gestión Biodiversidad

103-1 Enfoque de Gestión Biodiversidad EUSS

103-2 Enfoque de Gestión Biodiversidad EUSS

103-3 Enfoque de Gestión Biodiversidad EUSS

## Política de Biodiversidad de ENDESA

La conservación de la biodiversidad no es un concepto nuevo para ENDESA. Ya en su primera Política Medioambiental, aprobada y publicada en 1998, se establecía como uno de los principios de referencia «Conservar el entorno natural de sus instalaciones mediante la adopción

de medidas para proteger las especies de fauna y flora y sus hábitats». Asimismo, la conservación de la biodiversidad ya se estableció como uno de los siete Compromisos por un Desarrollo Sostenible en el marco del primer Plan de ENDESA de Sostenibilidad. Fruto de ese compromiso, en el año 2012 se diseñó la estructura de un Plan para la Conservación de la Biodiversidad, que se empezó a poner en práctica en el año 2013, consiguiendo una notable eficiencia y un alto grado de éxito en la consecución ya

desde sus orígenes. Ahora ENDESA ha ido un paso más allá y su Consejo de Administración ha aprobado en enero de 2020 una Política de Biodiversidad, que permite reforzar y afianzar el compromiso de la compañía en la materia.

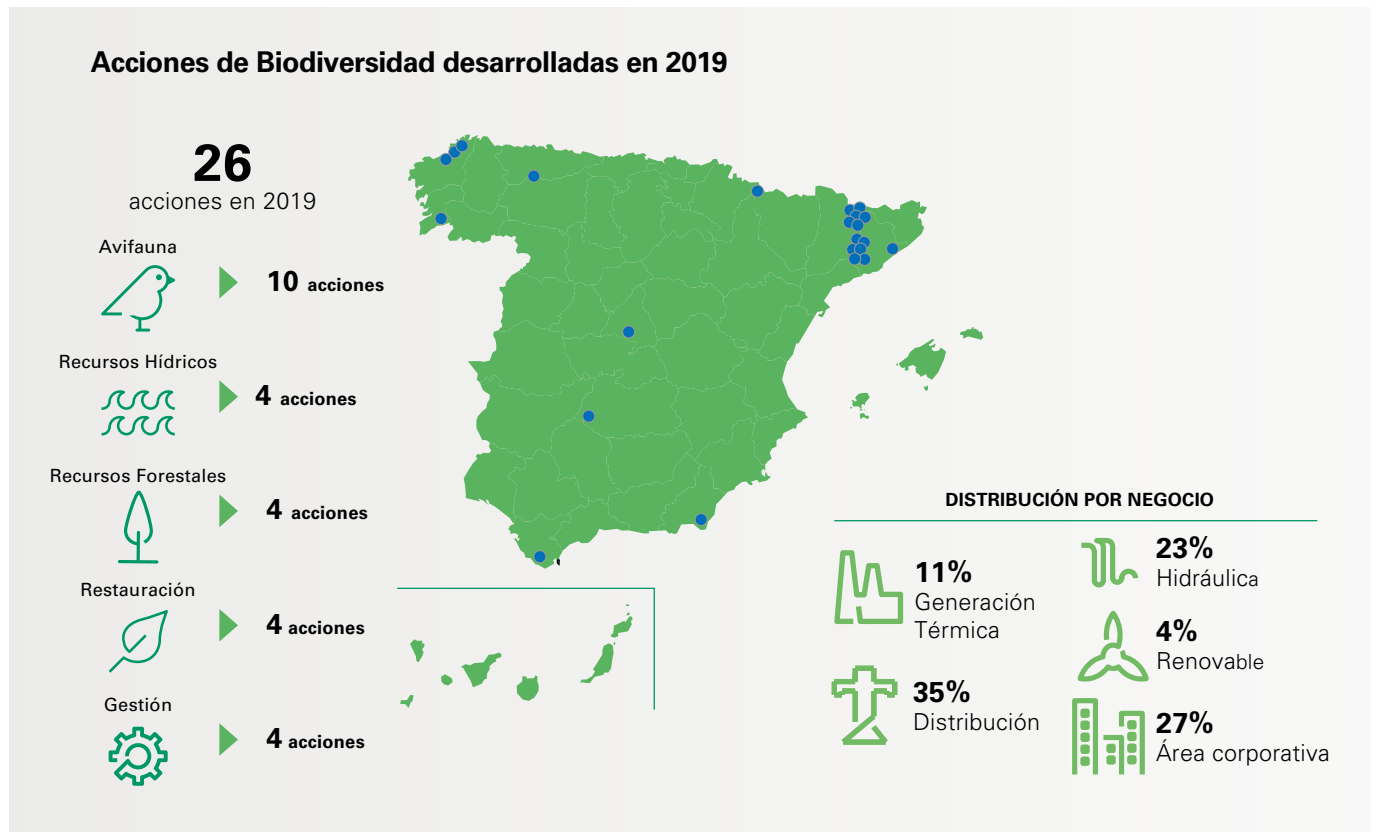
La política de biodiversidad de ENDESA puede consultarse en la web de la compañía (<https://www.endesa.com/content/dam/endesa-com/home/sostenibilidad/medioambiente/documentos/politica-de-biodiversidad-endesa.pdf>)

## 4.1. Plan de conservación de la biodiversidad

103-1 Enfoque de Gestión Biodiversidad

103-2 Enfoque de Gestión Biodiversidad

103-3 Enfoque de Gestión Biodiversidad



El Plan para la Conservación de la Biodiversidad de ENDESA aporta una estructura que permite seleccionar y valorar, en primer lugar y bajo criterios de interés científico, social y aplicado, todas las iniciativas recibidas, tanto internas como externas, en materia de conservación de biodiversidad. A continuación, cada iniciativa es tipificada y clasificada dentro de una matriz según el ámbito de aplicación (espacios y especies) y el ámbito de actuación (Instalaciones, áreas de influencia, proyectos de investigación, proyectos socio-ambientales o emblemáticos) y finalmente es introducida en una base de datos para su seguimiento hasta el final del proyecto.

Con relación a los objetivos del Plan para la Conservación de la Biodiversidad, en 2019 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, que sea 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 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.

Con el objetivo de caracterizar y describir la actividad anual del Plan para la Conservación de la Biodiversidad de ENDESA, se dispone de una serie de indicadores para los que se obtienen valores anuales, según el número total de

## 103-1 Enfoque de Gestión Biodiversidad

proyectos, iniciados en el año en curso o años anteriores, publicaciones científicas, foros, congresos, etc.

El Plan para la Conservación de la Biodiversidad ha acabado el 2019 con un total de 26 acciones operativas, con el siguiente balance: 21 puestas en marcha en años anteriores (con 5 de ellas finalizadas en 2019 y 16 que continúan en curso) y 5 acciones más iniciadas en este año 2019.

La siguiente tabla muestra la distribución de las acciones del Plan de Conservación de la Biodiversidad de ENDESA operativas en 2019 por temáticas, clasificadas de acuerdo con la matriz rectora del Plan.

| Distribución de acciones por temática       | Nº acciones | %          |
|---|-------------|------------|
| Avifauna                                    | 10          | 38.46      |
| Recursos hídricos                           | 4           | 15.38      |
| Recursos forestales                         | 4           | 15.38      |
| Restauración Espacios Naturales             | 4           | 15.38      |
| Herramientas de gestión de la biodiversidad | 4           | 15.38      |
| <b>Total</b>                                | <b>26</b>   | <b>100</b> |

Las acciones del Plan se han llevado a cabo por prácticamente toda la geografía ibérica y han abarcado buena parte de las líneas de negocio de ENDESA (El ámbito de Generación ha acogido un 38% de las acciones del Plan; el de Distribución, un 35% y el área Corporativa un 27%.

## 103-2 Enfoque de Gestión Biodiversidad

## 103-3 Enfoque de Gestión Biodiversidad

## ENDESA reforesta 40 hectáreas de Doñana

ENDESA ha firmado un convenio con la Junta de Andalucía para reforestar parte de los terrenos incendiados en 2017 en las Peñuelas, del Parque Natural de Doñana. Con la firma de este convenio se han establecido las bases para un proyecto que se desarrollará en los próximos 40 años, y que se asienta sobre tres pilares: el medioambiente, la promoción económica de la zona, y la dinamización social del entorno.

Durante este año 2019 se realizó la siembra y plantación de algo más de 18.000 especies forestales autóctonas (alcornoques, sauces, fresnos, madroños, mirtos, acebuches y piruétanos). La elección de estos ejemplares se ha hecho teniendo en cuenta especialmente su adaptación al escenario ambiental actual y futuro (a cuarenta años vista) que permitirán restaurar el nicho ecológico de flora y fauna autóctonas, mejorar el ciclo del agua, combatir la desertificación y fijar el terreno dunar característico de Doñana.

El Proyecto Bosque ENDESA, además de contar con un elevado valor ambiental, también va a tener un importante eje social y económico para el entorno de Parque Natural. La mejora del espacio que ha llevado a cabo ENDESA permite aumentar el atractivo de la zona, tanto a nivel turístico, como de sectores económicos primarios que se desarrollan en la zona gracias a la recolección de piñas y madera.

En cuanto al ámbito social, ENDESA, siguiendo con su compromiso con la empleabilidad y el bienestar de las personas, ha contado para los operativos de plantación con personas en riesgo de exclusión social y ha fomentado el desarrollo de actividades de voluntariado ambiental.



## 4.2. Actuaciones destacadas

### 4.2.1. Estudios e investigaciones

304-2

A continuación se describen las tres principales actividades en el ámbito de la investigación del Programa para la Conservación de la Biodiversidad llevadas a cabo durante 2019.

#### **Proyecto de valoración de los servicios ecosistémicos asociados a las infraestructuras hidroeléctricas de ENDESA.**

Durante el año 2019 se ha continuado avanzando en la temática ya iniciada mediante el proyecto sobre valoración de servicios ecosistémicos en la cuenca del río Noguera Pallaresa que concluyó en 2016. De acuerdo con la última versión de la clasificación internacional común de servicios ecosistémicos (CICES 5.1) (<https://cices.eu/>), promovida por la Agencia Europea del Medio Ambiente, los servicios ecosistémicos son entendidos como la contribución que los ecosistemas hacen al bienestar humano. Esta definición incluye tanto el propósito o uso que la población hace de los servicios como también los atributos y procesos de los ecosistemas que los hacen posibles.

Solo el buen funcionamiento de los ecosistemas que producen estos servicios garantiza que el flujo de los mismos se mantenga y sea sostenible. Es por ello que una adecuada valoración de los servicios de los ecosistemas que un territorio puede proveer pasa por la evaluación del estado de los ecosistemas que lo componen.

Como actividad reseñable en 2019 mencionar que en el embalse de Talarn se ha continuado revisando la metodología empleada para su valoración conforme el análisis de otros embalses en diferentes zonas geográficas planteaba nuevos interrogantes y soluciones. Del mismo modo se ha avanzado en el análisis de los servicios ecosistémicos asociados a los embalses de Eume en la UPH Noroeste, y Cordobilla en la UPH Sur.

#### **Proyecto de investigación y desarrollo de nuevas tecnologías anti-colisión.**

El objetivo propuesto para este proyecto es desarrollar un prototipo de dispositivo anti-colisión que permita mejorar el desempeño que ofrecen las soluciones comerciales actualmente disponibles, en base a una serie de criterios. En 2019 se ha elegido el diseño definitivo del prototipo que se seleccionó en 2017 y que en 2018 se optimizó en cuanto a diseño y materiales. Pasándolo posteriormente a homologación para su prueba en campo como piloto. Destacar que se han integrado en el diseño nuevos criterios de durabilidad frente a inclemencias climáticas y de facilidad de instalación. La prueba piloto en instalaciones de ENDESA se desarrollará a lo largo del próximo año 2020.

#### **Proyecto de investigación «Estudio Ecológico, de Impacto Ambiental y de Medidas de Mitigación del Alga Exótica «Explosiva» *Rugulopteryx Okamurae* en la Bahía de Algeciras y Estrecho de Gibraltar».**

ENDESA junto a La Fundación de Investigación de la Universidad de Sevilla, a través del Laboratorio de Biología Marina de la US (LBMUS) está estudiando el alga exótica *Rugulopteryx Okamurae* en la Bahía de Algeciras y Estrecho de

Gibraltar. Este proyecto, que se desarrollará hasta diciembre de 2022, pretende dimensionar el alcance del daño que esta especie está provocando en el ecosistema local.

### 4.2.2. Actuaciones de protección de la avifauna

304-2

304-4

#### **Proyecto Coracias: medidas de conservación de la carraca europea (*Coracias garrulus*) en el entorno del Parque Natural Aiguamolls de l'Empordà (PNAE) ampliándose el estudio al parque natural de Montgrí, Illes Medes i Baix Ter (PNMMBT).**

En 2019 se ha continuado y ampliado este proyecto. Esto ha supuesto un gran avance permitiendo conectar las metapoblaciones de carraca europea, gracias al aprovisionamiento de nidos entre los dos parques pudiendo de ese modo reforzar y favorecer el intercambio genético en la población reproductora de carraca en el Empordà. El objetivo principal de este proyecto iniciado hace dos años es el de aprovechar el potencial impacto positivo sobre esta especie de la presencia de líneas de distribución en los dos parques y su entorno.

La carraca europea es una especie protegida por la Directiva Aves y presente





en el Listado Español de Especies Silvestres en Régimen de Protección Especial y la población que cría en el Empordà es la más frágil de las que existen en la Península Ibérica, ya que es la menos numerosa. El mayor problema al que se enfrenta es la falta de huecos naturales donde anidar.

### Proyecto PAS (Puntos de alimentación suplementaria para rapaces neocrófagas en los Pirineos).

Durante 2019 se ha continuado trabajando en el proyecto que desde 2013 se lleva realizando en el Pirineo con gran éxito. Al igual que en años anteriores se ha alimentado a este tipo de aves en el Pirineo y Prepirineo de Lleida como soporte al proyecto de reintroducción del Buitre negro como especie vulnerable. Manteniendo la estructura de tres PAS: el de Siall (cerca de Isona) el de Bassella (al sur del Alt Urgell) y el de Cal Roger (en Montferrer i Castellbó). El proyecto ha consistido en hacer un seguimiento de las especies objetivo con observaciones directas y a través de fototrampeo. Como resultados del proyecto en 2019 cabe destacar que

se ha detectado presencia de ejemplares de buitre negro del proyecto de reintroducción en todos los PAS siendo el más utilizado por esta especie el de Siall. Los PAS son utilizados también por otras especies como el buitre leonado, el alimoche, el quebrantahuesos, etc.

### Marcaje y seguimiento de juveniles de buitre negro (*Aegypius monachus*) en el Parque Natural del Tajo Internacional.

El buitre negro es una especie amenazada a nivel europeo, y su área de distribución ha disminuido considerablemente respecto al área original. En Portugal, donde especie está considerada en peligro crítico, desapareció como reproductora en la década de 1970 y solo en 2010, el buitre negro volvió a reproducirse en el Tajo internacional, donde en la actualidad existen unas 15 parejas.

El objetivo de este proyecto es profundizar en la dinámica poblacional de la colonia de buitre negro que existe en esta área protegida. La metodología empleada para ello se basa en el mar-

caje de los pollos nacidos en la colonia mediante marcas alares y emisores GPS-GSM. Estos emisores permiten obtener información representativa sobre los movimientos de la dispersión juvenil.



### Proyecto de conservación del águila pescadora (*Pandion haliaetus*) en la provincia de Cádiz.

Durante 2019 ENDESA ha continuado con este proyecto iniciado en 2018 de la mano de Fundación Migres. Esta especie se había extinguido como reproductora en la provincia de Cádiz en la década de 1960, hasta que en 2003 la Consejería de Medio Ambiente de la Junta de Andalucía, el Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC) y la Fundación Migres iniciaron su reintroducción.

El objetivo del proyecto es el de garantizar la expansión de la población reproductora de águila pescadora en la provincia de Cádiz, especialmente en los ámbitos de Bahía de Cádiz y embalses como Bornos y Arcos de la Frontera. También se plantea como objetivo actuar en materia de divulgación, concienciación y participación ciudadana en el proyecto a través del grupo «Amigos del Águila Pescadora» y de la propia plataforma de la Fundación Migres.

Durante el año 2019, se han diseñado y ejecutado medidas para que repercutan no sólo sobre la población de dicha provincia, sino también en el conjunto de Andalucía y el Mediterráneo Occidental.





### Proyecto de Radioseguimiento de un Águila Perdicera en la zona del Baix Ebre (Tarragona).

En el año 2019 se ha iniciado este proyecto que tiene por objeto realizar el seguimiento de un macho adulto de águila azor-perdicera electrocutado el pasado 13 de agosto en la comarca del Baix Ebre (Tarragona) mediante un dispositivo emisor GPS/GSM. Dicha águila ha sido recuperada con éxito en el centro de fauna en Vallcalent (Lleida) con terapia láser, terapia que también forma parte de otro proyecto del Plan de Conservación de la Biodiversidad de la compañía. El ejemplar se ha convertido en el primero de esta especie amenazada que sobrevive a una electrocución, y que se ha podido reintroducir al medio natural y verificar la posible recolonización de su territorio (ocupado por otro macho). También ha sido interesante hacer el seguimiento y observar los desplazamientos de este ejemplar, estudiando su comportamiento una vez recuperado y la interacción posterior que ha tenido con las líneas eléctricas.

Adicionalmente a los proyectos incluidos en el Plan de Conservación de la Biodiversidad, ENDESA ha desarrollado durante 2019 otras actuaciones relacionados con la protección de la avifauna en las principales áreas geográficas donde dispone de tendidos eléctricos, prio-

rizando actuaciones relacionadas con la protección de especies protegidas, y destacándose entre ellas las siguientes:

- Andalucía:

ENDESA en base al compromiso con la Consejería de Medio Ambiente de Andalucía ha adecuado 371 apoyos. Este compromiso se ha reforzado aún más con la firma de un Convenio de Colaboración con la Junta de Andalucía para la protección de aves. Merced a este Convenio ENDESA corregirá las instalaciones que la administración identifique como peligrosas y mantendrá un inventario de instalaciones con elementos de protección de la avifauna. El Convenio promueve también la realización de jornadas mixtas para formación e intercambio de conocimientos, la realización de estudios sobre interacciones de líneas y aves, desarrollo de nuevos materiales y dispositivos anti electrocución y anti colisión, así como su ensayo en líneas de ENDESA.

- Aragón:

En 2019 ENDESA ha continuado trabajando en el cumplimiento del Convenio que firmó en el año anterior con la Confederación Hidrográfica del Ebro, en el cual se incluyeron las adecuaciones de las líneas corres-

pondientes a la provincia de Teruel, Huesca y Zaragoza.

El 24 de julio de 2019 se firmó con el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local del Gobierno de Navarra el Convenio para la modificación de líneas eléctricas aéreas en Navarra, con objeto de reducir impactos sobre la avifauna. Bajo su amparo se adecuó a la normativa 1 línea de media tensión, con un total de 33 apoyos y 4,7 km de longitud de señalización con salvapájaros.

En 2019 se han acordado las bases de colaboración con SEO BirdLife, por la cual se están instalando tres tipos de sistemas de protección para la avifauna en líneas aéreas de la provincia de Huesca, con el fin de verificar su efectividad en un seguimiento plurianual.

- Baleares:

ENDESA está colaborando, en coordinación con el «Servei de Protecció d'Espècies del Govern de les Illes Balears», con el Proyecto Europeo Aquila a-LIFE para la recuperación del águila perdicera (*Aquila fasciata*) en la Península y en islas Baleares, y con los proyectos de recuperación de diversas especies de rapaces en las islas. En 2019 la colaboración se ha centrado en la modificación y adecuación de los apoyos considerados peligrosos en el ámbito de distribución de las rapaces protegidas en las islas, en las zonas de la Sierra de Tramontana, oeste y suroeste de la isla de Mallorca, y la mitad norte de Menorca alcanzando un total de 76 actuaciones ejecutadas durante el año. Estas actividades se enmarcan dentro del «Conveni de Colaboració Conselleria

d'Agricultura, Medi Ambient i Territori del Govern Balear y ENDESA», dentro del cual se han realizado hasta la fecha más de 1.473 adecuaciones.

- Cataluña:

Destaca la inversión de ENDESA durante el periodo 2017-2019 de cerca de 4,5 millones de euros en el Parque Natural de la Serra de Collserola. El objetivo del proyecto es integrar y racionalizar la red eléctrica que atraviesa este espacio natural singularmente preservado en medio del área metropolitana de Barcelona. El plan de actuaciones se enmarca en un convenio firmado entre la ENDESA y el Consorcio, que refuerza la colaboración ambas partes, iniciada hace más de 20 años.

Desde 2013 existe entre ENDESA y el Cuerpo de Agentes Rurales en Cataluña, una estrecha colaboración en el ámbito de protección de la avifauna. En el marco de esta colaboración y a lo largo de 2019, ENDESA, partiendo de la información proporcionada por el Cuerpo de Agentes Rurales ha realizado más de 700 adaptaciones de apoyos eléctricos con el fin de minimizar el riesgo de electrocución para las aves.

- Canarias:

Durante 2019, se han instalado 110 balizas nuevas en la línea Norte-Graciosa de la isla de Lanzarote, que se suman a los 25 kilómetros de líneas eléctricas ya balizadas en estas islas para la protección de la avifauna, dando continuidad a las actuaciones que se vienen realizando con objeto de minimizar el riesgo de colisión de las aves en las líneas eléctricas de media tensión.

Durante el año 2019 se realizaron también correcciones para evitar electrocuciones de aves en 34 apoyos de líneas eléctricas de media tensión de Fuerteventura y Lanzarote, dentro de las acciones previstas en el segundo año del proyecto LIFE 16 NAT/IT/000659 para mejorar la conservación del Guirre (subespecie endémica del alimoche), presente en las islas canarias de Fuerteventura y Lanzarote.

En 2019 se realizaron también correcciones en 19 apoyos de varias líneas eléctricas de media tensión de Fuerteventura y Lanzarote, previstas en el Convenio firmado en el 2018, entre ENDESA y la Consejería de Política Territorial, Sostenibilidad y Seguridad del Gobierno de Canarias. Fuera del alcance de dicho Convenio, se han realizado también correcciones en varios apoyos de líneas eléctricas de media tensión, para evitar electrocuciones de aves en Tenerife y La Gomera.

Desde el área de Renovables de ENDESA durante el año 2019 se han realizado también actuaciones adicionales al Plan de Conservación de la Biodiversidad de ENDESA para la protección de la avifauna en los diferentes territorios donde hay instalaciones renovables, entre ellas cabe citar las siguientes como más destacadas:

- Seguimiento de ejemplares de milano real mediante emisores GPS, que permite identificar potenciales factores de mortalidad y analizar el uso del espacio de la población reproductora y zonas de dispersión juvenil en Aragón.
- Estudio del comportamiento y uso de punto de alimentación (muladar) para aves necrófagas en El Espinar (Sego-

via). El estudio se centra en la valoración y seguimiento de la afluencia de aves al comedero y la influencia de éste sobre las rutas y zonas de estancia, lo que permite reducir el riesgo de colisiones en los parques de Ávila.

- Estudio de las colonias de pardela cenicienta en el entorno del parque eólico de Fuencaliente (La Palma, Canarias), desarrollado con el objetivo de profundizar en el conocimiento y comportamiento de esta especie y así diseñar medidas que eviten o reduzcan el riesgo de colisión de esta especie en el parque.

### 4.2.3. Proyectos con componente socioambiental

304-2

En 2019 se han continuado los cuatro proyectos con una marcada componente socio-ambiental iniciados en años anteriores:

- **Enriquecimiento de la biodiversidad en zonas con oseras del Pirineo de Lleida:** estas actuaciones forman parte del **proyecto PirosoLIFE**, liderado por la Fundación Oso Pardo, y en el que se busca la mejora de hábitats para favorecer el estado de la población reintroducida de Oso Pardo en el Pirineo leridano y la compatibilización con las actividades humanas en la zona.

Para alcanzar el primero de los objetivos, se han llevado a cabo acciones como la plantación en bosquetes de más de 9.000 árboles frutales autóctonos y la restauración de hábitats

en peligro de degradación, con el objetivo de la mejora de la calidad trófica del hábitat osero en zonas de conectividad y dispersión de los osos en el Parque Natural del Alt Pirineu y espacio de la Red Natura 2000 «Alt Pallars». La compatibilización con las actividades humanas, entre ellas la actividad hidroeléctrica de ENDESA, se ha garantizado mediante la selección minuciosa de lugares de plantación y áreas de actuación y la realización de jornadas formativas y divulgativas. Es el haber optado por estas soluciones que integran y hacen sostenible la presencia de osos en el territorio, así como el empleo de personas en riesgo de exclusión del territorio para los trabajos de enriquecimiento de la biodiversidad, lo que otorga el carácter eminentemente socio-ambiental al proyecto.

- **Estudio del efecto trófico en cascada de las actuaciones de mejora del ecosistema forestal llevadas a cabo en la Reserva Nacional de Caza de Boumort.**

Centrándose en el desarrollo de una metodología integral para la recuperación de la cubierta vegetal autóctona y la promoción del efecto ascendente respecto a los niveles superiores de la cascada trófica. Las actuaciones de 2019 se han centrado en terminar la siembra de vegetación autóctona, continuar con las labores de restauración ecológica y consolidar el Plan piloto para la recuperación del urogallo.

- **Iniciativa Bosque ENDESA.**

- **Bosque ENDESA La Atalaya**, en la que se ha realizado el tercer inventario de campo, reposición de marras y revisión del estado del proyecto. Con ello se persiguió

evaluar el estatus de las labores de reforestación llevadas en el año 2016 y consolidar los trabajos de revisión y mantenimiento de la masa elaborados en 2017 y 2018 para así asegurar el 100% de éxito de supervivencia de las plantas introducidas, buscando la persistencia del bosque y de los servicios ecosistémicos que genera a largo plazo. Como viene siendo habitual, para los trabajos de campo se ha contado con trabajadores de la zona, dando prioridad a desempleados, jóvenes, mujeres, mayores de 45 años o bien en riesgo de exclusión. De esta forma el proyecto sigue cumpliendo con el triple objetivo marcado al comienzo del mismo que persigue contribuir a la mitigación del cambio climático (absorción de CO<sub>2</sub> por parte de las plantas introducidas), aportar beneficio social y favorecer al mismo tiempo a la recuperación de biodiversidad.

- **Bosque ENDESA Doñana:** en la que se ha realizado la siembra y plantación de algo más de 18.000 especies forestales autóctonas (alcornoques, sauces, fresnos, madroños, mirtos, acebuches y pirútanos). Este proyecto además de con la componente ambiental cuenta con una componente social muy importante ya que ENDESA siguiendo con su compromiso con la empleabilidad y el bienestar de las personas, ha contado para los operativos de plantación con personas en riesgo de exclusión social y ha fomentado el desarrollo de actividades de voluntariado ambiental.

- **Creación de un núcleo reproductor de tortuga mediterránea en la zona**

**de Les Garrigues, Lleida.** En 2019 se han continuado las labores de mantenimiento de la finca como refugio, seguimiento y suelta de nuevos ejemplares. El 30 de octubre de 2019, con la ayuda de voluntarios se llevó a cabo la liberación de otros 30 ejemplares adultos, proporcionados por el Centro de Recuperación de Anfibios y Reptiles de Cataluña (CRARC), que se suman a las 112 liberadas en años anteriores y a los individuos que ya han nacido en el núcleo reproductor de Bovera. Se invitó a los medios de comunicación a asistir al evento, que, gracias a la convocatoria, tuvo repercusión mediática a nivel comarcal, provincial y nacional.



Adicionalmente citar dos proyectos destacados que se han realizado durante el año 2019 desde el área de Renovables de ENDESA y que son complementarias al Plan de Conservación de la Biodiversidad de ENDESA:

- Estudio de mortalidad de encinas y alcornoques por seca en España, al objeto de, una vez realizado un inventario nacional, buscar soluciones efectivas para paliar esta enfermedad que afecta fundamentalmente a las dehesas y montes del centro sur de la península ibérica (en colaboración con la Fundación ENDESA).
- Proyecto de investigación de fauna mediante fototrampeo, realizado con

el objeto de elaborar un inventario de fauna terrestre en los parques eólicos de Galicia y estudiar el uso del espacio del parque y la compatibilidad con la presencia de los aerogeneradores.

#### 4.2.4. Publicaciones

ENDESA ha continuado promoviendo en 2019 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. Durante este año se han publicado varios artículos divulgativos, y se han realizado 10 comunicaciones a congresos fruto de diversos proyectos del Plan de Conservación de la Biodiversidad.

Asimismo, un año más, y tras 23 años de compromiso, se ha renovado el patrocinio de la publicación «Anuari Ornitològic de les Illes Balears» editado por el Grup d'Ornitologia Balear (GOB). El interés de esta publicación es el censo anual que permite establecer la evolución de las poblaciones de las diferentes especies a lo largo de 33 años de registro continuo.

#### 4.2.5. Formación y jornadas de divulgación

Entre las actividades formativas y jornadas de divulgación llevadas a cabo en 2019 cabe destacar:

**Colaboración en el curso organizado por el Instituto Andaluz de Administraciones Públicas** bajo el título «Impulso de Líneas Eléctricas en Avifauna

Amenazada. Procedimientos de Actualización a la Normativa», celebrado en octubre de 2019.

En el marco del **proyecto europeo AQUILA a-LIFE** que se desarrolla en Baleares, se ha participado en el mes de octubre de 2019 en dos jornadas dirigidas a todos aquellos sectores involucrados en la problemática de las electrocuciones de avifauna, con el objetivo de crear un espacio de intercambio de conocimientos y establecer un contacto más próximo entre las instituciones y sus técnicos.

**Debate empresarial con el Secretario de Estado de Medio Ambiente.** ENDESA como miembro de la Iniciativa Española de Empresa y Biodiversidad IEEB ha participado en este debate con el representante de Medioambiente, del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico en abril de 2019.

**Grupo de Trabajo sobre Capital Natural y Energía.** En septiembre de 2019 se puso en marcha este primer grupo de trabajo a escala global en el que ENDESA junto a otras compañías del sector energético español que persigue el análisis de capital natural, compartir experiencias y conocimiento en los procesos de identificación, medición y valoración de sus impactos y dependencias de la naturaleza desde sus distintas realidades y contextos empresariales para impulsar las mejores prácticas en el marco de la sostenibilidad empresarial y de los activos ambientales con los que interactúan.

**Natural Capital Week.** Celebrada al inicio de noviembre de 2019 en Madrid donde se programaron diferentes eventos de debate y trabajo con el fin de impulsar el compromiso del sector empresarial en la conservación de la naturaleza y su uso sostenible. ENDESA,

como empresa firmemente comprometida con la biodiversidad y los ODS, participó activamente en la **Reunión anual de la Global Partnership on Business and Biodiversity**, en la **We Value Nature Dialogue**, en el **Capitals Collaboration Day** y en la **Business Training on Natural Capital y Business Training on the Value of Nature**.

**Jornadas Sobre Valoración Del Capital Natural, organizadas por la Universidad de Salamanca.** Celebrada a finales de noviembre de 2019. En ella ENDESA intervino exponiendo su actividad y experiencia en materia de valoración de capital natural y servicios ecosistémicos en el entorno de las instalaciones de ENDESA.

A estas iniciativas de divulgación pública de las actuaciones de ENDESA en biodiversidad, se le unen varias jornadas de **voluntariado**, entre las que destacamos:

- **Conservación del águila pescadora en la provincia de Cádiz.** (ver detalle en apartado de voluntariado corporativo).
- Iniciativa **bosque ENDESA.** (ver detalle en apartado 4.2.3 *Proyectos con componente socioambiental de este capítulo*).

#### 4.2.6. Otras iniciativas

**Iniciativa Española Empresa y Biodiversidad (IEEB).** Como parte del compromiso adquirido mediante la firma del Pacto por la Biodiversidad, liderado por la Fundación Biodiversidad, ENDESA es integrante activo esta iniciativa en la que viene trabajando desde el año 2015 en diversos grupos de trabajo específicos.

**European Business and Nature Summit.** En este evento internacional sobre biodiversidad organizado en el mes de noviembre de 2019, se presentó el

segundo informe de actividad trienal (2016-2018) de la IEEB donde ENDESA como miembro activo pudo exponer los trabajos desarrollados en materia de

Biodiversidad en los últimos tres años dentro de su Plan de Conservación de la Biodiversidad de ENDESA.

## 4.3. Restauración medioambiental

304-3

Los vertederos de cenizas, escorias y yesos son un pasivo ambiental originado por la actividad de generación eléctrica empleando combustibles sólidos. Una vez que las infraestructuras de vertido han alcanzado su vida útil se hace necesario plantear soluciones de restauración de las mismas, permitiendo de este modo la restauración parcial o total de los terrenos afectados.

En este sentido, en 2019 se ha continuado trabajando en la segunda fase del proyecto de seguimiento mediante bioindicadores de la escombrera de cenizas eco-restaurada de la CT Litoral (Carboneras, Almería). Estos indicadores ofrecen información relevante sobre la estructura y funcionamiento de los hábitats semiáridos restaurados.

## 4.4. Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas

304-2 EU13

Como proceso incluido en los sistemas de gestión medioambiental implantados en las líneas de negocio de ENDESA, y de acuerdo a lo establecido en las au-



torizaciones ambientales y planes de vigilancia ambiental aplicables en cada caso, ENDESA realiza seguimiento de todos los aspectos ambientales significativos y asegura que en cada caso su impacto ambiental queda minimizado y compensado. Esto incluye con especial motivo aquellas instalaciones que se encuentran dentro de algún espacio natural protegido.

Se ha considerado de interés obtener, como medida del impacto causado por la mera presencia de instalaciones de

ENDESA en espacios naturales protegidos, la superficie ocupada por centros e infraestructuras de la Compañía dentro de espacios pertenecientes a la Red Natura 2000 (ZEC, LIC y ZEPA). Estos datos se han obtenido como parte del Sistema de Indicadores de Biodiversidad puesto en marcha durante los dos últimos años. Además de la superficie ocupada se incluyen, en el caso de la producción hidroeléctrica, datos de volumen de agua embalsada y kilómetros de río regulado dentro de espacios Red Natura. Estos datos se presentan a continuación:

| <b>Generación térmica</b>  |        |
|--|--------|
| Superficie (km <sup>2</sup> ) ocupada por instalaciones en espacios Red Natura 2000                  | 1,57   |
| <b>Generación renovable</b>  |        |
| Superficie (km <sup>2</sup> ) ocupada por instalaciones en espacios Red Natura 2000 (eólica y solar) | 0,73   |
| Superficie (km <sup>2</sup> ) ocupada por instalaciones en espacios Red Natura 2000 (embalses)       | 110,76 |

# 5. Movilidad sostenible

La movilidad tiene un peso muy considerable en el marco del desarrollo sostenible por su impacto ambiental, los efectos sociales y económicos asociados, así como por las interrelaciones con otros sectores. No en vano en España el sector transporte es ya el sector que más emisiones de CO<sub>2</sub> produce por lo que la lucha contra el cambio climático sólo podrá tener éxito si, además del esfuerzo de descarbonización de la generación eléctrica, se consigue descarbonizar otros sectores y, muy especialmente, el sector del transporte. El crecimiento continuo que ha experimentado el sector a lo largo de los últimos años y su previsible aumento hace que el reto de conseguir un modelo más sostenible sea una prioridad estratégica a escala local, nacional, europea y mundial.

Esta prioridad resulta aún más evidente en los entornos urbanos, donde el vehículo privado (principalmente de combustión interna) es el medio de transporte más utilizado por sus habitantes, a pesar de la presencia de un amplio servicio de transporte público.

Debido al impacto que los vehículos de combustión interna causan sobre la calidad del aire, en grandes ciudades se están tomando medidas como las restricciones en el acceso de vehículos de combustión interna al centro de las ciudades, o el fomento de vehículos de combustibles alternativos, principalmente eléctricos, con planes de ayuda a la adquisición de los mismos.

En este sentido, las sociedades modernas demandan una alta y variada movilidad, lo que requiere un sistema de transporte complejo y adaptado a las necesidades sociales, que garantice los desplazamientos de personas y mercancías de una forma económicamente eficiente y segura. Asimismo, debemos avanzar hacia un modelo económico bajo en emisiones de carbono, para lo cual resulta imprescindible desarrollar sistemas eficientes y flexibles de transporte que proporcionen patrones de movilidad inteligentes y sostenibles, mejorando así la calidad de vida de las personas y la protección del entorno.

Por ello, el proceso para que este cambio hacia unos nuevos hábitos de movilidad sostenible sea posible, pasa por la concienciación de los ciudadanos y el fomento de soluciones, entre las que el transporte eléctrico se configura como una pieza clave para un sistema integral de movilidad urbana sostenible y que presenta claras oportunidades comerciales para una empresa que, como ENDESA, apuesta por liderar la transformación hacia un modelo energético sostenible.

ENDESA asume por tanto la movilidad sostenible como un elemento clave de su plan estratégico y su plan de sostenibilidad y, por ello, desarrolla un conjunto de proyectos que abarcan diferentes ámbitos, desde el tecnológico al social promoviendo la movilidad eléctrica como uno de los principales *drivers* hacia un nuevo modelo energético de cero emi-

siones, dando respuesta a las nuevas necesidades y expectativas que la sociedad está reclamando cada vez más.

## 5.1. El Plan de Movilidad Sostenible 2018-2020 Movimiento-e

El Movimiento-e es el plan que recoge el conjunto de medidas de movilidad sostenible que ENDESA está impulsando y tiene previsto impulsar en el periodo 2018-2020 entre sus empleados y flotas.

Este es el segundo plan que la compañía pone en marcha y da continuidad al anterior. Este plan está centrado en las líneas de actuación de gestión interna dirigidas a los empleados y flotas de la compañía. Las acciones externas de carácter comercial, debido a su magnitud, están fuera del plan y se pueden consultar en el apartado 5.2.1 de este capítulo: *Oferta de movilidad eléctrica de ENDESA* y en la página web de la compañía <https://www.endesax.com/es/movilidad-electrica>.

Los objetivos globales de impacto ambiental del Movimiento-e son el ahorro en el periodo 2018-2020 de:

- 650.885 desplazamientos.
- 9.500 tn de emisiones CO<sub>2</sub>.

- 5.200 kg de emisiones de NO<sub>x</sub>.
- 550 kg de emisiones de partículas.
- < Ruido.

El ahorro de emisiones de CO<sub>2</sub> acumulado en el periodo 2018-2020 será de 9.500 tn que son equivalentes a las emisiones de 175 viajes de avión en el trayecto Barcelona-Moscú y para cuya compensación sería necesarios 19.000 árboles adultos.

El plan se articula en torno a dos objetivos estratégicos: el primero es el fomento del cambio modal y el uso racional y seguro del transporte de los empleados y el segundo la promoción e impulso de la electrificación del transporte.

## 5.1.1. Fomento de cambio modal y uso racional y seguro del transporte

Este eje busca reducir la necesidad de transporte de los empleados de ENDESA, la utilización, en caso de que éste sea necesario, de medios de transporte sostenible, bien porque sean medios de transporte distintos del vehículo o porque, en el caso de ser un vehículo sea distinto del automóvil y en caso de que éste sea un automóvil, que sea compartido. Por ello, las principales líneas de actuación son:

- **Impulso del trabajo fuera de la oficina** con el objetivo de que de forma voluntaria y con base en la buena acogida del programa actual, 2.399 per-

sonas estén acogidas a este sistema que permite en la actualidad trabajar un día a la semana fuera de la oficina.

- **Facilitación de la flexibilidad horaria:**

- **Medidas de flexibilidad horaria** que permiten adelantar o retrasar la hora de entrada y salida de los centros de trabajo.

- **Jornada continua** que permite transformar la jornada partida en jornada continuada (según las condiciones del convenio marco).

- **Promoción de medios de transporte distintos al vehículo privado:**

- **Servicio de car e-sharing** mediante el impulso de los pools de vehículos eléctricos en las principales sedes para uso de los empleados en gestiones laborales y la ampliación de su uso para uso personal en fines de semana con el objetivo de fomentar su uso, contribuir al ahorro de combustible y reducir emisiones. Así, en 2019, 23 vehículos eléctricos han dado el servicio con los que se han recorrido 108.767 km. Desde la puesta en marcha del plan en 2016 se han recorrido en total 388.864 km.

- **Servicio corporativo de taxi compartido:** Gestión integral del transporte corporativo en taxi con el objetivo de reducir emisiones, contribuir a la movilidad sostenible y segura e incrementar la digitalización y trazabilidad del servicio priorizando trayectos compartidos entre los usuarios y que estos se realicen además con ecotaxi. Desde la puesta del servicio en 2016 hasta la fecha se registraron 375.410 km recorridos, de los que un 74% se

han realizado con vehículos ECO lo que supone 11,8 toneladas de CO<sub>2</sub> evitadas. Se han realizado un total de 28.071 trayectos, de los que hay un 22% de trayectos compartidos y un 41% de los pasajeros han compartido el servicio.

- **Compart-e coche:** Aplicación digital para que los empleados de las seis sedes territoriales puedan compartir el vehículo particular en sus desplazamientos diarios entre el domicilio y el centro de trabajo.

- **E-bike** Pool de bicicletas eléctricas en las principales sedes para promocionar su uso entre los empleados. Se ha implantado el servicio de **bicicletas eléctricas** en Madrid, Barcelona, Sevilla y Zaragoza consistente en un pool corporativo de 19 vehículos a disposición de los empleados para gestiones laborales y el servicio de **patinetes eléctricos** en Madrid y Barcelona con un pool corporativo de 8 vehículos a disposición de los empleados para gestiones laborales.

- **Tarjeta transporte,** con el objetivo de 900 personas acogidas a este sistema en 2020.

## 5.1.2. Promoción e impulso de la electrificación del transporte

Este segundo objetivo estratégico promueve la electrificación del transporte, al ser la electricidad el vector energético más eficiente y no producir emisiones en su consumo. Lo que pretende este segundo objetivo, una vez reducida la



necesidad de movilidad con automóviles privados de los empleados de ENDESA con las medidas del primer eje estratégico, es que si ésta debe producirse con automóviles, éstos sean lo menos contaminantes posible jugando un papel fundamental para ello los vehículos eléctricos.

De este modo, desde el momento de lanzamiento del primer plan de movilidad sostenible de ENDESA en 2014, ésta ha demostrado con sus propios empleados y flotas, que otro tipo de movilidad, sostenible y basada en la electricidad, es posible. Las principales líneas de actuación en este eje son:

- **Gestión sostenible de la flota de ENDESA:**

Uno de los ejes de actuación de ENDESA para promover la movilidad sostenible es el referido a la gestión de su

propia flota. ENDESA desde hace años lleva implementando medidas orientadas a optimizar su flota, reduciendo el número de vehículos de combustión y promoviendo su electrificación mediante el impulso de los vehículos híbridos y eléctricos.

En 2019 ENDESA tenía una flota electrificada con un total de 93 vehículos eléctricos y 106 híbridos enchufables lo que representa un total del 10% sobre el total de la flota. Además, contaba con 559 vehículos híbridos que representa el 27% del total.

Con el fin de seguir avanzando en este ámbito, el nuevo Plan de ENDESA de Sostenibilidad 2020-2022 recoge las acciones y objetivos en relación con la gestión sostenible de la flota:

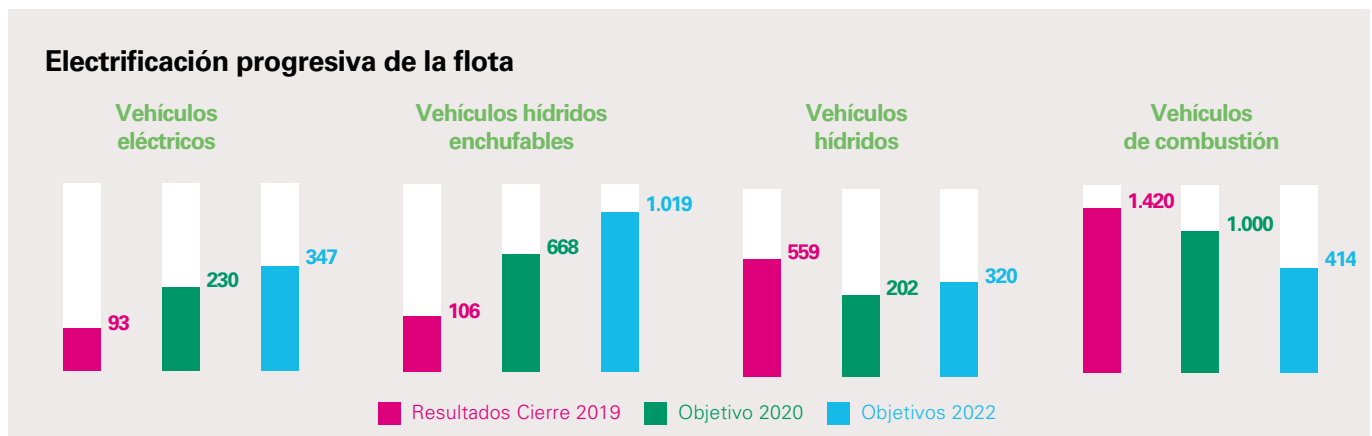
La gestión sostenible de la flota ha permitido alcanzar una reducción de

las emisiones de CO<sub>2</sub> de la flota en un 17% respecto 2017. Asimismo, se espera alcanzar una reducción de casi de un 44% en 2022, respecto al resultado de 2019.

- **Fomento del vehículo eléctrico para empleados:**

- **Desarrollo de los planes de movilidad eléctrica para empleados:**

ENDESA, en línea con su posicionamiento estratégico, donde la innovación y la sostenibilidad son ejes de actuación fundamentales, quiere involucrar a sus empleados ofreciendo soluciones específicas, dando así una oportunidad de actuar con medidas concretas que favorezcan un cambio de comportamiento a favor de una cultura energética más sostenible.



### Impacto del Plan de movilidad eléctrica de empleados 2015-2019



**1.250** vehículos eléctricos adquiridos por empleados en cinco años



**5,2%** del total de la cuota mercado de turismos eléctricos en cinco años

**CO<sub>2</sub> free**

**+5.000** toneladas de CO<sub>2</sub> netas evitadas en cinco años

Dentro del Movimiento-e, ENDESA lanzó la quinta y última Edición del Plan de Movilidad Eléctrica de Empleados el 28 de mayo de 2019, con el objetivo de que nuevos empleados se sumasen a probar las ventajas del vehículo eléctrico (VE), y con ello, reducir las emisiones contaminantes y de efecto invernadero provocadas fundamentalmente en el desplazamiento a su puesto de trabajo.

En este nuevo Plan se diseñó una propuesta de valor para el empleado compuesta por los siguientes elementos:

- Vehículos 100% eléctricos.
- Una oferta de *renting* con todo incluido que permite el acceso a un coche eléctrico durante 36 meses para vencer la barrera de la obsolescencia tecnológica.
- Incentivo económico para ayudar a la adquisición o *renting* del vehículo eléctrico a cambio de la colaboración del empleado en aspectos relacionados con Comunicación e imagen del proyecto.
- Oferta de instalación del punto de recarga doméstico de *ENDESA Soluciones Integrales* en la vivienda.
- Beneficios adicionales como el acceso preferente a un «pool» de plazas de aparcamiento reservadas a vehículos eléctricos en las sedes de trabajo y la posibilidad de recargas de emergencia.

Los resultados agregados de los cinco Planes: 2015, 2016, 2017, 2018 y 2019 suponen un total de 1.250 coches eléctricos adquiridos por empleados de la compañía, que representa un 5,2% del total del mercado de turismos 100% eléctricos de estos cinco años. Asimismo, en este mismo período se han evitado aproximadamente la emisión de

5.000 toneladas de CO<sub>2</sub>, además de contribuir a la reducción de emisiones de NO<sub>x</sub> y otras sustancias contaminantes que impactan en la salud de las personas, especialmente aquellas que viven en las ciudades.

Con esta iniciativa, los empleados de ENDESA se han convertido en embajadores de la movilidad del futuro y en referente para la sociedad, ayudando al fomento de la movilidad eléctrica y al cambio hacia unos hábitos de consumo sostenibles. En total, gracias a las cinco ediciones del plan, el 9% de la plantilla actual (más de 900 empleados) circula ya con cero emisiones. Las nuevas medidas de restricción al tráfico rodado implantadas en ciudades como Madrid o Barcelona para coches contaminantes, evidencian cada vez más la necesidad de implantar políticas de movilidad sostenible entre las que la electrificación del transporte se configura como opción clave para lograr este objetivo.

El objetivo de ENDESA no es solo fomentar estos hábitos de movilidad entre los empleados sino, a través de ellos, lanzar un mensaje a la sociedad y conseguir que la penetración del vehículo eléctrico en las ciudades sea cada vez mayor, acercando esta tecnología al resto de ciudadanos y favoreciendo la mejora de la calidad del aire en las ciudades y su correspondiente impacto en la salud.

- **Impulso de la electrificación de la flota de managers.**

ENDESA, en el marco del Movimiento-e, dispone de un plan para electrificar la flota de vehículos de representación de sus directivos. Actualmente, este segmento supone el 11% de la flota total con 226 vehículos y gracias a las medidas que integran el plan se ha conseguido que un 48% de los mismos sean ya híbridos enchufables o 100% eléctricos.

Para incentivar a los directivos a que escojan este tipo de modelos, la empresa aumenta la cuota que reciben para el *renting* y facilita la infraestructura de recarga en sus sedes. En los casos en los que la elección siga siendo un vehículo tradicional de combustión, la empresa limita las emisiones de CO<sub>2</sub> de este segmento, incluso más allá de lo marcado por las directrices europeas.

El plan de sustitución de la flota de directivos por una menos contaminante es otra de las medidas de ENDESA para desarrollar un modelo de transporte energéticamente más sostenible y poder mejorar así la calidad de vida de las ciudades, donde residirá más del 70% de la población en 2050 (hoy, el 50%).

- **Implantación de infraestructuras en los centros de trabajo:**

- **Electrificación de zonas de aparcamiento:** La sede de ENDESA en Madrid ya tiene instalados a la fecha 558 puntos de recarga para vehículos eléctricos 97 más que el año anterior y la instalación de puntos de recarga está extendida al resto de sedes.
- **Parking para bicicletas:** También se ha ampliado y mejorado el parking de bicis de los empleados en las sedes Madrid, Barcelona, Sevilla, Palma de Mallorca y Zaragoza.

Además de éstas líneas de trabajo, el plan se completa con otras acciones de gestión, como el desarrollo de planes locales de transporte, un plan de comunicación interna, en el que se incluyen la comunicación a los empleados a través del banner en la intranet, envío de una postal electrónica, un video de concienciación para informar a los empleados

de los programas que la empresa pone a su disposición así como una acción de animación que consistió en un stand a la entrada de sedes dando un zumo ecológico a quienes venían al trabajo en transporte sostenible. El plan de movilidad también contempla la evaluación del impacto ambiental de las acciones implementadas, así como con un conjunto de medidas de formación y sensibilización en materia de seguridad en la movilidad, que configuran un total de más de 20 acciones y demuestran con números que el compromiso de ENDESA con la movilidad sostenible es firme y decidido.

El desarrollo de las acciones del plan ha supuesto un 128% de consecución de los objetivos fijados para el 2019 y suponen la confirmación de que otro tipo de movilidad, basada en el cambio de uso modal y la electrificación del transporte, es ya un hecho en nuestra Compañía.

Una nueva iniciativa implantada en 2019 ha sido la **Sostenibilidad en viajes** cuyo objetivo es compensar las emisiones de los vuelos corporativos realizados anualmente con Iberia mediante la realización de actividades y proyectos que mitiguen el cambio climático.

### 5.1.2. La movilidad eléctrica de ENDESA, Proyecto Clima 2019

Los Proyectos CLIMA del Fondo de Carbono para una Economía Sostenible (FES-CO<sub>2</sub>) son proyectos de reducción de emisiones de GEI desarrollados en España. Cada año, el FES-CO<sub>2</sub>, instrumento de financiación climática del Mi-

nisterio, lanza una convocatoria para la selección de Proyectos Clima que promuevan una senda de transformación del sistema productivo español hacia un modelo bajo en carbono.

El Programa de Movilidad Eléctrica de ENDESA fue seleccionado en la Convocatoria de Proyectos CLIMA 2016 por el entonces Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente, lo que supone un importante reconocimiento a las medidas de lucha contra el cambio climático desarrolladas por la compañía. En este caso, estas medidas implican la promoción del uso de vehículos eléctricos en lugar de térmicos para los desplazamientos personales y profesionales de los empleados de ENDESA. El programa seleccionado se desarrolla en dos actividades principales: Plan de Movilidad Eléctrica de Empleados y Plan de Movilidad mediante Car e-Sharing. El objetivo de estas iniciativas es reducir emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) mediante la promoción del uso de vehículos 100% eléctricos para el desplazamiento de los empleados de ENDESA. Este reconocimiento refleja que el vehículo eléctrico juega un papel fundamental en la reducción de emisiones GEI y ayuda a España a alcanzar sus objetivos de lucha contra el cambio climático.

Al proyecto CLIMA 2016 pueden incorporarse nuevas actividades durante cuatro años (2016-2019), siempre dentro de los límites de reducciones máximas de emisiones GEI previstas para el proyecto. Eso ha permitido incorporar en 2019 las nuevas actividades del Plan de Movilidad Eléctrica y Car e-Sharing. Por lo tanto, en 2019 se ha presentado y ha sido reconocido por el Ministerio para la Transición Ecológica como proyecto Clima la nueva edición del Plan de Movilidad de Empleados, que permite

a ENDESA continuar con su apuesta por la movilidad eléctrica y con su compromiso de reducción de emisiones de GEI. Ver detalle sobre proyectos clima en apartado 1.6.2. del capítulo *Descarbonización*.

## 5.2. La apuesta de ENDESA por la movilidad eléctrica

ENDESA, dentro de su compromiso por la lucha contra el cambio climático y por la promoción de una movilidad más sostenible, apuesta por el vehículo eléctrico como herramienta clave. Por ello, la movilidad eléctrica constituye una pieza relevante de su Plan Estratégico, 2020-2022 que incluye un objetivo de 36.000 puntos de recarga de vehículo eléctrico a 2022.

En el apartado anterior ha quedado claro que la apuesta por la movilidad de ENDESA empieza por sus propios empleados y flotas que, con el éxito del Movimiento-e han demostrado que la movilidad eléctrica es ya una realidad que permite luchar contra el cambio climático y mejorar la calidad del aire en los entornos urbanos y la salud de las personas.

La expansión de la movilidad eléctrica en la sociedad presenta además una oportunidad para ENDESA, que lleva a cabo diferentes iniciativas para impulsar su desarrollo en tres direcciones complementarias con una visión 360°: promoción y divulgación, desarrollo tecnológico y oferta comercial.

## 5.2.1. Oferta de movilidad eléctrica de ENDESA para sus clientes

La movilidad eléctrica representa uno de los pilares fundamentales de ENDESA X. En este sentido ENDESA X impulsa el desarrollo del vehículo eléctrico como una de las vías principales para la lucha contra el cambio climático y promueve la movilidad eléctrica como un instrumento para facilitar un modelo energético de cero emisiones.

La Línea de Negocio de ENDESA X de **e-Mobility** desarrolla y comercializa soluciones de movilidad eléctrica para clientes residenciales, industriales, comerciales y administraciones públicas desempeñando un rol activo en este ámbito para posicionarse como el líder sectorial en movilidad eléctrica. Durante este año se han evitado 1.217 toneladas de CO<sub>2</sub> que serán compensadas en un proyecto de reforestación en Perú.

### Recarga Pública

ENDESA X en 2019 ha continuado desarrollando acciones para alcanzar los más

de 2.000 puntos de recarga de vehículos eléctricos en 2020 facilitando que cualquier vehículo eléctrico pueda desplazarse a cualquier punto de España.

En una segunda etapa (entre 2021 y 2023), se instalarán otros 6.500 nuevos puntos de recarga de acceso público en centros comerciales, parkings, cadenas hoteleras, áreas de servicio o en la vía pública para acompañar el crecimiento del mercado del vehículo eléctrico, dotando de mayor cobertura de infraestructura de recarga a las zonas urbanas y los principales nodos estratégicos de comunicación, tanto en la península como las islas; sumando un total de más de 8.500 puntos de acceso público.

En este año 2019, ENDESA X ha lanzado la nueva app ENDESA X JuicePass que permite gestionar las recargas de tu vehículo eléctrico directamente desde tu teléfono móvil, con acceso a toda la información detallada del punto de recarga, precios y horarios de acceso, podrás reservar un punto de recarga, monitorizar el detalle de tus recargas en tiempo real y acceder a tu historial de recargas y facturas.

### Recarga Privada

Adicionalmente, ENDESA X continúa comercializando propuestas de valor

end-to-end para el despliegue de la recarga privada de vehículo eléctrico, ofreciendo soluciones de movilidad eléctrica para los clientes residenciales, empresariales y comerciales, así como los de la administración pública; ya con nuestra tecnología avanzada incluida en la familia de equipos Juice, como los equipos de recarga JuiceBox, JuicePole, JuicePump, etc.

ENDESA X ha desarrollado infraestructuras de recarga para uso doméstico pensadas para los propietarios particulares de vehículos eléctricos. El hogar es el punto de recarga principal, donde el coche eléctrico puede recargarse durante las pausas prolongadas, en especial durante la noche.

Para las empresas, ENDESA X ofrece una solución completa que incluye desde la instalación, el suministro de los equipos, el mantenimiento asociado de la infraestructura, hasta la gestión telegestionada con toda la información del uso de la infraestructura de recarga.

ENDESA X cuenta con una propuesta completa para la Administración Pública para dar el mejor servicio a los usuarios, asesoramiento, instalación, infraestructura de recarga, mantenimiento etc. Todo gestionado desde un centro de control con monitorización para que el servicio siempre esté disponible.



# Cadena de suministro

2.427

millones de € en compras de materiales y servicios

6.115

proveedores prestaron servicios a ENDESA

1.118

proveedores calificados en los últimos 4 años

100%

de los contratistas en España y Portugal han recibido formación en Seguridad y Salud Laboral



## Cumplimiento del PES 2019-2021

| Línea de actuación  | Objetivo 2019 | Resultado 2019 | Acciones a destacar  |
|---|---------------|----------------|--|
| Compras realizadas a proveedores calificados (% volumen compras)                                      | 80%           | 80,6%          |  |
| % de las calificaciones realizadas a proveedores en las que se verifican aspectos de Derechos Humanos | 85%           | 89%            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Desde 2017 requisitos de calificación en sostenibilidad que incluyen la evaluación en derechos humanos, medio ambiente, y seguridad y salud laboral.</li> </ul> |
| % de las calificaciones realizadas a proveedores en las que se verifican aspectos ambientales         | 85%           | 89%            |  |
| % de las calificaciones realizadas a proveedores en las que se verifican aspectos SSL                 | 85%           | 89%            |  |
| Evaluación del desempeño de los proveedores (% volumen compras)                                       | 65%           | 35%            |  |
| Contratistas evaluados por aspectos sociales, éticos y ambientales                                    | 15%           | 11%            |  |

### Cadena de suministro

# 1. Gestión responsable de la cadena de suministro

102-9 414-1

## 1.1. Resultados en 2019

En 2019, el número de proveedores con los que ha trabajado ENDESA ha sido de 6.115, incluyendo esta cifra el total los proveedores objeto de compras delegadas.

El importe de las compras a proveedores ha disminuido un 8% respecto al

dato de 2018, alcanzando los 2.427 millones de euros.

EU17

Asimismo, el número de días trabajados por contratistas o subcontratistas involucrados en actividades de construcción,

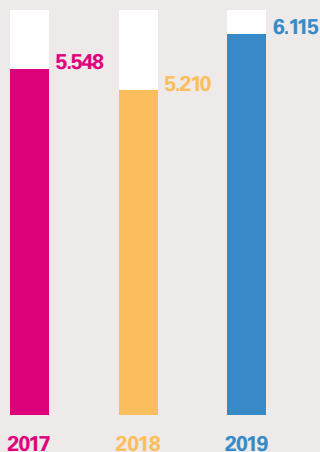
operación y mantenimiento en 2019 fue de 4.250.399, lo que representa una disminución del 3,42% respecto a 2018.

403-9 102-8

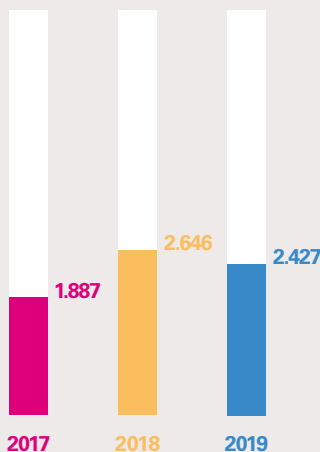
El número total de horas trabajadas por contratistas en 2019 fue 34.003.191.

### Número de proveedores de ENDESA en España y Portugal

Número de proveedores



Valor de las compras a proveedores (millones de euros)



Valor de las compras a los principales proveedores de ENDESA en 2019

Valor de las compras a los 15 mayores proveedores

**952.450**  
(miles de euros)

Valor de las compras a los 15 mayores proveedores

**39,2%**  
(% sobre total)

Valor de las compras a los 50 mayores proveedores

**1.394.733**  
(miles de euros)

Valor de las compras a los 50 mayores proveedores

**57,46%**  
(% sobre total)

## 1.2. Compromiso con los proveedores locales

102-9 204-1

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 consonancia con

3. Pilares

nuestro compromiso con ellos, el 82% del presupuesto consumido, 1.900 millones de euros, se ha dedicado a estos proveedores, entendiendo por

tales a aquéllos que se han constituido en España y Portugal. En 2019, los contratos por importes superiores a 1 millón de euros que fueron adjudica-

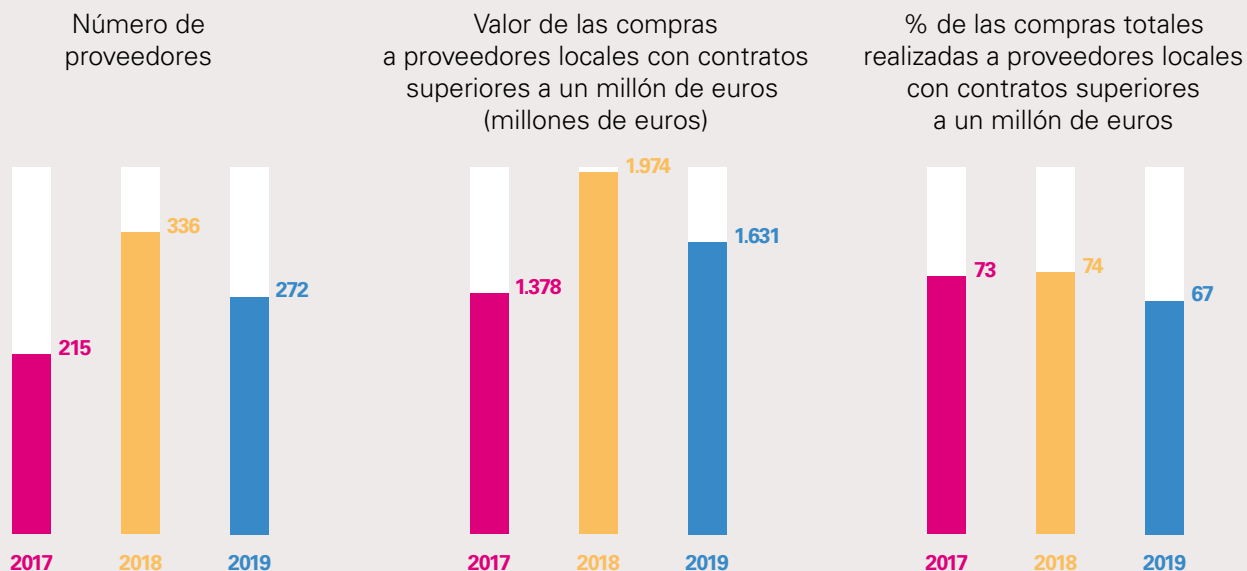
dos a proveedores locales alcanzaron los 1.631 millones.

En los contratos relacionados con los servicios de mantenimiento en nuestros

Centros de Producción, se contemplan cláusulas contractuales específicas, mediante las cuales, el contratista se compromete a emplear, además del personal de transferencia estrictamente necesario

y en cumplimiento de las especializaciones requeridas, a contratar a técnicos y personal laboral del área local, de conformidad con las leyes vigentes y las disposiciones de las autoridades competentes.

### Compras a proveedores locales\* con contratos superiores a 1 millón de euros

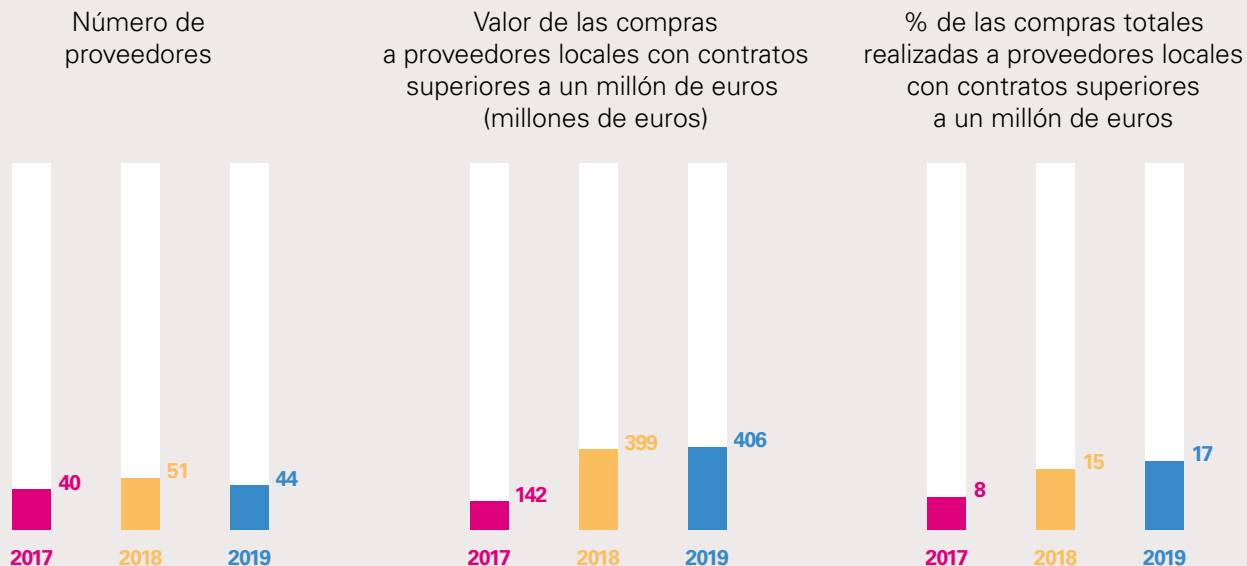


\* Los proveedores locales son proveedores de materiales, productos y servicios localizados en el mismo mercado geográfico en el que actúa la organización, es decir, no se realiza pago internacional al proveedor.

Con el propósito de generar valor a los proveedores locales de los países en los que ENDESA está presente, el porcentaje

de compras con contratos superiores a 1 millón de euros que se realizaron a proveedores extranjeros supuso el 17% en 2019.

### Número de proveedores extranjeros en cada país superiores a 1 millón de euros





## 1.3. El proceso integral de compras en ENDESA

103-1 Enfoque de gestión Prácticas de adquisición

103-2 Enfoque de gestión Prácticas de adquisición

103-3 Enfoque de gestión Prácticas de adquisición

102-9

Todos los contratos de ENDESA incluyen en sus Condiciones Generales cláusulas específicas sobre el compromiso de las contrapartes con los derechos humanos, la seguridad de las personas, el medio ambiente y la corrupción.

Con el fin de promover la gestión responsable en la cadena de suministro, ENDESA dispone de un proceso integral de compras, en el cual se requiere que los proveedores sean calificados de acuerdo a criterios de sostenibilidad (ambientales, sociales, éticos, integri-

dad, derechos humanos) además de a criterios técnicos y económicos, con carácter previo al proceso de licitación y a la formalización del contrato. Finalmente, una vez que se ha prestado el servicio, se evalúa su nivel de cumplimiento y de desempeño en dicha prestación.

102-9

### El proceso integral de compras en ENDESA



## 1.4. Requisitos de sostenibilidad en la contratación

|   |   |   |
|---|---|---|
| 103-1 Enfoque de gestión trabajo infantil                             | 103-2 Enfoque de gestión trabajo infantil                             | 103-3 Enfoque de gestión trabajo infantil |
| 103-1 Enfoque de gestión trabajo forzoso u obligatorio                | 103-2 Enfoque de gestión trabajo forzoso u obligatorio                |   |
| 103-3 Enfoque de gestión trabajo forzoso u obligatorio                | 103-1 Enfoque de gestión evaluación social de los proveedores         |   |
| 103-2 Enfoque de gestión evaluación social de los proveedores         | 103-3 Enfoque de gestión evaluación social de los proveedores         |   |
| 414-1   | 103-1 Enfoque de gestión evaluación medioambiental de los proveedores |   |
| 103-2 Enfoque de gestión evaluación medioambiental de los proveedores |   |   |
| 103-3 Enfoque de gestión evaluación medioambiental de los proveedores | 308-1   | 408-1                                     |
|   | 409-1   | 412-3                                     |

ENDESA prevé cláusulas contractuales específicas sobre la protección de los derechos humanos en todos los contratos, según la séptima edición de las Condiciones Generales de Contratación Globales del Grupo Enel (CGC), las cuales se aplican al 100% de los contratos. Con dichas cláusulas contractuales, la empresa requiere a sus contratistas, proveedores y subcontratistas, el respeto y la protección de los derechos humanos reconocidos internacionalmente, así como el respeto de las obligaciones éticas y sociales en términos de: protección del trabajo infantil y de las mujeres, igualdad de trato, prohibición de discriminación, libertad sindical, asociación y representación, trabajo forzoso, salud, seguridad y protección ambiental, con-

diciones sanitarias y también condiciones regulatorias, retributivas, contributivas, de seguros e impuestos. Además, los proveedores deben comprometerse a adoptar e implementar los 10 principios del Pacto Mundial y asegurarse de que están satisfechos en el desempeño de todas sus actividades, ya sean realizadas por sus empleados o por subcontratistas. Además, los proveedores deben comprometerse a cumplir con los principios contenidos en el Código Ético de ENDESA o en cualquier caso, guiarse por principios equivalentes a los de ENDESA en la gestión de su negocio.

Además se aplican los convenios de la «Organización Internacional del Trabajo» o la legislación vigente en el país

en el que deben llevarse a cabo las actividades, si éstas fueran más restrictivas.

En este contexto, ENDESA se reserva el derecho de llevar a cabo cualquier actividad de control y monitoreo destinada a verificar el cumplimiento de las obligaciones anteriores tanto por parte del contratista como por los subcontratistas o personas designadas por el mismo para la ejecución del contrato, y resolver de inmediato el contrato en caso de violaciones comprobadas de las obligaciones antes mencionadas (con gran atención a las violaciones de los principios del Pacto Mundial y cualquier forma de violación, incluso indirecta, de los derechos humanos).

## 2. Calificación de proveedores

414-1 409-1 412-1 308-1

ENDESA ha establecido un sistema de calificación de proveedores que permite una cuidadosa selección y evaluación de las empresas que deseen participar en los procedimientos de adquisición a través de la evaluación de los requisitos técnicos, económicos, financieros, legales, ambientales, de seguridad, derechos humanos y éticos, y requisitos de honorabilidad, con el fin de garantizar el nivel adecuado de calidad y fiabilidad en el caso de adjudicación de contratos en el sector energético.

Antes de iniciar una relación con contrapartes en el ámbito del Trading o del desarrollo de proyectos, ENDESA verifica mediante un procedimiento de Chequeo de Contraparte (KYC-Know Your Customer), la honorabilidad de las mismas, admitiéndose sólo aquellas cuyos estándares están en línea con los de la Compañía.

El proceso de calificación funciona mediante el uso de grupos de mercancías (GM): cada proveedor está calificado en relación con uno o más GM específicos y la calificación se asigna al proveedor sólo cuando cumple con todos los requisitos definidos para cada GM. Estos requisitos varían de acuerdo con las implicaciones y los riesgos específicos asociados a cada grupo, por ejemplo, para un grupo de productos ambientales, en general, se requiere la certificación ISO14001, mientras que para GM relacionados con las «obras», la posesión de un sistema de gestión OHSAS18001.

En 2019, ENDESA, como parte del Grupo Enel, se ha beneficiado del análisis profundo del árbol de grupos de productos (GM) realizado a nivel mundial: involucrando a Global Procurement, unidades de negocios (H&S, Environmental Manager, Sustainability) mediante un mapeo de las actividades incluidas en cada GM y asignando un nivel de riesgo para cada argumento (seguridad, medio ambiente, derechos humanos, gasto, proveedor no reemplazable, etc.). Después de la evaluación de riesgos mencionada anteriormente, cada GM se agrupará en diferentes familias asociadas con el riesgo evaluado relacionado.

Todos los Grupos de Mercancías han sido categorizados en tres tipologías en función de su riesgo en cada una de ellas (reputación, seguridad laboral, ambiental y técnico). Las tres categorías son Advanced, Standard y Fast Track. Dentro de los distintos Grupos de Mercancías, se han identificado algunos como «Alto Riesgo» sobre la base de criterios preestablecidos.

El Sistema de calificación, que se rige por el procedimiento interno OP 162, se creó de conformidad con las leyes y regulaciones locales y de la UE.

El proceso de calificación requiere la presentación de una serie de documentos (auto-certificación sobre la posesión de requisitos generales, estados financieros, certificaciones, etc.) y, entre otras cosas, la adhesión a los principios expresados por el Código Ético, el Plan

de Tolerancia Cero con la Corrupción, Política de Derechos humanos y el Pacto Mundial, con referencia específica a la ausencia de un conflicto de intereses (incluso potencial).

Los contratistas que ya están incluidos en el Registro de Proveedores Calificados de ENDESA son monitorizados constantemente, también a través del uso de bases de datos externas, con referencia a eventos relacionados con la propia compañía y sus principales exponentes.

El sistema de calificación representa:

- una garantía para ENDESA, ya que constituye una lista actualizada de temas con una confiabilidad comprobada (legal, económico-financiera, técnico-organizativa, ética y de seguridad) en la cual basarse;
- la posibilidad, en cumplimiento de la normativa vigente en la materia, de que los proveedores, sean consultados en las licitaciones de contratación emitidas por las empresas del Grupo.

A finales de 2019, el Sistema de Calificación de Proveedores se había implantado en 577 familias de compras, 241 familias de ámbito Global (calificación internacional), y en 336 de ámbito local en ENDESA. En 2019 se han contabilizado 189 nuevos contratistas cuya suma de contratos supera la cantidad de 1.5 millones de euros (172 locales y 17 extranjeros). Adicio-

nalmente, en 2019 se han verificado aspectos de integridad, corrupción y soborno mediante al servicio externo World Check One de Thomson Reuters a 1.495 proveedores.

308-1

Por otro lado, dentro del proceso de calificación de proveedores de familias locales de ENDESA, durante 2019 se han analizado un total de 181 proveedores en materia de derechos humanos y conducta ética mediante el análisis de un cuestionario dispuesto a tal efecto en el circuito de calificación, de los cuales 14 eran significativos.

## Sostenibilidad en la cadena de suministro

414-1

El objetivo de ENDESA es seleccionar a los mejores contratistas en términos de seguridad y salud, medio ambiente, y derechos humanos. Con este fin, en septiembre de 2016, las Compras Globales del grupo adoptaron un «Modelo de Evaluación Global para los Requisitos de Sostenibilidad», identificando los factores de riesgo de sostenibilidad en la cadena de suministro a través del mapeo del nivel de riesgo de los diversos Grupos de Mercancías: define un modelo operativo preciso que se aplicará a nivel global para evaluar la posesión de los requisitos de sostenibilidad por parte de contratistas de obras, servicios y suministros que se deseen calificar para el registro o renovar su calificación. Esta Nota de operación proporciona varias categorías de control:

Seguridad Laboral, Medioambiente, Derechos Humanos. Todos estos temas se refieren a estándares de calidad, como por ejemplo, la posesión de la certificación OHSAS 18001 o la ISO 14001.

Por lo tanto, como parte del proceso de calificación, para acceder al registro de proveedores de ENDESA, el proveedor debe someterse a una evaluación específica y obligatoria sobre los requisitos ambientales, los requisitos de salud y seguridad y los requisitos sobre derechos humanos. Estas evaluaciones se agregan a las verificaciones económicas, financieras, legales y técnicas habituales. En la práctica, se solicita al proveedor que rellene unos cuestionarios y envíe la documentación de respaldo adecuada para evaluar, por ejemplo, el sistema de gestión del proveedor y los índices de accidentalidad, el cumplimiento efectivo de sus políticas en cuestiones relacionadas con el respeto a los derechos humanos (por ejemplo, inclusión y diversidad, protección y privacidad de los trabajadores, verificación de su cadena de suministro, trabajo forzado / trabajo infantil), así como respeto por los temas de sostenibilidad ambiental y salud y seguridad en el trabajo. En el caso de actividades consideradas de alto riesgo para la seguridad o el medio ambiente, se prevé una auditoría in situ para la verificación de estos aspectos.

Adicionalmente, en lo referido a la seguridad de las personas y el medio ambiente, ENDESA realiza acciones de sensibilización con sus contrapartes y revisa la aplicación de sus principios en los trabajos ejecutados para la Compañía.

Sólo con un juicio general positivo, el proveedor podrá quedar calificado en el Registro de Proveedores (o permanecerá en el caso de estar previamente

calificado) y podrá ser tenido en cuenta para participar en los procedimientos de compras del Grupo.

La evaluación es obligatoria tanto para los nuevos proveedores que califican como para los que ya están calificados.

Si, por otro lado, el juicio resultara negativo, la solicitud de calificación sería rechazada y el contratista no podrá ser consultado sobre las ofertas del Grupo.

La evaluación de los requisitos de sostenibilidad individuales descritos anteriormente, derechos humanos, salud y seguridad y medio ambiente, contribuye a la evaluación general de la admisión o no admisión, de dicha empresa al sistema de calificación de ENDESA.

En el caso de que la no admisión sea reconocida como resultado, por ejemplo, de un juicio ambiental negativo, el proveedor puede presentar una nueva solicitud de calificación en una fecha posterior, cargando los datos actualizados y las evidencias del Plan de Mejora adoptado.

También, en el sistema de incentivos colectivos, los objetivos vinculados a las cuestiones de sostenibilidad generalmente se prevén tanto para los gerentes como para los empleados.

Los aspectos de sostenibilidad, que siempre han sido importantes para ENDESA, han permitido seleccionar a los mejores socios. Sin duda, esto tiene una repercusión positiva en el desempeño contractual (eficiencia de los tiempos de contrato y desempeños relacionados), con efectos económicos positivos. Además, la actitud «sostenible» de ENDESA da más confianza a los clientes, usuarios e inversores, cada vez

## Crecimiento del sistema de calificación de proveedores

Total de calificaciones realizadas:

**1.658**

que corresponden a un total de

**1.118**

proveedores calificados.

El importe de compras a proveedores calificados ha alcanzado el

**89%**

del volumen de compras realizadas.

Evolución de 2019:

**258**

nuevas calificaciones realizadas.

**220**

nuevos proveedores calificados.

**997**

procesos de calificación a proveedores han revisado requisitos de seguridad laboral, lo que supone: 89% de las calificaciones revisadas.

**998**

procesos de calificación a proveedores han revisado requisitos medioambientales, lo que supone: 89% de las calificaciones revisadas.

No se ha identificado ningún proveedor con impacto social negativo.

más confiados en considerar a ENDESA como Proveedor y/o invertir en el Grupo.

Con el fin de promover la mejora continua en la gestión responsable de la cadena de suministro, ENDESA ha revisado y mejorado los requisitos de sos-

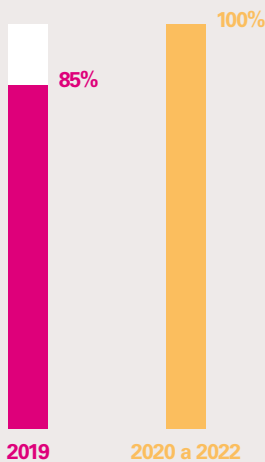
tenibilidad establecidos en el proceso de calificación de proveedores. De este modo, se han actualizado los requisitos de seguridad laboral, medioambiente e integridad, además de la implantación de un nuevo requisito relativo a Derechos Humanos.

En este nuevo contexto, ENDESA se ha fijado los siguientes objetivos en su Plan de ENDESA de Sostenibilidad 2020-2022, relativos a la verificación de los criterios de sostenibilidad en el sistema de calificación de proveedores de acuerdo al nuevo sistema:

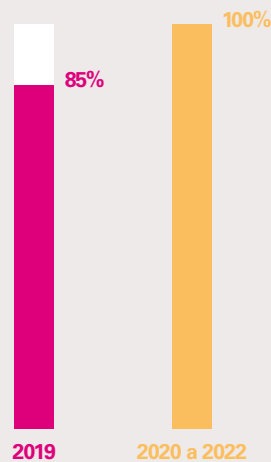
## Objetivos del sistema de calificación de proveedores

Porcentaje de las calificaciones realizadas a proveedores en las que se verifican aspectos de:

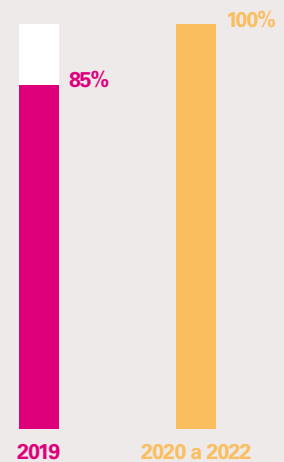
Derechos Humanos



Seguridad Laboral



Medio ambiente



Nota: Objetivos establecidos de acuerdo al nuevo sistema del Grupo ENEL para la verificación de aspectos de sostenibilidad en el proceso de calificación de proveedores.

Dentro del proceso de evaluación de los requisitos de sostenibilidad se prevé la realización de auditorías de profundización, que pueden conllevar incluso visitas «on site», para verificar el cumplimiento de los requisitos exigidos para trabajar con ENDESA.

Este proceso se complementa a través del sistema de Suppliers Performance Management, dirigido a realizar un seguimiento del desempeño de los proveedores durante el periodo de prestación

del servicio. La puntuación obtenida en el proceso puede servir como incentivo para procesos de licitación futuros y para mantener las relaciones contractuales.

A través de estos sistemas (calificación de proveedores y SPM – Suppliers Performance Management), ENDESA establece un diálogo continuo con sus proveedores y permiten identificar oportunidades de mejora, las cuales requieren de la implantación de planes de acción por parte de los proveedores para

mantener la calificación y, por tanto, seguir siendo proveedor de ENDESA. Estos planes pueden incorporar actuaciones dirigidas a mejorar su desempeño ambiental en la prestación del servicio, a garantizar el estricto cumplimiento y respeto de los derechos humanos o desplegar sistemas de gestión de la seguridad de sus trabajadores con la máxima rigurosidad y excelencia.

Para más información: <https://globalprocurement.enel.com/es.html>

414-1 414-2 308-1 308-2

#### Evaluación de proveedores según criterios

|   | Medioambientales | Sociales |
|---|------------------|----------|
| % nuevos proveedores evaluados  | 98%              | 98%      |
| Nº de proveedores evaluados   | 177              | 177      |
| Nº de proveedores identificados con impactos negativos  | 0                | 0        |
| % de proveedores con impactos negativos con los que se han acordado medidas de mejora como consecuencia de una evaluación | 0                | 0        |
| % de proveedores con impactos negativos con los que se ha terminado la relación como consecuencia de la evaluación        | 0                | 0        |

## 3. Selección de proveedores. La k de sostenibilidad

414-1 409-1 412-1

Acionalmente a lo expuesto con anterioridad para el proceso de calificación de proveedores, consciente de la relevancia de extender su compromiso con la sostenibilidad a la cadena de suministro, ENDESA comenzó en 2018 a aplicar criterios de sostenibilidad en las

licitaciones de productos y servicios, afianzando en 2019 la utilización de una biblioteca de indicadores sociales, ambientales, éticos y de seguridad laboral, de entre los que se seleccionan para cada licitación, los más ajustados a la naturaleza del producto o servicio licitado,

siendo el desempeño de los potenciales proveedores respecto de esos indicadores tomado en cuenta y valorado, junto con la propuesta económica y técnica.

Esta metodología se ha empleado ya en 284 contratos a lo largo del año 2019

(más de 650 millones de euros), y se espera que en 2020 al menos el 50% del importe contratado incluya algún indicador relacionado con la sostenibilidad.

Periódicamente, y en particular en los últimos dos años, se han organizado reuniones con los Contratistas sobre temas de sostenibilidad, realizándose diversos workshops con más de 700 proveedores.

Asimismo, periódicamente se publican artículos en el sitio web de Compras Globales, destacando el compromiso de ENDESA con los temas de sostenibilidad.

Además, ENDESA, anualmente, como parte del Plan de sostenibilidad del grupo, incluye objetivos específicos en la cadena de suministro. Por ejemplo: «Integración, fortalecimiento y homo-

geneización de temas ambientales, de seguridad y derechos humanos en los procesos de calificación de proveedores y evaluación del desempeño», «Promoción de actividades de información con proveedores», y «Desarrollo de proyectos en línea con los principios de la Economía Circular», para tener en este último caso una aproximación de «Cero residuos» y extenderla sucesivamente a las actividades del negocio.

## 4. Integridad y lucha contra la corrupción

103-1 Evaluación social de los proveedores

103-2 Evaluación social de los proveedores

103-3 Evaluación social de los proveedores

414-2

ENDESA se adhiere al Pacto Mundial y, en cumplimiento del décimo principio, pretende continuar su compromiso de combatir la corrupción en todas sus formas. Por lo tanto, prohíbe el uso de cualquier intención, oferta o solicitud de pago ilícito, monetario o de otra índole, a fin de obtener una ventaja en las relaciones con las partes interesadas, y esta prohibición se extiende a todos sus empleados. El Contratista declara reconocer los compromisos asumidos por ENDESA y se compromete a no hacer uso de ninguna oferta o solicitud de pagos ilegal en la ejecución del contrato en interés de ENDESA y/o en beneficio de sus empleados.

En caso de incumplimiento de estas obligaciones, la empresa se reserva el derecho de rescindir el contrato y solicitar una compensación al contratista.

También se prevén compromisos contractuales para los contratistas, proveedores y subcontratistas de ENDESA destinados a implementar conductas contrarias a cualquier forma de corrupción y extorsión, e implementar conductas preventivas para no perjudicar el medio ambiente, alentando iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental y el desarrollo y difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

En 2006, la Junta Directiva de ENDESA aprobó una disposición descriptiva de las medidas anticorrupción: el Plan de Tolerancia Cero contra la Corrupción, desarrollado con la colaboración y supervisión de Transparency International. Este Plan se une al Código Ético y el Modelo Organizativo, y se convierte en un análisis en profundidad sobre el tema

de «corrupción», destinado a investigar y promover acciones en el campo social, y para justificar la adhesión de ENDESA al Pacto Mundial y la PACI (Pact Against Corruption Initiative).

En particular, en cumplimiento del décimo principio del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, según el cual «las compañías están comprometidas a combatir la corrupción en todas sus formas», ENDESA tiene la intención de continuar su compromiso de combatir la corrupción, en todas sus formas, directas e indirectas, aplicando los principios declinados en su Sistema de Gestión Anticorrupción, sobre la base de los siguientes pilares: el Plan de Tolerancia Cero a la Corrupción, el Código Ético, los Modelos de Prevención de Riesgos Penales implementados de acuerdo con

la legislación aplicable sobre responsabilidad, el Programa de Cumplimiento Global así como los riesgos reputacionales, asociados con la responsabilidad penal de las empresas.

ENDESA, reforzó los controles relacionados con el cumplimiento de los requisitos de integridad de los proveedores, en los grupos de artículos y contratos más sensibles a este aspecto.

A este respecto se aprobó con fecha de 26/10/2016, el procedimiento organizati-

vo número 209, «comprobación de los requisitos de honorabilidad».

Las directrices operacionales de la empresa están diseñadas para fortalecer el sistema de control existente en la cadena de suministro a través de una acción más eficaz contra la corrupción, y en particular en lo relativo a las siguientes materias:

- El establecimiento de criterios específicos para verificar en los documentos los requisitos legales y de honorabilidad,

homogéneos y aplicables al proceso de compras (desde la fase de cualificación hasta la adjudicación de cada contrato).

- La identificación de los métodos operativos de verificación, encaminados a fortalecer las herramientas de prevención disponibles y diseñados para influir de manera racional, orgánica y determinada sobre las oportunidades de corrupción y los factores que favorecen la difusión.
- Promoción de una cultura generalizada de respeto de las normas éticas.

## 5. Cumplimiento de los derechos humanos

414-1

412-1

412-3

103-1 Evaluación social de los proveedores

103-2 Evaluación social de los proveedores

103-3 Evaluación social de los proveedores

ENDESA considera a cada proveedor potencialmente en riesgo desde el punto de vista de los derechos humanos. Por este motivo, tanto en la fase de calificación como en la fase de licitación, y en los estándares contractuales «Condiciones generales de contratación del Grupo Enel», la compañía es evaluada, seleccionada y monitoreada en base a:

- la adhesión voluntaria a los 10 Principios del Pacto Mundial, a la implementación del Código Ético de Enel, el Modelo de Organización, el Plan Tolerancia Cero contra la Corrupción y la Política de Derechos Humanos.
- la existencia o no de delitos contra personalidades individuales, como la reducción o el mantenimiento de la esclavitud o la servidumbre, la prostitución infantil,

la utilización de niños en la pornografía, la posesión de pornografía infantil, iniciativas de turismo destinadas a explotar la prostitución infantil, la trata de personas, y la compra y venta de esclavos.

En 2019 se han contabilizado 223 contratistas significativos que superan la cantidad de 1,5 millones de euros, (188 locales y 35 extranjeros).

Todos los contratos incluyen cláusulas sobre derechos humanos, relativas a Pacto Mundial y Normativa Ética (cláusulas 26 y 27) con el objetivo de obtener un compromiso formal de Socios y Proveedores para cumplir con las obligaciones legales relacionadas con la protección del trabajo infantil, la salud y la seguridad del niño y la mujer, y las condiciones de seguridad, igualdad de oportunidades, la prohibición

de la discriminación, el abuso y el acoso, derechos sindicales y libertad de asociación y representación, el trabajo forzado, la seguridad y la protección del medio ambiente, las condiciones sanitarias higiénicas, así como el cumplimiento con la legislación vigente en materia de salarios, pensiones y contribuciones a la seguridad social, seguros, impuestos, etc., en relación con todos los trabajadores empleados con cualquier objeto para la ejecución del Contrato. Además, en todos los contratos estipulados a partir del segundo semestre de 2016, se inserta la Cláusula de Honorabilidad prevista en el Procedimiento Organizativo «Verificación de los Requisitos de Honorabilidad», orientada a obtener un compromiso formal por parte de los socios y proveedores de respetar las obligaciones asumidas por ENDESA y por las compañías controladas directa o indirectamente



por ella, en el Código Ético, en el Plan de Tolerancia Cero contra la Corrupción (Plan TZC), en la Política de Derechos Humanos y para adherirse a principios equivalentes en la realización de negocios y la gestión de relaciones con terceros.

ENDESA, supervisa constantemente los riesgos actuales y potenciales relacionados con la actividad a lo largo de su cadena de suministro. Por ejemplo, en 2016 se inició una investigación interna para verificar el respeto de los Derechos Humanos a lo largo de la cadena de su-

ministro de proveedores de productos que contienen o usan COBALTO: se realizaron análisis en profundidad y entrevistas con los principales proveedores, y se han introducido cláusulas contractuales específicas para mitigar el riesgo de explotación infantil, trabajo forzoso en ciertas áreas consideradas en riesgo.

Con este criterio, basado en cláusulas contractuales, el 100% de las operaciones habrían sido sometidas a revisión o evaluación de impacto sobre los Derechos Humanos.

**Contratos de aprovisionamiento de materiales y servicios que incluyen cláusulas sobre Derechos Humanos**

|  | Año         | España y Portugal |
|--|-------------|-------------------|
| Contratos significativos* que incluyen cláusulas sobre derechos humanos (Nº) | 2017        | 288               |
|  | 2018        | 248               |
|  | <b>2019</b> | <b>223</b>        |
| Contratos significativos* que incluyen cláusulas sobre derechos humanos (%)  | 2017        | 100%              |
|  | 2018        | 100%              |
|  | <b>2019</b> | <b>100%</b>       |

\* Se consideran significativos los contratos superiores a un millón de euros

Por otro lado, durante 2019 se ha obtenido un 89% en la cobertura sobre los criterios específicos de evaluación en materia de Derechos Humanos dentro de los procesos de calificación de proveedores, superando el objetivo que había del 85% para este año. De la evaluación de los cuestionarios específicos en materia de Derechos Humanos durante el proceso de calificación, no se han detectado impactos negativos significativos, ni quejas, por lo que tampoco se han tenido que adoptar medidas.

Con el fin de medir el grado de madurez de la empresa en relación a los principios éticos relacionados con el respeto de los Derechos Humanos y con la prohibición del trabajo infantil o forzado, ENDESA examina el rendimiento y la calidad organizativa y de gestión de la empresa, conforme con las directrices

emanadas por organismos supranacionales como el Pacto Mundial de Naciones Unidas y CHILDREN RIGHTS AND BUSINESS PRINCIPLES.

En función de la información y de los documentos suministrados por la empresa, se analizan las siguientes áreas:

1. Certificaciones.
2. Procedimientos en curso.
3. *Disclosure*.
4. Inclusión y diversidad.
5. Tutela y privacidad.
6. Libertad de asociación.
7. Trabajo infantil/forzado.
8. Proveedores.
9. Impacto en las comunidades.

Dentro del proceso de evaluación de los Requisitos de Derechos Humanos, después del análisis de los documentos,

podría surgir la necesidad de realizar una eventual Auditoría de profundización, que puede ser de:

- Integración de documentos: solicitud de aclaraciones acerca de la documentación ya presentada y/o requerimiento de otros eventuales documentos, entrevistas telefónicas, reuniones de la empresa en la sede social, etc.
- Auditoría en la empresa: visita a las instalaciones de la empresa.

Desde la entrada en vigor de los requisitos de sostenibilidad, en abril de 2017, se han analizado un total de 1.118 procesos de calificación activos (locales y globales con ámbito de aplicación España), mediante el análisis de un cuestionario dispuesto a tal efecto en el circuito de calificación.

## 6. Gestión ambiental

103-1 Enfoque de gestión evaluación ambiental de los proveedores

103-2 Enfoque de gestión evaluación ambiental de los proveedores

103-3 Enfoque de gestión evaluación ambiental de los proveedores

308-1 308-2

En la normativa contractual del Grupo, en las «Condiciones Generales de Contratación (CGC)», existen cláusulas que requieren del cumplimiento de la normativa sobre Medio Ambiente. Por ejemplo, el art. 12.3 establece que «Además, el Contratista debe tener un conocimiento profundo de la legislación sobre salud, seguridad en el trabajo y medio ambiente en vigor y sobre la actividad a realizar, y la documentación relativa que se presentará a ENDESA en Cumplimiento de la legislación y normativa empresarial. Además, el artículo 24 (Protección del medio ambiente) de los CGC antes mencionados establece que «El Contratista se compromete a adoptar las medidas adecuadas para garantizar el cumplimiento de sus obligaciones ambientales en virtud de la legislación aplicable».

Para garantizar el cumplimiento de los requisitos ambientales y monitorear constantemente el estado de cumplimiento de sus obligaciones, ENDESA se reserva el derecho de llevar a cabo las actividades de monitoreo de sus contratistas y de rescindir el contrato en caso de que se produzcan violaciones. Gracias a los procedimientos de Monitoreo, se establece un diálogo continuo entre ENDESA y sus proveedores, lo que, en caso de críticas o deficiencias, conduce a la definición de acciones de mejora compartidas con un objetivo de colaboración y no sancionador. En casi

todos los casos, se mejora el rendimiento de la empresa. Además, en algunos procedimientos de compras, se puede asignar un coeficiente de reconocimiento a través de una sostenibilidad técnica «K» sostenibilidad técnica, recompensando los aspectos ambientales: por ejemplo, huella de carbono, limitación en el uso de gas SF<sub>6</sub>.

También en el contexto del proceso de calificación, ENDESA ha introducido, para el acceso al Registro de Proveedores, una evaluación de requisitos ambientales específica y obligatoria que se agrega a la habitual económico-financiera, legal, técnica, así como a aquellas de seguridad y salud y los de derechos humanos. Además, gracias al Sistema de calificación de proveedores y a las actividades de verificación en campo, el proveedor es monitoreado constantemente también en el respeto de los requisitos ambientales.

El proceso utilizado para evaluar los recursos y los posibles riesgos ambientales de una empresa contratista de ENDESA se describen en la nota operativa específica. En particular, el contratista de ENDESA debe completar un Cuestionario en el que debe indicar las certificaciones ambientales y los sistemas de gestión ambiental que ha proporcionado, así como también otra información útil para la evaluación.

ENDESA evalúa si las empresas contratistas poseen los requisitos medioambientales solicitados, examinando el rendimiento y la calidad organizativa y de gestión de las empresas en materia de Responsabilidad Medioambiental, en función de diversa información y de los documentos enviados por la empresa.

Específicamente ENDESA comprobará que la empresa:

- Haya implementado un modelo de organización y de gestión conforme con los requisitos medioambientales del país en el cual opera.
- Realice actividades de formación en materia de gestión medioambiental.
- Posea una estructura para la implementación y gestión del medio ambiente (un equipo para la gestión medioambiental).
- Disponga de procedimientos integrados en el propio sistema de gestión de calidad, relativos a la formación del personal y ejecución de controles estándar en ámbito medioambiental.
- Mantenga actualizado el registro de los accidentes medioambientales, los procedimientos de análisis de los accidentes, las acciones correctivas y la estadística de los mismos.

- Disponga y actualice el documento empresarial de Evaluación de los Aspectos Medioambientales relativo a sus propias actividades conforme a los requisitos medioambientales del país en el cual opera.

Los criterios de evaluación ambiental difieren según la categoría del producto. A cada grupo de mercancías se le ha asignado un nivel de riesgo de 1 a 3. Para los grupos de riesgo ambiental alto siempre se requiere tener la certificación ISO 14001 o equivalente. Además, para estas categorías de productos, se prevé una auditoría en campo y en las oficinas del contratista.

Después del análisis del documento, se podría considerar necesario una auditoría en profundidad, en la sede de la empresa (Visita a la oficina) y / o en campo. Las auditorías ambientales son

realizadas por personal especializado de ENDESA o por terceros.

En ambas visitas la empresa será evaluada sobre las principales áreas de atención en materia Medioambiental:

- Estructura organizativa y Sistema de gestión.
- Evaluación de los riesgos.
- Gestión de la formación.
- Control de las maquinarias y de los equipos de trabajo.
- Planes de Emergencia.

ENDESA otorga la Calificación de Proveedor registrada en el Registro de Compañías Calificadas solamente a los contratistas que también hayan aprobado la evaluación relacionada con los Requisitos Ambientales.

Durante el año 2019 se han realizado evaluaciones en materia medioambiental en un total de 177 expedientes de calificación de proveedores (locales y globales con ámbito de aplicación España).

Ello supone un nivel de cumplimiento, en términos de proveedores calificado, de un 98% de proveedores verificados en materia medioambiental sobre el total de calificados, alcanzando el 85% marcado como objetivo.

No se han detectado impactos de carácter ambiental en el desempeño de los contratistas que hayan motivado suspensiones de calificación o planteamiento del plan de mejoras a implementar con el fin de recuperar el estado de proveedor calificado, si bien en dos casos se han realizado auditorías medioambientales, derivadas del resultado del cuestionario en esta materia.

## 7. Seguridad y salud laboral

414-1

El objetivo de ENDESA es minimizar los accidentes en el trabajo, respetando el Medio Ambiente y los Derechos Humanos. Para ello dispone de varias herramientas.

Entre ellas, se incluyen los Planes de mejora: siempre que ENDESA observe cualquier problema crítico en la conducta de un contratista, se define un Plan de mejora compartido, dirigido a mejorar sus sistemas de gestión y rendimiento, y remediar las deficiencias, para estar siempre en línea con los requisitos de ENDESA.

Los accidentes de trabajo en los últimos años han disminuido significativamente gracias a las numerosas iniciativas emprendidas por ENDESA y destinadas a crear conciencia entre los contratistas sobre estos temas. Se llevaron a cabo numerosas reuniones con los contratistas para intercambiar ideas sobre estos temas y comunicarles claramente el enfoque de la empresa.

Además, el Grupo, ha adoptado una Instrucción de funcionamiento sobre

violaciones reiteradas de seguridad y salud y procesos de compras, que regulan específicamente la forma en que se evalúan los accidentes o incidentes (near miss) y los límites en la asignación de nuevos Contratos posteriores a estos eventos.

En particular, en virtud de esta instrucción de operación, ENDESA monitorea el desempeño relacionado con la seguridad de sus contratistas o del personal empleado (por ejemplo, subcontratistas) durante la ejecución del

contrato: este documento regula el período mínimo de suspensión durante el cual el contratista que ha cometido violaciones de salud y seguridad —tanto calificado como no calificado (o en fase de registro), no puede participar en las licitaciones y, en general, en los procedimientos de adjudicación.

De manera más general, en todos los casos donde se detecta un evento crítico en Seguridad y salud, por ejemplo, una violación grave o si se produce un accidente fatal, ENDESA evaluará las acciones correctivas que se tomarán con el contratista involucrado. Además de las disposiciones de las Condiciones Generales del Contrato de ENDESA y/o el contrato existente, después de un análisis cuidadoso del caso específico y las responsabilidades del Proveedor, (Comisión de Calificación) puede proporcionar:

- Suspensión de la calificación, en el caso de un Proveedor calificado.
- Emisión de Nota Crítica, en el caso de un Proveedor no calificado o en la fase de registro.

Adicionalmente, dentro del proceso de calificación del proveedor, en el apartado de valoración de los requisitos de sostenibilidad en materia de seguridad, para poder medir el desempeño global de la empresa en los últimos tres años, se evalúan los siguientes 4 parámetros:

1. Índice de Frecuencia (IF) promedio de los últimos tres años: (Nº de accidentes/horas trabajadas) por 1.000.000.
2. Índice de Gravedad (IG) promedio de los últimos tres años (Nº de días de ausencia por accidentes/horas trabajadas) por 1.000.

3. IM-Número de accidentes mortales a cargo del Proveedor y de sus contratistas (durante la ejecución de un contrato con la empresa) ocurridos en los últimos tres años.

4. CS-IVR - Si se dispone, el último valor y desarrollo de la categoría Seguridad del Índice de Vendor Rating relativo al Grupo de Productos objeto de cualificación.

Los valores obtenidos para cada uno de los 4 indicadores se comparan con los umbrales específicos predefinidos por ENDESA, y en función del desvío de dichos valores respecto de los umbrales, el proveedor recibe una calificación que le permite continuar o abandonar el proceso de cualificación. Cada año se definen los valores límite, adecuados al país en el cual la empresa solicita ser calificada y para la especificidad de la actividad objeto de la solicitud de cualificación.

En cuanto a la evaluación de la calidad organizativa y de gestión en materia de Seguridad, ENDESA, en función de los datos y de la documentación facilitada por la empresa, verificará que la empresa:

- haya implementado un modelo de organización y de gestión conforme con los requisitos de seguridad del país en el cual opera;
- disponga de una fuerza de trabajo idónea para ejecutar, en condiciones de seguridad, las actividades objeto de cualificación conforme con los requisitos de seguridad del país en el cual opera;
- realice actividades de formación en materia de seguridad;
- posea una estructura para la implementación y gestión de la seguridad

(un equipo para la gestión de la seguridad);

- disponga de procedimientos, integrados en el propio sistema de gestión de calidad, relativos a la formación del personal, gestión de EPI y ejecución de controles estándar;
- actualice permanentemente el registro de accidentes / libro único, los procedimientos de análisis de accidentes/medidas correctivas y la estadística de accidentes, así como el documento de evaluación de los riesgos relativos a las propias actividades.

Dentro del proceso de evaluación de los Requisitos de Seguridad, después del análisis de los documentos, podría surgir la necesidad de realizar una eventual auditoría de profundización, que se podría componer de dos partes: una visita a las instalaciones de la empresa (a continuación Visita a la Sede) y una a una obra (de ENDESA o de Terceros, para los Grupos de Productos que requieran actividades en el lugar de la obra) donde la empresa está realizando las actividades en el momento de la evaluación técnica (Visita a la Obra).

En ambas visitas la empresa será evaluada sobre las principales áreas de atención en materia de seguridad y salud laboral:

- Análisis de los accidentes ocurridos.
- Sistema de Gestión.
- Evaluación de los riesgos.
- Procedimientos operativos.
- Estructura organizativa.
- Gestión de la formación.

- Gestión de los Equipos de Protección Individual.
- Control de las maquinarias y de los equipos de trabajo.
- Monitoreo y mediciones en materia de Salud y Seguridad y planificación preventiva.

Adicionalmente y como integración en los requisitos de sostenibilidad en se-

guridad y salud laboral, en el segundo semestre de 2018 se introdujo como requisito obligatorio para la calificación en actividades de riesgo, la cumplimiento de los cuestionarios SHE 365 de seguridad a los proveedores, donde se aborda un análisis más en profundidad relativo a los estándares de la compañía en aspectos relacionados con la Seguridad y el Medio Ambiente.

Durante el año 2019 se han realizado evaluaciones en materia de seguridad laboral en un total de 177 expedientes de calificación de proveedores (locales y globales con ámbito de aplicación España).

Ello supone un nivel de cumplimiento, en término de proveedores calificados, de un 98% de proveedores verificados en seguridad laboral sobre el total de calificados, alcanzando el 85% marcado como objetivo.

## 8. Gestión responsable de la cadena de suministro del carbón (BETTERCOAL)

### 8.1. Control de la cadena de suministro de carbón

La selección de los proveedores de carbón se realiza mediante el proceso *Know Your Customer* mediante el cual se evalúa, para cada contraparte, aspectos reputacionales, económico-financieros y la posesión de los requisitos técnicos comerciales idóneos. Además, se verifica la no pertenencia del proveedor a «listas negras» específicas de Naciones Unidas, la Unión Europea y la Oficina de Control de Activos Extranjeros (OFAC) de Estados Unidos.

Se trata de listas nominativas que identifican a individuos u organizaciones asociadas con actividades terroristas, organizaciones sujetas a sanciones económicas por parte de la UE y organizaciones llamadas SDN (*Specially Desig-*

*nated Nationals*) sujetas a sanciones por parte de Estados Unidos por acusaciones, entre otras de terrorismo y tráfico de estupefacientes.

En lo que respecta a la evaluación de aspectos de sostenibilidad de potenciales proveedores de carbón, se ha definido un proceso interno de due diligence adecuado para verificar que el proveedor cumple los requisitos alineados con el estándar de ENDESA y el Grupo Enel en materia de seguridad en el trabajo, medio ambiente y derechos humanos. En caso de que se consideren necesarias verificaciones adicionales pueden ser objeto de visitas in situ, efectuadas directamente por los expertos de la empresa. Finalmente, a cada proveedor en fase de

contratación, se le aplican los principios de sostenibilidad de ENDESA, reservándose la compañía la facultad, en casos graves de incumplimiento de tales principios, de resolver el contrato.

Adicionalmente, para mitigar los riesgos derivados del transporte marítimo de los combustibles, la Compañía se ha dotado de un instrumento de valoración y selección de los transportistas utilizados (*vetting*). La actividad del *vetting* es un estándar industrial reconocido por los transportistas petroleros, pero desde hace algunos años, la Compañía y un conjunto creciente de operadores, han empezado a aplicar esta metodología también para el transporte de masas sólidas.

## 8.2. Bettercoal

ENDESA, como parte del grupo Enel, junto con otras de las principales empresas eléctricas europeas, está activamente comprometida con Bettercoal, una iniciativa global para promover la mejora continua de la responsabilidad empresarial entre los proveedores internacionales del carbón. Bettercoal ha publicado un código de conducta sobre la base de los estándares de sostenibilidad existentes. En él establece en detalle las directrices que pueden seguir las empresas mineras para definir su propia política social, ambiental y ética. El Código de Bettercoal traslada a los proveedores las expectativas de los miembros respecto a sus prácticas en lo relativo a cuatro macro categorías: gestión, compromiso ético y transparencia, derechos humanos y del trabajo y gestión ambiental, promoviendo una mejora continua.

En el transcurso de 2019 se ha realizado una revisión del Código para adecuarlo y alinearlo con las más recientes Mejores Prácticas de sostenibilidad, recogiendo ideas y feedback de todos los grupos de interés interesados.

Los proveedores adheridos a la iniciativa, tras la firma de una carta de compromiso, comienzan un camino virtuoso representado por el nuevo sistema de garantía y el nuevo proceso de valoración implementado, aceptando someterse a verificaciones in situ, efectuadas por terceras partes independientes sobre los principios enumerados en el Código y acordando un plan de mejora continua para superar eventuales carencias.

A cierre de 2019, aproximadamente el 70% de todo el carbón adquirido por los miembros procedía de proveedores evaluados por Bettercoal.

Bettercoal ha ido adquiriendo una presencia cada vez más destacada en foros re-

lativos a la sostenibilidad del carbón y de la cadena de suministro, convirtiéndose en un ejemplo de colaboración orientada a la mejora de las prácticas socialmente responsables en la cadena de suministro. En el 2019 las evaluaciones de Bettercoal han cubierto 400 Mt de producción de carbón, se han reforzado dos grupos de trabajo dedicados de manera específica a Rusia y Colombia con planes de trabajo claros y transparentes. Se han realizado cuatro verificaciones in situ en Estados Unidos, Colombia y Kazahstan y se han monitorizado de forma activa 11 planes de mejora. Adicionalmente, para impulsar una mayor transparencia, se han publicado 4 informes sobre las evaluaciones in situ efectuadas que están disponibles en la página web de la iniciativa, se ha publicado la primera comunicación de compromiso con el Pacto Mundial de Naciones Unidas y se ha publicado el informe anual con la contribución de ONGs externas.

Para mayor información se puede acceder a la página web: [www.bettercoal.org](http://www.bettercoal.org).







## 4. ANEXOS



# ANEXO I. ENDESA, comprometida con la información sobre sostenibilidad

ENDESA materializa su compromiso con la transparencia a través de la información pública periódica que suministra a sus grupos de interés mediante los diferentes canales de información.

A través de su web corporativa: [www.endesa.com](http://www.endesa.com), ENDESA informa de su desempeño en materia de Sostenibilidad y ofrece información trimestral a los accionistas y mercados financieros, los cuales tienen también a su disposición la Oficina del Accionista de Endesa.

También, con carácter anual, y al cierre del ciclo de negocio, ENDESA publica su Informe de Sostenibilidad, que da cuenta de las acciones llevadas a cabo en esta materia a lo largo del ejercicio, además de ofrecer una respuesta a las expectativas de los grupos de interés a través del Plan de Endesa de Sostenibilidad.

A ello se añaden, los informes corporativos que ENDESA publica también cada año al cierre de ejercicio, entre los que cabe mencionar: El Informe de Actividades, la Documentación Legal, y el Informe de Gobierno Corporativo. A todo ello hay que añadir que, a través de la memoria anual de la Fundación Endesa, se informa sobre las actividades de compromiso social llevadas a cabo por esta institución.

De esta manera, ENDESA traslada a sus grupos de interés su compromiso con la generación de valor a largo plazo y con la gestión sostenible de su negocio.

Para profundizar en la información sobre Sostenibilidad, el lector tiene a su disposición los siguientes canales:

## Páginas web

<https://www.endesa.com>  
<https://www.endesatarifasluzygas.com/>  
[www.edistribución.com](http://www.edistribución.com)

## Teléfonos de atención al cliente

- Clientes Mercado Libre: 800 76 09 09  
Desde el extranjero 0034 - 937 061 510
- Energía XXI: 800 76 03 33
- Empresas: 800 76 02 66
- ENDESA One: 900 905 085
- Endesa Distribución: 902 509 600  
Desde el extranjero +34 937 061 513

## Dirección de correo electrónico

[atencionalcliente@endesaonline.com](mailto:atencionalcliente@endesaonline.com)

## Accionistas e inversores

### Dirección de Relación con Inversores:

Ribera del Loira, 60. 28042 Madrid  
Tel. + 34 91 213 1503  
[ir@endesa.es](mailto:ir@endesa.es)

### Oficina del accionista:

Ribera del Loira, 60. 28042 Madrid  
Tel. 900 666 900  
[eoaccionista@endesa.es](mailto:eoaccionista@endesa.es)

## Proveedores

<https://globalprocurement.enel.com>

Ribera del Loira, 60. 28042 Madrid  
Teléfono: +34 914 558 838  
[procurement.enel@enel.com](mailto:procurement.enel@enel.com)

## Empleados y sus representantes

El 100% de los empleados tienen acceso a la intranet corporativa.

Los empleados también cuentan con una plataforma multicanal (web, teléfono y chat) llamada «En línea», mediante la que pueden hacer consultas, resolver dudas y realizar gestiones relacionadas con la administración de personal. Esta iniciativa, que aprovecha las nuevas tecnologías, se engloba dentro del plan de transformación digital de la Compañía, buscando reducir los tiempos de respuesta e incrementar los niveles de satisfacción del empleado.

### Web propias de los sindicatos de ENDESA:

ugtendesa.es  
<https://www.ccooendesa.com>  
[www.asie-sindical.com/](http://www.asie-sindical.com/)

## Atención al público en general

**Sostenibilidad:**  
[sostenibilidad@endesa.es](mailto:sostenibilidad@endesa.es)

**Canal Ético:**  
<https://secure.ethicspoint.eu/domain/media/es/gui/102504/index.html>

102-53

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.ª María Malaxechevarría Grande  
Directora General de Sostenibilidad de ENDESA  
Ribera del Loira, 60  
28042 Madrid (España)  
email: [sostenibilidad@endesa.es](mailto:sostenibilidad@endesa.es)

102-3

## Sede Central de Endesa

Ribera del Loira, 60  
28042 Madrid (España)

# ANEXO II. Informe de revisión independiente

102-56



Ernst & Young, S.L.  
Torre Azca  
Calle de Raimundo Fernández Villaverde, 65  
28003 Madrid  
España

Tel: 915 727 200  
Fax: 915 727 238  
ey.com

## INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2019 DE ENDESA, S.A.

A la Dirección de Endesa, S.A.

### Alcance del trabajo

Hemos llevado a cabo, por encargo de la Dirección de Endesa, S.A. (en adelante, Endesa), la revisión de la información de sostenibilidad contenida en el "Informe de Sostenibilidad 2019" de Endesa (en adelante, el Informe) y en el Índice de contenidos GRI que figura como Anexo III. Dicho Informe ha sido elaborado de acuerdo con lo señalado en:

- GRI *Sustainability Reporting Standards* (GRI Standards) y su suplemento sectorial "*Electric Utilities Sector Supplement*".
- Los principios recogidos en la Norma AA1000 AP (2018) emitida por *AccountAbility (Institute of Social and Ethical Accountability)*.

El perímetro considerado por Endesa para la elaboración del Informe está definido en el apartado 11 "Cobertura del informe" del capítulo 1 "Compromiso con la Sostenibilidad" del Informe adjunto.

La preparación del Informe adjunto, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de la Dirección de Endesa, quien también es responsable 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 Responsabilidad Corporativa emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España (ICJCE).
- La Norma ISAE 3000 (revised) *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 alcance de aseguramiento limitado.
- La Norma AA1000 AS (2008) de AccountAbility, bajo un encargo de aseguramiento moderado de tipo 2.

### Procedimientos realizados

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección de Sostenibilidad y a las diversas Unidades de Negocio que han participado en la elaboración del Informe adjunto, y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Entrevistas con los responsables de la elaboración de la información de sostenibilidad, con el propósito de obtener un conocimiento sobre cómo los objetivos y políticas de sostenibilidad son considerados, puestos en práctica e integrados en la estrategia de Endesa.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar la información de sostenibilidad contenida en el Informe adjunto.
- Comprobación de los procesos de que dispone Endesa para determinar cuáles son los aspectos materiales, así como la participación de los grupos de interés en los mismos.
- Revisión de la adecuación de la estructura y contenidos de la información de sostenibilidad conforme a la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad GRI Standards de *Global Reporting Initiative* y su suplemento sectorial "*Electric Utilities Sector Supplement*", para la preparación de informes según la opción de conformidad esencial y a los principios de la Norma AA1000 AP (2018).
- Comprobación, mediante pruebas de revisión en base a selecciones muestrales, de la información cuantitativa y cualitativa de los indicadores incluidos en el Índice de contenidos GRI que figura como Anexo III y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información. Las pruebas de revisión se han definido a efectos de proporcionar el nivel de aseguramiento indicado.
- Contraste de que la información financiera reflejada en el Informe ha sido auditada por terceros independientes.

Estos procedimientos han sido aplicados sobre la información de sostenibilidad contenida en el Informe adjunto y en el Índice de contenidos GRI que figura como Anexo III, con el perímetro y alcance indicados anteriormente.



El alcance de nuestra 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.

#### Independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés).

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

El trabajo ha sido realizado por un equipo de especialistas en sostenibilidad con amplia experiencia en la revisión de este tipo de información.

#### Conclusiones

Como resultado de nuestra revisión, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que la información de sostenibilidad incluida en el Informe no haya sido preparada, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad GRI Standards y su suplemento sectorial "*Electric Utilities Sector Supplement*" que incluye la fiabilidad de los datos, la adecuación de la información presentada y la ausencia de desviaciones y omisiones significativas.

Sobre la aplicación de Endesa de la Norma de Principios de AccountAbility AA1000 AP (2018), no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos indique que Endesa no haya aplicado los principios de inclusividad, relevancia, capacidad de respuesta e impacto según lo detallado en el capítulo "Compromiso con la Sostenibilidad" del Informe adjunto.

#### Recomendaciones

Hemos presentado a la Dirección de Endesa nuestras recomendaciones relativas a las áreas de mejora en relación con la aplicación de los principios de la Norma AA1000 AP (2018). Las recomendaciones más significativas se refieren a:

- **Inclusividad:** Endesa identifica y clasifica los grupos de interés a nivel nacional y local. Asimismo, para cada grupo de interés, realiza una segmentación a fin de optimizar la identificación de los canales de diálogo. Recomendamos seguir realizando consultas periódicas internas y externas a los grupos de interés más relevantes para actualizar el diagnóstico, y seguir garantizando su inclusión en la estrategia de sostenibilidad de Endesa, así como seguir incluyendo consultas específicas sobre derechos humanos a determinados grupos de interés.
- **Relevancia:** Endesa ha realizado un proceso de identificación y valoración de asuntos materiales que son relevantes para sus grupos de interés, que forman parte de las prioridades de la empresa y conforman la estructura del informe adjunto. Recomendamos que se siga consultando periódicamente a estos grupos de interés que forman parte de las prioridades de la empresa, manteniendo el foco del reporte en los aspectos más materiales en la Estrategia de Sostenibilidad de Endesa para ellos.
- **Capacidad de Respuesta:** Endesa dispone de diferentes canales de comunicación para cada uno de sus grupos de interés. Nuestra recomendación es aprovechar las consultas periódicas con estos grupos para seguir evaluando la eficacia de los canales y su influencia en la capacidad de respuesta de la compañía, a fin de mejorar la comunicación corporativa.
- **Impacto:** el plan estratégico presentando para 2020-2022 de Endesa sirve de apoyo a las palancas estratégicas de la compañía y sus ejes de crecimiento a medio y largo plazo. Recomendamos continuar con la medición y análisis del valor a largo plazo en línea con su enfoque operativo diferencial de creación de valor compartido y continuar con la implantación del proceso para evaluar y gestionar los impactos no solo directos sino también indirectos que sus operaciones tienen en las distintas localizaciones en las que tiene influencia. Asimismo, recomendamos seguir focalizando los planes de acción a nivel local de mitigación de impactos negativos.

Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de Endesa de acuerdo con los términos de nuestra carta de encargo.

ERNST & YOUNG, S.L.



Alberto Castilla Vida  
Socio  
Madrid, 20 de marzo de 2020

# Anexo III. Índice de contenidos GRI

## GRI Content Index



Para el Content Index Service, GRI Services ha confirmado que el índice de contenidos de GRI en el reporte es claro, y que las referencias para cada contenido incluido correspondan con las secciones indicadas del reporte.

102-55

| GRI Standard                                | Disclosure  | Page number(s) and/or direct answers   | Omission     |        |             |
|---|---|--|--------------|--------|-------------|
|   |   |  | Part Omitted | Reason | Explanation |
| <b>GRI 101: Foundation 2016</b>             |   |  |              |        |             |
| <b>General Disclosures</b>                  |   |  |              |        |             |
| <b>GRI 102: General Disclosures 2016</b>    | <b>Organizational profile</b>                                       |  |              |        |             |
|   | 102-1 Name of the organization                                      | Cap Compromiso con la Sostenibilidad: 1.1.2. Actividades principales pág 11  |              |        |             |
|   | 102-2 Activities, brands, products, and services                    | Cap Compromiso con la Sostenibilidad: 1.1.2. Actividades principales Pág 11; 1.1.4. Estructura organizativa pág 12-16  |              |        |             |
|   | 102-3 Location of headquarters                                      | Anexo 1 pág 321  |              |        |             |
|   | 102-4 Location of operations  | Cap Compromiso con la sostenibilidad: 1.1.3. Mercados principales pág. 11-12   |              |        |             |
|   | 102-5 Ownership and legal form                                      | Cap Compromiso con la sostenibilidad: 1.1.4. Estructura organizativa pág 12-13/15-16   |              |        |             |
|   | 102-6 Markets served  | Cap Compromiso con la sostenibilidad: 1.1.3. Mercados principales pág 11   |              |        |             |
|   | 102-7 Scale of the organization                                     | Cap Compromiso con la sostenibilidad: 1.1.1. Endesa en cifras pág 10-11; 1.3.4.1. Comportamiento bursátil de Endesa pág 39   |              |        |             |
|   | 102-8 Information on employees and other workers                    | Cap Nuestras personas: 1. La plantilla de Endesa pág 137-140   |              |        |             |
|   | 102-9 Supply chain  | Cap Cadena de suministro: 1. Gestión responsable de la cadena de suministro pág 301; 1.3. El proceso integral de compras en Endesa pág 303   |              |        |             |
|   | 102-10 Significant changes to the organization and its supply chain | Cap Descarbonización: 1.3. Estrategia: pág 97  |              |        |             |
|   | 102-11 Precautionary Principle or approach                          | Cap Sostenibilidad ambiental: 1.2. Los objetivos ambientales pág 259-260   |              |        |             |
|   | 102-12 External initiatives   | Cap Compromiso con la sostenibilidad: 1.2.3. Compromiso con la agenda de Naciones Unidas pág 21-22   |              |        |             |
|   | 102-13 Membership of associations                                   | Cap Conociendo Endesa: 1.9.1. Participación en foros y asociaciones de sostenibilidad pág 80-81; 1.9.2. Participación en foros e iniciativas para la promoción de los derechos humanos pág 81-82; 1.9.3. Participación en foros y asociaciones de medio ambiente pág 82-83 |              |        |             |
| <b>Strategy</b>                             |   |  |              |        |             |
| 102-14 Statement from senior decision-maker | Carta de Presentación pág 5-7                                       |  |              |        |             |

| GRI Standard  | Disclosure   | Page number(s) and/or direct answers   | Omission     |        |             |  |
|---|--|--|--------------|--------|-------------|--|
|   |  |  | Part Omitted | Reason | Explanation |  |
| GRI 102: General Disclosures 2016   | 102-15 Key impacts, risks and opportunities  | Cap Compromiso con la sostenibilidad: 1.5.3.2. Resultados del estudio de materialidad pág 60-65; 1.2.4.2. El proceso de debida diligencia pág 26-29; 1.2.4.3. Oportunidades de mejora y plan de acción pág 29-30; 1.6. Plan de Endesa de Sostenibilidad 2020-2022 pág 66-72; 1.4.5. Principales riesgos de sostenibilidad: 49-52 |              |        |             |  |
|   | <b>Ethics and integrity</b>  |  |              |        |             |  |
|   | 102-16 Values, principles, standards, and norms of behavior  | Cap Buen gobierno y conducta ética: 2. Conducta ética y cumplimiento pág 233-235   |              |        |             |  |
|   | 102-17 Mechanisms for advice and concerns about ethics   | Cap Buen gobierno y conducta ética: 2.5. Canal ético pág 236   |              |        |             |  |
|   | <b>Governance</b>  |  |              |        |             |  |
|   | 102-18 Governance structure  | Cap Compromiso con la sostenibilidad: 1.2.2. Sistema de gobierno y gestión de la sostenibilidad pág 19-20/Cap Buen gobierno y conducta ética: 1.1. Liderazgo del Consejo de Administración pág 227-229   |              |        |             |  |
|   | 102-19 Delegating authority  | Cap Compromiso con la sostenibilidad: 1.2.2. Sistema de gobierno y gestión de la sostenibilidad pág 19-20  |              |        |             |  |
|   | 102-20 Executive-level responsibility for economic, environmental, and social topics                       | Cap Compromiso con la sostenibilidad: 1.2.2. Sistema de gobierno y gestión de la sostenibilidad pág 19-20  |              |        |             |  |
|   | 102-21 Consulting stakeholders on economic, environmental, and social topics                               | Cap Compromiso con la sostenibilidad: 1.2.2. Sistema de gobierno y gestión de la sostenibilidad pág 19-20  |              |        |             |  |
|   | 102-22 Composition of highest governance body and its committees   | Cap Buen gobierno y conducta ética: 1.1. Liderazgo del Consejo de Administración pág 227   |              |        |             |  |
|   | 102-23 Chair of the highest governance body  | Cap Buen gobierno y conducta ética: 1.1. Liderazgo del Consejo de Administración pág 227   |              |        |             |  |
|   | 102-24 Nominating and selecting the highest governance body  | Cap Buen gobierno y conducta ética: 1.1. Liderazgo del Consejo de Administración pág 228   |              |        |             |  |
|   | 102-25 Conflicts of interest   | Cap Buen gobierno y conducta ética: 1.3. Responsabilidades y deberes de los consejeros pág 230   |              |        |             |  |
|   | 102-26 Role of highest governance body in setting purpose, values, and strategy                            | Cap Compromiso con la sostenibilidad: 1.2.2.. Sistema de gobierno y gestión de la sostenibilidad pág 19-20   |              |        |             |  |
|   | 102-27 Collective knowledge of highest governance body   | Cap Compromiso con la sostenibilidad: 1.2.2.. Sistema de gobierno y gestión de la sostenibilidad pág 19-20   |              |        |             |  |
| 102-29 Identifying and managing economic, environmental, and social impacts | Cap Compromiso con la sostenibilidad: 1.2.2.. Sistema de gobierno y gestión de la sostenibilidad pág 19-20 |  |              |        |             |  |
| 102-30 Effectiveness of risk management processes                           | Cap Compromiso con la sostenibilidad: 1.2.2.. Sistema de gobierno y gestión de la sostenibilidad pág 19-20 |  |              |        |             |  |
| 102-32 Highest governance body's role in sustainability reporting           | Cap Buen gobierno y conducta ética: 1.2.2.. Sistema de gobierno y gestión de la sostenibilidad pág 19-20   |  |              |        |             |  |
| 102-36 Process for determining remuneration                                 | Cap Nuestras personas: 4.4. Política retributiva pág 154-157   |  |              |        |             |  |

| GRI Standard                      | Disclosure   | Page number(s) and/or direct answers  | Omission     |        |             |
|-----------------------------------|--|---|--------------|--------|-------------|
|                                   |  |   | Part Omitted | Reason | Explanation |
| GRI 102: General Disclosures 2016 | <b>Stakeholder engagement</b>  |   |              |        |             |
|                                   | 102-40 List of stakeholder groups  | Cap Compromiso con la sostenibilidad: 1.5.2.1. Identificación de los grupos de interés pág 54-56  |              |        |             |
|                                   | 102-41 Collective bargaining agreements  | Cap Nuestras personas: 5. Diálogo social pág 158  |              |        |             |
|                                   | 102-42 Identifying and selecting stakeholders  | Cap Compromiso con la sostenibilidad: 1.5.2.1. Identificación de los grupos de interés pág 54-56/1.5.2.3. Priorización de grupos de interés pág 58-59   |              |        |             |
|                                   | 102-43 Approach to stakeholder engagement  | Cap Compromiso con la sostenibilidad: 1.5.2.2. Los canales de comunicación de Endesa con sus grupos de interés pág 57-58/Cap Buen gobierno y conducta ética: 1.4.1. Transparencia y cercanía con accionistas e inversores pág 232-233; 1.4.2. Dirección de relación con inversores pág 232; 1.4.3. La oficina del accionista de Endesa pág 233/Cap Eficiencia operativa: 6. La satisfacción del cliente pág 132-133 |              |        |             |
|                                   | 102-44 Key topics and concerns raised  | Cap Compromiso con la sostenibilidad: 1.5.3.2.3. Asuntos prioritarios y satisfacción para cada grupo de interés pág 63/Cap Eficiencia operativa: 6. La Satisfacción del cliente pág 132-133   |              |        |             |
|                                   | <b>Reporting practice</b>  |   |              |        |             |
|                                   | 102-45 Entities included in the consolidated financial statements                          | Cap Compromiso con la sostenibilidad: 1.1.4. Estructura organizativa pág 12-13  |              |        |             |
|                                   | 102-46 Defining report content and topic Boundaries  | Cap Compromiso con la sostenibilidad: 1.5.1. El proceso de identificación de asuntos prioritarios pág 53; 1.5.3.1. Estudio de materialidad pág 59   |              |        |             |
|                                   | 102-47 List of material topics   | Cap Compromiso con la sostenibilidad: 1.5.3.2. Resultados del estudio de materialidad pág 60-61   |              |        |             |
|                                   | 102-48 Restatements of information   | En el IS2019 no hay reexpresiones de la información   |              |        |             |
|                                   | 102-49 Changes in reporting  | Eliminación del asunto material «Eficiencia operacional» que existía en 2018. Creación en 2019 de los asuntos materiales «Innovación y transformación digital» y «Distribución de la energía» no contemplados en el estudio de 2018.  |              |        |             |
|                                   | 102-50 Reporting period  | Cap Compromiso con la sostenibilidad: 1.10. Perfil del informe pág 84   |              |        |             |
|                                   | 102-51 Date of most recent report  | Cap Compromiso con la sostenibilidad: 1.10. Perfil del informe pág 84   |              |        |             |
|                                   | 102-52 Reporting cycle   | Cap Compromiso con la sostenibilidad: 1.10. Perfil del informe pág 84   |              |        |             |
|                                   | 102-53 Contact point for questions regarding the report                                    | Anexo I pág 321   |              |        |             |
|                                   | 102-54 Claims of reporting in accordance with the GRI Standards                            | Cap Compromiso con la sostenibilidad: 1.10. Perfil del informe pág 84   |              |        |             |
| 102-55 GRI content index          | Anexo III pág 324-339  |   |              |        |             |
| 102-56 External assurance         | Cap Compromiso con la sostenibilidad: 1.10. Perfil del informe pág 84/Anexo II pág 322-323 |   |              |        |             |



| GRI Standard                                   | Disclosure   | Page number(s) and/or direct answers  | Omission     |        |             |
|--|--|---|--------------|--------|-------------|
|  |  |   | Part Omitted | Reason | Explanation |
| <b>Material Topics</b>                         |  |   |              |        |             |
| <b>GRI 200 Economic Standard Series</b>        |  |   |              |        |             |
| <b>Economic Performance</b>                    |  |   |              |        |             |
| <b>GRI 103: Management Approach 2016</b>       | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundary                             | Cap Compromiso con la sostenibilidad: 1.3.4.2. Dividendo pág 40-41  |              |        |             |
|  | 103-2 The management approach and its components                                     | Cap Compromiso con la sostenibilidad: 1.3.4.2. Dividendo pág 40-41  |              |        |             |
|  | 103-3 Evaluation of the management approach  | Cap Compromiso con la sostenibilidad: 1.3.4.2. Dividendo pág 40-41  |              |        |             |
| <b>GRI 201: Economic Performance 2016</b>      | 201-1 Direct economic value generated and distributed                                | Cap Compromiso con la sostenibilidad: 1.3.2. Generación de riqueza en 2018 pág 34   |              |        |             |
|  | 201-2 Financial implications and other risks and opportunities due to climate change | Cap Conociendo Endesa: 1.4.5. Principales riesgos de sostenibilidad pág 49-52<br>Cap Descarbonización: 1.4.1. Cambios físicos crónicos agudos pág 102; 1.4.2. Adaptación al cambio climático pág 102-104; 1.4.3. Cambios de transición pág 104-105; 1.4. Gestión de riesgos pág 100-102 |              |        |             |
|  | 201-3 Defined benefit plan obligations and other retirement plans                    | Cap Nuestras personas: 4.5. Previsión social pág 157-158  |              |        |             |
|  | 201-4 Financial assistance received from government                                  | Cap Compromiso con la sostenibilidad: 1.3.2. Generación de riqueza en 2018 pág 34   |              |        |             |
| <b>Market Presence</b>                         |  |   |              |        |             |
| <b>GRI 103: Management Approach 2016</b>       | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundary                             | Cap Nuestras personas: 4.4.Política retributiva pág 154 -157; 4.3. Selección de personal pág 153  |              |        |             |
|  | 103-2 The management approach and its components                                     | Cap Nuestras personas: 4.4.Política retributiva pág 154 -157; 4.3. Selección de personal pág 153  |              |        |             |
|  | 103-3 Evaluation of the management approach  | Cap Nuestras personas: 4.4.Política retributiva pág 154 -157; 4.3. Selección de personal pág 153  |              |        |             |
| <b>GRI 202: Market Presence 2016</b>           | 202-1 Ratios of standard entry level wage by gender compared to local minimum wage   | Cap Nuestras personas: 4.4.Política retributiva pág 157   |              |        |             |
|  | 202-2 Proportion of senior management hired from the local community                 | Cap Nuestras personas: 4.3. Selección de personal pág 153   |              |        |             |
| <b>Indirect Economic Impacts</b>               |  |   |              |        |             |
| <b>GRI 103: Management Approach 2016</b>       | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundary                             | Cap Relación con las comunidades: 1. El compromiso de Endesa con las comunidades pág 169-170; 2. Actuación bajo el enfoque de creación de valor compartido pág 170  |              |        |             |
|  | 103-2 The management approach and its components                                     | Cap Relación con las comunidades: 1. El compromiso de Endesa con las comunidades pág 169-170; 2. Actuación bajo el enfoque de creación de valor compartido pág 170  |              |        |             |
|  | 103-3 Evaluation of the management approach  | Cap Relación con las comunidades: 1. El compromiso de Endesa con las comunidades pág 169-170; 2. Actuación bajo el enfoque de creación de valor compartido pág 170  |              |        |             |
| <b>GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016</b> | 203-1 Infrastructure investments and services supported                              | Cap Relación con las comunidades: 5.Cuantificación de la inversión de Endesa en la comunidad pág 183-185  |              |        |             |
|  | 203-2 Significant indirect economic impacts  | Cap Relación con las comunidades: 4. Detalle de los proyectos de sostenibilidad pág 174-183 ; 5.1. Logros, impactos y retornos pág 185-189  |              |        |             |

| GRI Standard                                   | Disclosure  | Page number(s) and/or direct answers  | Omission     |        |             |
|--|---|---|--------------|--------|-------------|
|  |   |   | Part Omitted | Reason | Explanation |
| <b>Procurement Practices</b>                   |   |   |              |        |             |
| <b>GRI 103: Management Approach 2016</b>       | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundary                              | Cap Cadena de Suministro: 1.3.El proceso integral de compras de Endesa pág 303  |              |        |             |
|  | 103-2 The management approach and its components                                      | Cap Cadena de Suministro: 1.3.El proceso integral de compras de Endesa pág 303  |              |        |             |
|  | 103-3 Evaluation of the management approach   | Cap Cadena de Suministro: 1.3.El proceso integral de compras de Endesa pág 303  |              |        |             |
| <b>GRI 204: Procurement Practices 2016</b>     | 204-1 Proportion of spending on local suppliers                                       | Cap Cadena de suministro: 1.2.Compromiso con los proveedores locales pág 301-302  |              |        |             |
| <b>Anti-corruption</b>                         |   |   |              |        |             |
| <b>GRI 103: Management Approach 2016</b>       | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundary                              | Cap Buen gobierno y conducta ética: 2.1. Código ético y plan de tolerancia cero con la corrupción pág 233-234; 2.5. Canal Ético pág 236   |              |        |             |
|  | 103-2 The management approach and its components                                      | Cap Buen gobierno y conducta ética: 2.1. Código ético y plan de tolerancia cero con la corrupción pág 233-234; 2.5. Canal Ético pág 236   |              |        |             |
|  | 103-3 Evaluation of the management approach   | Cap Buen gobierno y conducta ética: 2.1. Código ético y plan de tolerancia cero con la corrupción pág 233-234; 2.5. Canal Ético pág 236   |              |        |             |
| <b>GRI 205: Anti-corruption 2016</b>           | 205-2 Communication and training about anti-corruption policies and procedures        | Cap Nuestras personas: 3.2. Tipología y contenidos de la formación pág 147-148; Cap Buen gobierno y conducta ética: 2.1. Código ético y plan de tolerancia cero con la corrupción pág 233 |              |        |             |
|  | 205-3 Confirmed incidents of corruption and actions taken                             | Cap Buen gobierno y conducta ética: 2.5.Canal ético pág 236   |              |        |             |
| <b>Anti-competitive Behavior</b>               |   |   |              |        |             |
| <b>GRI 103: Management Approach 2016</b>       | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundary                              | Cap Buen gobierno y conducta ética: 2.1. Código ético y plan de tolerancia cero con la corrupción pág 233   |              |        |             |
|  | 103-2 The management approach and its components                                      | Cap Buen gobierno y conducta ética: 2.1. Código ético y plan de tolerancia cero con la corrupción pág 233   |              |        |             |
|  | 103-3 Evaluation of the management approach   | Cap Buen gobierno y conducta ética: 2.1. Código ético y plan de tolerancia cero con la corrupción pág 233   |              |        |             |
| <b>GRI 206: Anti-competitive Behavior 2016</b> | 206-1 Legal actions for anti-competitive behavior, anti-trust, and monopoly practices | Cap Buen gobierno y conducta ética: 2.6. Litigios pág 237-238   |              |        |             |
| <b>GRI 300 Environmental Standards Series</b>  |   |   |              |        |             |
| <b>Materials</b>                               |   |   |              |        |             |
| <b>GRI 103: Management Approach 2016</b>       | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundary                              | Cap Sostenibilidad ambiental: 1. Gestión ambiental pág 258; 1.1.La Política ambiental de Endesa pág 258-259; 2.5. Residuos pág 279-281  |              |        |             |
|  | 103-2 The management approach and its components                                      | Cap Sostenibilidad ambiental: 1. Gestión ambiental pág 258; 1.1.La Política ambiental de Endesa pág 258-259; 2.5. Residuos pág 279-281  |              |        |             |
|  | 103-3 Evaluation of the management approach   | Cap Sostenibilidad ambiental: 1. Gestión ambiental pág 258; 1.1.La Política ambiental de Endesa pág 258-259; 2.5. Residuos pág 279-281  |              |        |             |
| <b>GRI 301: Materials 2016</b>                 | 301-1 Materials used by weight or volume  | Cap Sostenibilidad ambiental: 2.1.2.Consumo de combustibles pág 268   |              |        |             |
|  | 301-2 Recycled input materials used   | Cap Sostenibilidad ambiental:2.4.1. Consumo de agua pág 275   |              |        |             |

| GRI Standard                             | Disclosure   | Page number(s) and/or direct answers  | Omission     |        |             |
|--|--|---|--------------|--------|-------------|
|  |  |   | Part Omitted | Reason | Explanation |
| <b>Energy</b>                            |  |   |              |        |             |
| <b>GRI 103: Management Approach 2016</b> | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundary         | Cap Sostenibilidad ambiental: 1. Gestión ambiental pág 258 ; 1.1.La Política ambiental de Endesa pág 258-259; 2.1. Recursos energéticos pág 267 |              |        |             |
|  | 103-2 The management approach and its components                 | Cap Sostenibilidad ambiental: 1. Gestión ambiental pág 258 ; 1.1.La Política ambiental de Endesa pág 258-259; 2.1. Recursos energéticos pág 267 |              |        |             |
|  | 103-3 Evaluation of the management approach                      | Cap Sostenibilidad ambiental: 1. Gestión ambiental pág 258 ; 1.1.La Política ambiental de Endesa pág 258-259; 2.1. Recursos energéticos pág 267 |              |        |             |
| <b>GRI 302: Energy 2016</b>              | 302-1 Energy consumption within the organization                 | Cap Sostenibilidad ambiental: 2.1.1.Consumo de energía eléctrica pág 267; 2.1.2.Consumo de combustibles fósiles pág 268                         |              |        |             |
|  | 302-2 Energy consumption outside of the organization             | Cap Sostenibilidad ambiental: 2.1.3.Consumo de energía pág 268  |              |        |             |
|  | 302-3 Energy intensity   | Cap Sostenibilidad ambiental: 2.1.3.Consumo de energía pág 269  |              |        |             |
|  | 302-4 Reduction of energy consumption                            | Cap Sostenibilidad ambiental: 2.1.3. Consumo de energía pág 269   |              |        |             |
|  | 302-5 Reductions in energy requirements of products and services | Cap Eficiencia operativa: 5.1. Endesa: Productos y servicios a clientes pág 126   |              |        |             |
| <b>Water</b>                             |  |   |              |        |             |
| <b>GRI 103: Management Approach 2016</b> | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundary         | Cap Sostenibilidad ambiental: 2.4.Recursos hídricos pág 273-275   |              |        |             |
|  | 103-2 The management approach and its components                 | Cap Sostenibilidad ambiental: 2.4.Recursos hídricos pág 273-275   |              |        |             |
|  | 103-3 Evaluation of the management approach                      | Cap Sostenibilidad ambiental: 2.4.Recursos hídricos pág 273-275   |              |        |             |
| <b>GRI 303: Water and Effluents 2018</b> | 303-1 Interactions with water as a shared resource               | Cap Sostenibilidad ambiental: Consumo de agua pág 275   |              |        |             |
|  | 303-2 Management of water discharge-related impacts              | Cap Sostenibilidad ambiental: 2.4.2. Vertido de agua pág 277-278  |              |        |             |
|  | 303-3 Water withdrawal   | Cap Sostenibilidad ambiental: 2.4.1.Consumo de agua pág 275; 2.4.3 Estrés hídrico pág 279   |              |        |             |
|  | 303-4 Water discharge  | Cap Sostenibilidad ambiental: 2.4.2. Vertido de agua pág 277-278  |              |        |             |
|  | 303-5 Water Consumption  | Cap Sostenibilidad ambiental: 2.4.1.Consumo de agua Cap 275-276   |              |        |             |
| <b>Biodiversity</b>                      |  |   |              |        |             |
| <b>GRI 103: Management Approach 2016</b> | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundary         | Cap Sostenibilidad ambiental: 4. Conservación de la biodiversidad pág 283; 4.1.Plan para la conservación de la biodiversidad pág 284-285        |              |        |             |
|  | 103-2 The management approach and its components                 | Cap Sostenibilidad ambiental: 4. Conservación de la biodiversidad pág 283; 4.1.Plan para la conservación de la biodiversidad pág 284-285        |              |        |             |
|  | 103-3 Evaluation of the management approach                      | Cap Sostenibilidad ambiental: 4. Conservación de la biodiversidad pág 283; 4.1.Plan para la conservación de la biodiversidad pág 284-285        |              |        |             |

| GRI Standard                             | Disclosure   | Page number(s) and/or direct answers  | Omission     |        |             |
|--|--|---|--------------|--------|-------------|
|  |  |   | Part Omitted | Reason | Explanation |
| <b>GRI 304: Biodiversity 2016</b>        | 304-2 Significant impacts of activities, products, and services on biodiversity                                  | Cap Sostenibilidad ambiental: 4.2. 1. Estudios e investigaciones pág 286; 4.2.2. Actuaciones de protección de la avifauna pág 286-289; 4.2.3. Proyectos con componente socioambiental pág 289-291; 4.4. Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas pág 292 |              |        |             |
|  | 304-3 Habitats protected or restored   | Cap Sostenibilidad ambiental: 4.3. Restauración medioambiental pág 292  |              |        |             |
|  | 304-4 IUCN Red List species and national conservation list species with habitats in areas affected by operations | Cap Sostenibilidad ambiental: 4.2.2. Actuaciones de protección de la avifauna pág 286-289   |              |        |             |
| <b>Emissions</b>                         |  |   |              |        |             |
| <b>GRI 103: Management Approach 2016</b> | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundary   | Cap Sostenibilidad ambiental: 2.2.Calidad del aire pág 271-272; 2.3 .Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono pág 273; Cap Descarbonización: 1.5.1.Huella de Carbono pág 106-107  |              |        |             |
|  | 103-2 The management approach and its components   | Cap Sostenibilidad ambiental: 2.2.Calidad del aire pág 271-272; 2.3 .Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono pág 273; Cap Descarbonización: 1.5.1.Huella de Carbono pág 106-107  |              |        |             |
|  | 103-3 Evaluation of the management approach  | Cap Sostenibilidad ambiental: 2.2.Calidad del aire pág 271-272; 2.3 .Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono pág 273; Cap Descarbonización: 1.5.1.Huella de Carbono pág 106-107  |              |        |             |
| <b>GRI 305: Emissions 2016</b>           | 305-1 Direct (Scope 1) GHG emissions   | Cap Descarbonización: 1.5.2.Emisiones de CO2 directas e indirectas pág 107-108  |              |        |             |
|  | 305-2 Energy indirect (Scope 2) GHG emissions  | Cap Descarbonización: 1.5.2.Emisiones de CO2 directas e indirectas pág 107-108  |              |        |             |
|  | 305-3 Other indirect (Scope 3) GHG emissions   | Cap Descarbonización: 1.5.2.Emisiones de CO2 directas e indirectas pág 107/108  |              |        |             |
|  | 305-4 GHG emissions intensity  | Cap Descarbonización: 1.5.2.Emisiones de CO2 directas e indirectas pág 107  |              |        |             |
|  | 305-5 Reduction of GHG emissions   | Cap Descarbonización: 1.5.2.Emisiones de CO2 directas e indirectas pág 107  |              |        |             |
|  | 305-6 Emissions of ozone-depleting substances (ODS)  | Cap Sostenibilidad ambiental: 2.3. Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono pág 273   |              |        |             |
|  | 305-7 Nitrogen oxides (NOX), sulfur oxides (SOX), and other significant air emissions                            | Cap Sostenibilidad ambiental: 2.2.Calidad del aire pág 271-272; 2.3.Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono pág 273  |              |        |             |
| <b>Effluents and Waste</b>               |  |   |              |        |             |
| <b>GRI 103: Management Approach 2016</b> | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundary   | Cap Sostenibilidad ambiental: 2.4.2.Vertido de agua pág 277-278; 2.5. Residuos pág 279-281  |              |        |             |
|  | 103-2 The management approach and its components   | Cap Sostenibilidad ambiental: 2.4.2.Vertido de agua pág 277-278; 2.5. Residuos pág 279-281  |              |        |             |
|  | 103-3 Evaluation of the management approach  | Cap Sostenibilidad ambiental: 2.4.2.Vertido de agua pág 277-278; 2.5. Residuos pág 279-281  |              |        |             |
| <b>GRI 306: Effluents and Waste 2016</b> | 306-1 Water discharge by quality and destination   | Cap Sostenibilidad ambiental: 2.4.2.Vertido de agua pág 277-278; 2.5. Residuos pág 279-281  |              |        |             |
|  | 306-2 Waste by type and disposal method  | Cap: Sostenibilidad ambiental: 2.5.Residuos pág 279-281   |              |        |             |
|  | 306-4 Transport of hazardous waste   | Cap Sostenibilidad ambiental: 2.5. Residuos: pág 279-281  |              |        |             |
|  | 306-5 Water bodies affected by water discharges and/or runoff  | Cap Sostenibilidad ambiental: 2.4.1.Consumo de agua pág 277   |              |        |             |

| GRI Standard   | Disclosure   | Page number(s) and/or direct answers   | Omission     |        |             |
|--|--|--|--------------|--------|-------------|
|  |  |  | Part Omitted | Reason | Explanation |
| <b>Environmental Compliance</b>                        |  |  |              |        |             |
| <b>GRI 103: Management Approach 2016</b>               | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundary   | Cap Sostenibilidad ambiental: 1.1.La Política Ambiental de Endesa pág 258-259  |              |        |             |
|  | 103-2 The management approach and its components   | Cap Sostenibilidad ambiental: 1.1.La Política Ambiental de Endesa pág 258-259  |              |        |             |
|  | 103-3 Evaluation of the management approach  | Cap Sostenibilidad ambiental: 1.1.La Política Ambiental de Endesa pág 258-259  |              |        |             |
| <b>GRI 307: Environmental Compliance 2016</b>          | 307-1 Non-compliance with environmental laws and regulations   | Cap Buen gobierno y conducta ética: 2.6. Litigios pág 238  |              |        |             |
| <b>Supplier Environmental Assessment</b>               |  |  |              |        |             |
| <b>GRI 103: Management Approach 2016</b>               | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundary   | Cap Cadena de Suministro: 1.4. Requisitos de Sostenibilidad en la contratación pág 304; 6. Gestión ambiental pág 312               |              |        |             |
|  | 103-2 The management approach and its components   | Cap Cadena de Suministro: 1.4. Requisitos de Sostenibilidad en la contratación pág 304; 6. Gestión ambiental pág 312               |              |        |             |
|  | 103-3 Evaluation of the management approach  | Cap Cadena de Suministro: 1.4. Requisitos de Sostenibilidad en la contratación pág 304; 6. Gestión ambiental pág 312               |              |        |             |
| <b>GRI 308: Supplier Environmental Assessment 2016</b> | 308-1 New suppliers that were screened using environmental criteria                                      | Cap Cadena de Suministro: 1.4. Requisitos de Sostenibilidad en la contratación pág 304; 2. Calificación de proveedores pág 305-306 |              |        |             |
|  | 308-2 Negative environmental impacts in the supply chain and actions taken                               | Cap Cadena de suministro: 6. Gestión ambiental pág 312; 2. Calificación de proveedores pág 308                                     |              |        |             |
| <b>GRI 400 Social Standards Series</b>                 |  |  |              |        |             |
| <b>Employment</b>                                      |  |  |              |        |             |
| <b>GRI 103: Management Approach 2016</b>               | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundary   | Cap Nuestra gente: 7. Gestión responsable de las personas en Endesa pág 160/166  |              |        |             |
|  | 103-2 The management approach and its components   | Cap Nuestra gente: 7. Gestión responsable de las personas en Endesa pág 160/166  |              |        |             |
|  | 103-3 Evaluation of the management approach  | Cap Nuestra gente: 7. Gestión responsable de las personas en Endesa pág 160/166  |              |        |             |
| <b>GRI 401: Employment 2016</b>                        | 401-1 New employee hires and employee turnover   | Cap Nuestra gente: 4. La atracción y retención del talento pág 151-152   |              |        |             |
|  | 401-2 Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees | Cap. Nuestra gente: 4.4.Política retributiva pág 154   |              |        |             |
|  | 401-3 Parental leave   | Cap Nuestra gente: 7.2. Conciliación de la vida profesional, personal y familiar pág 165   |              |        |             |
| <b>Labor/Management Relations</b>                      |  |  |              |        |             |
| <b>GRI 103: Management Approach 2016</b>               | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundary   | Cap Nuestra gente: 5. Diálogo social pág 158-159   |              |        |             |
|  | 103-2 The management approach and its components   | Cap Nuestra gente: 5. Diálogo social pág 158-159   |              |        |             |
|  | 103-3 Evaluation of the management approach  | Cap Nuestra gente: 5. Diálogo social pág 158-159   |              |        |             |
| <b>GRI 402: Labor/Management Relations 2016</b>        | 402-1 Minimum notice periods regarding operational changes   | Cap Nuestra gente: 5. Diálogo social pág 159   |              |        |             |
| <b>Occupational Health and Safety</b>                  |  |  |              |        |             |
| <b>GRI 103: Management Approach 2016</b>               | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundary   | Cap Seguridad y salud laboral: 1. Endesa: un entorno seguro y saludable pág 242-244  |              |        |             |
|  | 103-2 The management approach and its components   | Cap Seguridad y salud laboral: 1. Endesa: un entorno seguro y saludable pág 242-244  |              |        |             |
|  | 103-3 Evaluation of the management approach  | Cap Seguridad y salud laboral: 1. Endesa: un entorno seguro y saludable pág 242-244  |              |        |             |

| GRI Standard  | Disclosure  | Page number(s) and/or direct answers  | Omission     |        |             |
|---|---|---|--------------|--------|-------------|
|   |   |   | Part Omitted | Reason | Explanation |
| <b>GRI 403:<br/>Occupational Health and Safety 2018</b> | 403-1 Occupational health and safety management system  | Cap Seguridad y salud laboral: 1. Endesa un entorno seguro y saludable pág 242/244  |              |        |             |
|   | 403-2 Hazard identification, risk assessment, and incident investigation  | Cap Seguridad y salud laboral: 1. Endesa un entorno seguro y saludable pág 241-244;1.2. Prevención de riesgos laborales formación e inspecciones pág 246  |              |        |             |
|   | 403-3 Occupational health services  | Cap Seguridad y salud laboral: 1.1. Gestión común de la seguridad y salud laboral pág 245   |              |        |             |
|   | 403-4 Worker participation, consultation, and communication on occupational health and safety                       | Cap Seguridad y salud laboral: 1.4. Comités de salud y seguridad laboral pág 247-248  |              |        |             |
|   | 403-5 Worker training on occupational health and safety   | Cap Seguridad y salud laboral: 1.2. Prevención de riesgos laborales, formación e inspecciones pág 246; Cap Nuestras personas: 3.2. Tipología y contenidos de la formación pág 148   |              |        |             |
|   | 403-6 Promotion of worker health  | Cap Seguridad y salud laboral: 1.3. Fomento de una cultura de salud y seguridad laboral pág 247   |              |        |             |
|   | 403-7 Prevention and mitigation of occupational health and safety impacts directly linked by business relationships | Cap Seguridad y salud laboral: 1. Endesa un entorno seguro y saludable pág 241  |              |        |             |
|   | 403-8 Workers covered by an occupational health and safety management system  | Cap Seguridad y salud laboral: 1. Endesa un entorno seguro y saludable pág 242-244 ; 1.1. Gestión común de la salud y seguridad laboral pág 245   |              |        |             |
|   | 403-9 Work-related injuries   | Cap Seguridad y salud laboral: 1.5 Descenso de la siniestralidad pág 248-251; 2.3. Resultados de un esfuerzo común pág 254/Cap Nuestras Personas: 1. La plantilla de Endesa pág 140/Cap Cadena de Suministro : 1.i. Resultados 2019 pág 301 |              |        |             |
|   | 403-10 Work-related ill health  | Cap Seguridad y salud laboral: 1.5 Descenso de la siniestralidad pág 248-251; 2.3. Resultados de un esfuerzo común pág 254  |              |        |             |
| <b>Training and Education</b>                           |   |   |              |        |             |
| <b>GRI 103:<br/>Management Approach 2016</b>            | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundary  | Cap Nuestras personas: 3.2. Tipología y contenidos de la formación pág 147  |              |        |             |
|   | 103-2 The management approach and its components  | Cap Nuestras personas: 3.2. Tipología y contenidos de la formación pág 147  |              |        |             |
|   | 103-3 Evaluation of the management approach   | Cap Nuestras personas: 3.2. Tipología y contenidos de la formación pág 147  |              |        |             |
| <b>GRI 404: Training and Education 2016</b>             | 404-1 Average hours of training per year per employee   | Cap Nuestras personas:3.1.Principales magnitudes y aspectos relevantes pág 145  |              |        |             |
|   | 404-2 Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs                                     | Cap Nuestras personas: 3.2.Tipología y contenidos de la formación pág 147-149; 2.2. Desarrollo del talento pág 143/145  |              |        |             |
|   | 404-3 Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews                          | Cap Nuestras personas: 2.1.Modelo de liderazgo pág 141-144  |              |        |             |
| <b>Diversity and Equal Opportunity</b>                  |   |   |              |        |             |
| <b>GRI 103:<br/>Management Approach 2016</b>            | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundary  | Cap Nuestras personas: 7.1. La apuesta de Endesa por la diversidad pág 160-161  |              |        |             |
|   | 103-2 The management approach and its components  | Cap Nuestras personas: 7.1. La apuesta de Endesa por la diversidad pág 160-161  |              |        |             |
|   | 103-3 Evaluation of the management approach   | Cap Nuestras personas: 7.1. La apuesta de Endesa por la diversidad pág 160-161  |              |        |             |

| GRI Standard  | Disclosure   | Page number(s) and/or direct answers   | Omission     |        |             |
|---|--|--|--------------|--------|-------------|
|   |  |  | Part Omitted | Reason | Explanation |
| <b>GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016</b>                  | 405-1 Diversity of governance bodies and employees   | Cap Buen gobierno y conducta ética: 1.1. Liderazgo del Consejo de Administración pág 228/Cap Nuestras personas: 7.1.3.Promoción de otras dimensiones de la diversidad pág 163; 1. La Plantilla de Endesa pág 138-139 |              |        |             |
|   | 405-2 Ratio of basic salary and remuneration of women to men   | Cap Nuestras personas: 4.4. Política retributiva pág 156   |              |        |             |
| <b>Non-discrimination</b>   |  |  |              |        |             |
| <b>GRI 103: Management Approach 2016</b>                              | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundary   | Cap Nuestras personas: 7.1. La apuesta de Endesa por la diversidad pág 160-161/ Cap Compromiso con la sostenibilidad: 1.2.3. Compromiso con la agenda de Naciones Unidas pág 21-22                                   |              |        |             |
|   | 103-2 The management approach and its components   | Cap Nuestras personas: 7.1. La apuesta de Endesa por la diversidad pág 160-161/ Cap Compromiso con la sostenibilidad: 1.2.3. Compromiso con la agenda de Naciones Unidas pág 21-22                                   |              |        |             |
|   | 103-3 Evaluation of the management approach  | Cap Nuestras personas: 7.1. La apuesta de Endesa por la diversidad pág 160-161/ Cap Compromiso con la sostenibilidad: 1.2.3. Compromiso con la agenda de Naciones Unidas pág 21-22                                   |              |        |             |
| <b>GRI 406: Non-discrimination 2016</b>                               | 406-1 Incidents of discrimination and corrective actions taken   | Cap Nuestras personas: 7.1.1. La Política de diversidad e inclusión pág 161  |              |        |             |
| <b>Freedom of Association and Collective Bargaining</b>               |  |  |              |        |             |
| <b>GRI 103: Management Approach 2016</b>                              | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundary   | Cap Nuestras personas: 5. Diálogo social pág 158-159   |              |        |             |
|   | 103-2 The management approach and its components   | Cap Nuestras personas: 5. Diálogo social pág 158-159   |              |        |             |
|   | 103-3 Evaluation of the management approach  | Cap Nuestras personas: 5. Diálogo social pág 158-159   |              |        |             |
| <b>GRI 407: Freedom of association and collective bargaining 2016</b> | 407-1 Operations and suppliers in which the right to freedom of association and collective bargaining may be at risk | Cap Nuestras personas: 5. Diálogo social pág 158   |              |        |             |
| <b>Child Labor</b>  |  |  |              |        |             |
| <b>GRI 103: Management Approach 2016</b>                              | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundary   | Cap Nuestras personas: 4.3. Selección de personal pág 153;/Cap Cadena de suministro: 1.4. Requisitos de sostenibilidad en la contratación pág 304  |              |        |             |
|   | 103-2 The management approach and its components   | Cap Nuestras personas: 4.3. Selección de personal pág 153;/Cap Cadena de suministro: 1.4. Requisitos de sostenibilidad en la contratación pág 304  |              |        |             |
|   | 103-3 Evaluation of the management approach  | Cap Nuestras personas: 4.3. Selección de personal pág 153;/Cap Cadena de suministro: 1.4. Requisitos de sostenibilidad en la contratación pág 304  |              |        |             |
| <b>GRI 408: Child Labor 2016</b>                                      | 408-1 Operations and suppliers at significant risk for incidents of child labor                                      | Cap Cadena de Suministro: 1.4. Requisitos de Sostenibilidad en la contratación pág 304; Cap Nuestra gente: 4.3. Selección de personal pág 153  |              |        |             |
| <b>Forced or Compulsory Labor</b>                                     |  |  |              |        |             |
| <b>GRI 103: Management Approach 2016</b>                              | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundary   | 04Cap Nuestras personas: 4.3. Selección de personal pág 153/Cap Cadena de suministro: 1.4. Requisitos de sostenibilidad en la contratación pág 304   |              |        |             |
|   | 103-2 The management approach and its components   | 04Cap Nuestras personas: 4.3. Selección de personal pág 153/Cap Cadena de suministro: 1.4. Requisitos de sostenibilidad en la contratación pág 304   |              |        |             |

| GRI Standard                                    | Disclosure   | Page number(s) and/or direct answers  | Omission     |        |             |
|---|--|---|--------------|--------|-------------|
|   |  |   | Part Omitted | Reason | Explanation |
| <b>GRI 103: Management Approach 2016</b>        | 103-3 Evaluation of the management approach  | 04Cap Nuestras personas: 4.3. Selección de personal pág 153/Cap Cadena de suministro: 1.4. Requisitos de sostenibilidad en la contratación pág 304                                    |              |        |             |
| <b>GRI 409: Forced or Compulsory Labor 2016</b> | 409-1 Operations and suppliers at significant risk for incidents of forced or compulsory labor                                   | Cap Cadena de Suministro: 1.4. Requisitos de Sostenibilidad en la contratación pág 304; 2. Calificación de proveedores pág 305/ Cap Nuestra gente: 4.3. Selección de personal pág 153 |              |        |             |
| <b>Security Practices</b>                       |  |   |              |        |             |
| <b>GRI 103: Management Approach 2016</b>        | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundary   | Cap Nuestras personas: 3.2. Tipología y contenidos de la formación pág 149  |              |        |             |
|   | 103-2 The management approach and its components   | Cap Nuestras personas: 3.2. Tipología y contenidos de la formación pág 149  |              |        |             |
|   | 103-3 Evaluation of the management approach  | Cap Nuestras personas: 3.2. Tipología y contenidos de la formación pág 149  |              |        |             |
| <b>GRI 410: Security Practices 2016</b>         | 410-1 Security personnel trained in human rights policies or procedures  | Cap Nuestras personas: 3.2. Tipología y contenidos de la formación pág 149  |              |        |             |
| <b>Human Rights Assessment</b>                  |  |   |              |        |             |
| <b>GRI 103: Management Approach 2016</b>        | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundary   | Cap Compromiso con la sostenibilidad: 1.2.4. Respeto de los Derechos Humanos de Endesa pág 25/1.2.3.2. Los Principios rectores sobre empresa y derechos humanos pág 22                |              |        |             |
|   | 103-2 The management approach and its components   | Cap Compromiso con la sostenibilidad: 1.2.4. Respeto de los Derechos Humanos de Endesa pág 25/1.2.3.2. Los Principios rectores sobre empresa y derechos humanos pág 22                |              |        |             |
|   | 103-3 Evaluation of the management approach  | Cap Compromiso con la sostenibilidad: 1.2.4. Respeto de los Derechos Humanos de Endesa pág 25/1.2.3.2. Los Principios rectores sobre empresa y derechos humanos pág 22                |              |        |             |
| <b>GRI 412: Human Rights Assessment 2016</b>    | 412-1 Operations that have been subject to human rights reviews or impact assessments  | Cap Cadena de suministro: 3. Selección de proveedores. La K. de sostenibilidad pág 308; 5. Cumplimiento de los derechos humanos pág 310   |              |        |             |
|   | 412-2 Employee training on human rights policies or procedures   | Cap Nuestra gente: 3.2. Tipología y contenidos de la formación pág 150  |              |        |             |
|   | 412-3 Significant investment agreements and contracts that include human rights clauses or that underwent human rights screening | Cap Cadena de suministro: 1.4. Requisitos de sostenibilidad en la contratación pág 304; 5. Cumplimiento de los derechos humanos pág 310-311   |              |        |             |
| <b>Local Communities</b>                        |  |   |              |        |             |
| <b>GRI 103: Management Approach 2016</b>        | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundary   | Cap Relación responsable con las comunidades: 1. El compromiso de Endesa con las comunidades pág 169-170; 2. Actuación bajo el enfoque de valor compartido pág 170-171                |              |        |             |
|   | 103-2 The management approach and its components   | Cap Relación responsable con las comunidades: 1. El compromiso de Endesa con las comunidades pág 169-170; 2. Actuación bajo el enfoque de valor compartido pág 170-171                |              |        |             |
|   | 103-3 Evaluation of the management approach  | Cap Relación responsable con las comunidades: 1. El compromiso de Endesa con las comunidades pág 169-170; 2. Actuación bajo el enfoque de valor compartido pág 170-171                |              |        |             |
| <b>GRI 413: Local Communities 2016</b>          | 413-1 Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs                                   | Cap Relación responsable con las comunidades: 2. Actuación bajo un enfoque de valor compartido pág 170-172  |              |        |             |



| GRI Standard                                    | Disclosure  | Page number(s) and/or direct answers   | Omission     |        |             |
|---|---|--|--------------|--------|-------------|
|   |   |  | Part Omitted | Reason | Explanation |
| <b>Supplier Social Assessment</b>               |   |  |              |        |             |
| <b>GRI 103: Management Approach 2016</b>        | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundary  | Cap Cadena de Suministro: 1.4. Requisitos de Sostenibilidad en la contratación pág 304; 4. Integridad y lucha contra la corrupción pág 309; 5. Cumplimiento de los derechos humanos pág 310-311  |              |        |             |
|   | 103-2 The management approach and its components  | Cap Cadena de Suministro: 1.4. Requisitos de Sostenibilidad en la contratación pág 304; 4. Integridad y lucha contra la corrupción pág 309; 5. Cumplimiento de los derechos humanos pág 310-311  |              |        |             |
|   | 103-3 Evaluation of the management approach   | Cap Cadena de Suministro: 1.4. Requisitos de Sostenibilidad en la contratación pág 304; 4. Integridad y lucha contra la corrupción pág 309; 5. Cumplimiento de los derechos humanos pág 310-311  |              |        |             |
| <b>GRI 414: Supplier Social Assessment 2016</b> | 414-1 New suppliers that were screened using social criteria  | Cap Cadena de Su ministro: 3. Selección de proveedores. La K de sostenibilidad pág 308; 1.4. Requisitos de sostenibilidad en la contratación; pág 304; 2. Calificación de proveedores pág 305-306/308; 5. Cumplimiento de los Derechos Humanos pág 310; 7. Seguridad y salud laboral pág 313-315 |              |        |             |
|   | 414-2 Negative social impacts in the supply chain and actions takes                                 | Cap Cadena de suministro: 4. Integridad y lucha contra la corrupción pág 309   |              |        |             |
| <b>Public Policy</b>                            |   |  |              |        |             |
| <b>GRI 103: Management Approach 2016</b>        | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundary  | Cap Buen gobierno y conducta ética: 2.1.Código Ético y Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción pág 233   |              |        |             |
|   | 103-2 The management approach and its components  | Cap Buen gobierno y conducta ética: 2.1.Código Ético y Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción pág 233   |              |        |             |
|   | 103-3 Evaluation of the management approach   | Cap Buen gobierno y conducta ética: 2.1.Código Ético y Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción pág 233   |              |        |             |
| <b>GRI 415: Public Policy 2016</b>              | 415-1 Political contributions   | Cap Buen gobierno y conducta ética: 2.1.Código Ético y Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción pág 233   |              |        |             |
| <b>Customer Health and Safety</b>               |   |  |              |        |             |
| <b>GRI 103: Management Approach 2016</b>        | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundary  | Cap Eficiencia operativa: 1.3. Seguridad de las instalaciones pág 114-115; 5. Las soluciones energéticas de Endesa pág 126   |              |        |             |
|   | 103-2 The management approach and its components  | Cap Eficiencia operativa: 1.3. Seguridad de las instalaciones pág 114-115; 5. Las soluciones energéticas de Endesa pág 126   |              |        |             |
|   | 103-3 Evaluation of the management approach   | Cap Eficiencia operativa: 1.3. Seguridad de las instalaciones pág 114-115; 5. Las soluciones energéticas de Endesa pág 126   |              |        |             |
| <b>GRI 416: Customer Health and Safety 2016</b> | 416-1 Assessment of the health and safety impacts of product and service categories                 | Cap Eficiencia operativa: 1.3. Seguridad de las instalaciones pág 114-115; 5. Las soluciones energéticas de Endesa pág 126   |              |        |             |
|   | 416-2 Incidents of non-compliance concerning the health and safety impacts of products and services | Cap Buen gobierno y conducta ética: 2.6. Litigios pág 239  |              |        |             |
| <b>Marketing and Labeling</b>                   |   |  |              |        |             |
| <b>GRI 103: Management Approach 2016</b>        | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundary  | Cap Eficiencia operativa: 2.3. Responsabilidad en la información al cliente respecto a los productos y servicios de Endesa pág 121; 6. La satisfacción del cliente pág 132- 133  |              |        |             |

| GRI Standard                                  | Disclosure   | Page number(s) and/or direct answers  | Omission     |        |             |
|---|--|---|--------------|--------|-------------|
|   |  |   | Part Omitted | Reason | Explanation |
| <b>GRI 103: Management Approach 2016</b>      | 103-2 The management approach and its components   | Cap Eficiencia operativa: 2.3. Responsabilidad en la información al cliente respecto a los productos y servicios de Endesa pág 121; 6. La satisfacción del cliente pág 132- 133   |              |        |             |
|   | 103-3 Evaluation of the management approach  | Cap Eficiencia operativa: 2.3. Responsabilidad en la información al cliente respecto a los productos y servicios de Endesa pág 121; 6. La satisfacción del cliente pág 132- 133   |              |        |             |
|   | 417-1 Requirements for product and service information and labeling                                | Cap Eficiencia operativa: 2.3. Responsabilidad en la información al cliente respecto a los productos y servicios de Endesa pág 121  |              |        |             |
| <b>GRI 417: Marketing and Labeling 2016</b>   | 417-2 Incidents of non-compliance concerning product and service information and labeling          | Cap Buen gobierno y conducta ética: 2.6. Litigios pág 239/Cap Eficiencia operativa: 5. Las soluciones energéticas de Endesa pág 126   |              |        |             |
|   | 417-3 Incidents of non-compliance concerning marketing communications                              | Cap Buen gobierno y conducta ética: 2.6. Litigios pág 239   |              |        |             |
|   |  |   |              |        |             |
| <b>Customer Privacy</b>                       |  |   |              |        |             |
| <b>GRI 103: Management Approach 2016</b>      | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundary   | Cap Digitalización y ciberseguridad: 5. Ciberseguridad pág 221  |              |        |             |
|   | 103-2 The management approach and its components   | Cap Digitalización y ciberseguridad: 5. Ciberseguridad pág 221  |              |        |             |
|   | 103-3 Evaluation of the management approach  | Cap Digitalización y ciberseguridad: 5. Ciberseguridad pág 221  |              |        |             |
| <b>GRI 418: Customer Privacy 2016</b>         | 418-1 Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data | Cap Buen gobierno y conducta ética: 2.6. Litigios pág 238   |              |        |             |
| <b>Socioeconomic Compliance</b>               |  |   |              |        |             |
| <b>GRI 103: Management Approach 2016</b>      | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundary   | Cap Buen gobierno y conducta ética: 2.1.Código Ético y Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción pág 233-234; 2.2. Protocolos de integridad corporativa pág 234; 2.3. Modelo de prevención de riesgos penales y antisoborno pág 234-235 |              |        |             |
|   | 103-2 The management approach and its components   | Cap Buen gobierno y conducta ética: 2.1.Código Ético y Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción pág 233-234; 2.2. Protocolos de integridad corporativa pág 234; 2.3. Modelo de prevención de riesgos penales y antisoborno pág 234-235 |              |        |             |
|   | 103-3 Evaluation of the management approach  | Cap Buen gobierno y conducta ética: 2.1.Código Ético y Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción pág 233-234; 2.2. Protocolos de integridad corporativa pág 234; 2.3. Modelo de prevención de riesgos penales y antisoborno pág 234-235 |              |        |             |
| <b>GRI 419: Socioeconomic Compliance 2016</b> | 419-1 Non-compliance with laws and regulations in the social and economic area                     | Cap Buen gobierno y conducta ética: 2.6. Litigios pág 239   |              |        |             |
| <b>EU1</b>                                    | Installed capacity   | Cap Compromiso con la sostenibilidad: 1.1.1. Endesa en cifras pág 10  |              |        |             |
| <b>EU2</b>                                    | Energy output  | Cap Compromiso con la sostenibilidad: 1.1.1. Endesa en cifras pág 10  |              |        |             |
| <b>EU3</b>                                    | Number of residential, industrial, institutional and commercial customer accounts                  | Cap Compromiso con la sostenibilidad: 1.1.1. Endesa en cifras pág 11  |              |        |             |
| <b>EU4</b>                                    | Length of above and underground transmission and distribution lines by regulatory regime           | Cap Eficiencia Operativa: 1.1. Desarrollo y mejora de las infraestructuras de distribución pág 113  |              |        |             |

| GRI Standard                             | Disclosure   | Page number(s) and/or direct answers   | Omission     |        |             |
|--|--|--|--------------|--------|-------------|
|  |  |  | Part Omitted | Reason | Explanation |
| EU5                                      | Allocation of CO2 emissions allowances or equivalent, broken down by carbon trading framework  | Cap Descarbonización: 1.7.1. El mercado de carbono y los mecanismos de compensación pág 110; 1.7.2. Fondos de carbono pág 110; 1.7.3. Compensaciones voluntarias de emisiones de gases de efecto invernadero pág 111 |              |        |             |
| EU10                                     | Planned capacity against projected electricity demand over the long term, broken down by energy source and regulatory regime                         | Cap Eficiencia operativa: 1.1. Desarrollo y mejora de las infraestructuras de distribución pág 113   |              |        |             |
| EU11                                     | Average generation efficiency of thermal plants by energy source and by regulatory regime  | Cap Sostenibilidad ambiental: 2.1.4. Eficiencia energética e indisponibilidad en la generación de electricidad pág 270-271   |              |        |             |
| EU12                                     | Transmission and distribution losses as a percentage of total energy   | Cap Sostenibilidad ambiental: 2.1.6. Pérdidas de energía en la red de distribución pág 260   |              |        |             |
| EU13                                     | Biodiversity of offset habitats compared to the biodiversity of the affected areas   | Cap Sostenibilidad ambiental: 4.4. Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas pág 292   |              |        |             |
| EU15                                     | Percentage of employees eligible to retire in the next 5 and 10 years broken down by job category and by region                                      | Cap Nuestras personas: 1. La plantilla de Endesa pág 140   |              |        |             |
| EU17                                     | Days worked by contractor and subcontractor employees involved in construction, operation & maintenance activities                                   | Cap Cadena de suministro: 1.1. Resultados en 2017 pág 301  |              |        |             |
| EU18                                     | Percentage of contractor and subcontractor employees that have undergone relevant health and safety training   | Cap Seguridad y salud laboral: 2.2. Capacitación de contratistas pág 253   |              |        |             |
| EU25                                     | Number of injuries and fatalities to the public involving company assets, including legal judgments, settlements and pending legal cases of diseases | Cap Eficiencia operativa: 1.3.1. Caso Tarifa pág 115-116; Cap Buen gobierno y conducta ética: 2.6. Litigios pág 239  |              |        |             |
| EU27                                     | Number of residential disconnections for non-payment, broken down by duration of disconnection and by regulatory regime                              | Cap Eficiencia operativa: 4. Cortes por impago y reconexiones en el cliente doméstico pág 124-125  |              |        |             |
| EU28                                     | Power outage frequency   | Cap Eficiencia operativa: 1.2. Continuidad del suministro pág 114  |              |        |             |
| EU29                                     | Average power outage duration  | Cap Eficiencia operativa: 1.2. Continuidad del suministro pág 114  |              |        |             |
| EU30                                     | Average plant availability factor by energy source and by regulatory regime  | Cap Sostenibilidad ambiental: 2.1.4. Eficiencia energética e indisponibilidad en la generación de electricidad pág 271   |              |        |             |
| <b>GRI 103: Management Approach 2016</b> |  |  |              |        |             |
| Access EUSS                              | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundary   | Cap Eficiencia operativa: 3. Acceso a la electricidad a clientes vulnerables pág 123   |              |        |             |
|  | 103-2 The management approach and its components   | Cap Eficiencia operativa: 3. Acceso a la electricidad a clientes vulnerables pág 123   |              |        |             |
|  | 103-3 Evaluation of the management approach  | Cap Eficiencia operativa: 3. Acceso a la electricidad a clientes vulnerables pág 123   |              |        |             |
| Effluents and waste EUSS                 | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundary   | Cap Sostenibilidad ambiental: 1.6.1. Prevención y gestión de riesgos pág 265; 2.5. Residuos pág 279-281  |              |        |             |
|  | 103-2 The management approach and its components   | Cap Sostenibilidad ambiental: 1.6.1. Prevención y gestión de riesgos pág 265; 2.5. Residuos pág 279-281  |              |        |             |
|  | 103-3 Evaluation of the management approach  | Cap Sostenibilidad ambiental: 1.6.1. Prevención y gestión de riesgos pág 265; 2.5. Residuos pág 279-281  |              |        |             |

| GRI Standard                      | Disclosure   | Page number(s) and/or direct answers   | Omission     |        |             |
|-----------------------------------|--|--|--------------|--------|-------------|
|                                   |  |  | Part Omitted | Reason | Explanation |
| Water EUSS                        | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundary | Cap Sostenibilidad ambiental: 2.4. Recursos hídricos pág 273-275   |              |        |             |
|                                   | 103-2 The management approach and its components         | Cap Sostenibilidad ambiental: 2.4. Recursos hídricos pág 273-275   |              |        |             |
|                                   | 103-3 Evaluation of the management approach              | Cap Sostenibilidad ambiental: 2.4. Recursos hídricos pág 273-275   |              |        |             |
| Materials EUSS                    | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundary | Cap Sostenibilidad ambiental: 2.5. Residuos pág 279-281  |              |        |             |
|                                   | 103-2 The management approach and its components         | Cap Sostenibilidad ambiental: 2.5. Residuos pág 279-281  |              |        |             |
|                                   | 103-3 Evaluation of the management approach              | Cap Sostenibilidad ambiental: 2.5. Residuos pág 279-281  |              |        |             |
| Biodiversity EUSS                 | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundary | Cap Sostenibilidad ambiental: 4. Conservación de la biodiversidad pág 283  |              |        |             |
|                                   | 103-2 The management approach and its components         | Cap Sostenibilidad ambiental: 4. Conservación de la biodiversidad pág 283  |              |        |             |
|                                   | 103-3 Evaluation of the management approach              | Cap Sostenibilidad ambiental: 4. Conservación de la biodiversidad pág 283  |              |        |             |
| Employment EUSS                   | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundary | Cap Nuestras personas:3.2.Tipología y contenidos de la formación Pág 147-149/<br>Cap Seguridad y salud laboral: 1. Endesa, un entorno seguro y saludable pág 241 |              |        |             |
|                                   | 103-2 The management approach and its components         | Cap Nuestras personas:3.2.Tipología y contenidos de la formación Pág 147-149/<br>Cap Seguridad y salud laboral: 1. Endesa, un entorno seguro y saludable pág 241 |              |        |             |
|                                   | 103-3 Evaluation of the management approach              | Cap Nuestras personas:3.2.Tipología y contenidos de la formación Pág 147-149/<br>Cap Seguridad y salud laboral: 1. Endesa, un entorno seguro y saludable pág 241 |              |        |             |
| Availability and reliability EUSS | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundary | Cap Eficiencia operativa: 1.1. Desarrollo y mejora de las infraestructuras de distribución pág 113   |              |        |             |
|                                   | 103-2 The management approach and its components         | Cap Eficiencia operativa: 1.1. Desarrollo y mejora de las infraestructuras de distribución pág 113   |              |        |             |
|                                   | 103-3 Evaluation of the management approach              | Cap Eficiencia operativa: 1.1. Desarrollo y mejora de las infraestructuras de distribución pág 113   |              |        |             |
| Research and development EUSS     | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundary | Cap Innovación: 1.1. La inversión en innovación pág 193; 1.2. El modelo de innovación abierta pág 193-194  |              |        |             |
|                                   | 103-2 The management approach and its components         | Cap Innovación: 1.1. La inversión en innovación pág 193; 1.2. El modelo de innovación abierta pág 193-194  |              |        |             |
|                                   | 103-3 Evaluation of the management approach              | Cap Innovación: 1.1. La inversión en innovación pág 193; 1.2. El modelo de innovación abierta pág 193-194  |              |        |             |
| Provision of information EUSS     | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundary | Cap Eficiencia operativa: 2.3.1. Eliminando las barreras de acceso a la información sobre productos y servicios pág 121-122                                      |              |        |             |
|                                   | 103-2 The management approach and its components         | Cap Eficiencia operativa: 2.3.1. Eliminando las barreras de acceso a la información sobre productos y servicios pág 121-122                                      |              |        |             |
|                                   | 103-3 Evaluation of the management approach              | Cap Eficiencia operativa: 2.3.1. Eliminando las barreras de acceso a la información sobre productos y servicios pág 121-122                                      |              |        |             |

| GRI Standard   | Disclosure   | Page number(s) and/or direct answers   | Omission     |        |             |
|--|--|--|--------------|--------|-------------|
|  |  |  | Part Omitted | Reason | Explanation |
| <b>Plant Decommissioning EUSS</b>                    | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundary | Cap Sostenibilidad ambiental: 1.6.3. Desmantelamiento pág 266  |              |        |             |
|  | 103-2 The management approach and its components         | Cap Sostenibilidad ambiental: 1.6.3. Desmantelamiento pág 266  |              |        |             |
|  | 103-3 Evaluation of the management approach              | Cap Sostenibilidad ambiental: 1.6.3. Desmantelamiento pág 266  |              |        |             |
| <b>Disaster/emergency planning and response EUSS</b> | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundary | Cap Sostenibilidad ambiental: 1.6.2. Gestión de emergencias pág 265  |              |        |             |
|  | 103-2 The management approach and its components         | Cap Sostenibilidad ambiental: 1.6.2. Gestión de emergencias pág 265  |              |        |             |
|  | 103-3 Evaluation of the management approach              | Cap Sostenibilidad ambiental: 1.6.2. Gestión de emergencias pág 265  |              |        |             |
| <b>Demand Side Management EUSS</b>                   | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundary | Cap Eficiencia operativa: 5.1. Endesa: Productos y servicios a clientes pág 126-129  |              |        |             |
|  | 103-2 The management approach and its components         | Cap Eficiencia operativa: 5.1. Endesa: Productos y servicios a clientes pág 126-129  |              |        |             |
|  | 103-3 Evaluation of the management approach              | Cap Eficiencia operativa: 5.1. Endesa: Productos y servicios a clientes pág 126-129  |              |        |             |
| <b>System efficiency EUSS</b>                        | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundary | Cap Sostenibilidad ambiental: 2.1.4. Eficiencia energética e indisponibilidad en la generación de electricidad pág 270-271 |              |        |             |
|  | 103-2 The management approach and its components         | Cap Sostenibilidad ambiental: 2.1.4. Eficiencia energética e indisponibilidad en la generación de electricidad pág 270-271 |              |        |             |
|  | 103-3 Evaluation of the management approach              | Cap Sostenibilidad ambiental: 2.1.4. Eficiencia energética e indisponibilidad en la generación de electricidad pág 270-271 |              |        |             |
| <b>Customer Health and Safety</b>                    | 103-1 Explanation of the material topic and its Boundary | Cap Eficiencia operativa: 1.3. Seguridad de las instalaciones pág 114-115; 5. Las soluciones energéticas de Endesa pág 126 |              |        |             |
|  | 103-2 The management approach and its components         | Cap Eficiencia operativa: 1.3. Seguridad de las instalaciones pág 114-115; 5. Las soluciones energéticas de Endesa pág 126 |              |        |             |
|  | 103-3 Evaluation of the management approach              | Cap Eficiencia operativa: 1.3. Seguridad de las instalaciones pág 114-115; 5. Las soluciones energéticas de Endesa pág 126 |              |        |             |

**Edita:**

Dirección General de Comunicación

**Diseño:**

Dirección General de Comunicación / Moonbook

**Maquetación y preimpresión:**

Moonbook

**Impresión:**

Offsetti

**Depósito legal:**

M-12029-2020

ENDESA compensa las emisiones de CO<sub>2</sub> producidas por esta publicación

*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

[endesa.com](http://endesa.com)