

endesa09

INFORME DE SOSTENIBILIDAD



SUMARIO

Presentación	1	Anexos	233
ENDESA, grupo de referencia en el mercado eléctrico mundial	5	Anexo I: ENDESA comprometida con la información sobre sostenibilidad	234
Nuestros clientes: compromiso con la calidad de servicio	39	Anexo II: Otros contenidos GRI	236
Nuestra gente: compromiso con la salud, la seguridad y el desarrollo personal y profesional	67	Anexo III: Informe de revisión independiente	240
Buen gobierno y transparencia: compromiso con el buen gobierno y el comportamiento ético	99	Anexo IV: Índice de contenidos GRI	242
Nuestros accionistas e inversores: compromiso con la creación de valor y rentabilidad	115		
Compromiso con la protección del entorno	127		
La innovación: compromiso con la eficiencia	155		
Compromiso con nuestros colaboradores	177		
Lucha contra el cambio climático: responder a los retos y oportunidades del cambio climático	189		
Enraizamiento local: refuerzo del enraizamiento y la legitimidad de la Compañía en los territorios en los que opera	213		

Presentación



Borja Prado Eulate
Presidente

ENDESA presenta por noveno año consecutivo su Informe Anual de Sostenibilidad, un documento con el que queremos informar a todos nuestros grupos de interés sobre las acciones emprendidas por la Compañía durante 2009 en materia de Desarrollo Sostenible.

El compromiso de ENDESA con la Sostenibilidad constituye una de nuestras señas de identidad y forma parte de nuestro ADN, y lo entendemos como un concepto tridimensional, integrado por tres vertientes que afectan al comportamiento responsable de la empresa en materia social, económica y ambiental.

Asumimos que los principios derivados de esta concepción deben ser plena y efectivamente integrados en los valores de la Compañía, en su misión y visión empresariales y en su toma de decisión. Estamos convencidos de que este compromiso sólo podrá ser real y efectivo si es exigido a todas las compañías de nuestro grupo empresarial y a todas las personas que trabajan para él. Es por ello que se hallan incorporados explícitamente a los sistemas de retribución económica y a los códigos de conducta, tanto de todos los empleados como de las empresas colaboradoras que trabajan con nosotros.

Esta concepción global e integrada se halla reflejada en los Siete Compromisos por el Desarrollo Sostenible que la empresa hizo públicos en 2003 y que constituyen la base de su Política de Sostenibilidad. Estos siete compromisos reflejan las obligaciones y responsabilidades que asumimos respecto de nuestros clientes, nuestros accionistas, nuestros empleados y las comunidades en las que estamos presentes. Y abarcan temas tan variados como el comportamiento ético y la transparencia, la innovación tecnológica y la eficiencia energética, y el medio ambiente.

Asegurar un suministro de energía fiable y asequible en las áreas en las que estamos presentes e integrar en nuestro modelo de gestión empresarial las dimensiones social y ambiental son dos de los grandes objetivos que guían la actividad de ENDESA, y en los que hemos trabajado con especial intensidad en 2009. Con este fin, hemos avanzado en nuestra posición de liderazgo tanto en lo que respecta a nuestra actividad, como a nuestra contribución al Desarrollo Sostenible.

Este Informe da cuenta de la actividad emprendida en cada uno de estos siete compromisos antes mencionados, así como respecto de los dos retos prioritarios que nos hemos fijado: luchar contra el cambio climático y reforzar el enraizamiento local.

Por otro lado, existen grandes retos globales en nuestra actividad diaria a los que hay que hacer frente, como la crisis económica internacional, los nuevos marcos regulatorios, el mayor acceso al suministro energético y la

protección del medio ambiente. Las actuaciones llevadas a cabo por ENDESA en 2009 demuestran no sólo que la Compañía tiene capacidad para afrontar las nuevas demandas del mercado, sino que está preparada para aprovechar las oportunidades que se planteen.

Este Informe se ha elaborado de acuerdo con la Guía G3 y el Suplemento Sectorial del sector eléctrico del Global Reporting Initiative (GRI) y ha sido verificado por una entidad externa e independiente. En él se recoge nuestra valoración sobre el nivel de cumplimiento de los indicadores GRI, de los principios de Accountability y del Pacto Mundial, y de nuestro compromiso con los principios de la OCDE y los Objetivos del Milenio de las Naciones Unidas.

Por último, queremos destacar que no nos conformamos con lo hecho hasta el momento. Los logros alcanzados nos estimulan a trabajar de manera aún más firme en lo que queremos ser: un socio indispensable para el progreso social, ambiental y económico de los países en los que estamos presentes.



Borja Prado Eulate
Presidente



Andrea Brentan
Consejero Delegado

Vivimos una época de retos y transformaciones cruciales en la que la búsqueda de resultados, para una gran compañía, no puede limitarse al ámbito puramente financiero.

Por el impacto de nuestra actividad y porque queremos ser un factor de desarrollo económico, social y cultural en los territorios en los que estamos presentes, en Endesa estamos convencidos de que la responsabilidad de un líder, especialmente en un sector estratégico para la sociedad como es el de la energía, es esforzarse y trabajar duro para obtener los mejores resultados también en materia de Sostenibilidad.

Con esta convicción, y apoyándonos en dos de los pilares de nuestra cultura empresarial —el respeto por los territorios en los que operamos y el convencimiento de que debemos actuar en ellos como un buen ciudadano— lanzamos el Plan de ENDESA de Sostenibilidad 2008-2012. Así pues, el año 2009 ha sido el segundo de implementación de un Plan que integra plenamente las tres dimensiones del concepto de Sostenibilidad en la estrategia de la Compañía y que se articula alrededor de siete compromisos básicos y dos retos a los que ENDESA quiere dar respuesta en ese periodo.

Este Informe da cuenta de la actividad emprendida en cada uno de estos siete compromisos: con nuestros clientes, con nuestras personas, con nuestros inversores, con el buen gobierno y la transparencia, con el medio ambiente, con la tecnología y la innovación y con nuestras empresas colaboradoras, así como respecto de los dos retos prioritarios que nos hemos fijado: luchar contra el cambio climático y reforzar el arraigo local.

En 2009, ENDESA ha seguido trabajando por acercarse aún más a sus clientes y adaptarse al máximo a sus necesidades y expectativas; ha modernizado y ampliado sus infraestructuras, mejorado sus servicios de atención al cliente y creado nuevos canales para estrechar su relación con ellos. Este esfuerzo se ha visto recompensado, dado que Endesa ha superado a sus competidores en España en el índice de satisfacción global a los clientes.

Para que este trabajo tenga éxito es fundamental cuidar y potenciar el talento de nuestros más de 26.000 empleados. Para ENDESA, el vínculo y el compromiso con los hombres y mujeres que son el verdadero corazón de la empresa, son elementos fundamentales de su cultura. Por ello, ha seguido desarrollando su modelo de Gestión Integrada del Talento, a fin de promover el compromiso y el orgullo de pertenencia de las personas que trabajan en la Compañía. Asimismo, ha avanzado en la gestión de la conciliación, la diversidad y la igualdad y ha continuado difundiendo la Seguridad y la Salud Laboral de forma permanente entre sus trabajadores y colaboradores, a través de acciones de concienciación, formación y comunicación.

La cuarta Encuesta de Clima Laboral, desarrollada en 2009, ha confirmado los buenos resultados de este trabajo: se ha obtenido en ella la participación más elevada de la historia de Endesa en encuestas de este tipo (respondió el 79 por ciento de la plantilla total) y se ha consolidado el elevado índice de compromiso de los empleados con la Compañía (78 por ciento) a un nivel situado por encima de la media de las empresas que podemos tomar como referentes.

En particular, la Encuesta de Clima 2009 ha confirmado que los empleados consideran que la Seguridad y Salud Laboral es uno de los valores más representativos de ENDESA, una percepción que se halla en completa sintonía con el criterio de la Dirección de la Compañía, que considera que conseguir “cero accidentes” es un objetivo incuestionable en su estrategia y comportamiento empresarial.

Asimismo, ENDESA asume que una de sus principales obligaciones en materia de responsabilidad social es cumplir con las exigencias del Buen Gobierno Corporativo, desarrollando una gestión basada en principios éticos y de transparencia respecto de sus grupos de interés.

Por otra parte, es consciente de que, para dialogar y desplegar su acción social de manera efectiva, es indispensable respetar las especificidades de cada territorio y saber adaptarse a ellas. Con este objetivo, la Compañía ha desarrollado y puesto en marcha durante 2009 los Planes País de Sostenibilidad, destinados a reforzar la adecuación de estas actuaciones a las necesidades locales, y ha seguido colaborando con iniciativas locales de cooperación social, educación, cultura y sensibilización medioambiental, que son los cuatro ejes de su estrategia de acción social.

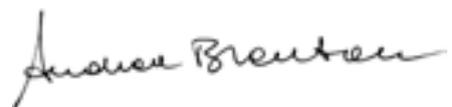
En medio de una crisis económica de alcance histórico, ENDESA entiende que la confianza es un valor fundamental. Para responder a esta convicción y afrontar un contexto difícil y en constante transformación, la Compañía se apoya en dos cualidades fundamentales de su cultura: el sentido ético y la honestidad. Por ello, en 2009 ha reforzado su compromiso con la transparencia, ofreciendo una doble rendición de cuentas en relación con sus inversiones sociales: mediante el sistema propio de "reporting" de ENDESA y, como novedad, a través del estándar internacional *London Benchmarking Group*.

En materia medioambiental, ENDESA no olvida el inevitable impacto que la generación y distribución de la energía, que es un elemento indispensable para el desarrollo y bienestar de nuestras sociedades, tienen sobre el entorno. Su compromiso con la conservación del medio ambiente es real y realista. Por ello, asume que el cambio climático es uno de los grandes desafíos ambientales a los que tiene que hacer frente, aplicando un enfoque estratégico claro que tiene como ejes la tecnología y por la innovación.

Tras dos años de desarrollo, el Programa de Cambio Climático de ENDESA le ha convertido un referente en este ámbito gracias a su apuesta, entre otras acciones, por la eficiencia energética, el esfuerzo en I+D+i o el lanzamiento de iniciativas pioneras para la captura y reducción de emisiones de CO₂. Asimismo, a fin de ganar en independencia energética y mejorar la calidad del aire y los niveles de ruido en las ciudades, ENDESA ha apostado con fuerza por el impulso de los vehículos eléctricos, eje de acción que se ha convertido en uno de los principales pilares de su lucha contra el cambio climático.

Cabe destacar, además, que en 2009 se ha producido un cambio importante en el accionariado de ENDESA, como consecuencia del cual Enel se ha convertido en propietaria del 92,06 por ciento del capital social de la Compañía, ejerciendo así el control sobre el Grupo. Gracias también a la integración de la Sostenibilidad en la gestión del negocio, ENDESA ha podido asumir esa transición con total normalidad, incorporándose así a uno de los grupos energéticos multinacionales más importantes del mundo.

Con la presentación de este noveno Informe Anual de Sostenibilidad, correspondiente al ejercicio 2009, Endesa cumple en definitiva con su objetivo fundamental de mantener debidamente informados a sus grupos de interés del desempeño de la compañía en este ámbito. Nuestro compromiso es seguir trabajando para que el ejercicio 2010 sea en este terreno aún mejor.



Andrea Brentan
Vicepresidente Ejecutivo

A scenic landscape featuring a power line tower on a forested hillside, a thick layer of white clouds, and a vibrant rainbow in the foreground. The tower is a lattice structure with multiple cross-arms, positioned on a green, forested hill. The sky is a clear, deep blue. The clouds are dense and white, covering the lower half of the image. A bright, multi-colored rainbow is visible in the foreground, arching across the bottom of the frame.

ENDESA, grupo de
referencia en el mercado
eléctrico mundial

Más de **24** millones
de clientes

26.305 empleados
en Europa y Latinoamérica

38.408 MW
instalados en 2009

92,06% del capital
de ENDESA propiedad
de Enel

Asegurar un suministro de energía fiable y asequible en las áreas en las que está presente e integrar en su modelo de gestión empresarial las dimensiones sociales y ambientales de su actividad. Éstos son algunos de los grandes objetivos de ENDESA, una empresa eléctrica de ámbito internacional de referencia, que en 2009 ha avanzado en su posición de liderazgo tanto en lo que respecta a su actividad como en su contribución al desarrollo sostenible.

El Plan de ENDESA de Sostenibilidad 2008-2012 (PES 2008-2012) integra plenamente las tres dimensiones del concepto de Sostenibilidad (económica, social y medioambiental) en la estrategia de la Compañía.

01. ENDESA EN CIFRAS

	2007	2008	2009
RESULTADO BRUTO DE EXPLOTACIÓN (EBITDA) (millones de euros)	6.368	6.895*	7.228
Negocio en España y Portugal	3.790	3.927	4.060
Negocio en Latinoamérica	2.541	2.968	3.168
Otros países	37	0	0

	2007	2008	2009
BENEFICIOS DESPUÉS DE IMPUESTOS MINORITARIOS (millones de euros)	2.675	7.169*	3.430
Negocio en España y Portugal	1.785	2.209	2.759
Negocio en Latinoamérica	471	506	671
Otros países	419	4.454	0

	2007	2008	2009
PLANTILLA	27.019	26.586	26.305
España y Portugal (1)	12.677	13.560	13.442
Latinoamérica	12.169	12.896	12.633
Otros países	2.173	130	230

	2007	2008	2009
CAPACIDAD (MW)	49.187	39.656	38.408
España y Portugal	24.490	24.228	21.620
Hidroeléctrica	5.363	5.417	4.633
Térmica clásica (2)	14.100	13.136	12.662
Térmica nuclear (2)	3.397	3.641	3.521
Cogeneración y renovables (2)	1.630	2.034	803
Latinoamérica (3)	14.707	15.284	15.596
Otros países (2) (7)	9.990	144	1.191

	2007	2008	2009
PRODUCCIÓN (GWh)	183.946	149.830	136.990
España y Portugal (4)	91.058	88.189	72.708
Hidroeléctrica	7.149	7.548	8.533
Térmica clásica	58.126	50.942	38.507
Térmica nuclear (2)	22.906	26.112	22.630
Cogeneración y renovables (2)	2.877	3.587	3.038
Latinoamérica (3)	59.512	60.690	62.746
Otros países (2)	33.396	951	1.537

	2007	2008	2009
VENTAS (GWh)	227.502	172.788	169.966
España y Portugal	113.375	109.032	104.618
Mercado regulado	72.746	61.327	23.445
Mercado liberalizado (5)	40.629	47.705	81.173
Latinoamérica	61.610	62.805	63.745
Otros países (2)	52.517	951	1.603

	2007	2008	2009
NÚMERO DE CLIENTES (miles)	23.454	24.066	24.607
España y Portugal	11.481	11.649	11.700
Mercado regulado (6)	10.326	10.296	—
Mercado liberalizado	1.155	1.353	11.700
Latinoamérica	11.973	12.417	12.907
Otros países	—	—	—

* Datos homogéneos del segmento a 31.12.2008.

(1) A diferencia de años anteriores, en los datos de 2008 y 2009 se incluyen las cifras relativas a Asociación Nuclear Ascó-Vandellós, Carbopego, Nuclenor, Pegop Energía Eléctrica, Tejo Energía, Endesa Ingeniería, Endesa Gas Distribución y Endesa Gas Transportista por cambio en el criterio de consolidación derivado del control conjunto de los dos principales accionistas de la Compañía en ese ejercicio.

(2) Magnitud que consolida ENDESA.

(3) Incluye la central chilena GasAtacama, que desde el 1 de enero de 2008 pasa a consolidar por integración proporcional.

(4) Datos medidos en barras de central. En 2009, se incluye la producción hasta junio de las centrales hidráulicas vendidas a Acciona, además de la producción de Nuclenor, y de Tejo Energía de todo el ejercicio, por consolidar por integración proporcional.

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

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

(7) En 2009 se incluyen 1.212 MW de Endesa Ireland.

02. QUIÉNES SOMOS

ENDESA es la empresa líder del sector eléctrico español y la mayor multinacional eléctrica privada de Latinoamérica. Está presente en 10 países, cuenta con una plantilla de 26.305 personas, con un total de 24,6 millones de clientes y con una potencia instalada de 38.408 MW.

Su actividad principal es la producción, transporte, distribución y comercialización de electricidad. Asimismo, la Compañía es también un operador cada vez más relevante en el sector del gas natural, dispone de un importante nivel de desarrollo en energías renovables y desarrolla otros servicios relacionados con la energía.

En 2009, obtuvo unos beneficios después de impuestos de 3.430 millones de euros, un resultado bruto de explotación (EBITDA) de 7.228 millones, un resultado de explotación (EBIT) de 5.052 millones y unos ingresos totales de 25.692 millones de euros.

ENDESA ha pasado a formar parte de uno de los grupos eléctricos multinacionales más importantes del mundo, después de que Enel aumentase hasta el 92,06 por ciento su participación en el capital social de la Compañía en 2009.

02.1. PRINCIPALES LÍNEAS DE NEGOCIO

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

La principal actividad de la Compañía está dirigida a la generación, distribución y comercialización de electricidad tanto en España y Portugal, como en Latinoamérica (Chile, Argentina, Colombia, Perú y Brasil), donde es la primera compañía eléctrica privada, y en otros países (Irlanda y Marruecos).

ENDESA también desarrolla sus actividades en el campo del gas natural, a través del aprovisionamiento, distribución y comercialización, y en el de la cogeneración y las energías renovables, donde centra el negocio en las instalaciones eólicas, minihidráulicas, el aprovechamiento de residuos y la biomasa.

Fuera del ámbito energético, participa en otros negocios como Bolonia Real State, Endesa Network Factory y la venta de equipos de minería.

02.1.1. Dirección General de España y Portugal

Debido a exigencias legislativas, Endesa España y Portugal está integrada por varias sociedades jurídicamente independientes:

Endesa Generación

Endesa Generación agrupa los activos de generación y minería de ENDESA en España, así como los que anteriormente estaban adscritos a Endesa Europa en Portugal y a Endesa Cogeneración y Renovables (ECyR).

Endesa Red

Endesa Red fue creada como culminación del proceso de integración de las compañías de distribución de ámbito territorial de ENDESA en España. Esta sociedad agrupa a:

- Endesa Distribución Eléctrica, S.L.; actividades reguladas de transporte y distribución de electricidad.
- Endesa Operaciones y Servicios Comerciales, S.L.; actividades de apoyo comercial a las compañías energéticas de ENDESA.
- Endesa Gas, S.A.; agrupa participaciones en compañías operadoras en el mercado regulado de gas natural.

Endesa Energía

ENDESA realiza actividades de comercialización en el mercado liberalizado, respondiendo así a las exigencias derivadas del proceso de liberalización del sector eléctrico español. Su actividad fundamental es el suministro de energía y servicios de valor añadido a los clientes que deciden ejercer su derecho a elegir suministrador y recibir el servicio en el mercado liberalizado.

Endesa Servicios

Realiza servicios de apoyo a las sociedades participadas de ENDESA.

- Compras corporativas.
- Servicios informáticos y de telecomunicaciones.
- Sistemas de información.
- Gestión de patrimonio.
- Servicios de control y suministro de bienes y equipos.
- Servicios globales de consultoría y gestión empresarial.

02.1.2. Dirección General de Latinoamérica

Su objetivo es gestionar la presencia de ENDESA en el mercado latinoamericano, asumiendo la gestión de un amplio número de empresas en las que sus participaciones en el capital social le otorgan una posición de control.

Las principales sociedades latinoamericanas que forman parte del Grupo Endesa son las siguientes:

País	Empresa	
Chile	Enerjis	
	Endesa Chile	
	Chilectra	
Argentina	Edesur	
	Endesa Costanera	
	Hidroeléctrica El Chocón	
	Endesa Cemsa	
	Central Dock Sud	
Brasil	Endesa Brasil	
	Ampla Energia e Serviços	
	Endesa Cachoeira	
	Endesa Cien	
	Endesa Fortaleza	
	Coelce	
Colombia	Emgesa	
	Codensa	
Perú	Edegel	
	Edelnor	
	Empresa Eléctrica de Piura	

02.1.3. ENDESA en el mundo



02.2. NEGOCIO ENERGÉTICO

02.2.1. España y Portugal

11.571 GWh
de producción de
cogeneración y energías
renovables

Al cierre del año 2009, ENDESA poseía una potencia instalada de 20.596 MW en régimen ordinario y una potencia atribuible de 803,5 MW en régimen especial. La producción en régimen ordinario fue de 69.669 GWh y la producción atribuible en régimen especial de 3.038 GWh. En total, sumando los 8.533 GWh correspondientes a la producción de las centrales hidráulicas en régimen ordinario, ENDESA ha generado 11.571 GWh mediante cogeneración y energías renovables.

La energía comercializada por la Compañía en el mercado liberalizado fue de 81.173 GWh. Al término del ejercicio, ENDESA contaba con un total de 11.699.681 puntos de suministro en el mercado liberalizado español. En cuanto

al mercado regulado, es decir, el integrado por los clientes que reciben el suministro de acuerdo con las tarifas establecidas por la Administración, ENDESA vendió en él 23.445 GWh en 2009 y distribuyó 115.265 GWh a clientes finales.

Además, la Empresa cuenta con una presencia significativa en el mercado de gas natural. En el mercado regulado, suministró gas a más de 412.000 usuarios a cierre del ejercicio 2009 y distribuyó 8.366 GWh. En el mercado liberalizado, comercializó 46.396 GWh, un 13,3 por ciento más que en 2008, a más de 1.070.506 puntos de suministro.

En 2009, ENDESA dispone en el mercado liberalizado español de más de 11,6 millones de puntos de suministro eléctrico y más de un millón en gas.

2º operador eléctrico
en el mercado liberalizado
portugués

Por otro lado, se ha continuado apostando por la comercialización de electricidad en el mercado liberalizado portugués y se ha finalizado el año como segundo operador del mercado liberalizado.

El hecho más relevante acontecido en el ejercicio ha sido la transferencia de activos eólicos y minihidráulicos a Acciona, como parte del pago de Enel por la compra de su participación en ENDESA. Los activos eólicos transmitidos suponen un total de 1.158 MW, en los que ENDESA tenía una participación del 100 por cien, con la siguiente distribución geográfica: 342 MW en Andalucía, 182 MW en Castilla-La Mancha, 21 MW en Castilla y León, 309 MW en Galicia y 304 MW en Valencia. Con respecto a los activos minihidráulicos, se han transmitido 173 MW, participados al 100 por cien por ENDESA, y geográficamente distribuidos entre: Aragón, 88 MW; Cantabria, 44 MW; y Cataluña, 41 MW.

02.2.2. Latinoamérica

ENDESA es la primera multinacional eléctrica privada de América Latina y la mayor compañía eléctrica de Chile, Argentina, Colombia y Perú. Suministra electricidad en cinco de los seis principales núcleos urbanos de la región —Buenos Aires, Bogotá, Santiago de Chile, Lima y Río de Janeiro—, es propietaria de la línea de interconexión entre Argentina y Brasil (CIEN) y participa en el proyecto de interconexión que unirá las redes eléctricas de seis países centroamericanos (SIEPAC).

15.596,4 MW
de potencia instalada en
Latinoamérica

La estrategia en Latinoamérica es consolidar una amplia plataforma de negocios capaz de aprovechar el gran potencial de crecimiento y rentabilidad que ofrece este mercado. Sus inversiones tienen voluntad de permanencia, en un clima de colaboración con las autoridades nacionales y con los marcos regulatorios existentes, y están orientadas a proporcionar el mejor servicio eléctrico a sus clientes.

En total, las empresas participadas por ENDESA en Latinoamérica poseían 15.596,4 MW de potencia instalada al cierre de 2009. Durante el ejercicio, produjeron 62.746 GWh, un 3,4 por ciento por encima de la producción del año anterior y vendieron 63.745 GWh, es decir, un 1,5 por ciento más que en 2008, a un total de 12,9 millones de clientes.

La presencia de ENDESA en la región se materializa, por un lado, a través de la participación que posee como propietaria del 60,62 por ciento del capital de la multinacional eléctrica chilena Enersis; y, por otro, de las participaciones que ha adquirido directamente en compañías eléctricas de varios países de la zona.

02.2.3. Negocio en otros países

A raíz del acuerdo alcanzado por Enel, Acciona y E.On, en abril de 2007, ENDESA vendió a esta última su participación en Endesa Europa dejando de tener presencia en cuatro países europeos: Italia, Francia, Polonia y Turquía.

02.2.3.1. Irlanda

2º operador eléctrico en Irlanda

Desde enero de 2009, ENDESA está presente en la República de Irlanda como segundo operador eléctrico del país a través de la empresa Endesa Ireland, sociedad adjudicataria del 20 por ciento de los activos que la Compañía ESB puso a la venta en el verano de 2008.

Los activos adjudicados incluyen 1.068 MW operativos, distribuidos en cuatro emplazamientos: Tarbert, compuesta por cuatro grupos de fuelóil con una potencia total instalada de 620 MW, Great Island con tres grupos de fuelóil y una potencia total instalada de 240 MW, Tawnaghmore y Rhode cada una de las cuales cuenta con dos turbinas de gasóil y una potencia de 104 MW. Además, se adquirieron dos emplazamientos adicionales susceptibles de ser utilizados en un futuro para construir una nueva capacidad.

02.2.3.2. Marruecos

ENDESA está presente en Marruecos a través de la participación del 32 por ciento en Energie Electrique de Tahaddart, sociedad propietaria de una central de ciclo combinado de 384 MW en la localidad de Tahaddart. El resto de accionistas de esta sociedad son: Office National d'Electricité (ONE), con un 48 por ciento, y Siemens, con el 20 por ciento restante. En 2009 se alcanzó una producción de 2.843 GWh.

02.2.3.3. Mercados mayoristas de electricidad

ENDESA actúa en diversos mercados mayoristas de electricidad de Europa para gestionar sus posiciones en generación y comercialización fuera del mercado ibérico. Entre otros objetivos, dicha actuación le permite disponer del suministro necesario para cumplir sus contratos con clientes europeos y equilibrar posiciones de riesgo en los mercados en los que opera.

Durante el año 2009, se ha utilizado el mercado francés y alemán para gestionar coberturas de precio aprovechando los momentos de una cierta correlación con los precios de electricidad europeos. Adicionalmente, ENDESA ha desarrollado su participación en los mercados mayoristas de gas europeos para aumentar el valor de su cartera.

La actividad se desarrolla en un contexto eléctrico cada vez más tendente a la eliminación de barreras fronterizas entre países, mediante la realización de interconexiones y creación de mercados paneuropeos como el holandés APX, el alemán/francés EPEX y el belga Belpex.

02.3. OTROS NEGOCIOS

Además del negocio energético, ENDESA desarrolla otras actividades, entre las que cabe destacar la realización de compras y adjudicaciones de materiales, equipos, obras y servicios por un importe total de 3.248 millones de euros, así

como la actuación de Bolonia Real Estate, S.L., sociedad participada por ENDESA al 100 por cien, que desarrolla directamente la actividad inmobiliaria de la Compañía en España y por delegación en Inmobiliaria Manso de Velasco Ltda., sociedad participada al 100 por cien por Enersis, en Latinoamérica.

03. APUESTA POR LA SOSTENIBILIDAD

La Sostenibilidad para ENDESA significa crecimiento responsable, con la capacidad de integrar las oportunidades medioambientales y sociales en su estrategia y modelo de gestión, haciendo posible alcanzar los objetivos de sus negocios, maximizando la creación de valor a largo plazo y consiguiendo el reconocimiento de las sociedades en las que desarrolla sus actividades.

La Compañía tiene firmemente integrados los principios del desarrollo sostenible desde una visión tridimensional, que afectan el comportamiento responsable de la empresa en materia social, económica y medioambiental. Así, estos principios sostenibles se reflejan en los valores de la Compañía, su misión y visión empresariales, y en sus procesos de toma de decisiones.

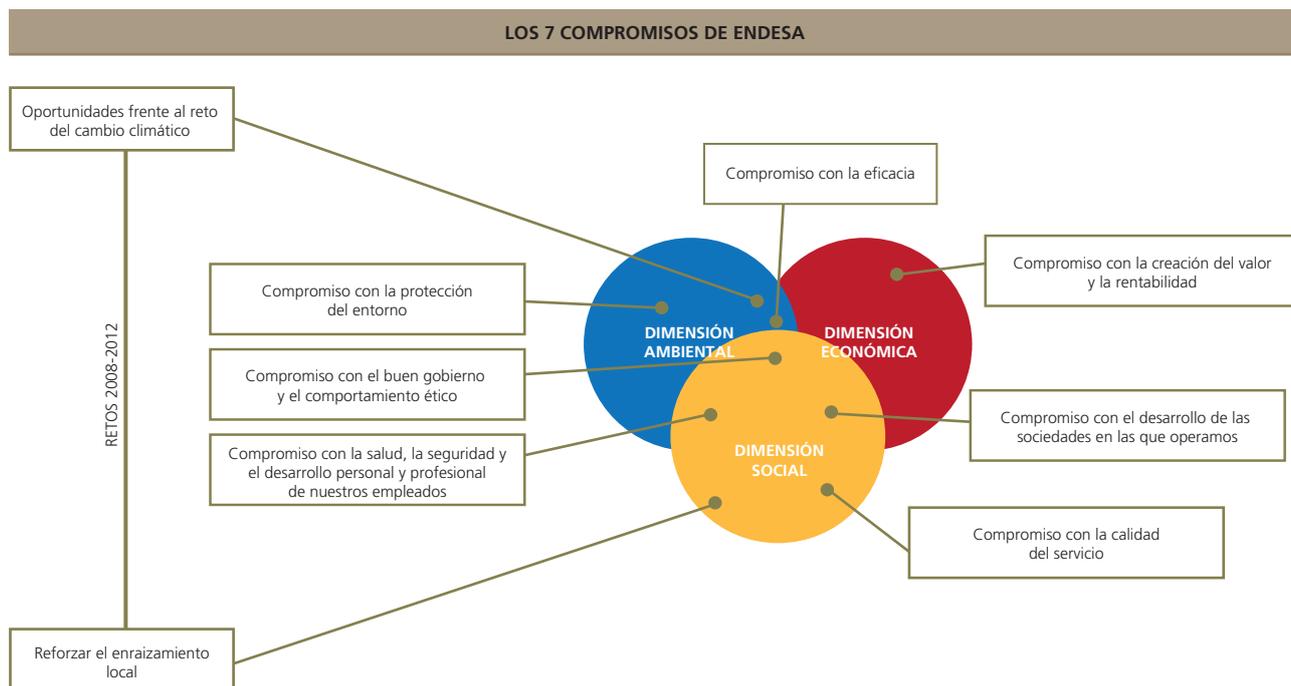
El mismo compromiso de Sostenibilidad se exige a todas las compañías del grupo empresarial, y a las personas que trabajan en ellas, para que lo incorporen explícitamente a sistemas de retribución económica y códigos de conducta, y también se exige a las empresas proveedoras que colaboran con ENDESA.

La Política de Sostenibilidad de ENDESA se sustenta en los Siete Compromisos por un Desarrollo Sostenible, que la Empresa hizo públicos hace seis años y que asume de manera voluntaria con sus clientes, accionistas, empleados, comunidades donde está presente, el comportamiento ético y la transparencia, la innovación tecnológica y la eficiencia energética y el medio ambiente.

03.1. VISIÓN, MISIÓN Y VALORES

Visión	<ul style="list-style-type: none"> • Un operador del negocio energético y de servicios conexos, centrado en la electricidad. • Una compañía multinacional responsable, eficiente y competitiva, comprometida con la seguridad, la salud y el medio ambiente. • Una empresa preparada para competir globalmente.
Misión	<ul style="list-style-type: none"> • Maximizar el valor de la inversión de sus accionistas. • Servir a sus mercados superando las expectativas de sus clientes. • Contribuir al desarrollo de sus empleados.
Valores de ENDESA	<ul style="list-style-type: none"> • Personas: aseguramos las oportunidades de desarrollo basadas en el mérito y en la aportación profesional. • Seguridad y Salud: nos comprometemos decididamente con la seguridad y salud laboral, promoviendo una cultura preventiva. • Trabajo en equipo: fomentamos la participación de todos para lograr un objetivo común, compartiendo la información y los conocimientos. • Conducta ética: actuamos con profesionalidad, integridad moral, lealtad y respeto a las personas. • Orientación al cliente: centramos nuestro esfuerzo en la satisfacción del cliente, aportando soluciones competitivas y de calidad. • Innovación: promovemos la mejora continua y la innovación para alcanzar la máxima calidad desde criterios de rentabilidad. • Orientación a resultados: dirigimos nuestras actuaciones hacia la consecución de los objetivos del proyecto empresarial y de la rentabilidad para nuestros accionistas, tratando de superar sus expectativas. • Comunidad y medio ambiente: nos comprometemos social y culturalmente con la Comunidad y adaptamos nuestras estrategias empresariales a la preservación del medio ambiente.

04. EL PLAN DE ENDESA DE SOSTENIBILIDAD 2008-2012 (PES 2008-2012)



La estrategia de ENDESA en materia de desarrollo sostenible se recoge en el Plan de ENDESA de Sostenibilidad 2008-2012 (PES 2008-2012), a través del cual se articula la plena integración entre las dimensiones económica, social y medioambiental de la Compañía y la generación de valor.

El PES 2008-2012 se elaboró partiendo de la Política de Sostenibilidad de la Compañía, sus siete compromisos por un desarrollo sostenible y sobre la base de los resultados obtenidos con el Plan Estratégico de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible (PEMADS 2003-2007).

El PES 2008-2012 quedó estructurado en función de la importancia de los asuntos para ENDESA y su potencial de mejora, de acuerdo a siete Líneas Básicas y dos Retos, que demuestra el compromiso real de la Compañía con la Sostenibilidad, a través de más de 250 programas e iniciativas con indicadores de seguimiento y objetivos concretos.

Las siete líneas básicas

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

Los Retos

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

A lo largo de 2009, en el segundo año de implementación del PES, se ha mantenido un alto nivel de intensidad en el desarrollo de los programas de acciones contenidos en el Plan, y se ha iniciado el desarrollo de los Planes País (Chile, Argentina, Colombia, Perú y Brasil).

Por otra parte, dada la relevancia e implicaciones para el negocio de los dos retos identificados por la Compañía en el PES 2008-2012, el presente informe dedica un capítulo exclusivo a cada uno de ellos con la finalidad de explicar de forma detallada las actuaciones que la Compañía ha realizado durante 2009 con el objeto de estar más cerca de alcanzar los objetivos fijados a 2012 en dichas materias.

Compromiso con nuestros clientes

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

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

Compromiso con nuestras personas

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

- Alcanzar la excelencia en Seguridad y Salud Laboral, llegando a ser reconocida como referente del sector eléctrico a escala mundial.
- Mantener los principios que rigen el actual modelo de Relaciones Laborales y desarrollarlo de acuerdo con la estrategia corporativa y las necesidades de los negocios.
- Lograr un incremento significativo del compromiso de los empleados (más del 20 por ciento a nivel Grupo) y el reconocimiento externo como empresa atractiva para trabajar.
- Implementar el modelo corporativo de Gestión Integrada del Talento en todas las empresas del Grupo, extendiendo los sistemas de evaluación y desarrollo a todos los colectivos estratégicos y optimizando la gestión de la sucesión a posiciones críticas, tanto técnicas como de gestión.
- Gestionar una creciente diversidad en los equipos de trabajo que favorezca la innovación y la excelencia operativa.
- Extender los programas y prácticas de conciliación que favorezcan la flexibilidad y contribuyan a hacer realidad la apuesta por la diversidad.

Compromiso con el Buen Gobierno

ENDESA desea ser referente por sus prácticas de Gobierno Corporativo y por los pasos dados para integrar en las mismas el compromiso con la Sostenibilidad y con la integridad corporativa. Por este motivo, la Compañía se ha fijado dos objetivos estratégicos:

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

Compromiso con nuestros inversores

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

- Continuar siendo un referente de transparencia para los inversores.
- Potenciar el reconocimiento de los inversores por el desempeño de ENDESA en materia de Sostenibilidad.
- Ser una compañía ejemplar en claridad de la información y accesibilidad y actualización de la web.

Compromiso con el medio ambiente

Respecto a su compromiso con el medio ambiente, ENDESA aspira a ser una empresa "excelente" en la gestión ambiental, preocupada por los impactos ambientales y por la preservación del entorno en las comunidades con presencia de la Compañía. Debido a ello se ha planteado los siguientes objetivos estratégicos:

- Excelencia en la gestión ambiental, que comprende:
 - Mejorar la gestión del agua a través de su gestión integral.
 - Alcanzar el equilibrio entre riesgos asumibles y costes de inversión.
 - Avanzar en los sistemas de gestión ambiental:
 - › Continuar avanzando en la certificación de los sistemas de gestión del 100 por cien de las instalaciones.
 - › Incorporar criterios de Sostenibilidad en la evaluación de nuevos proyectos.
 - Optimizar la gestión interna de las instalaciones.
 - Limitar el impacto para ENDESA de la regulación sobre emisiones.
 - Avanzar en la gestión de la conservación de la biodiversidad:
 - › Integrar la conservación de la biodiversidad en la operación.
 - › Crear una cultura interna de conservación de la biodiversidad.

Compromiso con la tecnología y la innovación

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

- Mantener un portfolio de proyectos de I+D ajustado en tipología y volumen de inversión a los retos de cada negocio.
- Lograr un liderazgo tecnológico que apoye y haga posible la visión estratégica de ENDESA.
- Impulsar la imagen interna de ENDESA como la empresa más innovadora.
- Lograr un reconocimiento externo de ENDESA como líder en materia de Tecnología e Innovación.

Compromiso con nuestros colaboradores

ENDESA desea ser la referencia del sector por la sofisticación y la excelencia en sus procesos de aprovisionamiento y en la gestión de sus relaciones con proveedores y contratistas. Por este motivo, la Compañía se ha fijado los siguientes objetivos estratégicos:

- Referencia en el sector y reconocimientos por parte de las asociaciones y autoridades.
- Avanzar en la certificación de contratistas y proveedores, posicionándose como referencia en el sector.
- Reconocimiento del sector como empresa promotora del desarrollo de equipos y materiales respetuosos con el medio ambiente.
- Conseguir la integración en la planificación entre líneas de negocio y aprovisionamientos para que se ajuste a las necesidades reales del negocio.
- Máximo aprovechamiento de las oportunidades de compra global.

Reto del cambio climático

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

- Analizar nuevos sistemas de ecoeficiencia que conduzcan a menores emisiones de CO₂.
- Participar activamente en el desarrollo de las energías renovables.
- Desarrollar oportunidades relacionadas con la eficiencia energética y el uso racional de la energía.
- Analizar el impulso de una cartera de MDLs.
- Aportar en el desarrollo del transporte sostenible, basado en el vehículo eléctrico.

Reto del enraizamiento local

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

- Complementar la función de ENDESA como empresa prestadora de un servicio básico: el acceso a la electricidad.
- Relación con la naturaleza y características del desarrollo de los negocios de la Compañía: Hacer lo que ENDESA mejor sabe hacer.
- Dar oportunidades de acceso a bienes y servicios en línea con el contexto eléctrico.
- Respuesta a las necesidades de los principales públicos con los que ENDESA se relaciona.
- Potencial para la contribución a la generación de riqueza y empleo.
- Continuidad en el tiempo y potencial para replicar las actuaciones exitosas.
- Atención a los colectivos desfavorecidos, entre ellos las comunidades rurales o comunidades urbanas desplazadas.
- Acción en colaboración con los representantes sociales de las comunidades que participan en el proyecto.
- Rendición de cuentas sistemática, transparente y comunicada a la sociedad.

Este Informe pretende exponer la evolución en el último año del amplio conjunto de medidas que ENDESA está desarrollando para conseguir los objetivos establecidos en el Plan de ENDESA de Sostenibilidad 2008-2012.

05. CUMPLIMIENTO DE LOS MARCOS DE REFERENCIA INTERNACIONALES PARA LA GESTIÓN RESPONSABLE



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



En este sentido, cabe resaltar que, en 2009, Edesur, filial de ENDESA en Argentina ha sido elegida como una de las 11 empresas miembro de la mesa directiva de la red Argentina del Pacto Mundial de Naciones Unidas para el periodo 2009-2011. Con ello, ENDESA confirma su posición de liderazgo en esta materia en Latinoamérica, estando presente en prácticamente la totalidad de los países en los que opera en los órganos ejecutivos de las redes locales del Pacto Mundial. Este liderazgo se ha consolidado con la participación de ENDESA como socio fundador del Centro Regional para Latinoamérica y Caribe del Pacto Mundial.



Adicionalmente, ENDESA y sus empresas filiales han seguido colaborando de forma activa en la difusión de los principios del Pacto Mundial participando en numerosos foros y publicaciones, entre las que cabe destacar las siguientes publicaciones de Naciones Unidas: "Doing Business in a Multicultural World", con el caso de Fundación Pehuén; "Empowering Women Examples of Good Practice by Business", con la experiencia en la gestión de la integración de la

mujer en el puesto de trabajo de la corporación y las filiales, y "Embedding Human Rights Into Business Practice III", con el ejemplo de Ecoelce.

Además, en 2009 ha completado el proceso de aseguramiento del cumplimiento de los principios del Pacto Mundial. A través de este proceso, ENDESA ha realizado, aplicando indicadores objetivos tomados de organismos independientes internacionales, un análisis del riesgo general de incumplimiento de cada uno de los bloques de principios del Pacto Mundial en los diferentes países en los que opera. Posteriormente, ha establecido unos estándares extraídos de las principales guías internacionales para configurar el conjunto de acciones cuya realización la empresa se autoexige para reforzar la garantía de que no se produzcan incumplimientos de los principios del Pacto Mundial. También ha analizado el grado de implantación de estos estándares en cada una de las empresas del grupo y ha determinado un conjunto de medidas correctoras en los casos en que ha detectado desviaciones entre el estándar fijado y la actuación concreta realizada por la Compañía con el objeto de reforzar la garantía de cumplimiento sistemático de los compromisos del Pacto Mundial. Este proceso ha sido muy productivo, generando más de 200 acciones de mejora y ha producido los siguientes resultados:

- Ha permitido profundizar en la integración del concepto de Sostenibilidad en todas las áreas de gestión y en todas las empresas del Grupo.
- Ha potenciado el compromiso profundo de la Compañía con los principios de la Sostenibilidad, al intensificar el compromiso de cumplimiento de los principios del Pacto Mundial de manera individual en todas las filiales.
- Ha proporcionado una herramienta adicional relevante y completa de evaluación del desempeño en materia de Sostenibilidad cuyo uso permite generar acciones concretas de mejora, inspiradas por referentes internacionales de reconocido prestigio, que se integran en los planes de acción en cada uno de los países.
- Ha permitido acceder a mejores prácticas, compartiendo el know-how de entre las empresas del Grupo lo que ayuda a progresar en materia de Sostenibilidad.

Finalizado el proceso, está previsto comenzar a desarrollar en el segundo semestre de 2010 auditorías internas para verificar la implementación de las acciones correctoras propuestas y la eliminación efectiva de las desviaciones entre los estándares establecidos y la actuación real de las compañías.

Cumplimiento del Pacto Mundial, los indicadores GRI y los Objetivos del Milenio

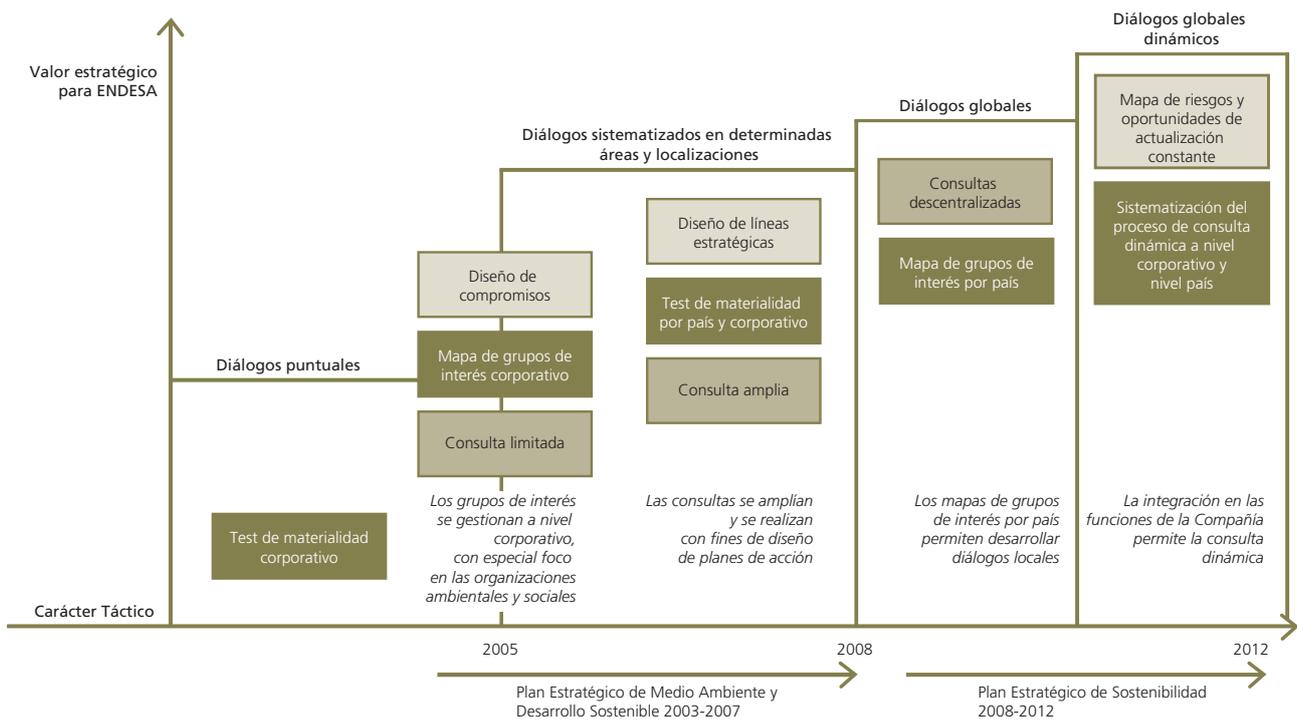
PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL 	INDICADORES GRI (Relevancia directa) 	INDICADORES GRI (Relevancia indirecta) 	OBJETIVOS DE DESARROLLO DEL MILENIO 	ACCIONES DISEÑADAS EN 2009
DERECHOS HUMANOS				
Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	HR1-9	LA4, LA13, LA14 y SO1	Objetivo 1: Erradicar la pobreza extrema y el hambre. Objetivo 2: Lograr la enseñanza primaria universal. Objetivo 3: Promover la igualdad entre los géneros y la autonomía de la mujer. Objetivo 4: Reducir la mortalidad infantil. Objetivo 5: Mejorar la salud materna. Objetivo 6: Combatir el VIH/SIDA, el paludismo y otras enfermedades. Objetivo 7: Garantizar la Sostenibilidad del medio ambiente. Objetivo 8: Fomentar una asociación mundial para el desarrollo.	<ul style="list-style-type: none"> — Obligatoriedad de cumplir con cláusulas sobre Derechos Humanos y Código de Conducta en los contratos con proveedores y contratistas. — Implementación de acciones de cooperación, culturales, educativas y medioambientales como apuesta de ENDESA por el desarrollo social.
Principio 2: Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.	HR1-2 y HR8			
NORMAS LABORALES				
Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	HR5, LA4 y LA5		Objetivo 2: Lograr la enseñanza primaria universal. Objetivo 3: Promover la igualdad entre los géneros y la autonomía de la mujer.	<ul style="list-style-type: none"> — Véase capítulo Compromiso con las personas. — Implantación del Sistema de Información de Gestión de la Seguridad y Salud Laboral (Delfos) en todos los países y negocios. — Participación en el proceso de consulta a las empresas firmantes del <i>Global Compact</i> de los Principios de la Mujer (ONU-Unifem). — Plan de Integración de Personas con Discapacidad en España. — Adhesión al Charter de la Diversidad (España). — El 87 por ciento del personal gestionado está afectado por convenios colectivos.
Principio 4: Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	HR7	HR1-3		
Principio 5: Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	HR6	HR1-3		
Principio 6: Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	HR4, LA2, LA13 y LA14	HR1-2, EC5, EC7 y LA3		
MEDIO AMBIENTE				
Principio 7: Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	4.11	EC2	Objetivo 7: Garantizar la Sostenibilidad del medio ambiente	<ul style="list-style-type: none"> — Véase capítulo Compromiso con la Protección del Entorno y Cambio Climático. — Continuación en la implantación y certificación de sistemas de gestión ambiental en las principales instalaciones. — Estructuración del Programa para la Conservación de la Biodiversidad. — Participación activa en el desarrollo de las energías renovables. — Establecimiento de convenios para desarrollar proyectos MDL con instituciones públicas y privadas. — Adhesión al <i>Carbon Partnership Facility</i>, nuevo fondo del Banco Mundial para proyectos de energía limpia. — Evaluación del impacto ambiental de las distintas líneas de negocio. — Monitoreo y control del consumo de recursos naturales. — Medición de indicadores de consumo con impacto ambiental.
Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	EN2, EN5-7, EN10, EN13-14, EN18, EN21-22, EN26-27, EN30	EC2, EN1, EN3-4, EN8-9, EN11-12, EN15-17, EN19-20, EN23-25, EN28-29 Y PR3-4		
Principio 9: Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	EN2, EN5-7, EN10, EN18, EN26-27			
LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN				
Principio 10: Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	SO2-4	SO5-6		<ul style="list-style-type: none"> — Ampliación de la información en la página web de la Compañía, para ofrecer información más completa y actualizada. — Programas de refuerzo de la cultura de integridad. — Promoción de los canales de diálogo con los grupos de interés. — Promoción de la oficina del accionista. — Actualización de Canal Ético y tratamiento de denuncias. — Formación de trabajadores y contratistas sobre comportamientos éticos.

06. ENDESA Y SUS GRUPOS DE INTERÉS

La base de la gestión estratégica de la Compañía en su orientación sostenible, se encuentra en la integración estructurada y estratégica de las expectativas de sus grupos de interés. Este enfoque busca principalmente identificar palancas que permitan hacer viable un modelo energético sostenible, competitivo y seguro.

Aunque la Compañía ha desarrollado desde finales de los años noventa mecanismos para incorporar la opinión de diferentes grupos de interés en la orientación sostenible de su gestión estratégica, fue en 2007 durante el desarrollo del Plan de ENDESA de Sostenibilidad 2008-2012 cuando este proceso fue por primera vez sistematizado y ampliado extendiéndose a todos los territorios donde la Compañía actúa.

Las consultas llevadas a cabo a los diferentes grupos de interés, se desarrollaron con el objetivo de establecer prioridades de cara al diseño de respuestas que se incorporaron al vigente Plan de ENDESA de Sostenibilidad 2008-2012. Estos procesos de consulta facilitaron el aprendizaje de la organización con el fin de desarrollar competencias en la identificación de asuntos clave en Sostenibilidad e importancia de cara a la consecución de los objetivos de negocio, así como para la evaluación del desempeño percibido.



El mapa de Grupos de Interés de ENDESA (Principio de Inclusividad)

La elaboración del Plan de ENDESA de Sostenibilidad 2008-2012 se inició con un proceso de reflexión estratégica para la identificación de factores clave que determinan el desempeño en Sostenibilidad de la Compañía. Esta fase se caracterizó por el desarrollo de un extenso proceso de identificación y entendimiento de las expectativas de los principales grupos de interés de la Compañía con respecto al desarrollo de los compromisos de ENDESA en materia de Sostenibilidad.

Esta primera aproximación en la definición del mapa de grupos de interés se caracterizó por los siguientes pasos:

- **Análisis del posicionamiento previo de ENDESA en materia de Sostenibilidad.** Estudio detallado de los resultados obtenidos por la CEN los “ranking” de DJSI, Storebrand, EIRIS y SiRi, así como en encuestas generalistas como notoriedad en prensa y posicionamiento en campañas de publicidad.
- **Expectativas de los grupos de interés clave externos e internos y generadores de opinión.** Entrevista en profundidad a los líderes de opinión en desarrollo sostenible entre ellos expertos en Sostenibilidad y periodistas especializados.
- **Expectativas y opiniones de las personas que trabajan en ENDESA.** Entrevista en profundidad a miembros de la dirección de la Compañía y trabajos de campo en las organizaciones territoriales y en los distintos países.
- **Expectativas y estado de opinión de los ciudadanos.** Encuestas de opinión realizadas al gran público y clientes en España y Latinoamérica.

Este proceso ha permitido profundizar en las expectativas de los grupos de interés de la Compañía sobre su actuación en Sostenibilidad en los próximos años, ha permitido identificar los temas clave y el potencial de mejora en su posicionamiento y priorizar las actuaciones que deben incorporarse en la planificación estratégica.

De esta forma, esta actividad, ha pasado a ser el elemento central sobre el cual se construye la estrategia de la Compañía en cuanto a la relación con sus grupos de interés.

Con los resultados obtenidos, y su revisión continua, se estableció el mapa de los grupos de interés de ENDESA categorizándolos por su importancia estratégica para la Compañía y por la confianza que cada grupo de interés posee sobre la misma.

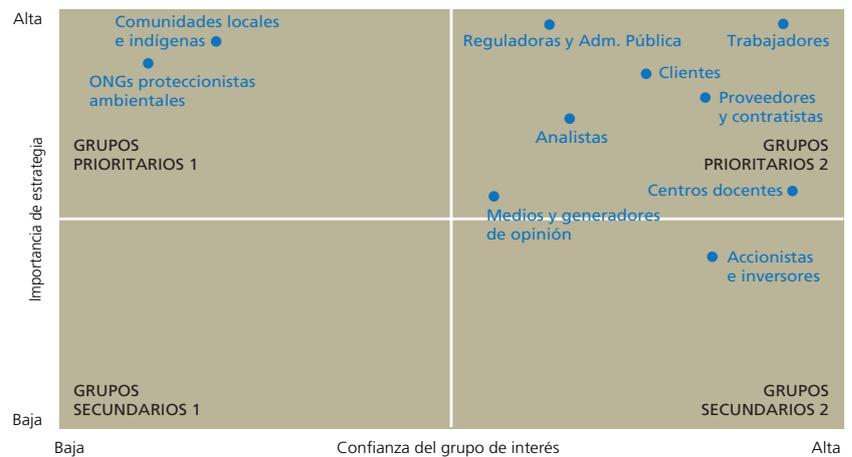
Mapa de grupos de interés de ENDESA - Principales Categorías



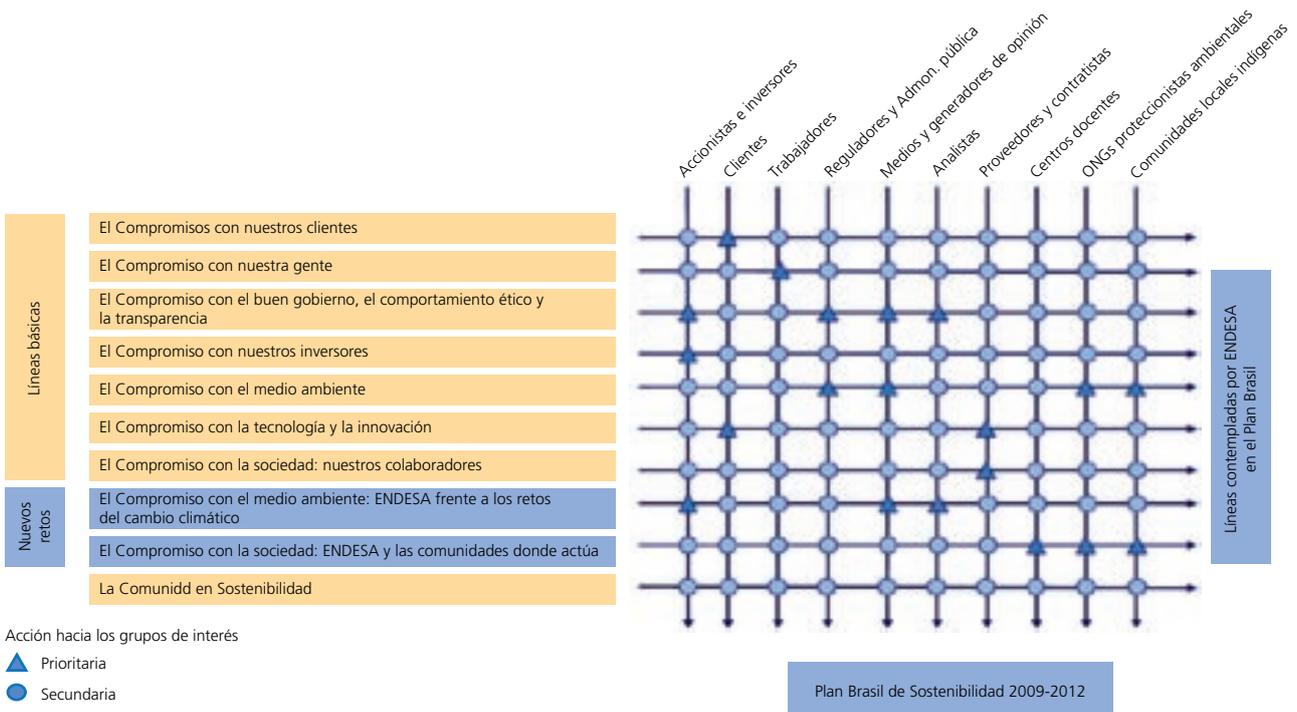
La metodología empleada facilitó su extrapolación a los diferentes territorios donde opera la Compañía, aumentando así el nivel de detalle y por tanto su aplicabilidad al diseño de respuestas efectivas eficaces estableciéndose los mapas de grupos de interés para cada uno de los países donde ENDESA está presente, ajustándolo a la idiosincrasia local e incorporando aquellos grupos de interés de relevancia para la Compañía en cada territorio.

En las figuras adjuntas puede verse un ejemplo del análisis en cuanto al traslado y ajuste realizado para cada país en priorización de los asuntos relevantes para el logro de los objetivos estratégicos.

Mapa de grupos de interés de ENDESA en Chile



Priorización de grupos de interés para el logro de los objetivos estratégicos en ENDESA en Brasil



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

En el último año, ENDESA ha trabajado para alinear los enfoques de gestión de sus grupos de interés al estándar internacional AA 1000 APS (2008). Este estándar tiene como finalidad guiar a las organizaciones en la gestión estratégica de la interacción con sus grupos de interés a partir de una correcta identificación de los mismos (Principio de Inclusividad), la priorización de aquellos asuntos que merecen especial atención por parte de la Empresa (Principio de Relevancia) y del diseño de respuestas (Principio de Capacidad de Respuesta) a las expectativas que crean más valor para la Compañía y la comunidad a la que sirve.

Así, ENDESA está realizando un gran esfuerzo para avanzar en la redefinición de un nuevo marco estratégico de actuación consistente y plurianual con el fin de desarrollar capacidades para el entendimiento flexible y estructurado del diálogo con grupos de interés clave, así como de un mecanismo de respuesta dinámico a los retos planteados por sus principales grupos de interés en sus distintos ámbitos de actuación.

En esta ambiciosa tarea, las prioridades son las siguientes:

- a) Profundizar en la identificación avanzada del mapa de grupos de interés de la Compañía (Principio de Inclusividad).
- b) Definir el mecanismo que permita valorar y priorizar de manera dinámica los asuntos en los distintos ámbitos de actuación (Principio de Relevancia).
- c) Estandarizar los procesos de respuesta, así como la inclusión de la información recopilada en las consultas en los planes estratégicos y la comunicación específica en Sostenibilidad (Principio de Capacidad de Respuesta).

a) Profundizar en la identificación avanzada del mapa de grupos de interés de la Compañía

En 2009 y a partir de los trabajos descritos realizados durante la elaboración del mapa de grupos de interés de ENDESA para el desarrollo del Plan de ENDESA de Sostenibilidad 2008-2012 se ha avanzado en la definición de elementos clave que caracterizan a cada grupo en las distintas áreas corporativas:

- Categorización completa de acuerdo a una taxonomía.
- Identificación de interlocutores clave en cada una de las categorías y ampliación de la metodología de consulta.
- Caracterización de los canales y procesos de comunicación utilizados con el fin de facilitar la comunicación bidireccional y la participación de los grupos en un diálogo fluido con la Compañía.
- Determinación de las responsabilidades internas para poder llevar a cabo este proceso de forma continuada e identificación de los principales prescriptores.

Asimismo durante esta categorización se han reevaluado los procesos existentes para la identificación, evaluación y priorización de asuntos críticos en cada categoría y sub-categoría de grupos de interés. La primera aproximación a este proceso se ha realizado a través de las consultas llevadas a cabo por responsables de la relación con los grupos de interés a nivel corporativo durante las cuales se ha realizado un completo análisis sobre los mecanismos existentes de identificación y priorización de asuntos clave.

Con esto, la Compañía pretende finalizar próximamente la caracterización avanzada de los elementos clave de la gestión de grupos de interés en los distintos negocios y países donde opera para la definición de un mapa de grupos de interés global y ajustado a la realidad de los distintos ámbitos de actuación. El objetivo es obtener resultados tangibles y comparables, para su integración en la planificación estratégica y que sean fácilmente replicables a lo largo del tiempo.

En los siguientes cuadros puede observarse algunos ejemplos de la aplicación del modelo de identificación de elementos clave a nivel corporativo y a nivel país.

EJEMPLO. Modelo de Identificación de elementos clave - Relaciones con Inversores (Corporación)

Grupo de interés	Entidades representativas	Responsable a nivel corporativo	Canal de comunicación	Responsable canal de comunicación
Accionista de control	Enel S.p.A.	Subdirector General de Riesgos y Relación con Inversores- Director de Relación con Inversores	Coordinación permanente (teléfono, correo electrónico, reuniones presenciales, etc.)	Director de Relación con Inversores
Inversores (institucionales y particulares)	AEMEC (Asociación Española de Accionistas Minoritarios de Sociedades Cotizadas) CNMV (Comisión Nacional del Mercado de Valores)	Subdirector General de Riesgos y Relación con Inversores- Director de Relación con Inversores Oficina del Accionista	Publicación de Comunicados Financieros, Conferencias telefónicas, reuniones en la sede de ENDESA, visitas al inversor, buzón IR, Jornadas del Inversor; Buzón oficina del Accionista, entrega de documentación, teléfono gratuito.	Director de Relación con Inversores
Analistas financieros	Bancos de Inversión, agencias de rating, etc.	Subdirector General de Riesgos y Relación con Inversores- Director de Relación con Inversores	Servicio permanente a través de teléfono, Internet, visitas, reuniones.	Director de Relación con Inversores

1. Asuntos claves a tener en cuenta

Cotización bursátil.
 Políticas de remuneración al accionista.
 Resultados Financieros de la Compañía.
 Plan de Negocio y Plan Estratégico.
 Junta General de Accionistas.

2. Criterios utilizados para la jerarquización

Porcentaje de participación en el capital social de la Compañía. Informe "Institutional Investor": Realiza una encuesta entre analistas e inversores para evaluar la calidad de los departamentos de Relación con Inversores. Permite detectar áreas bien calificadas y aspectos a mejorar.

3. Respuesta

Los programas de Relaciones con Inversores pretenden contribuir de forma positiva a que la Compañía sea adecuadamente valorada y reduzca la volatilidad potencial de sus acciones durante los periodos de inestabilidad de los mercados.

La estrategia de esta función se basa en un doble objetivo, por un lado se pretende mantener informados a los accionistas de la Compañía sobre la marcha de la misma y, por otro, captar inversores potenciales y nuevas fuentes de financiación.

EJEMPLO. Modelo de Identificación de elementos clave - Clientes de Endesa Energía (España y Portugal)

Grupo de interés	Entidades representativas	Responsable a nivel corporativo	Canal de comunicación	Responsable canal de comunicación
Clientes-Gran Público y Negocios	Representación a través de las Asociaciones de Consumidores	Atención: Directora de Atención al Cliente Venta: Director del Segmento Gran Público Defensor del Clientes	Canal Telefónico; Oficinas Comerciales y Puntos de Servicio; Canal Internet. Los agentes de Atención y los Responsables Territoriales de Atención al Cliente detectan nuevas inquietudes para dar una respuesta homogénea en todos los canales y territorios.	Directora de Atención al Cliente
Clientes-Empresas	Representación a través de las Asociaciones de Consumidores y Federaciones	Atención: Directora de Atención al Cliente Venta: Directora del Segmento Empresas Defensor del Cliente	Las Unidades Territoriales de Reclamaciones llevan el peso de la relación con las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMICs).	Directora de Atención al Cliente
Clientes-Grandes Clientes	Representación a través de las Asociaciones de Consumidores y Federaciones	Atención: Directora de Atención al Cliente Venta: Director del Segmento Grandes Clientes Defensor del Cliente		Directora de Atención al Cliente
Asociaciones de Consumidores	UCE, OCU, CECU, FACUA, CEACCU	Directora de Atención al Cliente	Reuniones, conferencias telefónicas, canales electrónicos, etc.	Directora de Atención al Cliente
Organismos Públicos	Direcciones Generales de Industria, Consumo y/o Energía (según la CC.AA.), Síndic de Greuges (Defensor del Pueblo en Cataluña), OMICs (Oficinas Municipales de Información al Consumidor), etc.	Directora de Atención al Cliente	El Director de Relaciones con los Consumidores asegura, con sus contactos periódicos con Asociaciones de Consumidores y Organismos Públicos a nivel regional y nacional, la comunicación con estas entidades. Focus groups realizados de manera puntual (ej.: para analizar los cambios regulatorios).	Directora de Atención al Cliente

4. Asuntos clave a tener en cuenta*Clientes:*

Impacto de la regulación en los Clientes: Facturación mensual y estimación de consumos, Tarifa de Último Recurso, Bono Social.

Ofertas (productos de catálogo) disponibles (tanto para clientes con derecho a la Tarifa de Último Recurso como para los que no tienen derecho a la misma).

Asociaciones y Organismos Públicos:

Impacto de la regulación en los Clientes: Facturación mensual y estimación de consumos, Tarifa de Último Recurso, Bono Social.

Seguimiento de la migración y facturación de contratos en el nuevo entorno regulatorio.

Existencia de oferta comercial (tanto para clientes con derecho a la Tarifa de Último Recurso como para los que no tienen derecho a la misma) y competencia en el mercado.

Planes de sustitución de contadores.

Adhesión a Sistemas Arbitrales de Consumo.

5. Criterios utilizados para la jerarquización

Segmentación realizada en base a diferentes criterios.

6. Defensor del Cliente

Figura independiente de la línea de gestión de la Compañía cuyos objetivos son ofrecer a sus clientes una vía adicional de diálogo en relación con los servicios que ésta presta en el mercado, escuchar a sus interlocutores externos e internos.

7. Respuesta*Clientes:*

Cartas informativas a los clientes sobre el impacto de la nueva regulación.

Creación en 2009 del portal en internet www.energiaproxima.com, para acercar al consumidor información clave en un lenguaje accesible.

Presentaciones a Asociaciones de Consumidores y Organismos Públicos sobre cambios regulatorios y la adaptación de ENDESA a estos cambios.

Asociaciones y Organismos Públicos:

Revisión de algunos procesos para acelerar la migración de contratos y su facturación.

Envío de cartas informando de incidencias puntuales.

Diseño de Ofertas Comerciales para los distintos tipos de Clientes.

Envío de cartas informando de estas ofertas.

Campañas en medios masivos (Televisión, prensa, radio, internet) informando de las ofertas disponibles.

Presentaciones a Asociaciones de Consumidores sobre la posición de ENDESA.

b) Mecanismo dinámico de valoración y priorización

La orientación sostenible de las decisiones precisa de un conocimiento de los asuntos críticos y de qué manera y en qué medida, estos deben ser considerados riesgos u oportunidades para los objetivos establecidos en cada área de actividad.

Los mecanismos para llevar a cabo este proceso son más eficientes en la medida que estos se realicen de forma dinámica a lo largo del año independientemente de la elaboración de un plan o de la memoria.

Para ello se considera clave:

- Actualizar los mapas de grupos de interés tanto a nivel corporativo como en cada uno de los países en los que opera la Compañía.
- Reevaluar periódicamente las prioridades a través de estudios de materialidad con el fin de identificar y evaluar asuntos en Sostenibilidad que son relevantes para los negocios a través de un proceso de definición de la madurez de los mismos en el sector y el riesgo que representan para la Compañía.
- Poner en marcha o ajustar los mecanismos de comunicación necesarios que permitan determinar la relevancia de los asuntos identificados y su priorización en base a su grado de correlación con los objetivos de negocio de la Compañía y al potencial de creación de valor para la comunidad.
- Desarrollar el proceso tanto a nivel corporativo como para cada una de las Compañías del grupo, obteniendo un robusto sistema global que permita a la Compañía una evaluación cada vez más completa del enfoque y actuaciones de su orientación sostenible e incorporarlos al PES.

En el último año, la Compañía ha comenzado un proceso de reflexión estratégica para la definición de un marco de referencia para la identificación y valoración del desempeño de la Compañía en los atributos que definen sus compromisos en Sostenibilidad a través de consultas internas y externas que pretenden evaluar la eficacia del sistema diseñado y mejorarlo.

Así, se realizó un nuevo Estudio de Materialidad en línea con las directrices de la norma internacional AA1000APS. El objetivo de este estudio consistió en la identificación y entendimiento de aquellos asuntos en Sostenibilidad relevantes para sus grupos de interés y que, por tanto, pudieran constituir riesgos u oportunidades para la imagen o reputación de la Compañía. Con esto se busca estructurar el enfoque para abordar y responder a las necesidades de información de las distintas cuestiones de Sostenibilidad. La materialidad se analiza en función de dos variables fundamentales: la madurez de los asuntos identificados en el sector y la relevancia de los mismos para algunos grupos de interés relevantes.

De este modo, durante 2010 finalizará el diseño del proceso que permitirá en los distintos ámbitos de actuación una valoración continua de riesgos y oportunidades de la Compañía en las áreas que definen sus compromisos en Sostenibilidad en distintos ámbitos de actuación. El procedimiento a

implantar establecerá los criterios de evaluación replicables que permitan identificar y analizar la información relevante para la toma de decisiones de manera exhaustiva y equilibrada. El objetivo es obtener resultados tangibles y comparables, para su integración en la planificación estratégica, y que se puedan repetir con facilidad en el tiempo y en los distintos ámbitos de actuación, en línea con los objetivos y los principios establecidos en la estrategia de la Compañía.

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

En ENDESA, la respuesta a las expectativas de los grupos de interés que afectan a su desempeño en Sostenibilidad, se lleva a cabo a través del establecimiento de acciones diseñadas específicamente.

Las respuestas de ENDESA a los retos prioritarios planteados por sus grupos de interés se encuentran en el Plan de ENDESA de Sostenibilidad 2008-2012. Con carácter anual y en base al mecanismo de diálogo descrito —tanto a nivel corporativo, como país— se diseñan las actuaciones tácticas. Estos planes, que se están desarrollando para Argentina, Brasil, Chile, Colombia y Perú, están alineados con los objetivos estratégicos corporativos, así como con los principales retos y proyectos estratégicos.

A través de la construcción de dichos planes, la respuesta se refuerza y estandariza en los distintos entornos geográficos para establecer objetivos y programas de trabajo más robustos que respondan mejor a los indicadores de seguimiento diseñados.

Durante el 2010, ENDESA pretende avanzar en esta misma línea:

- Ligando en mayor medida el proceso al análisis de riesgos y las oportunidades estratégicas de la Compañía, lo que le permitirá diseñar acciones específicas en los distintos ámbitos de su actividad más allá del marco de planificación estratégica y de comunicación en Sostenibilidad.
- Desarrollando mecanismos de respuesta entorno al establecimiento de compromisos, objetivos y control del desempeño. En particular, se pretende mejorar los sistemas de evaluación de la eficacia de las acciones establecidas a través del establecimiento de indicadores clave de seguimiento para la identificación de áreas de actuación prioritarias y el diseño de acciones correctivas.
- El desarrollo de las competencias y capacidades específicas para que estas actividades pasen a formar parte de las competencias de aquellas personas que son responsables de la relación con los grupos de interés en la Compañía y se conviertan en prácticas habituales de gestión empresarial de la misma.

07. SOBRE ESTE INFORME

Objetivos del Informe

El presente documento constituye para ENDESA su noveno Informe de Sostenibilidad. Al igual que los anteriores, este documento contiene información detallada sobre las actividades y el desempeño de la Empresa a lo largo del ejercicio 2009.

Este Informe ha sido elaborado con el objetivo de ofrecer al lector una visión fiable, equilibrada y global sobre el desempeño de ENDESA en los ámbitos incluidos en su Política de Sostenibilidad. El contenido de este Informe se complementa con otros informes elaborados por la Compañía, como el Informe de Actividades, Económico-financiero y el Informe de Gobierno Corporativo y con los contenidos de la página web de la ENDESA en la sección "Sostenibilidad".

Cobertura del Informe

El perímetro de la información ofrecida en él abarca tanto a Endesa, S.A. como a sus sociedades participadas en la Península Ibérica (España y Portugal), en Latinoamérica (Chile, Argentina, Brasil, Colombia y Perú) y en otros países (Marruecos e Irlanda).

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). Como excepción a este criterio, se incluyen los datos relativos a las instalaciones de energías renovables y centrales nucleares, contabilizados en función de su porcentaje de participación. Además, se incluyen datos relativos a instalaciones de las que no se dispone de una participación mayoritaria, como es el caso de las instalaciones nucleares, la central térmica de Pego (Portugal) y la central de ciclo combinado de Atacama (Chile).

Con respecto a los datos de empleados, se engloban tanto las sociedades gestionadas por ENDESA como las participadas de los países en los que la Compañía está presente. Además se incluyen los empleados de las sociedades participadas en Francia, Holanda 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, Portugal y Latinoamérica.

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 Informe se ha elaborado, por cuarto año consecutivo, siguiendo las directrices de la Guía GRI G3, que ha sido complementado por primera vez con el suplemento sectorial específico para el sector eléctrico (Electric Utilities Sector Supplement) y con los principios marcados por el estándar AA1000 APS (2008).

La Guía GRI G3, y el suplemento sectorial, constan de un conjunto de principios e indicadores de desempeño, así como una serie de pautas sobre aspectos

técnicos relacionados con la elaboración de los Informes, que tienen como finalidad definir el contenido del informe y garantizar que la información recogida sea material, exhaustiva, fiable, completa, equilibrada y comparable.

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

Según los niveles de aplicación definidos por GRI, el presente Informe tiene una calificación A+.

Nivel de aplicación de GRI 3	C	C+	B	B+	A	A+
Autodeclaración 						→ ✓
Verificación externa 						→ ✓
Revisión GRI 						→ ✓

Para asegurar la fiabilidad de los contenidos, la aplicación de la guía GRI y el grado de cumplimiento con los principios AA 1000 APS el presente Informe ha sido verificado externamente por la firma KPMG Asesores, S.L. Como resultado del proceso de verificación la firma KPMG Asesores, S.L. ha elaborado un Informe de Revisión Independiente, en el que se incluyen los objetivos y el alcance del proceso, así como los procedimientos de verificación empleados y sus conclusiones y las principales recomendaciones sobre el grado de cumplimiento de los principios de AA 1000 APS.

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

Contexto de Sostenibilidad (GRI G3)

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

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

En particular, en la fase de desarrollo del Plan de ENDESA de Sostenibilidad 2008-2012 se ha llevado a cabo un proceso de reflexión estratégica para determinar el papel que desempeñan las empresas del sector respecto a aquellos factores que caracterizan su negocio desde el punto de vista de la Sostenibilidad.

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

A través de la primera aproximación de caracterización del mapa de grupos de interés de ENDESA, se ha procedido a la identificación de los temas clave y de las oportunidades de mejora para determinar las prioridades de actuación a incluir en la planificación estratégica en materia de sostenibilidad.

El Plan de ENDESA de Sostenibilidad 2008-2012 es el marco de referencia principal con el cual la Compañía aborda los principales retos que plantea la Sostenibilidad. El objetivo global del Plan es sentar las bases que permitan a ENDESA convertir el compromiso con la Sostenibilidad en una herramienta generadora de capacidades distintivas y de ventajas no imitables, una herramienta creadora de confianza entre los grupos de interés concurrentes, que acompañe al desarrollo del negocio y que apoye la consecución de sus objetivos en el medio y largo plazo.

En particular para la determinación de la relevancia de los asuntos identificados se han desarrollado las siguientes actividades:

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

A lo largo de 2009, en su segundo año de implementación, se ha iniciado la adaptación del PES a la realidad de distintos países en donde ENDESA está presente a través de desarrollo de Planes País en Argentina, Brasil, Chile, Colombia y Perú.

Como parte de la mejora continua a la sistemática del PES, se busca desarrollar la capacidad de la Compañía para revisar y actualizar la priorización de los asuntos clave y consecuentemente adecuar los planes y programas que dan respuesta a estos asuntos clave.

Además durante 2009, la Compañía realizó un nuevo estudio de materialidad en línea con las directrices de la norma internacional AA1000APS. El objetivo de este estudio de materialidad consistió en la identificación y entendimiento de aquellos asuntos en Sostenibilidad relevantes para sus grupos de interés y que, por tanto, pudieran constituir riesgos u oportunidades para la imagen o reputación de la Compañía.

Con el estudio de materialidad, ENDESA busca estructurar el enfoque para abordar y responder a las necesidades de información de las distintas cuestiones de Sostenibilidad. La materialidad se analiza en función de dos variables fundamentales: la madurez de los asuntos identificados en el sector y la relevancia de los mismos para algunos grupos de interés relevantes.

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

La respuesta de ENDESA a los principales desafíos en Sostenibilidad planteado por sus grupos de interés se articula en el desarrollo y despliegue del Plan de ENDESA de Sostenibilidad 2008-2012 (PES 2008-2012) y así se ha intentado reflejar en el presente Informe.

Como se ha mencionado, el desarrollo del PES 2008-2012 se ha llevado a cabo a través un proceso de priorización de la información material considerando los impactos sociales, económicos y ambientales mediante un sistema de flujo de información desde los negocios de ENDESA, intentando no omitir información relevante para sus grupos de interés.

Con el PES 2008-2012, la Compañía despliega su compromiso con la transparencia y la confianza en las relaciones con sus principales y diferentes interlocutores sociales y en distintos ámbitos de actuación tanto de la Compañía como geográficos.

El objetivo global del PES 2008-2012 es sentar las bases para convertir el compromiso con la Sostenibilidad en crecimiento responsable integrando las oportunidades medioambientales y sociales que se plantean en sus estrategias y modelos de gestión.

El PES 2008-2012 cuenta con siete compromisos y otras tantas líneas básicas de actuación de aplicación a todas las actividades de la Compañía y en todos los países donde opera. Se ha realizado un esfuerzo especial para incorporar la perspectiva territorial a las líneas generales del Plan, que se desarrolla con mayor detalle en los Planes País.

La estructura homogénea empleada para la definición de las líneas básicas del PES 2008-2012, y su traslación a los Planes País, consta de cuatro elementos de desarrollo: entendimiento del compromiso, amenazas y oportunidades, integración de las oportunidades y definición de programas e indicadores.

Exhaustividad (GRI G3)

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

Principios de calidad de la información (GRI-G3)

- **Precisión y claridad.** El Informe contiene numerosas tablas, gráficos y esquemas, con un nivel de detalle que se considera necesario y suficiente para permitir una valoración razonable del desempeño de la Compañía.
- **Periodicidad de la información.** ENDESA mantiene el compromiso de publicar anualmente su desempeño económico, ambiental y social. Lo da a conocer también a través de su página web, que es actualizada de manera continua, y difunde su Informe Anual de Sostenibilidad al mismo tiempo que sus Informes Anuales de Actividades, Económico-financiero (Balance, Cuenta de Resultados e Informes de Gestión) y de Gobierno Corporativo.
- **Fiabilidad.** El presente Informe incluye el Informe de Revisión Independiente, realizado en esta ocasión por la firma KPMG Asesores, S.L.

- **Equilibrio.** El Informe pretende incluir aspectos tanto positivos como negativos, con el fin de presentar una imagen no sesgada acerca de los asuntos recogidos en él.
- **Comparabilidad.** La información incluida en el Informe se ha organizado para facilitar la interpretación de los cambios producidos en él respecto de anteriores ejercicios. Asimismo, en la medida de lo posible, se informa de manera consistente con la información dada por las compañías de su sector.

Principio de contexto de Sostenibilidad

ENDESA basa su estrategia de desarrollo sostenible en la propia Visión de la Compañía, en la que se define a sí misma como una empresa multinacional responsable, eficiente y competitiva en la prestación de un servicio básico para la comunidad.

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

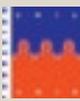
Principio de exhaustividad

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

08. PREMIOS Y DISTINCIONES

El nivel de excelencia alcanzado por ENDESA en materia de Sostenibilidad ha sido ampliamente reconocido en el mercado, a través de diversas distinciones y premios.

COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES		
Reconocimiento	Otorgado por	
<ul style="list-style-type: none"> • Premio CIER de calidad y satisfacción de clientes a Coelce, empresa distribuidora de Brasil. 	Comisión de Integración Eléctrica Regional (CIER).	
<ul style="list-style-type: none"> • Premio Abraddee a la distribuidora Coelce, galardonada como la mejor distribuidora de energía del país y la empresa mejor valorada por el cliente. 	Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (Abradee).	

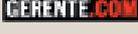
COMPROMISO CON NUESTRAS PERSONAS		
Reconocimiento	Otorgado por	
<ul style="list-style-type: none"> • Premio de Honor de la Asociación Chilena de Seguridad a Enersis, filial en Chile, por los bajos índices de accidentalidad registrados por el grupo y por la elevada consideración que recibe la prevención como valor fundamental en su organización empresarial. 	Asociación Chilena de Seguridad.	
<ul style="list-style-type: none"> • Premio SIC por la labor en Seguridad y Protección de la Información en todos los niveles, áreas, negocios, actividades y procesos de la organización en España y a nivel internacional. 	SIC.	
<ul style="list-style-type: none"> • Premio Safety Quiz Award, otorgado a Endesa Ireland por la National Irish Safety Organisation (NISO), entidad dedicada a la promoción de la salud y la seguridad laboral en ese país. 	National Irish Safety Organisation (NISO).	
<ul style="list-style-type: none"> • Chilectra recibió el reconocimiento "Esfuerzo en prevención de riesgos", en el marco del 47º aniversario del Concurso Nacional Anual de Seguridad. 	Concurso Anual de Seguridad de Chile.	
<ul style="list-style-type: none"> • Endesa Chile ocupó el décimo lugar en el Ranking "Mejores empresas para madres y padres que trabajan", por tercer año consecutivo, otorgado por Fundación Chile Unido y Revista Ya de diario El Mercurio. 	Fundación Chile Unido y Revista Ya.	
<ul style="list-style-type: none"> • "Excelencia en Prevención de Riesgo", galardón que distingue a Endesa Chile por lograr reducir en 25 por ciento mínimo la tasa de frecuencia de accidentes, en relación con el promedio de sus últimos años. Otorgado por el Consejo Nacional de Seguridad. 	Consejo Nacional de Seguridad de Chile.	

COMPROMISO CON EL BUEN GOBIERNO		
Reconocimiento	Otorgado por	
<ul style="list-style-type: none"> • Premios Andesco a la Responsabilidad Social Empresarial en la categoría de Gobierno Corporativo, entregado a Emgesa, Compañía de generación en Colombia. 	Andesco.	
<ul style="list-style-type: none"> • Endesa Chile ha sido reconocida como Mejor empresa del sector Utilities en Gobierno Corporativo del IR Global Ranking 2009. 	IR Global Ranking.	
<ul style="list-style-type: none"> • Endesa Chile ha recibido la nota máxima A+ en el informe de Sostenibilidad 2008. 	Global Reporting Initiative.	

COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES		
Reconocimiento	Otorgado por	
<ul style="list-style-type: none"> • Primer lugar en América Latina para Endesa Chile en el ranking Best Managed Company del sector Utilities, organizado por la Revista Banca y Mercado de Capitales Euromoney. 	Euromoney.	
<ul style="list-style-type: none"> • Premio a la Responsabilidad Social y Desarrollo Sostenible, en la categoría Accionistas, para Edegel, otorgado por Asociación Perú 2021. 	Asociación Perú 2021.	

COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE Y RETO DEL CAMBIO CLIMÁTICO		
Reconocimiento	Otorgado por	
<ul style="list-style-type: none"> • Premios Andesco a la Responsabilidad Social Empresarial en la categoría de Mejor Desempeño Ambiental, entregado a Emgesa Compañía de generación en Colombia. 	Andesco.	
<ul style="list-style-type: none"> • Premio AEDME al patrocinio y mecenazgo empresarial 2008 en la categoría de Medio Ambiente, por el proyecto de conservación de la biodiversidad que Emgesa, Compañía de generación en Colombia, que desarrolla en el entorno de la Central de Cartagena. 	Asociación Española para el Desarrollo del Mecenazgo Empresarial (AEDME).	
<ul style="list-style-type: none"> • El Centro de Estudios de Tecnologías de la Información de la Pontificia Universidad Católica de Chile (CETIUC) premió el programa "Eco Chilectra: reciclando con energía", de Chilectra. 	Centro de Estudios de Tecnologías de la Información de la Pontificia Universidad Católica de Chile (CETIUC).	
<ul style="list-style-type: none"> • Premio a la Mejor Descripción de Gestión Ambiental, Reporte de Sostenibilidad, 2008 de Endesa Chile. 	Acción RSE	
<ul style="list-style-type: none"> • Endesa Chile obtuvo distinción "Silver Class" en el "Sustainability Yearbook", de SAM, apoyado por PricewaterhouseCoopers. 	Sustainable Asset Management.	
<ul style="list-style-type: none"> • La Unión Europea premia un Proyecto LIFE de protección de aves en Aragón en el que participa ENDESA 	Unión Europea.	

COMPROMISO CON LA TECNOLOGÍA Y LA INNOVACIÓN		
Reconocimiento	Otorgado por	
<ul style="list-style-type: none"> • II Premio de Investigación, Innovación, Desarrollo y Empresa, concedido a ENDESA por la Academia de Ciencias Sociales y del Medio ambiente de Andalucía junto a la Confederación de Empresarios de Andalucía y el Consejo Andaluz de Cámaras de Comercio, Industria y Navegación. 	Academia de las Ciencias Sociales y del Medio Ambiente de Andalucía.	
	Consejo Andaluz de Cámaras de Comercio, Industria y Navegación.	
	Confederación de Empresarios de Andalucía.	
<ul style="list-style-type: none"> • Premio de Excelencia Operativa del Electric Power Research Institute (EPRI), institución norteamericana de investigación y desarrollo en el área de generación eléctrica, referencia mundial en el sector. 	Electric Power Research Institute (EPRI) .	

RETO DEL ENRAIZAMIENTO LOCAL		
Reconocimiento	Otorgado por	
<ul style="list-style-type: none"> • Premio "Integración y Solidaridad" a Edelnor, filial de ENDESA en Perú, concedido por la principal emisora de radio del país, por el proyecto "Escuela de Electricidad de Nuevo Pachacútec". 	Radio Programas del Perú (RPP).	
<ul style="list-style-type: none"> • Premio Energy Company of the Year, Latin America otorgado a Enersis, por la prestigiosa revista inglesa The New Economy. 	"The New Economy".	
<ul style="list-style-type: none"> • Premio a la mejor colaboración Universidad-Empresa concedido por la Universidad de Sevilla. 	Universidad de Sevilla.	
<ul style="list-style-type: none"> • Premio AUTELSI, en la categoría de proyecto por su compromiso social y medioambiental, por segundo año consecutivo. 	Asociación Española de Usuarios de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (Autelsi).	
<ul style="list-style-type: none"> • Premio Aberje a la comunicación empresarial de Brasil por el Proyecto "Nueva Forma de Comunicar la Responsabilidad Social Corporativa". 	Sociedad Brasileña de Comunicación Empresarial (ABERJE).	
<ul style="list-style-type: none"> • Chilectra ocupó el cuarto lugar en el V ranking RSE 2009, organizado por la Fundación Prohumana junto a la Confederación de la Producción y del Comercio (CPC) y Revista Qué Pasa. 	Fundación Prohumana.	
<ul style="list-style-type: none"> • Endesa Chile ocupó el décimo lugar en el V Ranking de Responsabilidad Social Empresarial 2009, otorgado por Fundación PROhumana y la Revista Qué Pasa. 	Fundación Prohumana.	
<ul style="list-style-type: none"> • Chilectra es la primera Compañía del sector eléctrico que más valor genera en Chile, según el ranking EVA que cada año elabora Econsult y revista Qué Pasa, y de las primeras a nivel general. 	Econsult y revista Qué Pasa.	
<ul style="list-style-type: none"> • Chilectra fue reconocida por la revista Gestión y PricewaterhouseCoopers en el XIV Concurso Anual de Memorias de Sociedades Anónimas 2009, con el premio en la categoría "Utilidad Pública", que distingue a los mejores reportes anuales de Chile. 	Revista Gestión y PricewaterhouseCoopers.	
<ul style="list-style-type: none"> • Endesa Chile ocupó el segundo lugar en el ranking de las "Empresas más admiradas en 2009", de Diario Financiero y PricewaterhouseCoopers. 	Diario Financiero y PricewaterhouseCoopers.	
<ul style="list-style-type: none"> • Premio en la categoría "Grupo Empresas", XIV Concurso Anual de Memorias de Sociedades Anónimas 2009 para Endesa Chile. 	PricewaterhouseCoopers.	
<ul style="list-style-type: none"> • Emgesa se posicionó entre las cuatro mejores empresas del sector eléctrico y en el ranking de "Las 1001 Compañías del año en Colombia", de la revista Cambio. 	Revista Cambio.	
<ul style="list-style-type: none"> • Emgesa se ubicó en el décimo segundo lugar en el ranking de las 500 empresas más grandes y exitosas de Colombia, de la revista Gerente. 	Revista Gerente.	
<ul style="list-style-type: none"> • Edesur, filial de ENDESA en Argentina, ha sido elegida como una de las once empresas miembro de la mesa directiva de la Red Argentina del Pacto Mundial de Naciones Unidas para el periodo 2009-2011. 	Red Argentina del Pacto Mundial de Naciones Unidas.	
<ul style="list-style-type: none"> • Premio Obra Bicentenario otorgado a la central eléctrica de Pangué (Chile). 	Comisión Bicentenario, Gobierno de Chile.	



Nuestros clientes

Compromiso con la calidad
de servicio

24,6 millones
de clientes

8,06 satisfacción
con los PSVAs

30% menos de tiempo
para el alta en gas

40 oficinas comerciales
y **447** puntos de servicio
en España

ENDESA aspira a ser la compañía eléctrica mejor percibida en todos los mercados donde tenga presencia, tanto por la calidad de su servicio como por su excelencia en la interacción con el cliente.

Para demostrar su compromiso con la calidad, durante 2009 ENDESA ha modernizado y ampliado sus infraestructuras, ha mejorado sus servicios de atención al cliente y ha creado nuevos canales para estrechar su relación con este grupo de interés.

Cumplimos nuestras metas

RETOS 2009	ACCIONES REALIZADAS
Implementación del Plan de capacidad y calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de Calidad 2009: <ul style="list-style-type: none"> — Elaboración de un sistema de medición y seguimiento de consecución de objetivos. — Mejora de la calidad de altas directas en gas. — Realización de la factura multipunto. — Utilización de la factura como herramienta de gestión de la cartera de clientes. — Elaboración de un modelo de gestión de Grandes Clientes Corporativos. — Mejora del control laboral de contratistas. — Perfeccionamiento de las herramientas de seguimiento (a través de seis Comités de Calidad). • Planificación y ejecución de refuerzos en la red manteniendo todas las zonas dentro de los parámetros regulados de calidad de suministro.
Gestión de la desaparición de la tarifa eléctrica regulada	<ul style="list-style-type: none"> • Lanzamiento de una campaña informativa sobre la Tarifa de Último Recurso y la liberalización del mercado eléctrico. • Plan de Adaptación de los sistemas de información. • Envío de comunicaciones a clientes, contactos informativos con más de 300 asociaciones y organismos públicos. • Campaña en medios masivos para informar sobre las nuevas condiciones del mercado (páginas de prensa, entrevistas,...). • Inclusión de un video informativo en "Youtube". • Creación de web específica para informar de estos temas (www.energiaproxima.com).
Programa de integración de proveedores y contratistas	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento del control laboral de contratistas (dentro del Plan de Calidad 2009).
Fomento de las medidas de eficiencia energética por parte del cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de ENDESA de Eficiencia Energética (PE³): <ul style="list-style-type: none"> — Proyectos educativos encaminados a una mayor eficiencia en el uso de la energía.
Mejora de la web corporativa	<ul style="list-style-type: none"> • Actualizaciones en la web comercial con la incorporación de los nuevos productos y servicios en eficiencia energética.
Desarrollo del Plan de Contingencias	<ul style="list-style-type: none"> • Optimización de las actuaciones de mantenimiento sobre la red de Media Tensión para reducir el número de interrupciones de suministro.
Desarrollo de programas de excelencia en los procesos comerciales de atención y postventa.	<ul style="list-style-type: none"> • Programa de Excelencia en Procesos Comerciales relevantes (contratación, atención al cliente y entrega y postventa). • Plan de Excelencia en la Atención Comercial de ENDESA, enfocado en tres ejes: <ul style="list-style-type: none"> — Reducción de los plazos de alta en gas. — Mejora de la información en factura y funcionalidades. — Mejora de la calidad en control interno (PRL y objetivos comerciales). • Mejoras en los canales de atención: <ul style="list-style-type: none"> — Atención presencial: más de 1.100 auditorías en las oficinas comerciales y puntos de servicio en España. Chilectra, trabajó en la medición del cumplimiento de los protocolos de atención para oficinas comerciales. Codensa finalizó la construcción de los modelos de satisfacción del 100 por cien de los productos y segmentos de clientes. — Centro de Atención Telefónica: Proyecto de transformación del CAT de ENDESA con notables resultados de calidad y accesibilidad. Chilectra: simplificación de la atención del Call Center. — Canal online: Nuevas iniciativas. España: energiaproxima.com. Latinoamérica: Minisite de Amigos de Medios Electrónicos, la Guía de Trámites interactiva, "Vocé e o Presidente" y "Conselho de Consumidores". Funcionalidades más avanzadas de Internet (vídeos, encuestas,...). — Nuevas iniciativas en Internet (comunidad virtual twenergy). Extensión de la metodología SCP a empresas de Latinoamérica.

Principales magnitudes	
Cuota de mercado en generación total en régimen ordinario	29,4%
Cuota de mercado en distribución	43,2%
Cuota de mercado en ventas a clientes de MDL	41,7%
Cuota de mercado en ventas totales a clientes finales	42%
Energía total distribuida	115.265 GWh
Satisfacción del cliente con el suministro eléctrico	7,08 sobre 10
Disponibilidad del servicio eléctrico de ENDESA en España	99,98%

Acciones destacadas en 2009
Consolidación de la línea de PSVAs
Nuevas iniciativas en internet: Twenergy y Energía Próxima

En 2010 nos proponemos
Cambio en la estructura de la página web.
Aprobación del Reglamento del Consejo de Administración
Adaptación del reglamento interno a la conducta del Mercado de Valores
Revisión y aprobación del nuevo Código Ético a nivel global del Grupo

01. LA CALIDAD DEL SUMINISTRO ELÉCTRICO DE ENDESA

Garantizar el acceso a la electricidad del mayor número de personas y atender su demanda con seguridad, calidad y eficiencia son las máximas de ENDESA en su compromiso con la calidad del suministro eléctrico.

La Compañía cuida especialmente el desarrollo de las infraestructuras necesarias para atender las necesidades de las poblaciones más vulnerables donde lleva a cabo su negocio, que se concentran fundamentalmente en determinadas áreas rurales de varios países latinoamericanos.

01.1. ESPAÑA Y PORTUGAL

ENDESA distribuye electricidad en 20 provincias españolas de nueve comunidades autónomas —Cataluña, Andalucía, Baleares, Canarias, Aragón, Extremadura, Castilla y León, Navarra y Comunidad de Valencia—, cubriendo una extensión de 200.000 km² y una población total situada en torno a los 22 millones de habitantes.

11,7 millones de clientes en mercado libre en España y Portugal

De hecho, el número de clientes de las redes de distribución de la Compañía ha aumentado durante 2009 un 0,4 por ciento hasta alcanzar los 11,7 millones de clientes.

Durante este período, ENDESA ha mantenido su posición de liderazgo en el conjunto del mercado eléctrico español. Así, ha alcanzado una cuota de mercado del 29,4 por ciento en generación total en régimen ordinario, del 43,2 por ciento en distribución, del 41,7 por ciento en ventas a clientes del mercado liberalizado y del 42,0 por ciento en ventas totales a clientes finales.

En 2009, la energía total distribuida por las redes de ENDESA ha ascendido a 115.265 GWh, medida en barras de central, lo que ha supuesto un descenso del 3,5 por ciento respecto a 2008. Cabe precisar que la reducción en el conjunto del sistema eléctrico español fue del 4,4 por ciento, según datos de UNESA.

Para el sector eléctrico español, el año 2009 ha estado marcado por la liberalización total del mercado minorista y la separación de las actividades de red y las de suministro de energía a partir del 1 de julio, respondiendo de esta manera a la directiva europea aprobada en 2003 y a su transposición a la legislación española.

De acuerdo a esta liberalización total, estipulada en el Real Decreto 485/2009 y en la Orden ITC 1659/2009, Endesa Distribución ha traspasado los contratos de suministro a las empresas comercializadoras y mantiene con sus clientes contratos de acceso a la red, lo que supone la transmisión de más de 11 millones de contratos sin que el suministro de energía eléctrica a los clientes se viera afectado.

Evolución del suministro de ENDESA en el mercado de España y Portugal

	2007	2008	2009	% var. 2009-2008
N.º Clientes del Mercado Regulado (miles)	10.326	10.296	—	-100
N.º Clientes del Mercado Liberalizado (miles)	1.155	1.353	11.700	765
Energía suministrada al Mercado Regulado (GWh)	72.746	61.327	23.445	-61,8
Energía suministrada al Mercado Liberalizado (GWh)	40.629	47.705	81.173	70,2
Longitud de líneas de la red de distribución (km)	303.958	305.113	313.392	2,7
N.º Subestaciones (de potencia Alta y Media)	954	988	1.273	28,8

21 nuevas subestaciones en Alta y Media Tensión en 2009

01.1.2. Desarrollo y mejora de las infraestructuras de distribución

Durante 2009, la longitud de las líneas de la red de distribución de ENDESA en España ha aumentado un 2,7 por ciento, situándose en 313.392 kilómetros, de los cuales el 26 por ciento corresponde a líneas subterráneas.

A lo largo del ejercicio, se han puesto en servicio 21 nuevas subestaciones en Alta y Media Tensión, con lo que el número total de subestaciones de ENDESA ascendió a 1.273.

Cabe destacar la puesta en servicio de las líneas de Alta Tensión de Don Rodrigo-Morón en Sevilla, Alcorisa-Andorra en Teruel, Buixalleu-Salt en Gerona, Cas Tresorer-Son Orlandis en Mallorca y de Buenos Aires-Guajara en Tenerife (tramo subterráneo de más de 7 km en 66 kV), y la construcción de seis subestaciones en la provincia de Barcelona, cuatro en Baleares, cuatro en Tenerife y tres en Sevilla.

Durante 2009 ha seguido desarrollándose el Plan de Automatización de la Red de Media Tensión de la Compañía, alcanzando un total de 21.376 elementos telecontrolados. Además, en las subestaciones todos los interruptores cuentan con telemando, así como 6.178 seccionadores.

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

Instalación de distribución de energía eléctrica de ENDESA

	2008	2009	% var. 2009-2008	Puestas en servicio en 2009
Líneas aéreas de Alta Tensión (km)	20.257	20.348	0,4	277
Líneas subterráneas de Alta Tensión (km)	958	1.076	12,3	93
Líneas aéreas de Media Tensión (km)	79.893	80.375	0,6	713
Líneas subterráneas de Media Tensión (km)	35.225	37.006	5,1	1.013
Subestaciones (n.º)	988	1.273	28,8	17
Subestaciones (MVA)	79.803	83.216	4,3	0

01.1.3. Continuidad del suministro

La misión fundamental de la red de distribución de ENDESA es mantener la continuidad del suministro de energía eléctrica a sus 11,7 millones de clientes en España y Portugal.

La continuidad del suministro se mide a través del indicador denominado TIEPI (tiempo de interrupción equivalente de la potencia instalada), cuyo procedimiento de cálculo está regulado por el Real Decreto 1955/2000 y sus resultados son auditados por una empresa externa independiente.

En 2009, el TIEPI propio en los mercados abastecidos por ENDESA se ha situado en 70 minutos, lo que representa tres minutos más que en 2008. Este resultado puede calificarse de excelente teniendo en cuenta la muy adversa climatología que han sufrido las redes de la Compañía, particularmente al principio y al final del ejercicio en prácticamente todos los territorios. Este valor supone una disponibilidad del servicio equivalente al 99,98 por ciento de las horas del año.

30 minutos de TIEPI propio en las capitales de provincia españolas

Todas las ciudades y zonas urbanas servidas por ENDESA disfrutan de niveles de calidad de servicio equiparables a los mejores de Europa. Así, las principales capitales de provincia en las que ENDESA desarrolla su actividad de Distribución se encuentran en torno a los 30 minutos de TIEPI propio.

Tiempo de Interrupción Equivalente de la Potencia Instalada (TIEPI) de Distribución (minutos)

	2007	2008	2009	% var. 2009-2008
Aragón	73	73	72	-1,37
Cataluña	70	68	70	2,94
Andalucía y Badajoz	125	119	121	1,68
Baleares	97	57	65	14,04
Canarias	52	43	51	18,60
Endesa Red	91	86	89	3,49

Por otra parte, el NIEPI (Número de Interrupciones Equivalentes a la Potencia Instalada) en España se ha situado en 2009 en 1,7 y ha subido una décima, respecto a 2008 (1,6).

La red de distribución cubre la totalidad del territorio en España y si hubiera habido algún caso individual y específico al que no llega la red sería por causas ajenas a distribución como, por ejemplo, que no la haya solicitado o no le permita el ayuntamiento contratar.

Asimismo, cabe destacar que, en 2009, ENDESA ha instalado en España el primer sistema para prevenir las interrupciones en el servicio eléctrico. Este sistema es conocido como DVR (Dynamic Voltage Restorer) (*Más información en el capítulo de Cambio Climático*).

01.2. LATINOAMÉRICA

ENDESA es la primera compañía eléctrica privada de Latinoamérica, situándose como principal empresa eléctrica privada de Chile, Argentina, Colombia y Perú, y la tercera de Brasil.

12,9 millones de clientes en Latinoamérica

En esta región, el número de clientes de la Compañía ha aumentado un 3,9 por ciento durante 2009 hasta alcanzar los 12,9 millones. A lo largo del ejercicio, ENDESA ha distribuido en esta área geográfica un total de 63.745 GWh, un 1,5 por ciento más que en 2008.

Clientes de ENDESA en Latinoamérica (miles)

País	2007	2008	2009	% var. 2009-2008
Chile	1.483	1.513	1.579	4,4
Argentina	2.228	2.262	2.305	1,9
Colombia	2.209	2.285	2.476	8,4
Perú	986	1.028	1.060	3,1
Brasil	5.067	5.308	5.487	3,4
TOTAL	11.973	12.396	12.907	4,1

Evolución del suministro de ENDESA en Latinoamérica (GWh)

País	2007	2008	2009	% var. 2009-2008
Chile	12.923	12.535	12.585	0,4
Argentina	15.833	16.160	16.026	-0,8
Colombia	11.441	11.822	12.164	2,9
Perú	5.201	5.599	5.716	2,1
Brasil	16.212	16.690	17.254	3,4
TOTAL	61.610	62.806	63.745	1,5

01.2.1. Desarrollo y mejora de las infraestructuras de distribución

En Chile, Chilectra está desarrollando un proceso de planificación de la expansión de su infraestructura eléctrica, basado en modelos de simulación y criterios de planificación que permitan identificar las necesidades de inversión a corto, medio y largo plazo, de manera que se satisfaga la creciente demanda de energía por parte de los usuarios en toda la zona de concesión. Durante 2009, se ha elaborado el plan de inversiones del periodo 2010-2014, que será actualizado todos los años, para dar respuesta a los escenarios cambiantes de demanda energética, exigencias regulatorias y ambientales, y, en general, para velar por los intereses de la comunidad.

Instalaciones de distribución de energía eléctrica de ENDESA

	2008	2009	% var. 2009-2008
Líneas aéreas de Alta Tensión (km)	9.090	11.178	23,0
Líneas subterráneas de Alta Tensión (km)	657	95	-85,5
Líneas aéreas de Media Tensión (km)	127.675	135.876	6,4
Líneas subterráneas de Media Tensión (km)	9.130	5.534	-39,4
Líneas aéreas de Baja Tensión (km)	110.231	114.918	4,3
Líneas subterráneas de Baja Tensión (km)	18.831	13.276	-29,5
Subestaciones de Alta Tensión (nº)	403	582	44,4
Subestaciones de Alta Tensión (MVA)	30.002	30.757	2,5
Centros de transformación (nº)	323.305	223.215	-31,0

01.2.2. Continuidad del suministro

En 2009, el Tiempo de Interrupción Equivalente de la Potencia Instalada (TIEPI) ha evolucionado en la mayoría de los mercados latinoamericanos de ENDESA. En esta zona geográfica se emplean otros indicadores de referencia sobre la calidad del suministro, semejantes al TIEPI, pero los datos de los distintos países no son comparables, debido a las distintas reglamentaciones locales sobre la contabilización de las interrupciones (causas, orígenes, duración e instalaciones consideradas).

En el estado brasileño de Ceará, ENDESA ha mejorado durante 2009 el rendimiento de los principales indicadores de calidad del suministro de energía. El FEC (número de interrupciones) se ha reducido 0,9 veces hasta situarse en 5,9 y el DEC (duración), 0,4 horas hasta las 7,7 horas. Las pérdidas de energía han sido equivalentes al 11,57 por ciento, un 15 por ciento menos que el año anterior.

Las inversiones realizadas por ENDESA en Brasil durante 2009 para la mejora de la calidad del suministro y la minimización de las pérdidas, han ascendido a 127,7 millones, lo que supone un aumento del 26 por ciento con respecto a las de 2008.

Los índices de calidad de suministro de Chilectra han seguido mejorando durante 2009, tanto en zonas urbanas como rurales. Particularmente, se ha apreciado una mejora en la gestión del sector urbano, reduciendo las incidencias asociadas a planes de emergencia. En las redes de Media/Baja Tensión, la duración media de interrupción de suministro por transformador ha sido de 3,08 horas en 2009, 45 minutos menos que durante el año anterior (un 12,8 por ciento menos).

Indicadores de calidad de suministro en Latinoamérica

TIEPI	2007	2008	2009	% var. 2009-2008
Chile	3,3	2,9	2,7	-6,90
Argentina	4,5	4,3	4,3	0
Colombia	15,3	13,7	12,4	-9,49
Perú	7,3	6,2	7,7	24,19
Brasil-Ampla	14,5	13,2	19,5	47,7
Brasil-Coelce	9,4	8,2	7,6	-7,3
NIEPI (número de interrupciones equivalentes de la potencia instalada)	2007	2008	2009	% var. 2009-2008
Chile	1,5	1,3	2,6	100
Argentina	2,6	2,7	2,3	-14,81
Colombia	12,9	13,5	9,7	-28,15
Perú	2,6	2,3	3,1	34,78
Brasil-Ampla	10,6	10,1	11,9	17,8
Brasil-Coelce	7,9	6,8	5,9	-13,2

Nota: TIEPI y NIEPI son valores equivalentes calculados considerando los indicadores de cada empresa (según los criterios definidos en cada país) ponderados por los respectivos kVA instalados. Los valores no son comparables, dadas las distintas reglamentaciones locales respecto de la contabilización de interrupciones (causas, orígenes, duración e instalaciones consideradas). No se dispone de los datos de Brasil correspondientes a 2009.

Porcentaje de población sin servicio en las áreas de distribución de ENDESA

	Argentina	Chile	Brasil	Perú	Colombia
Población sin servicio eléctrico	278.315	4.800	Ampla: 5.800 Coelce: 32.714	400.000	77.683
% población respecto al total del área	4,4%	0,1%	Ampla: 0,1% Coelce: 0,38%	9,47%	0,8%

Entre las principales responsabilidades que asume ENDESA, se encuentra el garantizar que la electricidad sea accesible al mayor número posible de personas y, al mismo tiempo, atender su demanda en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia. En Argentina, el porcentaje de población sin servicio en las áreas de distribución supone un 4,4 por ciento. En Brasil, en la zona en la que opera Ampla llega al 0,1 por ciento y en la que está presente Coelce al 0,38 por ciento. En Perú el porcentaje se eleva hasta el 9,47 por ciento.

01.3. OPERACIONES EN OTROS PAÍSES

En Portugal, Los cambios producidos en la regulación eléctrica han permitido de nuevo la comercialización de electricidad en Portugal, habiéndose liberalizado a lo largo de este año el 41 por ciento del mercado. Al cierre del ejercicio, la cartera de Endesa Energía era de 2.550 GWh/año, correspondientes a 746 puntos de suministro en MT y 1.068 en BTE. La energía suministrada en 2009 alcanzó un valor total de 1.271 GWh lo que representa una cuota del 15,5 por ciento del mercado liberalizado en Portugal.

Igualmente, durante el año 2009 se han realizado proyectos del Plan de Promoción de Eficiencia en el Consumo de Energía Eléctrica promovido por la ERSE (Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos) por un valor de 1,06 millones de euros.

Asimismo, Endesa Energía ha comenzado la comercialización de electricidad en el segmento residencial acabando el año con más de 10.000 clientes.

En Irlanda, ENDESA se convirtió en el segundo operador del país tras firmar la compra del 20 por ciento de los activos de generación de la eléctrica ESB. Los activos adjudicados ascienden a 1.068 MW operativos, distribuidos en cuatro emplazamientos, y dos emplazamientos adicionales con capacidad de evacuación de hasta 300 MW, que supone en torno a un 16 por ciento de la capacidad total instalada en República de Irlanda.

En Francia, Endesa Energía ha suministrado 911 GWh de electricidad a clientes industriales, lo que corresponde a un crecimiento del 82 por ciento frente a 2008. La cartera de contratos activos para 2010 es de 1.670 GWh en 42 puntos de suministro, lo que representa un crecimiento del 50 por ciento frente a 2009. Además, Endesa Energía ha obtenido la licencia de comercialización de gas y ha empezado la actividad comercial en clientes industriales en Francia. Los contratos firmados a finales del año suponen una cartera 69 GWh en 6 puntos de suministro para el 2010 y 787 GWh y 6 puntos de suministro en 2011.

Por otra parte, la sucursal de Francia ha desarrollado su actividad solar fotovoltaica habiendo firmado tres proyectos con clientes por un volumen de 239 kWp, que supone un volumen de negocio 1.114.186 euros.

En Alemania, Endesa Energía suministró 1.157 GWh de electricidad a 113 clientes industriales siendo la cartera para 2010 de 177 clientes que suponen un consumo de 857 GWh/año. Cabe mencionar el esfuerzo realizado en la creación de nuevas oportunidades de negocio, entre las que destacan la venta de EUAs e intercambio de CERs y EUAs, además de la participación, con la compra de energía en las subastas de capacidad a través de Endesa Trading y de la toma de primeros contactos para la obtención de la licencia de comercialización de gas en Alemania.

En Benelux, Endesa Energía ha contratado durante 2009 en Holanda, 156 GWh en 15 puntos de suministro, lo que supone un crecimiento para 2010 del 50 por ciento frente a lo suministrado en 2009. Destacan las iniciativas que se han tomado para el desarrollo de nuevas líneas de negocio, como la que ha permitido en 2009 la primera venta de Certificados Verdes por un volumen de 25 GWh anuales, la renovación de la licencia de comercialización de electricidad en Bélgica y los primeros pasos para obtener la licencia de comercialización de gas en ambos países.

En Andorra, Endesa Energía ha renovado para 2010 su contrato de suministro de electricidad (250 GWh/año) a la empresa eléctrica andorrana FEDA, lo que supone el 40 por ciento del consumo del país.

01.4. PROGRAMAS, INCLUYENDO LOS REALIZADOS EN COLABORACIÓN CON LOS GOBIERNOS, PARA MEJORAR O MANTENER EL ACCESO A LA ELECTRICIDAD Y LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

ENDESA ha continuado con su política de mejora o mantenimiento para el acceso a la electricidad y los servicios de atención al cliente, tanto en España como en Latinoamérica.

01.4.1. España y Portugal

Creación del Bono Social. Con la finalización del proceso de liberalización del mercado eléctrico, el 1 de julio, se creó el Bono Social para aquellos clientes que tengan contratada la Tarifa de Último Recurso (TUR), con el fin de favorecer la situación de una serie de colectivos menos favorecidos económicamente. El Bono Social supone en la práctica la congelación del precio de la electricidad vigente con anterioridad al 30 de junio de 2009. De esta manera, conforme transcurra el tiempo y el precio de la TUR se vaya modificando, se incrementará el descuento que estos clientes perciben en comparación con el importe que pagarían al precio vigente.

Los colectivos que se han beneficiado de esta medida son clientes con suministros de potencia inferior a 3 kW, clientes jubilados o pensionistas, familias con todos sus miembros en edad de trabajar en situación de desempleo y familias numerosas.

Más de **1 millón** de clientes con Bono Social

A cierre de 2009, el número total de clientes con Bono Social ascendió a 1.140.646, de los que 1.002.880 pertenecen al supuesto de aplicación automática.

01.4.2. Latinoamérica

En Argentina, destaca el **Acuerdo Marco** firmado por el Gobierno Nacional, la provincia de Buenos Aires y las empresas con el objeto de asegurar el financiamiento del consumo de energía eléctrica de las villas de emergencia del Gran Buenos Aires.

En Chile, la Compañía hace un esfuerzo constante por brindar el mejor servicio a la ciudad de Santiago, que incluye la inversión en nuevas instalaciones, la mantención de las ya existentes y la optimización de los planes y esquemas de contingencias.

En Perú destaca el **Programa "Alumbrado Público para tu Seguridad"**. Este programa de Edelnor, basado en tres ejes de actuación (la calidad de la iluminación, la continuidad del servicio y la comunicación), mejora la iluminación en diferentes distritos de la zona de concesión, en plazas, parques, calles y avenidas. Además, se electrifican los lugares donde se asienta la población, brindando desarrollo y seguridad a sectores de bajos recursos.

Asimismo, se proporciona información sobre el uso seguro y eficiente de la electricidad mediante la difusión de folletos e información en la página web. No obstante, se continúa con los programas destinados a mejorar la salud y combatir la desnutrición, difundiendo y vendiéndose a precios populares libros como "Anchoveta para todos" y "Todo sobre la papa".

En Brasil se cuenta, entre otros, con los siguientes programas:

- **Programa "Luz para Todos"**. Es una iniciativa federal, con la participación de los gobiernos estatales, cuyo objetivo es promover los objetivos de la universalización de la electricidad en las zonas rurales del país, permitiendo el acceso de la población a los beneficios de la electricidad.
- **Programa "Baixa Renta"**, a través del cual los clientes con rentas bajas se pueden beneficiar de descuentos del 65 por ciento.
- **Ecoelce**. Programa de Coelce, filial de ENDESA en Brasil, que permite el acceso a la electricidad a las capas más pobres de la población, al mismo tiempo que promueve el reciclaje, aumentando de la conciencia medioambiental (*Más información sobre el programa Ecoelce en el capítulo de enraizamiento*).

En Colombia, se identifican nuevos sectores desarrollados que requieran nuevas conexiones, se atienden solicitudes de comunidades sobre nuevos suministros y se coordina con las autoridades locales el suministro del servicio en concordancia con los planes de desarrollo local. En 2009 se normalizaron servicios en los municipios de Soacha, Vergara y El Peñon.

02. LA EXCELENCIA EN LA ATENCIÓN COMERCIAL DE ENDESA

ENDESA ha seguido reforzando su compromiso con los clientes a través de diversas acciones para contribuir al desarrollo social y económico de las comunidades donde está presente.

02.1. PLAN DE EXCELENCIA EN LA ATENCIÓN COMERCIAL

El Plan de Excelencia en la Atención Comercial de Endesa Energía, iniciado en 2003, vela por asegurar una atención satisfactoria a los clientes a través de todos los canales y procesos comerciales, con especial atención a los más relevantes para el cliente: contratación, reclamaciones y atención post-venta.

Durante 2009, este Plan se ha centrado en la reducción del plazo para las altas en el suministro de gas, las mejoras en la información de la factura y funcionalidades (grandes clientes, multipunto y gran público) y la calidad del control interno (Plan de Relaciones Laborales y Objetivos Comerciales).

30 % de reducción del plazo de alta en gas en el mercado libre

Entre los resultados obtenidos por el Plan, destacan la reducción en más de un 30 por ciento del plazo de alta de suministro de gas en el mercado libre, la adecuación de los modelos de facturación a las necesidades de los clientes multipunto y la mejora de la eficiencia del proceso de gestión de objetivos de la fuerza de ventas.

02.1.1. Atención presencial

En 2009, la actividad de los canales comerciales se ha centrado en la adaptación a la facturación mensual, la desaparición definitiva de las tarifas reguladas y la creación de la Tarifa de Último Recurso y el Bono Social.

Así, a raíz de la liberalización total del mercado en España, la Compañía ha lanzado durante 2009 una nueva tarifa con un descuento de hasta un 12 por ciento sobre los precios del mercado regulado. A los clientes con potencias superiores a 15 kW, se les ha ofrecido un descuento del 8 por ciento hasta el 31 de diciembre. Si se contrataba la nueva tarifa antes del 31 de mayo, el usuario podía acceder a un descuento adicional de entre un 2 y un 4 por ciento, dependiendo de la zona de distribución eléctrica.

Como consecuencia de la entrada en vigor de estas novedades, los canales comerciales han tenido que redimensionar su estructura y afrontar un aumento significativo de su actividad. Para ello, han diseñado y desarrollado planes de formación para más de 2.000 personas.

La atención presencial de ENDESA se articula del siguiente modo en el segmento clientes:

- **Segmento Empresas:** la Compañía cuenta con canales de atención formados por más de 400 gestores comerciales personalizados distribuidos por toda la geografía nacional, además de un canal telefónico e Internet.
- **Segmento Doméstico:** ENDESA cuenta con canal presencial de 40 oficinas comerciales (39 en 2008) y 447 puntos de servicio distribuidos por todo el país, frente a los 381 registrados el año anterior.
- **Grandes Clientes.** ENDESA dispone de un equipo de gestores organizado por sector y por territorio, a través del cual pretende alcanzar un conocimiento profundo de las necesidades de los mismos y ofrecerles soluciones competitivas de manera personalizada.
- **Nueva Construcción:** la corporación cuenta con un canal para atender de manera personalizada a promotores de nueva vivienda en las zonas donde la Compañía opera como distribuidora, captando así la comercialización de suministros futuros y complementando las ofertas realizadas con otros productos y servicios en áreas donde no opera.

Red de atención presencial de ENDESA en España

	2007			2008			2009		
	Oficinas comerciales	Puntos de servicio	Puntos totales	Oficinas comerciales	Puntos de servicio	Puntos totales	Oficinas comerciales	Puntos de servicio	Puntos totales
Aragón	6	29	35	4	32	36	3	29	32
Cataluña	7	156	163	7	152	159	6	135	141
Baleares	3	24	27	3	25	28	3	25	28
Andalucía-Extremadura	23	142	165	22	139	161	21	141	162
Canarias	3	30	33	3	33	36	3	34	37
Mercado Propio distribuido	42	381	423	39	381	420	36	379	415
Mercado Ajeno distribuido	4	47	51	4	55	59	4	68	72
TOTAL	46	428	474	43	436	479	40	447	487

En Brasil se cuenta con 276 establecimientos que ofrecen servicio personalizado y dos unidades móviles en el estado de Ceara que tambien lo ofrecen durante las 24 horas.

Por su parte, Codensa (Colombia) cuenta con 10 Centros de Servicios en Bogotá, tres en Sabana y siete en Cundinamarca. Durante 2009 se ha ampliado su presencia en supermercados de 1 a 10, y se mantuvo la presencia en cinco grandes superficies de Bogotá. Se han atendido un total de 1,6 millones de casos, un 31 por ciento más que el tráfico presentado en 2008. También ha aumentado el número de sistemas de autoconsulta, llegando a 37 instalados en los diferentes centros de atención al cliente.

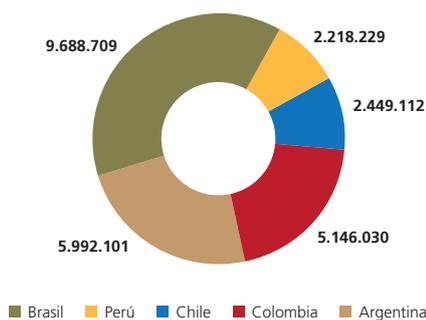
02.1.2. Centro de Atención telefónica (CAT)

En el Centro de Atención Telefónica (CAT), tres plataformas de atención telefónica han atendido casi 20 millones de llamadas relacionadas con temas de gestión comercial e incidencias en la red durante 2009, un 58 por ciento más que el año anterior. El aumento del tráfico ha sido consecuencia de los diferentes cambios regulatorios que ha sufrido el sector.

Desglose de llamadas atendidas en los Centros de Atención al Cliente

Llamadas atendidas	2009
Modo TUR	11.793.221
Modo Gran Público ML	3.822.051
Modo Empresas y Grandes Clientes	771.868
Modo Venta	417.109
Modo Distribuidora	2.389.995
Multimodo	404.631
TOTAL	19.598.875

Llamadas atendidas por Call Centers en Latinoamérica



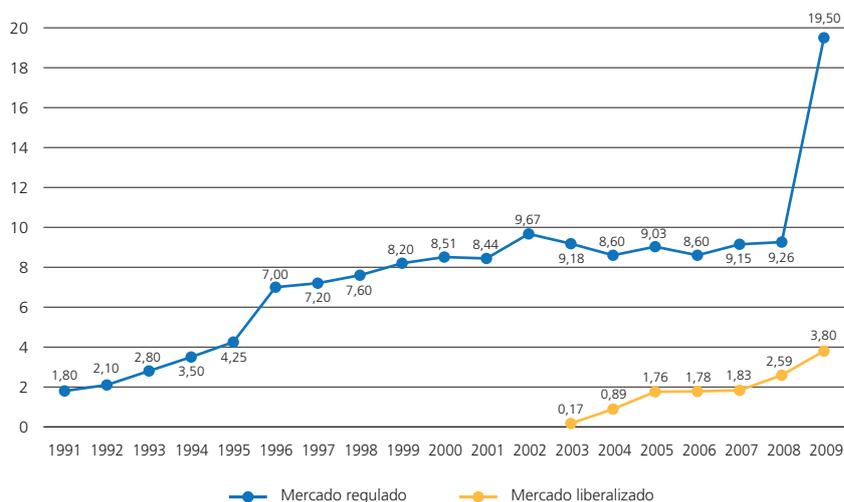
En 2009, se culminó el rediseño del modelo de servicio dentro del denominado proyecto de transformación del CAT de ENDESA, que pretende dar respuesta a los retos que se plantean con la liberalización del mercado eléctrico, consiguiendo hacer frente a los mismos con notables resultados de calidad y accesibilidad.

Cabe destacar que, en 2009, los cambios regulatorios han supuesto una prueba de choque para el servicio de atención que se presta al cliente, ofreciendo respuestas a todas las dudas que éstos han planteado y ampliando el abanico de servicios al reducirse la frecuencia de contacto del cliente, principalmente en llamadas de facturación y cobro.

El Índice de Calidad de la Atención Telefónica ha ascendido al 88,6 por ciento en el conjunto del ejercicio y el Índice de Calidad en las Operaciones Comerciales llevadas a cabo por el CAT, al 96 por ciento.

El Centro de Atención Telefónica (CAT) de ENDESA en Colombia ha recibido durante 2009, 4,2 millones de llamadas, de las cuales han sido atendidas 3,4 millones, lo que representa un nivel de eficiencia del 84 por ciento. El nivel de servicio, es decir, el porcentaje de llamadas contestadas antes de 20 segundos, ha alcanzado el 69,1 por ciento.

Evolución de las llamadas atendidas en los Centros de Atención al Cliente (CAT) en 2009
 (millones de llamadas)



02.1.3. Endesa online

La oficina virtual **www.endesaonline.com** ha experimentado un crecimiento muy significativo a lo largo de 2009, superando los 420.000 usuarios, 100.000 más que los contabilizados el año anterior. Estos clientes realizaron más de ocho millones de interacciones frente a los 3,2 millones de 2008, lo que supone un 250 por ciento de incremento.

Asimismo, se confirma la capacidad creciente de Internet como generador de oportunidades de negocio, especialmente en Gran Público. Así, en 2009 se registraron más de 60.000 solicitudes de contacto para venta posterior frente a las 39.000 de 2008, lo que supone casi un 50 por ciento de incremento.

Además, en 2009 se han producido importantes cambios regulatorios que han originado nuevas necesidades de información para los clientes. Esto se ha visto reflejado en un importante aumento de las solicitudes de asesoramiento en *Endesa online*, llegando a casi un millón en el ejercicio.

Por su parte, durante 2009 Codensa ha seguido desarrollando el proyecto de nuevo portal, que se pondrá en marcha en 2011. En este periodo, se ha sensibilizado al cliente en el ámbito virtual con iniciativas como el minisite de Amigos de Medios Electrónicos, el Radar Codensa y la Guía de Trámites interactiva. También se ha avanzado en la visualización de la factura en pdf con los estándares de la nueva factura VID y en la consolidación del Estado de Cuenta de Crédito Fácil como un medio para que el cliente encuentre el detalle de su crédito sin necesidad de trasladarse a las oficinas.

02.1.4. Nuevas iniciativas en Internet

Para responder a estas nuevas demandas de los clientes, desde *Endesa online* se ha lanzado una nueva iniciativa, **EnergíaPróxima** donde los clientes pueden encontrar las novedades regulatorias, explicación detallada de las facturas, enviar sus dudas, etc. Además, dicha iniciativa incorpora otras funcionalidades más avanzadas de Internet como vídeos, encuestas y posibilidad de valorar y compartir contenidos.

Este site dispone de funcionalidades web 2.0 que permiten integrar contenidos audiovisuales como el video explicativo de la Tarifa de Último Recurso, enviar preguntas, valorar los contenidos y compartirlos mediante e-mail o redes sociales, participar en encuestas, etc.

Asimismo, en línea con el posicionamiento estratégico de ENDESA como empresa comprometida con la eficiencia energética, se ha puesto en marcha **twenergy**, una comunidad virtual con tecnología web 2.0 en la que los usuarios que la integran pueden aprender sobre eficiencia energética, compartir experiencias y consejos y crear su propio plan de eficiencia.

Energía Próxima y Twenergy, nuevas iniciativas en Internet



Francisco Arteaga, director general de ENDESA en Andalucía y Extremadura, durante su intervención en la Jornada.

PRIMERAS JORNADAS DE PUNTO DE SERVICIO DE ENDESA

Bajo el lema "One, la fuerza de ser uno", Endesa Energía celebró las Primeras Jornadas de Punto de Servicio (PdS) en 2009 en cinco ciudades diferentes del territorio español (Las Palmas de Gran Canaria, Palma de Mallorca, Barcelona, Zaragoza y Sevilla).

Debido a los cambios que el mercado viene experimentando, Endesa Energía organizó estas Jornadas con el fin de hacer un balance de 2008 y dar a conocer a sus Puntos de Servicio los objetivos para 2009, así como las diferentes perspectivas de negocio y nuevos caminos para conseguir los objetivos. Se trata de poner de manifiesto vías de mejora para el día a día comercial y seguir estableciendo vínculos de unión entre la Compañía y sus puntos de servicios.

02.2. RÁPIDA RESOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES Y DE LAS ALTAS DE SERVICIO

La Unidad Corporativa de Reclamaciones (UCR) de ENDESA, dividida en seis centros regionales, tiene como objetivo detectar las causas que perturban la actividad comercial habitual, definir las medidas para solventarlas y concretar las mejoras en los sistemas de gestión. Su papel también es el de interlocutor con entidades públicas o privadas de defensa de los consumidores.

En 2009, la UCR de ENDESA ha registrado un crecimiento del 74 por ciento en el volumen de reclamaciones generadas (de 439.741 en 2008 a 765.756 en 2009). No obstante, el 96 por ciento de las reclamaciones generadas en 2009 han sido resueltas durante el mismo año.

Asimismo, el 60 por ciento de las reclamaciones recibidas han sido resueltas en un plazo de tiempo inferior a 5 días.

La satisfacción del cliente de ENDESA con la lectura, la facturación y el cobro se sitúa en un 6,38 sobre 10.

02.2.1. El Defensor del Cliente de ENDESA

El Defensor del Cliente de ENDESA, único en el sector eléctrico, es una figura independiente de la línea de gestión de la Compañía creada por su Consejo de Administración en el año 2001 con el objetivo de ofrecer a sus clientes e interlocutores externos una vía adicional para hacerse escuchar.

02.2.1.1. España y Portugal

6% de las reclamaciones resueltas de forma positiva

El Defensor del Cliente de ENDESA es una figura independiente de la línea de gestión de la Compañía cuyos objetivos son ofrecer a sus clientes una vía adicional de diálogo en relación con los servicios que ésta presta en el mercado, escuchar a sus interlocutores externos e internos, y proponer a la empresa nuevas vías de conocimiento de las necesidades y expectativas de sus clientes, así como fórmulas para mejorar sus servicios de atención comercial. Desde junio de 2005, el Defensor del Cliente de ENDESA es José Luis Oller Ariño.

En 2009, el Defensor del Cliente ha recibido un total de 1.764 reclamaciones, un 92 por ciento más que en 2008. En lo referente a las reclamaciones que entran dentro del ámbito del Defensor (975 reclamaciones) se observa un incremento del 70 por ciento respecto al año anterior.

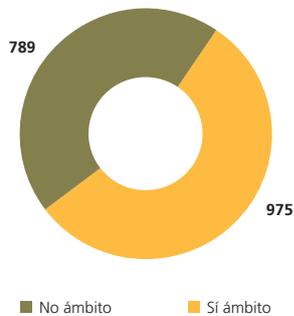
De estas reclamaciones del ámbito del defensor, el 44 por ciento se refiere a cuestiones relacionadas con la facturación, el 25 por ciento a la calidad del suministro, el 11 por ciento a temas de lecturas, el 14 por ciento a casos de contratación y el resto a otros temas.

De las reclamaciones recibidas que cumplían los requisitos establecidos para poder ser atendidas por el Defensor, el 76 por ciento han sido resueltas de forma positiva a través de un proceso de mediación, es decir, llegando a un acuerdo entre la Compañía y el cliente. El 21 por ciento restante ha sido cerrado mediante una resolución del Defensor.

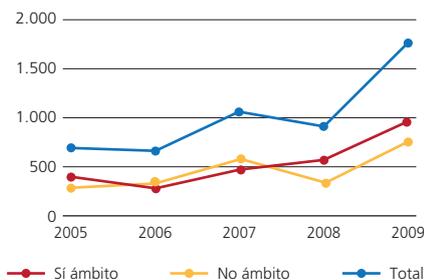
Asimismo, en 2009 el Defensor del Cliente ha planteado a la empresa siete recomendaciones de mejora que hacen referencia a:

- La necesidad de realizar una campaña de información a los clientes sobre la calidad y seguridad en las instalaciones eléctricas particulares de sus viviendas.
- La contratación del servicio de mantenimiento y reparación Gas Plus.
- La información a aportar a los clientes particulares que solicitan un nuevo suministro.
- La información facilitada a los clientes en el anexo de precios a las condiciones particulares del contrato de suministro de energía eléctrica en mercado libre.
- Reducir las reclamaciones por estimaciones de consumos.
- Las reclamaciones por facturación posterior a la retirada de equipos de medida.
- La contratación de nuevos suministros.

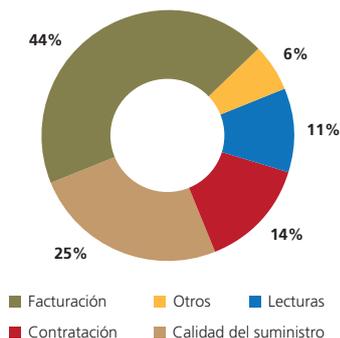
Reclamaciones recibidas en 2009



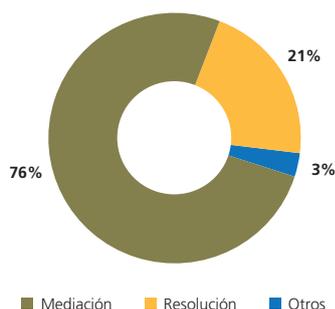
Evolución reclamaciones recibidas



Reclamaciones por tipología



Expedientes cerrados por proceso de tramitación



En 2009 y como en ejercicios anteriores, el Defensor del Cliente de ENDESA ha mantenido diversos contactos y relaciones con las administraciones públicas, las organizaciones de consumidores y los organismos reguladores, así como con diferentes interlocutores internos de la Compañía.

De hecho, ha participado en el Congreso "Energía y Derechos de los Consumidores", organizado por la Confederación Española de Cooperativas de Consumidores y Usuarios (Hispacoop) y la Confederación de Consumidores y Usuarios (Cecu).

El Defensor del Cliente de ENDESA, José Luis Oller, ha sido nombrado presidente del European Energy Ombudsmen Group (EEOG), primera organización independiente que aglutina a los defensores de clientes de las principales Compañías del sector energético europeo.

Asimismo, en 2009, el European Energy Ombudsmen Group (EEOG) realizó en Manchester su reunión anual para impulsar la relación del grupo de defensores con los principales organismos y asociaciones del ámbito europeo, promover la figura del Defensor del Cliente y detectar e incentivar mejoras en los procesos de atención comercial. El EEOG también participó en el segundo *European Citizen's Energy Forum* (Foro de la Energía de los Ciudadanos), celebrado en Londres los días 29 y 30 de septiembre, para fomentar la transparencia del sector y la protección de los derechos de los consumidores.



José Luis Oller, Defensor del Cliente de ENDESA (cuarto por la izquierda) junto a los demás participantes de la jornada.

El Defensor del Cliente de ENDESA organiza una Jornada sobre las condiciones de éxito de la liberalización eléctrica

El Defensor del Cliente de ENDESA, José Luis Oller, ha celebrado en 2009 una Jornada de Trabajo sobre "Las condiciones de éxito de la liberalización eléctrica para los consumidores".

El principal objetivo de la Jornada era analizar las posibles dificultades que pueden tener los clientes ante la aplicación de la nueva Tarifa de Último Recurso (TUR), que entró en vigor el 1 de julio, fecha en la que quedó plenamente liberalizado el mercado eléctrico español.

02.2.1.2. Latinoamérica

En Iberoamérica, ENDESA cuenta con Defensor del Cliente en Colombia, Brasil y Argentina.

En Colombia, durante el año 2009, el Defensor del Cliente de ENDESA ha atendido 1.388 casos. En el 75 por ciento de los mismos se ha solicitado a la empresa modificar o revocar su decisión inicial, en aras del equilibrio contractual. En el 25 por ciento de los casos se ha ratificado la posición de la empresa.

A partir de la experiencia y el contacto con los clientes que han acudido a la oficina del Defensor del Cliente, se ha diseñado el programa "Defensor X un Día", a través del cual se fomenta la participación de jefes y profesionales de la empresa, que asumen el rol de defensores del cliente y participan activamente en la resolución de conflictos cliente-empresa, fortaleciendo los mecanismos de autorregulación de la empresa.

Durante 2009, han asistido profesionales de las gerencias técnica, jurídica, comercial, finanzas y administración, organización y recursos humanos, producción y planificación y control.

En Brasil, el Defensor del Cliente ofrece a este colectivo un amplio abanico de canales de comunicación directa con la empresa. El servicio puede realizarse a través de una central telefónica gratuita, personalmente, en la oficina corporativa, por mail o correo postal. Durante 2009, el Defensor del Cliente de ENDESA en Brasil ha recibido 29.703 requerimientos de atención, incluidas consultas, quejas, peticiones de información y solicitudes, actuando con imparcialidad en la mediación de conflictos.

En Argentina, el Defensor del Cliente de Edesur ha atendido, durante 2009, 82 reclamaciones procedentes directamente de la Defensoría del Pueblo y Otros Organismos, además de ocuparse de gestionar y dar respuesta a los distintos temas que no forman parte de las reclamaciones típicas tratadas por los canales habituales, contando, al igual que en 2008, con el asesoramiento de la Dirección de Asuntos Legales.

Número de reclamaciones recibidas por el Defensor del Cliente en Colombia, Brasil y Argentina

	2008	2009	% var. 2009-2008
Colombia	1.091	1.388	27,22
Brasil	nd.	nd.	
Argentina	107	82	-23,4

02.3. RESPONSABILIDAD EN LA INFORMACIÓN AL CLIENTE

ENDESA considera una parte fundamental de su responsabilidad que los clientes puedan ejercer su derecho a estar informados sobre las características de los productos y servicios que adquieren. La Compañía cumple los requisitos reglamentarios de información a los clientes en las diversas fases del ciclo comercial. Estas regulaciones respecto a la información de un producto de electricidad o gas abarcan las siguientes cuestiones:

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

Excelencia en el
ejercicio de informar a
los clientes

En el caso del mercado liberalizado, existe la obligación de informar del origen de la electricidad en la factura, obligación que ENDESA cumple de forma sistemática.

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

En España, con ocasión de la entrada en vigor de diversas modificaciones legislativas de elevado impacto en el cliente (paso a facturación mensual en el Mercado Regulado, creación de la Tarifa de Último Recurso (TUR) y creación del Bono Social), ENDESA ha detectado durante 2009 la dificultad del público en general para entender estos cambios y su impacto en la relación con su Compañía energética. Debido a ello, ENDESA ha creado en Internet el portal Energía Próxima (www.energiaproxima.com).

De la misma manera, los cambios legislativos ya mencionados han ocasionado la reacción de las asociaciones de consumidores y organismos públicos, tanto para informar y explicar los cambios a los consumidores asociados y al público en general, como para defender sus intereses.

Con el objetivo de poder transmitir a estas entidades información relativa a los cambios legislativos, se ha creado una unidad para gestionar la relación con las asociaciones de consumidores y organismos públicos. De esta forma, dicha 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.

En España, ENDESA también ha suscrito durante 2009 el Acuerdo sobre la Autorregulación de Argumentos Ambientales en Comunicaciones Comerciales. Esta iniciativa, impulsada por el Ministerio de Medio Ambiente, la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial y otras empresas del sector eléctrico y de la automoción, incluye un conjunto de reglas para las compañías adheridas en el desarrollo, ejecución y difusión de sus mensajes publicitarios con argumentos y referencias ambientales.

Asimismo, ENDESA garantiza la privacidad y seguridad de los datos de sus clientes. En este sentido, durante 2009, no se produjo ninguna reclamación significativa. No obstante, en Colombia, se facturó una multa por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios "SSPD", debido a un evento ocurrido en el año 2005, cuando se realizó la primera facturación con el nuevo Sistema Comercial (SICEB).

Precisamente, en Chile, la Compañía está adherida al Código Chileno de Ética Publicitaria, promovido por la Asociación Nacional de Avisadores (ANDA), de la que ENDESA forma parte. Dicho código establece normas de conducta ética que "resguardan el interés del público y promueven normas de sana competencia".

En Brasil, los clientes de la Compañía pueden hacer llegar sus opiniones al presidente de la empresa a través del canal directo "El vínculo entre usted y el presidente", disponible en la web. En este país, la Compañía también cuenta con el Consejo de Consumidores, en el que participan representantes de las diferentes tipologías de clientes y de los organismos de consumidores.

02.4. SIN BARRERAS IDIOMÁTICAS

Todas las comunicaciones comerciales e informativas que envía ENDESA a sus clientes en España se redactan en castellano y catalán, incluidas las facturas y folletos informativos. Además, el Canal Ético está disponible en los cinco idiomas de los países en los que la Compañía está presente, y es accesible para los empleados de Argentina, Brasil, Chile, Colombia, España, Portugal, Francia, Grecia, Irlanda, Italia y Perú.

ENDESA también responde a las necesidades comunicativas de segmentos de población en riesgo de exclusión social. Así, en Brasil, Colombia y Perú, la Compañía emite facturas en braille, entre otras actuaciones.

0.3. PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ALTO VALOR AÑADIDO

En el ámbito comercial, ENDESA posee una cartera de Productos y Servicios de Valor Añadido (PSVAs) relacionados con la eficiencia energética que le permite comercializar, entre los hogares y pequeños negocios, una serie de productos y servicios que hacen posible un consumo energético responsable y eficiente.

03.1. EL SERVICIO TÉCNICO DE ENDESA

El Servicio Técnico de ENDESA (STE) busca potenciar las mejoras en los servicios que tienen lugar en contacto con los clientes. Las fuentes de información para identificar las necesidades de los clientes e incorporar las mejoras son básicamente las encuestas de calidad y las reclamaciones, además de los indicadores clave de los propios procesos.

En 2009, se han desarrollado varios proyectos destinados a mejorar la interacción con el cliente y lograr un efecto positivo en cada servicio prestado. Es el caso del Proyecto de Telegestión Cervantes, la solución de telegestión de última generación de ENDESA que incluye tecnología de vanguardia en términos de componentes y funcionalidades. Se basa en el sistema desarrollado por Enel, implantado con gran éxito en más de 32 millones de clientes.

La información que aporta la telegestión permitirá avanzar en la eficiencia global del sistema eléctrico y favorecerá la gestión de la demanda, lo que contribuirá a la eficiencia energética y a la reducción de emisiones de CO₂.

El 2009 ha estado marcado por los avances del grupo de trabajo conjunto de Endesa Distribución y Enel Distribuzione dedicado a la adaptación de sistemas, el desarrollo de los contadores y la preparación de la implantación del Proyecto de Telegestión Cervantes. Éste se iniciará en el año 2010, haciéndose efectivo en los 13 millones de clientes que ENDESA prevé tener en España al final del periodo de implantación.

En Brasil, diversos procesos técnicos de ENDESA están certificados por ISO 9001:2000. Durante 2009, se han llevado a cabo varias mejoras técnicas como la automatización de reguladores de línea de 13,8 kV, agilizando el restablecimiento de la energía a los clientes al resolver los problemas de forma remota. También se ha instalado un sistema de monitoreo de red de baja tensión y de ramales de media tensión, que identifica el punto de conflicto y acelera la normalización de la oferta.

03.2. PRODUCTOS Y SERVICIOS EFICIENTES DE ENDESA

03.2.1. España y Portugal

Durante 2009, se ha realizado un especial esfuerzo para consolidar la línea de los PSVAs, convirtiendo a ENDESA en referente del sector.

Consolidación de la línea de **PSVAs**, convirtiendo a ENDESA en referencia del sector

Los productos y servicios de valor añadido de la Compañía tienen como uno de los principales motores de mejora el Plan de Eficiencia Energética de ENDESA (PE³) (*más información en el capítulo de compromiso con la eficiencia y la innovación*), que se centra en tres grandes áreas de actuación:

- Gestión del regulador, aprovechando de forma conjunta la implantación de normativas y medidas concretas de contención del consumo y producción responsable.
- Iniciativas comerciales, herramientas concretas como la energía sostenible, la iluminación, el clima y otras más novedosas que facilitan al cliente la realización de un consumo responsable.
- Acciones de comunicación para promover el uso eficiente de la energía.

Los PSVAs de ENDESA abarcan distintos ámbitos:

- Energía solar térmica.
- Energía solar fotovoltaica.
- Aire acondicionado y bomba de calor "inverter".
- Emisores con racionalizadores de consumo (mecanismos de regulación eficientes).
- Calderas de gas de condensación.
- Baterías de condensadores (ofrecidas de manera exclusiva a negocios).

También se comercializan productos y servicios dirigidos a proteger las instalaciones eléctricas, como los diferenciales con reenganche y los limitadores de sobretensiones.

Adicionalmente, desde la Dirección de Empresas se dispone de otros productos que se pueden considerar de alto valor añadido:

- Cogeneración.
- Biomasa.
- Asesoramiento en construcción sostenible y eficiente.
- Sistemas de control de climatización e iluminación.

03.2.2. Latinoamérica

En Argentina, ENDESA comercializa diferentes tipos de equipamiento eléctrico eficiente como grupos electrógenos, sistemas de control de demanda, interruptores, celdas y cables, entre otros. Durante 2009, ha desarrollado la línea de Sistemas de Iluminación Eficiente, cuyo lanzamiento está previsto para 2010.

Asimismo, en 2009, la Compañía ha firmado un acuerdo marco con el Gobierno Nacional, la provincia de Buenos Aires y otras empresas con el objeto de asegurar la financiación del consumo de energía eléctrica de las villas de emergencia del Gran Buenos Aires.

En Brasil, ENDESA está desarrollando el programa "Luz para Todos", una iniciativa en colaboración con el Gobierno federal y las administraciones de los estados, cuyo objetivo es promover la universalización de la electricidad en las zonas rurales del país.

El Programa Ecoelce también está permitiendo en este país sudamericano el acceso a la electricidad por parte de las capas más pobres de la población. Consiste en el intercambio de residuos por bonos de consumo energético para los clientes. Lanzado en 2007, el proyecto se ha consolidado y como prueba de ello, durante 2009 se han beneficiado un total de 189.000 personas.

Además, Ampla, filial de ENDESA en Brasil, ha empezado en 2009 la implantación del Proyecto LEAN en Latinoamérica, enmarcado en los trabajos del *Distribution Clearinghouse*, una iniciativa de ENDESA para promover la difusión de las mejores prácticas de distribución de ENDESA. El objetivo de la metodología LEAN es conseguir la mejora continua de los procesos eliminando sus ineficiencias.

03.3. COMUNICACIONES A CLIENTES PARA PROMOCIONAR EL USO EFICIENTE DE LA ENERGÍA

03.3.1. España y Portugal

ENDESA realiza acciones de comunicación para sensibilizar a clientes y no clientes sobre el uso eficiente de la energía y ofrece consejos para proteger la instalación en el hogar. Las más destacables son:



Acuerdo entre ENDESA y Camper

- **Welcome Pack:** ofrece información sobre funciones del cuadro eléctrico y consejos para su correcto mantenimiento y protección del hogar. También da consejos sobre el buen uso de los aparatos del hogar como frigoríficos, lavadoras, aire acondicionado, etc.
- **Consejos en la factura:** Se trata de un espacio reservado en el anverso de la factura para ofrecer consejos a los clientes sobre cómo ahorrar energía y proteger las instalaciones.
- **Folletos:** para promover el ahorro energético y la protección de las instalaciones.
- **Campaña publicitaria** sobre eficiencia energética basada en casos reales: anuncios en prensa escrita, radio e Internet para explicar las actuaciones de eficiencia energética que ENDESA desarrolla en el ámbito comercial y promover el uso de este tipo de alternativas energéticas sostenibles entre los clientes.
- **Youtube:** ENDESA ha subido a Youtube un video con el objetivo de incentivar un uso más responsable de la energía por parte de los consumidores.
- **Acuerdo con Vodafone** para la asesoría en el desarrollo de actuaciones de mejora de la eficiencia energética en la red de comunicaciones de la operadora.
- **Acuerdo con Camper** para reducir y optimizar el consumo energético en las instalaciones de esta Compañía.

En cuanto a la participación de la Compañía en 2009 en ferias, jornadas y conferencias, destacan las siguientes:

- Divulgación de las energías renovables aplicadas al sector empresarial mediante **conferencias en las Cámaras de Comercio** de Madrid, Tenerife, Málaga y Sevilla.
- **Participación en el ciclo de conferencias “A+S, Arquitectura y Sostenibilidad”**. Bajo el lema “Soluciones eficientes para la edificación”, constituye una apuesta por el desarrollo sostenible y la promoción del uso de las energías renovables en la edificación.
- Participación en la **Feria Ibérica de la Construcción (FICON)**. Se han presentado los productos y servicios del segmento orientados a maximizar la eficiencia energética en la construcción. *(Más información en el capítulo Cambio Climático)*.
- Participación en **Barcelona Meeting Point**, impulsando los “III Premios ENDESA a la Promoción Inmobiliaria más Sostenible”.



Los galardonados en la III edición de los “Premios ENDESA a la Promoción Inmobiliaria más Sostenible”.

“III Premios ENDESA a la Promoción Inmobiliaria más Sostenible”

En el marco del salón inmobiliario Barcelona Meeting Point 2009 (BMP'09), se efectuó la entrega de los “III Premios ENDESA a la promoción inmobiliaria más sostenible”. En representación de ENDESA acudió Josep María Rovira, director general de la Compañía en Cataluña, quien junto a Enrique Lacalle, presidente del Salón Inmobiliario Barcelona Meeting Point, entregó los premios.

El premio a la “Promoción Inmobiliaria más Sostenible 2009” en el ámbito general fue otorgado a “Le querce” (Roma), de la promotora Camers Invest. Se trata de nueve viviendas unifamiliares con buenos parámetros bioclimáticos, cubierta vegetal, uso de materiales naturales, sistemas de calefacción con geotermia e invernadero, e iluminación domótica.

El galardón a la “Promoción Inmobiliaria más Sostenible 2009” expuesta en la Feria, se entregó a la sede corporativa del Banco de Sangre y Tejidos de Barcelona. Entre los elementos constructivos bioclimáticos del edificio, merecieron especial mención la doble caja interior, sin puentes térmicos, el uso de agua freática y la alta eficiencia del sistema de climatización.

03.3.2. Latinoamérica

- En Colombia, Codensa desarrolla un programa de Cultura de Cliente, el cual busca cualificar al mismo en temas de interés común como el uso eficiente de la energía eléctrica y los electrodomésticos. Durante el año 2009, se han realizado 283 reuniones a las que han asistido más de 136.500 usuarios.
- En Argentina, Edesur firmó un acuerdo de colaboración con la Agencia de Protección Ambiental del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires para promover la eficiencia energética.
- En Brasil, el Programa de Eficiencia Energética de Coelce contempla diversas iniciativas de sensibilización dirigidas a los consumidores. Es el caso de “Caminos Eficientes”, un proyecto itinerante de educación ambiental cuyo objetivo es presentar todo el proceso de generación de energía eléctrica y su uso eficiente, y “Conciencia Ampla de Futuro”, un programa educativo sobre el consumo consciente que incluye una serie de acciones en las escuelas.

- En Perú, el programa "Alumbrado Público para tu Seguridad" de Edelnor proporciona información sobre el uso eficiente de la electricidad a través de folletos y de su página web.

04. RECONOCIMIENTO A LA ATENCIÓN AL CLIENTE

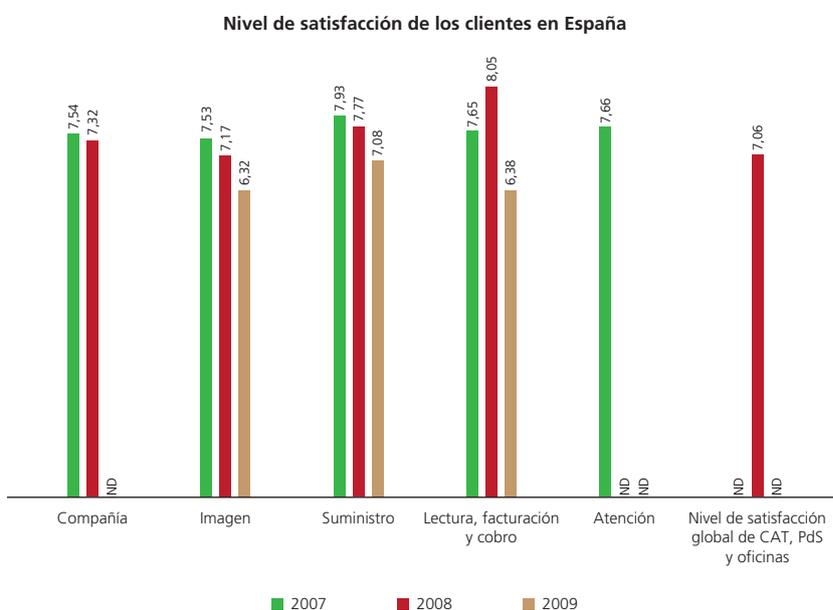
04.1. CALIDAD PERCIBIDA

8,06% de satisfacción con los PSVAs

En España, ENDESA ha superado a la competencia en más de un 3 por ciento en satisfacción global, siendo un 7,08 sobre 10 el nivel de satisfacción con el suministro de la corporación. La valoración de ENDESA como la empresa líder del sector también aventaja a la competencia en un 12 por ciento. Respecto a los Productos y Servicios con Valor Añadido (PSVAs), los usuarios le dan una nota de 8,06 sobre 10.

La metodología empleada por la corporación para conocer el grado de satisfacción de los clientes son las entrevistas telefónicas, que se realizan de manera continua y de las cuales se presentan informes con periodicidad mensual y/o trimestral. En el caso del *Mystery Shopping*, se aplican las pseudocompras y se realiza dos veces al año.

En 2009, ENDESA ha mantenido su esfuerzo por conocer puntualmente el nivel de satisfacción de sus clientes con sus productos, servicios y con la atención comercial que reciben a través de sus canales comerciales, tanto telefónicos como presenciales. Para ello, se han realizado en España un total de 54.000 entrevistas telefónicas a clientes y más de 1.100 auditorías en las oficinas comerciales y puntos de servicio.



Nivel de satisfacción de los clientes en Latinoamérica en 2009

Perú	7,3
Brasil	ND
Chile	6,9
Colombia	8,2
Argentina	7,5

En Colombia, durante 2009 ENDESA ha finalizado la construcción de los modelos de satisfacción del 100 por cien de los productos y segmentos de clientes: ocho modelos para clientes residenciales, cinco para clientes empresariales, más de 350 atributos de calidad monitoreados, cerca de 100 informes generados al año y 2.500 encuestas mensuales a usuarios.

Además, la metodología SCP se ha extendido a dos empresas del grupo en Colombia: Emgesa y Empresa de Energía de Cundinamarca.

En cuanto al Estudio de Satisfacción CIER-Clientes Residenciales, Codensa ha logrado un ISCAL (Índice de Satisfacción con la Calidad Percibida) del 81,9 por ciento, logrando ser TOP 9 dentro de su categoría (Grandes Empresas de Latinoamérica y Centroamérica). Representa el ISCAL más alto alcanzado desde 2003.

En Chile, Chilectra realiza varios estudios para recabar la opinión de los clientes sobre el servicio recibido, como el estudio de muestreo semanal dirigido al segmento de clientes residenciales con entrevistas presenciales. También se utilizan las entrevistas presenciales con los clientes inmobiliarios y los clientes municipales.

En 2009, Chilectra mantuvo sus niveles de satisfacción de clientes en los diferentes canales de atención: Oficinas Comerciales (74 por ciento), Call Center (78 por ciento) y Website (76 por ciento).

En Perú, ENDESA realiza cada año un estudio de imagen cuantitativo basado en entrevistas realizadas en los domicilios de los clientes. También lleva a cabo encuestas presenciales a los clientes atendidos en los centros de servicio, el Estudio de Líderes de Opinión-Monitor y el Estudio de Calidad de Servicio del Alumbrado Público.

El índice de satisfacción del cliente en este país se ha situado en un 7,3 durante 2009, lo que ha supuesto un crecimiento de 0,6 puntos con respecto al año anterior. Edelnor atribuye esta mejora, que se viene produciendo desde 2008, al incremento del número de personas que han sido objeto de proyectos de Responsabilidad Social durante 2009, situándose en 160.000 beneficiarios, y a los 72 millones de personas que han recibido impactos en medios.

En Brasil, Coelce ha resultado ganadora del Premio Abradee (Asociación Brasileña de Distribución de Energía Eléctrica), como mejor distribuidora de energía del país y ha sido la empresa mejor valorada por los clientes de la región con un índice de satisfacción del 92,7 por ciento.

La Compañía también ha recibido el Premio IASC como mejor distribuidora de energía del noreste del país. El galardón, otorgado por la Agencia Nacional de Calidad, sitúa la tasa de satisfacción de Coelce en esta zona en el 78,98 por ciento.

Por su parte, Edesur (Argentina) realiza de forma periódica mediciones para monitorear la satisfacción de sus clientes. Para ello se nutre de dos tipos de estudios, realizados por consultoras externas, donde se mide el grado de cumplimiento de las pautas establecidas para la atención comercial (*mystery shopper*, cliente incógnito) y la satisfacción del cliente (Cliente Real, *Customer Satisfactions*).



En el centro, Olga Carranza y Daniele Couto representan a Coelce en la entrega de premios.

Coelce logra el Premio CIER de Calidad y Satisfacción de Clientes

Coelce, empresa distribuidora de ENDESA en Brasil, ha recibido en 2009 el Premio CIER de Calidad y Satisfacción de Clientes.

La CIER (Comisión de Integración Eléctrica Regional) es un organismo no gubernamental integrado por representantes de 10 países iberoamericanos cuyo objetivo es potenciar la cooperación entre los sectores eléctricos de dichos estados a escala regional.

El galardón de CIER recibido por Coelce reconoce las buenas prácticas orientadas a mejorar la satisfacción de los clientes residenciales con el servicio eléctrico.

05. SEGURIDAD Y MEJORA CONTINUA EN TODAS LAS FASES DEL CICLO DE VIDA DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ENDESA

ENDESA cuenta con un completo sistema de mecanismos para garantizar la seguridad de sus clientes y de toda la población en la prestación de sus servicios, dedicando especial atención a productos y servicios vinculados a la distribución y uso de electricidad y gas.

Respecto de la distribución y comercialización de energía eléctrica:

- Las instalaciones conectadas a las subestaciones de distribución AT/AT y AT/MT disponen de protecciones que aíslan cualquier defecto que se pueda producir. Las líneas de MT cuentan con protecciones intermedias como pararrayos y autoválvulas, en prevención de sobretensiones producidas por descargas atmosféricas.
- Todas las instalaciones de alta y media tensión son objeto de inspecciones trianuales de seguridad e idoneidad y están telecontroladas. Los centros de transformación MT/BT y las líneas de BT cuentan con medidas de seguridad similares.
- Respecto a las conexiones de los suministros a la red, las instalaciones de enlace disponen de sus correspondientes protecciones, de acuerdo con la normativa vigente.

Distribución y uso del gas:

- Las Estaciones de Regulación y Medida (ERM) de distribución cuentan con válvulas de seguridad en cada una de las líneas para evitar riesgos por sobrepresión o rotura de la tubería. Se llevan revisiones semestrales, comprobando el estado general de la instalación y el funcionamiento de los dispositivos de seguridad.
- Las Estaciones de Regulación y Medida de distribución están dotadas de un sistema de telecontrol conectado con el Centro de Control de Gas para conocer en todo momento las variables fundamentales de la operación.
- En las redes de distribución, se realiza un seguimiento bienal sobre el trazado de la canalización para detectar posibles fugas.
- Las partes aéreas y los aparatos eléctricos de las Estaciones de Regulación y Medida tienen conexión a tierra para evitar sobretensiones y eliminar así el riesgo de descarga eléctrica por contacto del personal.

- ENDESA cuenta con un sistema para detectar fugas en los puntos de entrega, transporte, distribución, así como en plantas de GNL (gas natural licuado).
- La Compañía tiene implementados planes de emergencia para las redes de transporte y distribución, y planes de autoprotección para plantas de gases licuados.

En Perú, ENDESA proporciona, a través del programa "Alumbrado Público para tu Seguridad", información sobre el uso seguro de la electricidad mediante folletos y difusión en la página web (*más información en el apartado 01.4.2*). También se realiza la monitorización de ruidos de campos electromagnéticos en las Subestaciones y zonas limítrofes para evaluar su influencia en la comunidad. Asimismo, se monitoriza la calidad de aguas que descargan al río después de pasar por las centrales hidroeléctricas.

En Brasil, las instalaciones eléctricas de la Compañía son constantemente monitoreadas para identificar los elementos de riesgo de ruptura. Si se produce una ruptura, el sistema eléctrico cuenta con mecanismos que fortalecen la red de automatización de la zona afectada.

En Argentina, desde 1997 ENDESA desarrolla una campaña destinada a transmitir los conceptos sobre uso seguro, racional y eficiente de la energía eléctrica a los niños que estudian dentro de su área de concesión. A estas campañas acuden también padres y docentes.

Gestión de desastres y emergencias en ENDESA

La gestión de emergencias en los emplazamientos nucleares está organizada a través de los Planes de Emergencia Nuclear provinciales, que, a su vez, se basan en el Plan Básico de Emergencia Nuclear (PLABEN).

Estos planes, que son específicos para provincias con instalaciones nucleares y se aplican sólo en caso de emergencias nucleares, están elaborados por la Dirección General de Protección Civil y Emergencias del Ministerio del Interior e involucran a todos los agentes implicados: Gobiernos (central y autonómico), Consejo de Seguridad Nuclear (CSN), Fuerzas de seguridad, instalaciones nucleares, etc.

Además, las instalaciones nucleares disponen de sus propios Planes de Emergencia Interior en cada emplazamiento. Estos planes están coordinados con los Planes de Emergencia Nuclear y tienen como objetivo organizar la respuesta de la instalación en las primeras fases de una posible emergencia.

Cada año, se realizan simulacros de emergencia interior en todos los emplazamientos nucleares y periódicamente se realizan simulacros de los planes exteriores con alcance variable.

A través de estos simulacros, se comprueba la eficacia y capacidad de respuesta de las diferentes organizaciones involucradas en caso de emergencias nucleares. A partir de los resultados de los mismos, se llevan a cabo ajustes en los procedimientos de emergencia y, en su caso, en los Planes de Emergencia.

El despliegue de los sistemas de emergencia y la restauración de los servicios básicos están incluidos en los planes de emergencia citados.



1L8020C100121
HP TURBINE INLET STEAM TEMP.
TURBINA A VAPOR/TEMP. ENTRADA
VAPOR MEDIA PRESION

1L8A15CTO
LP TURBINE INLET STEAM TEMP.
TURBINA A VAPOR/TEMP. ENTRADA
VAPOR BAJA PRESION



1L8A35C000121
HP TURBINE INLET STEAM PRESS.
VAPOR A.P. ENTRADA T.V.
PRESION

1L8020C000121
HP TURBINE INLET STEAM PRESS.
VAPOR I.P. ENTRADA T.V.
PRESION ENTRADA VAPOR.



Nuestra gente

Compromiso con la salud,
la seguridad y el desarrollo
personal y profesional

95,9% Contratos indefinidos

26.305 Personal de ENDESA en 2009

74% Compromiso en la 4ª Encuesta de Clima

Aprobación de la Política de Diálogo Social

ENDESA aspira a disfrutar de una cultura basada en la innovación, el compromiso y la excelencia, con los mejores ratios de salud, seguridad, compromiso y gestión del talento, siendo una de las compañías más deseadas para trabajar por los mejores profesionales de su sector.

Por ello, la Compañía, en 2009, ha mantenido su firme compromiso con la seguridad y salud de las personas que desarrollan su actividad, y su compromiso de crear un entorno de trabajo motivador y estimulante. La gestión del talento ha sido fundamental para apostar por el potencial de cada empleado y de los colectivos estratégicos, reforzando su apuesta por la diversidad y asegurando la igualdad de oportunidades y el cumplimiento de la protección de los derechos humanos.

Cumplimos nuestras metas	
RETOS 2009	ACCIONES REALIZADAS
Motivación de la plantilla y gestión al cambio.	<ul style="list-style-type: none"> • Aprobación del Plan de Fidelización a largo plazo. • Resultados, contribución individual y potencial de cada persona, influyen en la retribución.
Gestión del talento: potencial, colectivos estratégicos y diversidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Modelo corporativo de Gestión Integrada del Talento. • Puesta en marcha de Sistema de Gestión de Potencialidad, Planes de evaluación del talento y Planes de desarrollo individual. • Colaboración en la creación del Observatorio de la Diversidad. • Difusión interna de buenas prácticas en conciliación.
Potenciar la Seguridad y Salud Laboral y modelo de diálogo social.	<ul style="list-style-type: none"> • Modelo de Auditorías Corporativas y formación en Seguridad y Salud Laboral. • Proyecto Apolo. • Plan Praevenio 2008-2012. • Implantación del sistema Delfos en todos los países. • Certificación OSHAS 18001 en la práctica totalidad de las instalaciones de Europa y Latinoamérica. • Aprobación y difusión de la Política de Diálogo Social.
Excelencia de la función de RRHH: eficiencia, comunicación interna/portal del empleado, marketing interno y externo y sistemas de información.	<ul style="list-style-type: none"> • Refuerzo de la funcionalidad de los procesos de selección, evaluación de potencial, planes de desarrollo individual y seguridad y salud laboral. • Campañas de comunicación internas. • Nuevo canal bidireccional para la función de Recursos Humanos.

Principales magnitudes 2009

Personas en plantilla	26.305
España y Portugal	13.442
Latinoamérica	12.633
Otros países	230
% Personas evaluadas por Gestión de Competencias	50
% Empleados evaluados por Gestión del Rendimiento	24
Incremento de personas evaluadas por Potencial	279%
% Empleados formados	83
Personas evaluadas en Mesas de Calibración del Potencial	1.848
Directivos evaluados por 360º	142
Horas de formación impartidas	1.302.271
Inversión en formación (millones de euros)	12,6
Personas con planes de pensiones	68.780

Acciones destacadas en 2009

Aprobación del Plan de Fidelización a largo plazo.
Aprobación de la Política de Diálogo Social.
1.º año de ejecución del Plan de Igualdad y Diversidad.
Impulso de la inserción laboral de personas con discapacidad.
Adhesión al Charter de la Diversidad de España.
Firma de 20 convenios colectivos.
Presente en los órganos ejecutivos de las Redes Nacionales del Pacto Mundial en todos los Países donde opera.
Reorganización de la función de Recursos Humanos.
Certificación OSHAS 18001 en el 100% de instalaciones en Latinoamérica y en España (excepto las instalaciones nucleares y renovables).
Nuevo canal bidireccional de Recursos Humanos.
Realización de la 4.ª Encuesta de Clima-compromiso.

En 2010 nos proponemos

Impulsar acciones dinamizadoras del proceso de cambio.
Acciones para promover la igualdad de oportunidades y apoyo a la diversidad.
Impulso al Modelo de Gestión del Talento: Sistema de Gestión de Competencias, Gestión del Rendimiento, de identificación y validación del potencial, y su homogeneización a nivel mundial.

Política de recursos humanos

• Selección e integración.
• Seguridad y salud laboral.
• Identificación y desarrollo del talento.
• Gestión de la diversidad.
• Compensación y beneficios.
• Conciliación de la vida personal, profesional y familiar.
• Prevención del acoso laboral.
• Asignaciones internacionales.
• Gestión laboral de empresas contratistas.
• Diálogo social.

01. REORGANIZACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS

Uno de los hitos más destacable durante 2009, es la reorganización de la función de recursos humanos. En el mes de septiembre se hizo efectiva una revisión del modelo organizativo de recursos humanos para adaptarlo a las nuevas circunstancias de la Compañía. Los ejes principales y definitorios de la misma fueron:

- La integración de todas las unidades de recursos humanos, en todos los ámbitos territoriales de ENDESA, bajo la responsabilidad única y jerárquica de la Dirección General de Organización y Recursos Humanos.
- La incorporación de la función de organización en el ámbito de la Dirección General de Recursos Humanos.
- La eficiencia organizativa y la captura de las máximas sinergias.
- La garantía de ofrecer un servicio de calidad a los negocios.
- La cercanía a las personas que trabajan en la Compañía.

Bajo estos principios, la Dirección General se ha vertebrado en siete áreas: Seguridad y Salud Laboral, Políticas y Reporting, Organización y Planificación, Desarrollo, Previsión Social y Seguridad, Recursos Humanos de España y Portugal, Recursos Humanos de Latinoamérica.

01.1. LAS PERSONAS EN ENDESA

26.305 personas
en plantilla

ENDESA ha cerrado 2009 con una plantilla total de 26.305 personas, lo que supone un descenso del 1,1 por ciento respecto del año anterior. El equipo humano está repartido entre el 51,1 por ciento en España y Portugal, el 48,0 por ciento en Latinoamérica y el 0,9 por ciento restante en otros países.

La plantilla en España y Portugal pasó de 13.560 empleados al cierre de 2008 a 13.442 en 2009, un 0,9 por ciento menos; la de Latinoamérica se situó en 12.633 personas al cierre de 2009, con un decremento del 2,0 por ciento; y la de otros países aumentó, situándose en 230 efectivos, debido a la incorporación al perímetro de Endesa Irlanda.

La plantilla media se situó en 2009 en 26.770 empleados, un 1,21 por ciento superior a la de 2008.

Plantilla de ENDESA a 31 de diciembre de 2009

	2007	2008	2009	% var. 2009-2008
España y Portugal*	12.677	13.560	13.442	-0,87
Latinoamérica	12.169	12.896	12.633	-2,04
Otros países**	2.147	101	230	127,72
Otros Negocios (Endesa Network Factory y Bolonia Real Estate)	26	29	—	—
TOTAL	27.019	26.586	26.305	-1,1

* La plantilla del Negocio de España y Portugal incluye las plantillas de la Corporación y de Servicios (1.327 y 370 personas respectivamente).

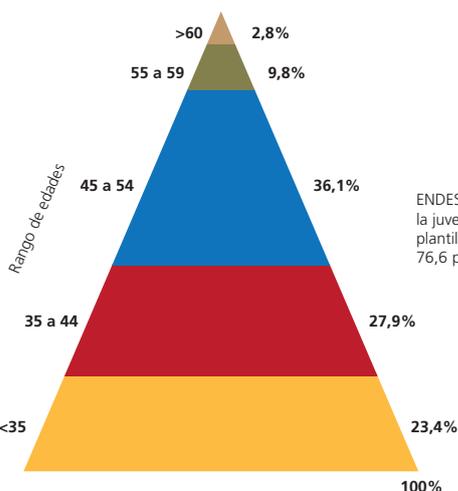
** Incluye Endesa Hellas (52), Energie Electricque de Tahaddart (1) y Endesa Ireland (164) personas.

Plantilla media por ubicación geográfica

	2007	2008	2009	% var. 2009-2008
España y Portugal*	12.666	13.646	13.578	-0,5
Latinoamérica	12.111	12.699	12.963	2,1
Otros países**	2.172	80	229	186,25
Otros Negocios (Endesa Network Factory y Bolonia Real Estate)	32	26	—	—
TOTAL	26.981	26.451	26.770	1,21

* La plantilla del Negocio de España y Portugal incluye las plantillas de la Corporación y de Servicios (1.327 y 370 personas respectivamente).
 ** Incluye Endesa Hellas (52), Energie Electricque de Tahaddart (1) y Endesa Ireland (164) personas.

Pirámide de la edad de la plantilla



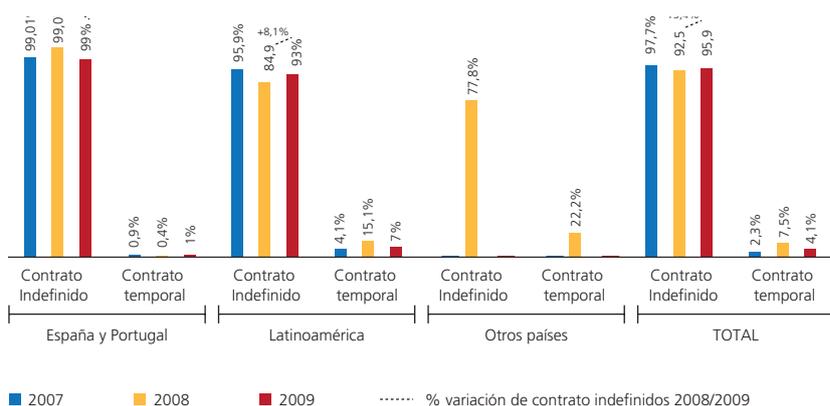
ENDESA cuenta con un capital humano que combina la juventud y la experiencia. El 87,4 por ciento de la plantilla total tiene menos de 54 años y más del 76,6 por ciento superan los treinta y cinco

02.1. DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR TIPO DE CONTRATO

95,9% de empleados con contrato indefinido

Los empleados de ENDESA gozan de unas condiciones laborales favorables y competitivas y de una muy elevada estabilidad en el empleo. El 99 por ciento de los trabajadores de España y Portugal disponen de un contrato indefinido y en Latinoamérica el porcentaje ha subido un 8,1 por ciento, respecto a 2008, lo que lo sitúa en el 93,0 por ciento. En otros países, la cifra de personal con contrato indefinido alcanza un 77,8 por ciento. A nivel global, el 95,9 por ciento de los empleados goza de estabilidad laboral, un 3,43 por ciento más que en 2008, lo que unido a un entorno de trabajo positivo y seguro, es una muestra de la decidida apuesta de ENDESA por la Sostenibilidad en materia de Recursos Humanos.

Distribución de la plantilla por rango de edades

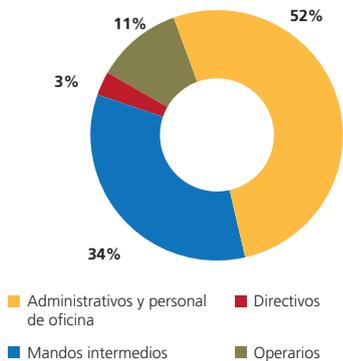


02.2. DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR CATEGORÍA PROFESIONAL

Respecto a la distribución de la plantilla por categoría profesional en 2009, un 3 por ciento de la plantilla pertenece a la categoría de directivos registrándose en España y Portugal en esta categoría 460 personas; en Latinoamérica, 253; y 6 en otros países.

Referente a la categoría de mandos intermedios, un 34 por ciento de la plantilla goza de esta categoría. En cuanto a su distribución por países, en España y Portugal se registra un total de 3.634 mandos intermedios, 5.344 en Latinoamérica y 35 en otros países.

Distribución de la plantilla por categoría profesional



La categoría de administrativos y personal de oficina engloba a más de la mitad de la plantilla (52 por ciento), registrándose dentro de esta categoría en España y Portugal un total de 6.996 personas, 6.658 en Latinoamérica y 86 en otros países.

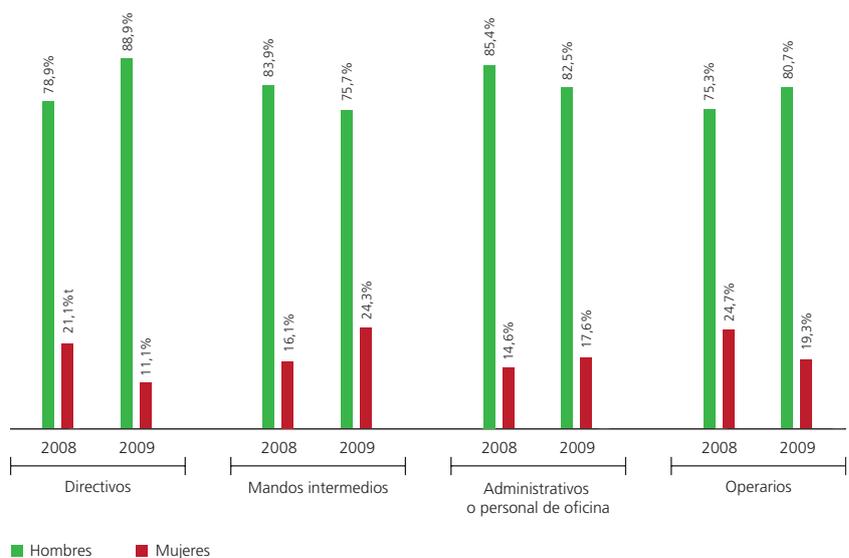
Asimismo, el 11 por ciento de la plantilla posee la categoría de operario.

Respecto a su distribución por países, la plantilla de España y Portugal cuenta con 2.345 operarios, la de Latinoamérica con 385 y la de otros países con 103.

02.3. DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR SEXO

La plantilla de ENDESA está conformada por 21.081 hombres (80 por ciento) y 5.224 mujeres (20 por ciento). En España y Portugal el 81 por ciento de la plantilla está integrada por hombres frente al 19 por ciento de mujeres. En Latinoamérica, las mujeres representan el 21 por ciento de la plantilla frente al 79 por ciento de personal masculino. En lo referente a otros países, el 81 por ciento del personal es masculino frente al 19 por ciento de personal femenino.

Distribución de la plantilla por sexo



03. MODELO DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

Para garantizar la Seguridad y Salud Laboral (SSL) de forma homogénea en todo su ámbito de gestión, ENDESA lleva a cabo un conjunto de iniciativas encaminadas a alcanzar la excelencia y el reconocimiento internacional en este ámbito.

El "Proyecto Apolo", iniciado en 2005 y que culminará en 2010, integra los diferentes planes de SSL de sus negocios y empresas de todo el mundo, con el objetivo de promover una mejora en este ámbito y consolidarse como un referente eléctrico mundial en esta materia. En Latinoamérica se ha desarrollado este proyecto bajo el nombre de "Apolo Latam", llevando a cabo una gran diversidad de iniciativas para implantar las directrices corporativas de SSL.

En el negocio de España y Portugal, se ha revisado y actualizado el Plan Praevenio 2008-2012, incluyendo las necesidades preventivas de los negocios.

ENDESA promueve un amplio conjunto de actividades con la aspiración de alcanzar la excelencia y ser un referente internacional en el terreno de la Seguridad y Salud Laboral.

03.1. SISTEMAS DE GESTIÓN COMUNES EN SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

El Sistema de Información de Gestión de la Seguridad y Salud Laboral (Delfos), iniciado en 2007, se ha terminado de implantar en 2009 en todos los países y negocios, quedando pendiente únicamente el módulo de extracción de información (*business warehouse*). Este sistema es una plataforma informática diseñada para la gestión de la información generada en relación con la SSL, tanto de empleados propios como de contratistas.

Asimismo, los programas de certificación en OHSAS 18001 han continuado avanzando con paso decidido, del tal forma que al cierre de 2009 se encuentran ya certificadas la práctica totalidad de las instalaciones operativas en Europa y Latinoamérica, que cubren dos tercios de los empleados de ENDESA en todo el mundo.

Además, ENDESA ha realizado la certificación de sus sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (en buena parte a través de Aenor) de acuerdo con la norma internacional OHSAS 18001:1999; documento de referencia internacional que establece un conjunto de requisitos relacionados con los Sistemas de Seguridad y Salud en el trabajo. Algunos de los numerosos centros que han obtenido dicha certificación son los siguientes:

- Terminal portuario de Los Barrios (Cádiz).
- Endesa Distribución Eléctrica y Sevillana Endesa en Cádiz.
- Instalaciones eléctricas en Vallesos y el Maresme (Barcelona).
- Centrales eléctricas de ENDESA en Canarias.
- Endesa Servicios.
- Central de ENDESA en Melilla.

Además, la gestión de la Seguridad y Salud en ENDESA se caracteriza por la amplia participación de los trabajadores y sus representantes y la existencia de Comités conjuntos donde se abordan temas relacionados con la SSL y, en especial, con la investigación de accidentes.

La participación de los trabajadores y de sus representantes en la prevención de riesgos laborales, a través de los Comités de Seguridad y Salud Laboral, es un pilar esencial del modelo de Seguridad y Salud Laboral de ENDESA.



Premio de
 la National Irish Safety
 a Endesa Irlanda

SALUD Y SEGURIDAD LÍDER EN IRLANDA

En 2009 se han incorporado a ENDESA las unidades de generación de Endesa Irlanda (164 personas), habiéndose realizado el pertinente diagnóstico y evaluación en materia de seguridad laboral, al tiempo que se han incorporado a las directrices de gestión preventiva del conjunto de ENDESA.

Endesa Irlanda ha recibido el primer premio que concede la National Irish Safety Organisation, el organismo más prestigioso de Irlanda en materia de Seguridad y Salud Laboral. ENDESA es el segundo operador en Irlanda, con un 16 por ciento de la capacidad total instalada del país.

03.2. GESTIÓN DE LA SALUD Y RIESGOS PSICOSOCIALES

La empresa asume el modelo de “empresa saludable” en su política de salud en el trabajo, procurando el mejoramiento general (físico, mental y social) del estado de salud de los empleados. En este sentido, se vienen desarrollando distintos planes de acción (plan de acción sobre el estrés, trastornos músculo-esqueléticos, enfermedades cardiovasculares, alcohol, tabaco y otras drogas, dieta alimentaria saludable, etc.).

En el marco del Plan Praevenio de España y Portugal, se ha efectuado la Evaluación de Riesgos Psicosociales de Endesa Generación, Gesa Generación, Unelco Generación, Endesa Cogeneración y Renovables y Saltos de Nansa, que afecta a un colectivo de 3.200 personas. También se ha realizado una nueva evaluación de riesgos de las centrales de carbón, centrales tipo A, B y C, ciclos combinados e hidráulicas.

En Latinoamérica, han continuado los programas de gestión de los riesgos a los que están expuestos los trabajadores, como los de vigilancia epidemiológica, prevención de lesiones músculo-esqueléticas, riesgo cardiovascular, alcohol y otras drogas, tabaquismo, etc. Además, se realiza control de riesgos higiénicos, como iluminación y radiaciones electromagnéticas.

En cuanto a riesgos psicosociales, las empresas del continente americano realizan, entre otras, actividades de evaluación psicológica y, en caso de requerirse, evaluación psiquiátrica, asistencia social en enfermedades prolongadas del trabajador o de familiares y talleres de *coaching*.

Otro de los servicios que ofrece el Servicio Médico es la dispensación de medicamentos para tratamientos puntuales en el lugar de trabajo, así como la tramitación de recetas de la Seguridad Social en los territorios de ENDESA en donde la Consejería de Salud de cada Comunidad Autónoma lo permite.

EL RESPONSABLE OPINA...

“Podemos considerar que ENDESA es una Compañía puntera en el desempeño de la Medicina del Trabajo a nivel nacional. Incluso participamos en estudios de investigación más allá de la empresa y hemos sido una de las Compañías pioneras en España en el estudio y valoración de los riesgos psicosociales asociados a cada puesto de trabajo”.

Javier Prieto, responsable del Área Médica del Servicio de Prevención Mancomunado de ENDESA

03.3. CULTURA Y CONOCIMIENTO DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

Una vez fijados y difundidos los principios de actuación en Seguridad y Salud Laboral (SSL) es necesario llevar a cabo, de forma permanente, acciones de concienciación, formación, comunicación interna y externa y ampliación del conocimiento de Seguridad y Salud Laboral.

- **Safety Week**



Jornada de la Safety Week

La “Safety Week”, celebrada entre el 30 noviembre y el 4 diciembre, reforzó la conciencia de la importancia de realizar el trabajo de forma segura. Esta iniciativa contó con el apoyo de la alta dirección de ENDESA y también participaron los responsables de empresas contratistas, que mostraron su compromiso y los planes de acción en SSL.

En el contexto de la **Safety Week**, Enel otorgó a dos instalaciones de ENDESA un premio a su actuación destacada en Seguridad y Salud: uno a la mina de As Pontes (A Coruña), en España, y otra a la central térmica Malacas-Eepsa, en Perú.

- **Observatorio Preventivo de ENDESA.**

En 2009, se puso en marcha el Observatorio Preventivo de ENDESA en el que participan tanto la Administración y la representación social como las asociaciones profesionales preventivas y sanitarias. Este foro pretende analizar, elaborar y devolver a la sociedad el conocimiento preventivo relacionado con buenas prácticas y seguridad predictiva, causas de la accidentalidad y tendencias legislativas y sociales.

ENDESA, EL MINISTERIO DE TRABAJO Y ANEPA PONEN EN MARCHA EL PRIMER OBSERVATORIO EMPRESARIAL EN MATERIA DE SEGURIDAD Y RIESGOS LABORALES

Se trata de una plataforma que permitirá hacer el seguimiento de todos los temas (iniciativas, proyectos, normativas, estadísticas, buenas prácticas, costes) relacionados con la Seguridad y Salud Laboral en España. La iniciativa coincide en el tiempo con la celebración de la Semana Internacional de la Seguridad que ENDESA desarrolló en el marco de una iniciativa del Grupo Enel. ENDESA viene desarrollando una trayectoria sostenida de descenso de la accidentabilidad en el conjunto de su grupo empresarial a lo largo de los últimos años. Entre 2005 y octubre de 2009, el índice de frecuencia de los accidentes ha descendido en un 70 por ciento en España y Portugal.

70% mejora en el Índice de frecuencia de accidentes en 4 años

- En España y Portugal se realizaron **nueve Jornadas de Concienciación** a las que asistieron unos 1.300 directivos y responsables de equipos. Se impartieron además cursos que totalizaron 280.025 horas de formación en prevención y salud, que supusieron el 21,5 por ciento de las horas totales de formación impartidas.
- **Celebración del Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo.** ENDESA desde hace años se suma a la celebración de este día con iniciativas de distinta índole, entre ellas reconocimientos médicos gratuitos para empleados en Brasil, cursos sobre evacuación de edificios en Argentina o campañas de concienciación y comunicación en Perú, Chile y Colombia.
- **Jornada con la Generalitat de Cataluña sobre Prevención y Seguridad Laboral.**



Responsables de los centros de ENDESA en España que recibieron los premios Praevenio.

En 2009 tuvo lugar un acto en la sede de ENDESA en Barcelona organizado conjuntamente por la Dirección General de España y Portugal y la Generalitat de Cataluña, en el marco del Protocolo de Colaboración establecido entre ambas partes en materia de Prevención y Seguridad Laboral. Durante el acto, se entregaron los **Premios Praevenio** a los centros de ENDESA en España que han obtenido en 2008 los mejores resultados en prevención laboral, en función del nivel de accidentabilidad:

- Endesa Distribución Eléctrica Huesca.
- Endesa Distribución Eléctrica Llobregat.
- Endesa Distribución Eléctrica Cádiz.
- Gas Aragón.
- Central térmica de Fóix.
- Ciclo combinado Cristóbal Colón.
- Ciclo combinado Cas Tresorer.
- Central diésel Ceuta.
- Central diésel El Palmar.
- Central diésel Mahón.
- Mina de Andorra y Endesa Energía.

También se entregaron las Certificaciones OHSAS 18001:2007 obtenidas por los centros de Endesa Distribución en Cataluña:

- EDE Barcelona.
- EDE Valles Manresa.
- EDE Lérida y EDE Manresa.
- Centrales térmicas de Foix y San Adrián de Endesa Generación.

De igual forma, estos premios también se han entregado a los centros de ENDESA en Latinoamérica que han obtenido unos excelentes resultados en prevención laboral, y como novedad, se ha incluido una nueva categoría en 2009: Mejor idea en Seguridad y Salud Laboral.

- Motivación y reconocimientos

Anualmente, se establecen criterios para evaluar e incentivar las buenas prácticas en SSL de las unidades de la Compañía y de los empleados, tanto de ENDESA como de empresas contratistas. Además, existe un sistema de asignación de objetivos de resultados en Seguridad y Salud Laboral que afecta a buena parte de la plantilla.

En ENDESA se reconocen las buenas prácticas en materia de Seguridad y Salud Laboral de sus empresas propias y se fomenta su conocimiento y extensión a otros ámbitos operativos.

Respecto a los premios organizados en materia de SSL cabe destacar los Premios Novare-Seguridad y Salud Laboral.



III PREMIOS NOVARE DE EMPLEADOS

Los III Premios Novare de Empleados han tenido en cuenta más de 2.013 propuestas procedentes de 25 empresas de ENDESA. Su evaluación ha sido realizada por el Comité de Tecnología de la Compañía y las personas que lideran los procesos de innovación de cada negocio. En esta ocasión, además de las cinco categorías que se contemplaban en ediciones anteriores, ha sido incorporada una nueva, relativa a Seguridad y Salud Laboral. Las ideas ganadoras han sido las siguientes:

- **Idea más innovadora:** “Puesta a tierra MT aérea”, presentada por Raúl Alberto Chávez Álvarez, de Edelnor (Perú).
- **Mejor idea comercial:** “Frío Solar”, presentada por Alejandro Humberto Carreno Adarme, de Chilectra (Chile).
- **Mejor idea de corporación:** “Red de conocimiento”, de Félix Gila Berdun, de Endesa Energía (España).
- **Mejor idea de distribución:** “Inhibidor de furto (queima de bobina)”, de Cleyton da Conceição Ribeiro, de Ampla (Brasil).
- **Mejor idea de generación:** “Señalización inteligente”, de Gregorio Hatero Pérez, de Endesa Generación (España).
- **Mejor idea de seguridad y salud laboral:** “Protección a la vida con varillas de puesta a tierra en secciones roscables”, de Leonardo Alberto Gutiérrez Rubio, de Codensa (Colombia).

ENDESA PARTICIPA EN LAS VII JORNADAS CORRESPONSABLES “EL VALOR DE UNA ORGANIZACIÓN SALUDABLE”

ENDESA fue uno de los patrocinadores y participantes de la VII Jornada Corresponsables “El valor de una organización saludable”. 15 expertos en Responsabilidad Social y Salud expusieron en Barcelona, ante un auditorio de más de 150 personas, experiencias y reflexiones en torno al valor de una organización saludable. La mesa de buenas prácticas saludables se inició con la intervención de Manuel Rafael Prieto, responsable del Área Técnica del Servicio de Prevención Mancomunado de ENDESA, quien señaló el descenso “de aproximadamente un 80 por ciento que han experimentado los índices de gravedad y frecuencia de accidentes desde 2004 a 2008, cuando se comenzó a aplicar el plan estratégico de prevención Praevenio 2005-2009”. Prieto se mostró convencido de que “una empresa sana y segura es una Compañía productiva y con un buen clima laboral”.



Imagen de las VII Jornadas Corresponsables

03.4. LOS RESULTADOS DE UN ESFUERZO COMÚN

En 2009, los índices de accidentalidad de ENDESA han mantenido los niveles de mejora alcanzados en los últimos cinco años consiguiendo en términos generales una reducción de dos tercios sobre 2004, lo que situó en 2008 a la Compañía en los primeros puestos del sector eléctrico mundial:

- El **índice de frecuencia de accidentes del personal propio** se mantuvo próximo a 3 (3,37).
- El **índice de gravedad de accidentes laborales del personal propio** se mantiene aumentando ligeramente en 2 centésimas (0,14). Y el número total de días naturales perdidos fue el 0,1 por ciento del tiempo trabajado.
- El **índice de absentismo por enfermedad común y accidente no laboral del personal propio** aumentó ligeramente en un 4,7 por ciento respecto a 2008 (2,66 frente a 2,54).

En 2009, los indicadores de Seguridad y Salud Laboral han mantenido los niveles de mejora alcanzados en los últimos cinco años.

100% de puntuación
 en SSL en el Dow Jones
 Sustainability Index

Cabe destacar que, en materia de Seguridad y Salud Laboral, la Compañía ha alcanzado la máxima puntuación (100 sobre 100) en el prestigioso Dow Jones Sustainability Index.

04. LIDERAZGO Y DESARROLLO DE LAS PERSONAS

Identificar a las personas o equipos que hacen posible el crecimiento de la empresa, apoyar su desarrollo y gestionar adecuadamente su compromiso es uno de los retos más importantes que tiene la Compañía.

04.1. IDENTIFICACIÓN Y VALIDACIÓN DEL TALENTO

La detección del talento se basa en una gestión transparente y responsable, que se articula a través del diálogo entre el gestor y el colaborador a lo largo de todo el proceso.

ENDESA cuenta con diversos sistemas que sustentan el Modelo de Gestión del Talento y permiten a la organización identificar y gestionar el talento:

04.1.1. Sistema de Competencias de ENDESA

El objetivo del Modelo de Competencias de ENDESA es dotar a su organización de un lenguaje común para identificar y gestionar el talento, lo que permite establecer unos ambiciosos estándares de comportamiento que se ajustan a los objetivos estratégicos, así como a planes individuales de desarrollo con visión de crecimiento competencial y planes de sucesión y movilidad funcional.

50% de personas evaluadas en la Gestión de Competencias

En ENDESA, este Modelo de Competencias es compartido por todas sus empresas y, como modelo corporativo, se encuentra en proceso de extensión hasta llegar a constituirse como modelo único para todas las personas de la Compañía.

En 2009, se ha realizado un gran esfuerzo en la gestión del talento, ampliándola a otros colectivos, pasando de un 20 por ciento de la plantilla en 2008 a un 26 por ciento en 2009 (6.890 personas). Adicionalmente, existen modelos locales de competencias que se aplican a un 24 por ciento adicional de la plantilla. La suma total del colectivo al que se aplica el modelo corporativo, o bien, modelo local asciende a 13.239 personas.

04.1.2. Sistema de Gestión de Rendimiento

24% de empleados evaluados por el SGR corporativo

Durante 2009 se ha continuado con la extensión del Sistema de Gestión del Rendimiento (SGR) a nuevos colectivos de las diferentes empresas de ENDESA cuyos objetivos esenciales son: alinear a las personas con la estrategia de la Compañía estableciendo las bases y criterios para diferenciar por mérito y para reconocer la excelencia al mismo tiempo que se determinan los planes de desarrollo para garantizar la adecuación persona/ puesto.

Actualmente, se evalúa a través de este Sistema Corporativo a un total de 6.253 personas (570 personas más que en 2008) lo que supone un 24 por ciento del total de empleados en la Compañía. Asimismo, existen sistemas locales de gestión del rendimiento que afectan a un colectivo adicional de 4.937 personas. En total, estos dos sistemas evalúan a 11.190 empleados.

04.1.3. Sistema de Identificación y Validación del Potencial

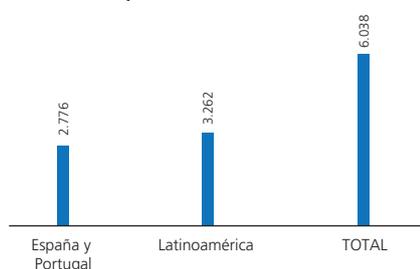
Su objetivo es proyectar a las personas e integrarlas en escenarios de futuro para anticipar y acompañar su evolución, poniendo el foco en las personas con alto potencial de crecimiento. Es la base para el desarrollo y gestión del compromiso de las personas a medio y largo plazo.

En el plano del potencial, ENDESA inició en 2008 el proceso de identificación y validación del mismo que, en una primera fase, se aplicó a los primeros niveles de la Compañía en todos los países. Durante 2009, el proceso se ha extendido a nuevos colectivos estratégicos (personal singular en España y personal equivalente en Latinoamérica).

En las 77 Mesas de Calibración de Potencial celebradas en 2009 se ha tratado individualmente a 1.848 personas (1.185 más que en el ejercicio anterior), lo que supone un 279 por ciento de incremento. El resultado de estas reuniones ha sido la identificación de 759 acciones de desarrollo que afectan a 241 personas.

279% de incremento en sistemas de identificación y validación del potencial

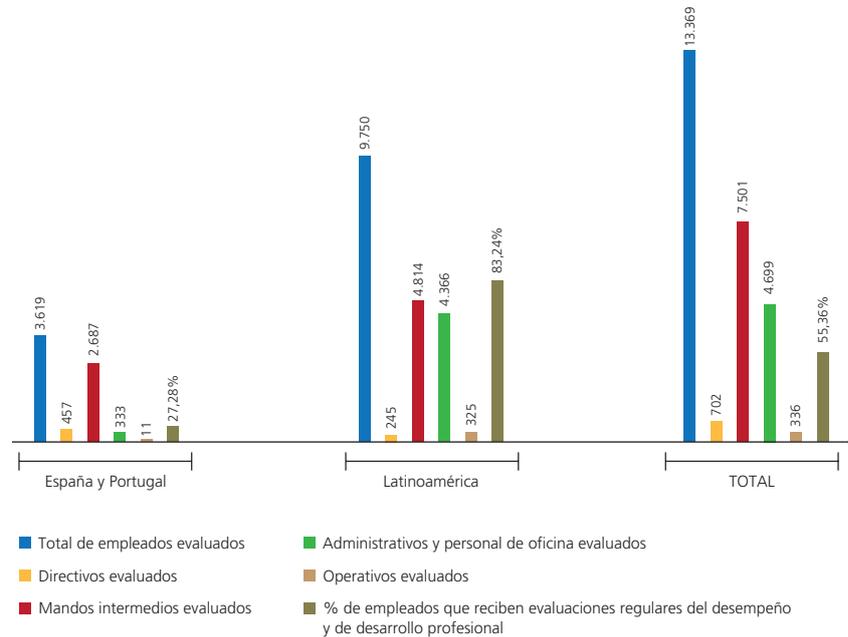
Evaluaciones de desempeño y desarrollo profesional en 2009*



*El dato refleja el número de evaluaciones finalizadas correspondientes al Modelo Único de Competencias Genérico-Gerenciales de ENDESA en 2009.

La evaluación de Competencias, el modelo de Liderazgo, la evaluación del Rendimiento y la evaluación del Potencial son las fuentes para definir los Planes de Desarrollo Individual.

Número de empleados a los que se aplican procesos de evaluación de competencias en 2009



* En el caso de Colombia y Perú el total de empleados son evaluados a través del Modelo Único de Evaluación de Competencias Genérico- Gerenciales de ENDESA (Modelo de Competencias Corporativo).

** En el caso de España y Portugal, Argentina, Chile y Brasil el número de evaluados incluye también personas a las que aplican otros sistemas de evaluación de competencias locales. Este número representa un 15,06% en España, un 86,88% en Argentina, un 90,03% en Brasil y un 81,81% en Chile respecto del total de evaluados en cada país.

04.2. DESARROLLO DE SUS PERSONAS

El éxito de la empresa en su gestión y de sus negocios, así como su potencial para actuar como fuerza renovadora de su propia organización, dependerá en gran medida de cómo responda al reto del desarrollo de sus líderes actuales y futuros.

A través del desarrollo de este liderazgo, ENDESA contribuye a:

- Fortalecer el compromiso de las personas.
- Alinear el equipo de líderes y gestores con la estrategia de la Compañía y potenciar su desarrollo.
- Identificar y desarrollar el potencial mediante los planes de sucesión para la cobertura de posiciones críticas.

Durante 2009, el esfuerzo para identificar y desarrollar a los líderes de ENDESA se ha realizado desde cinco vertientes:

- **Evaluación corporativa:** Procesos para la Gestión del Competencias, Gestión del Rendimiento y Gestión del Potencial, de donde emanan los planes de desarrollo individual para el crecimiento profesional de las personas.

- **Desarrollo individual:** Planes para personal clave donde el principal impulsor es la Dirección de Recursos Humanos, que acompaña al individuo en las fases de su desarrollo y fomenta la implicación del gestor.

Asimismo, se han desarrollado planes específicos e individualizados para cada nuevo nombramiento realizado en 2009 (en total 38), así como para las promociones de directivos en los supuestos en que era necesario.

- **Movilidad internacional** que se orienta a desarrollar un liderazgo con visión más global.
- **Formación** orientada al conocimiento del entorno, al auto-conocimiento y al auto-desarrollo.
- **Identificación de la cantera de futuros líderes.**

142 directivos han pasado la evaluación en 2009

En 2009, ENDESA ha continuado con la aplicación y extensión de los sistemas de evaluación para el desarrollo —360 *Feedback*— asociado al programa corporativo de desarrollo del Liderazgo Personal y Gestión del Talento, dirigido a directivos cuyo objetivo es el desarrollo individual y organizacional. Durante el ejercicio han participado en este programa 1.657 personas, se han efectuado 142 evaluaciones 360° y se han desarrollado 309 sesiones de coaching.

Cabe destacar que, hasta el momento, han pasado por el programa 560 directivos.

La evaluación 360° se realiza en un contexto formativo basado en el desarrollo de habilidades de liderazgo junto con un acompañamiento (*coaching / mentoring*) de un experto para orientar en el establecimiento de acciones concretas de desarrollo.

04.3. FORMACIÓN PARA EL LIDERAZGO

La formación es uno de los pilares clave para contribuir al desarrollo profesional de los empleados y a la creación de valor en la Compañía.

A nivel gerencial, se están llevando a cabo varios programas de formación y consolidación, dirigidos a directivos y otros empleados clave, desarrollados por “Enel University” que cuentan con la participación de empleados de ENDESA:

- **“Leadership for Energy Executive Programme”**, dirigido al colectivo de directores con alto potencial. Desarrollado en colaboración con Harvard Business School, con el objetivo de expandir, compartir y poner en práctica a nivel global el modelo de liderazgo, profundizar en la comprensión de los desafíos estratégicos hechos frente por Enel, fomentar la internacionalización e integración del equipo directivo del futuro y construir equipo.
- **“Leadership for Energy Management Programme”**, dirigido a personas no directivas e identificadas con alto potencial. Desarrollado en colaboración con dos de las escuelas de negocio de mayor prestigio a nivel europeo, IESE y SDA Bocconi, para compartir, difundir y poner en práctica competencias y conocimientos que aseguren el éxito del proceso de internacionalización e integración en el Grupo Enel, en línea con su estrategia y plan de negocios.

- **“Liderazgo Personal y Gestión del Talento en ENDESA”** que comenzó a impartirse en 2006 y que ha concluido en 2009. Se han realizado 11 eventos con la participación de 220 directivos que supusieron 6.994 horas de formación presencial y coaching. Los objetivos de este programa son: lograr un conocimiento profundo del liderazgo mediante el aprendizaje de modelos y herramientas que fomenten el desarrollo de las personas, el desarrollo de habilidades propias del liderazgo y un plan de acción para detectar las fortalezas y la mejora de las áreas de debilidad.

Otros programas corporativos son:

- **Desarrollo de habilidades, Proceso de Gestión de Potencial 2009.** Se han realizado 24 eventos de formación presencial, con un total de 4.832 horas, dirigidos a evaluadores y calibradores del Proceso de Gestión de Potencial (302 personas).
- Se han formado en las mismas habilidades a 1.557 personas bajo la modalidad de **formación on-line**, lo que ha supuesto 8.823 horas de formación.
- Por último, se han formado a 42 personas de la **función de Recursos Humanos** para que actúen de facilitadores en las mesas de calibración.
- **Postgrados.** Durante 2009 se ha autorizado la cofinanciación de un total de 20 postgrados entre sus directivos y personal clave a nivel mundial.

A medio plazo, ENDESA se compromete a desarrollar una visión integradora, que oriente la actuación de los ámbitos locales, así como una oferta formativa global, que responda a necesidades transversales y permanentes.

04.3.1. Escuela de Energía (Formación Tecnológica e Innovación)

Otro de los pilares básicos de la estrategia de ENDESA es la gestión del capital intelectual y del talento tecnológico para integrar y coordinar el aprendizaje y la gestión del conocimiento técnico de los empleados de la Compañía. Para ello, el centro de excelencia Endesa Escuela de Energía, tiene la misión de aumentar la capacidad de compartir y generar conocimiento e innovación en toda la organización y establecer las mejores relaciones con la comunidad científica y académica internacional.

Entre sus actuaciones más relevantes del año se encuentran:

- El inicio de la **3.ª Edición del Master en Tecnología Eléctrica ENDESA-ICAI**, donde se han inscrito 30 alumnos.
- El **patrocinio de las IV Barcelona Tech Summer Sessions (BTSS)**, donde han participado 70 personas.

04.3.2. Medición de los procesos de formación

Durante el año 2009 se ha registrado un total de 1.302.271 horas de formación alcanzando una media de 51,98 horas por empleado. De estas horas, un 17,7 por ciento han sido impartidas a distancia y 81,9 por ciento de forma presencial.

Más de **1,3** millones de horas de formación

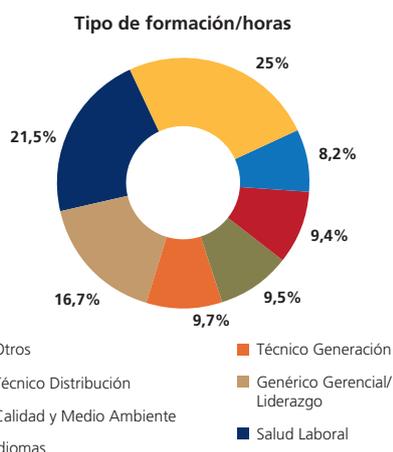
12,6 millones de euros invertidos en formación

Toda esta actividad contó con la participación de 21.918 empleados, equivalente al 87,5 por ciento de la plantilla media en el ejercicio. La inversión en formación ascendió a 12.603.000 euros.

04.3.3. Formación y Aprendizaje ligado a la Excelencia en Seguridad y Salud Laboral

ENDESA ha puesto especial énfasis en la formación en Seguridad y Salud Laboral a la que ha destinado un 21,5 por ciento de las horas impartidas y formando a 14.331 empleados. Le siguen en dedicación de horas y en número de personas formadas, los cursos sobre el desarrollo de habilidades Genérico Gerenciales y Liderazgo con un 16,67 por ciento y la formación de las distintas áreas técnicas y transversales como Generación (9,69 por ciento), Idiomas (9,52 por ciento), Calidad y Medioambiente (9,38 por ciento) y Distribución (8,16 por ciento), entre otras.

En Sostenibilidad (Medio Ambiente, Salud y Seguridad Laboral y Responsabilidad Social Corporativa, principalmente) han recibido formación 16.145 empleados, que supone 25 horas por empleado.



Formación y aprendizaje en Seguridad y Salud Laboral

	Asistentes	Eventos	Horas	% Horas
Salud Laboral	14.331	2.496	280.025	21,50
Genérico Gerencial / Liderazgo	7.539	1.222	217.147	16,67
Técnico Generación	2.504	740	126.229	9,69
Idiomas	2.201	501	124.036	9,52
Calidad y Medio Ambiente	3.976	478	122.092	9,38
Técnico Distribución	4.335	683	106.314	8,16
Técnico otras	2.945	551	79.934	6,14
Comercial y Marketing	2.008	382	74.911	5,75
Tecnologías Información	3.219	523	65.498	5,03
Económico Financiero	1.308	338	60.681	4,66
Recursos Humanos	2.938	236	39.939	3,07
Otros	175	41	5.465	0,42
TOTAL	21.918	8.191	1.302.271	100

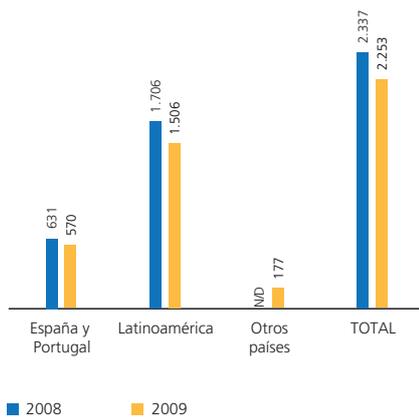
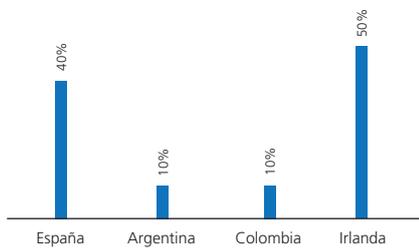
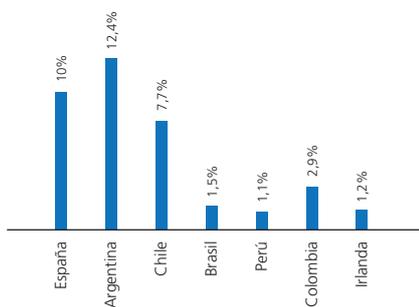
ENDESA CELEBRA LA II EDICIÓN DE LA COMUNIDAD DE FORMADORES INTERNOS ESCUELA DE VENTAS

En 2009, la Escuela de Ventas celebró la II Edición de la Comunidad de Formadores Internos en donde, además de agradecer y premiar la colaboración a todos los que participaron en la iniciativa, se comunicaron los resultados en su segundo año de funcionamiento, el plan específico para 2009, así como nuevas áreas de trabajo con visión 2011.

Durante el año 2009, la Escuela de Ventas desarrolló 33 cursos en 82 ediciones distintas. La valoración media de la formación impartida ha sido de un 8,9, superando los resultados alcanzados en 2008 (8,7). Otro indicador que merece ser destacado, es el porcentaje de asistencia, que está en un 98 por ciento. Es importante destacar el ahorro que supone la formación interna, estimándose este año en 342.984 euros.



El comité rector de la Escuela de Ventas junto a los premiados.

Empleados incorporados en la plantilla 2008 versus 2009

Promoción interna en 2009
 (% sobre el total de empleados)

Cambios de categoría o nivel profesional en 2009
 (% sobre el total de empleados)


04.4. ATRACCIÓN Y RETENCIÓN DEL TALENTO

Desde 2008, ENDESA dispone de una Política Global de Atracción del Talento, en el marco de su Política de Gestión del Talento, que actualiza la propuesta de valor a los futuros empleados, haciéndola más diferencial, creíble y consistente con las prácticas internas. Esta política se adapta a la diversidad de los contextos sociales, económicos y demográficos donde está presente, para diferenciarse y cubrir con calidad las posiciones necesarias para el negocio.

04.4.1. Empleados incorporados en la plantilla en 2009

En 2009, el Grupo Endesa ha incorporado a un total de 2.253 profesionales, de los que 38 son directivos. Del total de incorporaciones externas, un 25,3 por ciento se registran en España y Portugal, un 66,8 por ciento en Latinoamérica y un 7,6 por ciento en otros países.

04.4.2. Información sobre los procesos de selección

En 2009, se han abierto 76 procesos de selección, para los que se han presentado un total de 307 candidaturas internas (3-4 candidatos por proceso). En cuanto a los Planes de Sucesión, se han propuesto candidatos, de forma proactiva, para 39 salidas previstas de la Empresa.

Por otro lado, en 2009, 2.529 profesionales han causado baja de manera voluntaria o debido a despido o jubilación de los cuales 1.778 se produjeron en Latinoamérica, 740 en España y Portugal y 11 en el resto de los países.

ENDESA PARTICIPA EN UN PROGRAMA DE PROMOCIÓN Y CAPTACIÓN DE TALENTO PUESTO EN MARCHA POR LA ESCUELA DE NEGOCIOS IESE

La escuela de negocios IESE ha presentado en 2009 el programa que ha puesto en marcha para ayudar y potenciar la trayectoria profesional de jóvenes talentos universitarios de todo el mundo. Esta iniciativa cuenta con la colaboración de distintas empresas multinacionales, líderes en sus respectivos sectores, entre las que se encuentra ENDESA.

El objetivo del programa, denominado **"Young Talent Program"**, es identificar a estudiantes con gran potencial de desarrollo para, al término de su carrera universitaria, ofrecerles una preadmisión en el programa Master del IESE, además de ayudarles a encontrar un empleo en las empresas multinacionales con las que la escuela de negocios ha firmado acuerdos de colaboración.

El Programa también cuenta con el apoyo de prestigiosas universidades de todo el mundo.

04.4.3. Movilidad internacional

ENDESA está comprometida con el impulso de la diversidad en los equipos de trabajo para favorecer la innovación y la excelencia operativa. La Política de Asignaciones Internacionales de ENDESA tiene como objetivo potenciar el desarrollo del negocio y de las personas independientemente del país de origen,

promover una cultura común y apoyar las operaciones de la Compañía en los países donde está presente. En este sentido, durante 2009, 28 nuevas personas han iniciado una nueva etapa profesional en ENDESA, fuera de su país. También han tenido lugar una localización y nueve repatriaciones. En cómputo global, a fecha 31 de diciembre de 2009, había 85 personas en misión internacional, en 15 países diferentes.

Por último, destaca la activa participación de ENDESA en la elaboración y el lanzamiento, en octubre de 2009, del Libro Blanco sobre Movilidad Internacional, publicado por el Foro Español de Expatriación. Se trata de un conjunto de medidas para la mejora de la gestión de las asignaciones internacionales de carácter fiscal, laboral, migratorio y de seguridad social que se proponen a la Administración.

Para el futuro próximo, ENDESA tiene el compromiso de flexibilizar sus Políticas de Asignaciones Internacionales actuales para ajustarlas a las necesidades actuales.

Movilidad Internacional de empleados en 2009



04.4.4. Nombramiento de directivos

Más del **60%** de los nuevos directivos son promociones internas

En 2009, se han nombrado 38 nuevos directivos, de los cuales 25 corresponden al ámbito europeo y 13 al latinoamericano. Más de la mitad (61 por ciento) de los nuevos nombramientos de personal directivo, se corresponden con promociones de personal interno. En el año 2009 la plantilla total de directivos era la siguiente:

Número de directivos de Endesa			
	Europa*	Latinomérica	TOTAL
Alta Dirección	27	4	31
SD. General	14	—	14
Director	112	59	171
Subdirector	313	190	503
TOTAL	466	253	719

* En Europa se incluyen los países europeos con plantilla (España, Portugal, Irlanda, Grecia, Holanda, Alemania, Francia) y Marruecos (una persona).

04.5. POLÍTICA RETRIBUTIVA

Dentro de las Políticas Corporativas desarrolladas en ENDESA, se encuentra la Política Retributiva que apoya la implantación del Modelo de Gestión del Talento.

La finalidad de estas políticas no es otra que identificar, atraer, seleccionar, integrar, retener y desarrollar a los mejores profesionales, como elemento clave para garantizar el éxito sostenible de la Compañía.

Resultados, contribución individual y potencial de cada persona influyen en su retribución

En este sentido, la retribución en ENDESA está orientada a generar valor y se encuentra vinculada a la estrategia, cultura y valores de la Compañía. En concreto, la retribución está condicionada por los resultados, la contribución individual y el potencial de cada persona.

Para su aplicación se toma como referencia tanto el mérito individual como la situación de los mercados locales, con la tendencia a posicionarse en la mediana del mercado de referencia.

Todos los procesos de compensación para directivos de ENDESA, respetan el compromiso de la Compañía con la gestión de las personas sobre la base del mérito y la excelencia.

Tras el proceso de revisión salarial realizado en 2009 la retribución de los directivos, en términos medios, se ajusta al mercado de cada país.

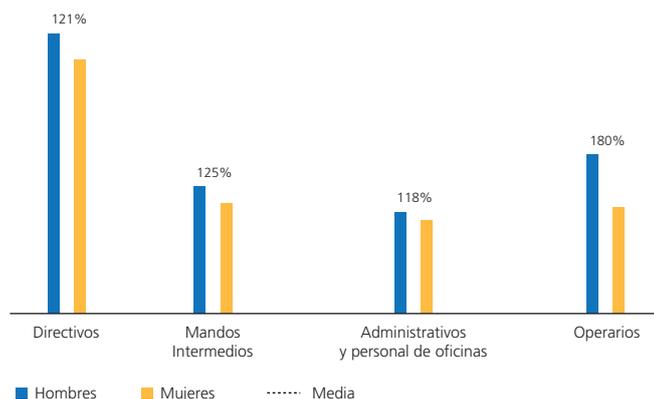
Aprobación del Plan de Fidelización a Largo Plazo

Cabe destacar la aprobación del Plan de Fidelización a Largo Plazo, condicionado al cumplimiento de ciertos objetivos (EBITDA, Beneficio Neto de ENDESA y Beneficio neto de Enel), y dirigido a un colectivo de unas 1.200 personas (personal Directivo a nivel mundial y otro personal clave). Sus objetivos son:

- Fidelizar a las personas clave de la Compañía.
- Focalizar a este personal hacia la consecución de los objetivos estratégicos de ENDESA.
- Alinear la política retributiva con las prácticas de mercado.

Los convenios colectivos existentes en ENDESA, contemplan que los empleados perciban un salario base en función de su categoría, sin que se puedan producir diferencias salariales por razón de sexo.

Porcentaje del salario base de los hombres entre el salario base de las mujeres



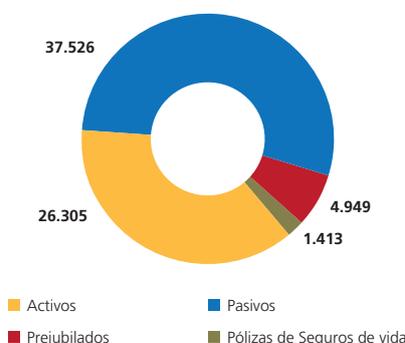
04.6. PLAN DE PREVISIÓN SOCIAL Y BENEFICIOS SOCIALES

ENDESA mantiene compromisos por pensiones o similares con un colectivo de 68.780 personas, entre activos, prejubilados y pasivos. Los compromisos totales ascendían a 7.770 millones de euros al cierre del ejercicio 2009.

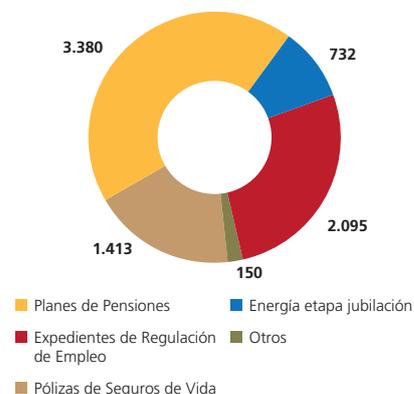
68.780 personas con Planes de Pensiones

La Compañía tiene exteriorizados todos sus compromisos por pensiones en los países en los que la exteriorización es obligatoria. Su importe total exteriorizado era de 4.670 millones de euros al término de 2009, de los que el Plan de Pensiones de los empleados del Grupo Endesa supone más de 2.640 millones de euros para un colectivo de 23.199 partícipes y beneficiarios; los planes de pensiones gestionados en Brasil ascienden a 521 millones de euros y el de los empleados de Ascó-Vandellós a otros 176 millones de euros. El resto de obligación exteriorizada corresponde a compromisos por Expedientes de Regulación de Empleo instrumentados a través de pólizas de seguros en España.

Plantilla gestionada con la que se mantienen compromisos por pensiones y ERE a 31-12-09



Compromisos asumidos a 31-12-09 (millones de euros)



Los compromisos no exteriorizados ascendían a 3.100 millones de euros y su reflejo en el Balance de la Compañía cubre las siguientes obligaciones contraídas: 1.995 millones de euros corresponden a Expedientes de Regulación de Empleo en España y Portugal, 732 millones a energía eléctrica en etapa de jubilación y los 395 millones de euros restantes corresponden mayoritariamente a fondos internos por pensiones en Latinoamérica y, en pequeñas cuantías, a los compromisos por pensiones de prestación definida en España y Portugal y por crecimientos del IPC en pólizas de pasivos también en España y Portugal.

Además de lo exigido por Ley en cada país, la Compañía aplica diferentes programas de beneficios sociales adaptados a los distintos colectivos de empleados. Entre los beneficios utilizados destacan las ayudas a estudios, los préstamos vivienda, el suministro de energía, la subvención de comedor, el seguro de vida y los seguros médicos. El total del gasto de ENDESA por todos estos conceptos supone 60,2 millones de euros.

ENDESA supera los marcos legales mediante la aplicación de diversos programas de beneficios sociales, con un coste total de 60,2 millones de euros.

Inversión en beneficios sociales no exigidos por ley

	España y Portugal	Latinoamérica	Otros países	TOTAL
Asistencia médica (en miles de euros)	5.310	12.895	23	18.299
Actividades culturales y recreativas (en miles de euros)	212	2.139	—	2.351
Financiación del consumo eléctrico (en miles de euros)	19.658	724	—	20.381
Seguro de accidentes fuera del ámbito profesional (en miles de euros)	562	452	—	1.014
Fondos de pensiones	66.292	2.823	656	69.772
Otros (bonus por antigüedad, ayudas por matrimonio, por compra de casa etc.) (en miles de euros)	13.463	4.385	400	18.249
Número de empleados involucrados en políticas de beneficios sociales	13.209	11.657	205	25.071

El año 2009 ha entrado en servicio el Centro Corporativo de Gestión de Seguridad Patrimonial (CGS). Situado en la sede social en Ribera del Loira (Madrid), el Centro supervisa y opera los sistemas de videovigilancia y detección de intrusión de las instalaciones remotas de ENDESA que cuentan con estos equipos. Así, a lo largo del año se han conectado 30 subestaciones correspondientes a Endesa Red. El CGS se configura, por lo tanto, como el centro de control que da soporte las 24 horas del día a cualquier función o incidencia de seguridad patrimonial.

05. IMPULSO DEL COMPROMISO Y SATISFACCIÓN DE LOS EMPLEADOS

ENDESA continúa con su objetivo de conocer las opiniones e inquietudes de los empleados que trabajan en la Compañía para plantear acciones y soluciones que repercutan en la mejora de la calidad y la eficiencia de los diferentes procesos y sistemas de gestión, tanto internos como externos. Durante 2009 se han puesto en marcha nuevas iniciativas en este sentido.

05.1. ESTUDIO DE CLIMA Y COMPROMISO

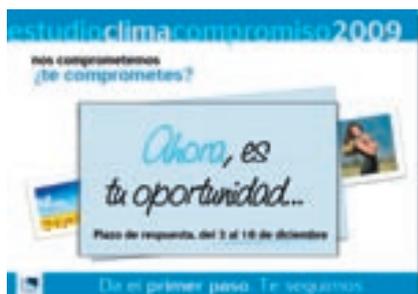
79% de participación
en el 4º Estudio de
Clima-Compromiso

Entre el 3 y el 22 de diciembre se realizó el 4º Estudio de Clima-Compromiso de ENDESA dirigido a todos los empleados, que contó con una participación del 79 por ciento, muy por encima del 61 por ciento alcanzado en la anterior convocatoria.

En cuanto a los resultados cabe destacar que las áreas mejor valoradas son "Seguridad y Salud Organizacional", "Mi jefe" y "Organización", apreciándose una significativa mejora en los dos primeros con respecto a los resultados de 2007.

Es destacable, asimismo, la consolidación del índice de compromiso de los empleados de ENDESA, que se ha vuelto a situar en el 78 por ciento de respuesta positiva, lo que lo sitúa considerablemente por encima de la media.

El Estudio de Clima es una importante herramienta de gestión en ENDESA, desde la que se orientan buena parte de las decisiones en el ámbito de la gestión de los Recursos Humanos.

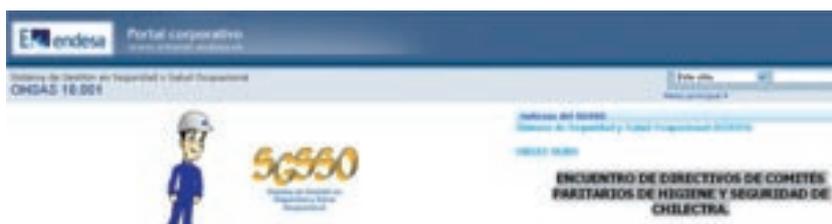


En la Encuesta de Clima y Compromiso de ENDESA de 2009, tanto el nivel de participación como el índice de compromiso se sitúan en unos muy destacados 74 por ciento y 78 por ciento, respectivamente, muy por encima de las referencias sector y país.

05.2. CANALES DE COMUNICACIÓN CON LOS EMPLEADOS

Durante 2009, se han empleado los siguientes canales de comunicación con los empleados:

- **Campañas de comunicación ad-hoc.** Durante 2009, se han intensificado los esfuerzos en este ámbito como el inicio de una línea de trabajo dentro del marco de la estrategia de comunicación interna de Recursos Humanos que de forma personalizada se dirige a los empleados ofreciéndoles información sobre procesos, sistemas de gestión y otros temas de interés.
- **Creación de un nuevo canal bidireccional para la función de Recursos Humanos.** Boletín semanal que se dirige en este momento a unas 850 personas de la Compañía y que ofrece diversos temas de interés para la comunidad de Recursos Humanos.
- **Campañas dirigidas a diferentes segmentos de la Compañía.** Lanzamiento de proceso de Gestión del Potencial 2009, Estudio de Clima-Compromiso 2009, *safety week* y el lanzamiento del proceso de Gestión del Rendimiento.
- **Ecos.** Estos espacios de trabajo on-line colaborativo han experimentado un incremento importante. En la actualidad, se superan los 400 Ecos y acceden a ellos 12.140 usuarios de todos los ámbitos de la Compañía.



- **Autoservicios.** Entre los canales desarrollados para establecer comunicación con los empleados, se encuentran los Autoservicios del Empleado y del Gestor integrados en el Sistema de Gestión de Recursos Humanos *Nostrum*.

Durante el año 2009, los esfuerzos se han focalizado en reforzar la funcionalidad relacionada con los procesos de selección, evaluación de potencial, planes de desarrollo individual y seguridad y salud laboral. Adicionalmente, se han puesto en funcionamiento dos nuevas funcionalidades: parte de trabajo y atención al empleado.

En 2009 se ha puesto en marcha una ambiciosa iniciativa de mejora de la comunicación interna de Recursos Humanos que se consolidará en 2010.



SE REFUERZA Y SE EXTIENDE EL CANAL ENDESA TV, ACCESIBLE EN www.canalendesatv.com

Los soportes internos de comunicación audiovisual de la Compañía se han reforzado con la puesta en marcha del acceso al Canal Endesa TV a través de los ordenadores integrados en la red de ENDESA. Este acceso, que ya está operativo en www.canalendesatv.com, permite ver cuatro vídeos de la Compañía, recientemente producidos, sobre la Tarifa de Último Recurso, las acciones de ENDESA en la lucha contra el cambio climático, las actuaciones en materia de seguridad y salud laboral y los proyectos sociales que desarrollan nuestras empresas latinoamericanas. Estos vídeos se irán alternando en lo sucesivo con nuevos títulos.

Aprobación de la Política de Diálogo Social

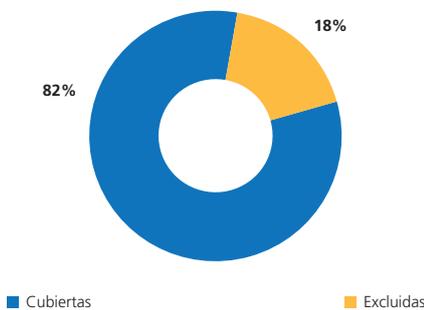
05.3. CLIMA DE DIÁLOGO Y CONCERTACIÓN SOCIAL

En el marco del respeto a los derechos humanos, ENDESA mantiene una política de diálogo y concertación social que garantiza la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.

El compromiso de ENDESA con el diálogo se encuentra recogido en su Política de Sostenibilidad en materia de Recursos Humanos y en la aprobación de la Política de Diálogo Social.

Un 82 por ciento de los empleados de ENDESA están cubiertos por alguno de sus 55 Convenios Colectivos. Durante 2009 se han firmado 20 convenios colectivos en Brasil, Chile, España, Irlanda y Perú que afectan a un total de 3.429 personas. En España existían seis Convenios Colectivos al finalizar el ejercicio que afectaban a 12.387 empleados. En Latinoamérica hay 48 Convenios Colectivos en vigor con un total de 10.468 empleados afectados.

Porcentaje de personas cubiertas por Convenio Colectivo en ENDESA



También es destacable durante 2009 la firma de un acuerdo en España sobre derechos y garantías de los trabajadores afectados por los procesos de desinversión de UPH Ebro Pirineos, Saltos del Nansa y ECyR, así como el mantenimiento de un clima laboral favorable en las actuaciones y acuerdos alcanzados en la Compañía.

En Irlanda el Convenio en vigor da cobertura a los 164 empleados de ese país.

05.4. REPRESENTACIÓN SINDICAL

Los índices de afiliación sindical de ENDESA y sus Compañías participadas en España y Latinoamérica son del 49 y 67 por ciento, respectivamente. La mayor afiliación sindical se sitúa en Brasil y Perú.

En el conjunto de las empresas que ENDESA controla en los siete países en los que tiene mayor presencia, hay un total de 1.296 representantes de los trabajadores.

El porcentaje de afiliación por Federaciones Sindicales internacionales se reparte de la siguiente manera:

Estructura de la afiliación sindical en el conjunto de ENDESA

ICEM	18%
ICEM y ISP	26%
UNI	13%
ISP	4%
Otros	38%

ICEM: Federación Internacional de Sindicatos de la Química, Energía, Minas e Industrial Diversas
 UNI: Unión Network Intenacional.
 ISP: Internacional de Servicios Públicos.

06. GESTIÓN DE LA DIVERSIDAD, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y CONCILIACIÓN

En el marco de la Responsabilidad Social de la Empresa y el compromiso con las personas que la conforman, ENDESA cree que es su responsabilidad asegurar que los profesionales de la organización puedan desarrollarse en un entorno de trabajo saludable, flexible y equilibrado, en el que la diversidad sea una riqueza, se asegure la igualdad de oportunidades y el cumplimiento de la protección de los derechos humanos.

En ENDESA, desempeñan su trabajo 5.224 mujeres, de las que 80 ocupan un cargo directivo, 2.187 tienen un mando intermedio, 2.411 desarrollan su actividad como administrativas y personal de oficina y 546 como operarias.

06.1. GESTIÓN DE LA DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

Para ENDESA, gestionar la diversidad significa valorar, fomentar y facilitar que las diferencias de pensamiento, género, culturales, funcionales y generacionales existentes entre las personas, constituyan un elemento generador de riqueza, innovación y aprendizaje para la organización y ellas mismas.

Tras la aprobación de la Política Global de Gestión de la Diversidad, en 2009 destacan las siguientes acciones:

- **Participación** en el proceso de consulta a las empresas firmantes del *Global Compact* de los Principios de la Mujer (ONU-Unifem) cuyo propósito es la promoción de la mujer para el desarrollo empresarial, económico y social de los países.
- Finalización del curso de sensibilización on-line '**Disfruta de la Diversidad**', dirigido a 2.475 gestores de personas en todas las empresas del Grupo Endesa.
- **Adhesión al Charter de la Diversidad en España**. Esta iniciativa está impulsada por la Comisión Europea, en cumplimiento de la Directiva Europea de no-discriminación.

1^{er} año de ejecución del Plan de Igualdad y Conciliación

EL PLAN DE IGUALDAD Y CONCILIACIÓN CUMPLE SU PRIMER AÑO EN 2009

La implantación del Plan de Igualdad y Conciliación entre los empleados de ENDESA que arrancó en 2008 cumple su primer año con unos excelentes resultados.

Hasta finales de abril de este 2009, 317 personas ya se han acogido a reducciones de jornada o flexibilidad horaria, una de las medidas que se contemplan. El Plan incluye también:

- Posibilidad de teletrabajo.
- Excedencias especiales y permisos no retribuidos.
- Ayudas especiales para casos de violencia de género y víctimas de acoso sexual.

El programa de Responsabilidad Social e Igualdad está incluido dentro del Plan Estratégico de Cultura de la Dirección General del Negocio y contempla cuatro planes con acciones concretas en materia de conciliación y diversidad, gestión de personas discapacitadas, gestión emocional y los riesgos psicosociales y, por último, igualdad. En esta línea, se han realizado en 2009 distintas campañas de concienciación y sensibilización en ciudades como Sevilla, Barcelona, Zaragoza o Mallorca a favor de la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres y las diseñadas para la mejora de la conciliación de la vida personal, familiar y laboral.

06.1.1. España y Portugal

Tras la aprobación en España de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, y el pacto en 2008 con la representación sindical del Plan de Igualdad y Conciliación de ENDESA, se llevan realizando en España múltiples acciones dirigidas a alcanzar en la empresa la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres.

En materia de sensibilización, durante 2009 se han realizado las siguientes acciones:

- **Jornadas de Igualdad de Género y Oportunidades**, con una participación de 482 personas en seis ediciones.
- **Jornadas de Responsabilidad Social e Igualdad** con el objetivo de transmitir la visión integrada y el compromiso común de la empresa en materia de Responsabilidad Social (cinco ediciones con 528 participantes).
- **Lanzamiento del Curso On-line** de Igualdad dirigido a gestores, para la divulgación del Plan de Igualdad y Conciliación de Endesa España y Portugal.

En materia de formación y promoción:

- **Seminario de "Herramientas de liderazgo para mujeres"** con el objetivo de facilitar recursos aplicables a la realidad personal de las mujeres profesionales para facilitar su acceso y desarrollo en posiciones de responsabilidad.

- Firma de un “Código de Buenas Prácticas en materia de prevención del acoso sexual y del acoso por razón de sexo”.

06.1.2. Latinoamérica

Chile

- Programa pionero de “Mujeres, arquitectas de un futuro”, con el objetivo de potenciar el liderazgo femenino. Entrega de 10 becas a mujeres que realizan prácticas laborales en las empresas del Grupo Enersis.
- Bajo el marco del Proyecto de Empleo Juvenil en América Latina (Prejal) 27 alumnos han sido becados para realizar prácticas laborales en Chilectra.



La Presidenta de Chile, Michelle Bachelet (izda.), y el gerente general de Chilectra, Cristián Fierro (dcha.), durante la entrega de premios en 2009.

CHILECTRA RECIBE EL RECONOCIMIENTO DEL SERNAM

El Servicio Nacional de la Mujer (SERNAM) por fomentar las buenas prácticas laborales entre mujeres y hombres ha desarrollado un plan de trabajo junto con Chilectra para analizar y promover acciones que garanticen la igualdad de oportunidades en materia de selección, promoción, desarrollo y acceso a la formación.

Argentina

- Edesur colabora con **Job Posting** para que los empleados tengan las mismas oportunidades en desarrollo profesional y movilidad.

Colombia

- **Divulgación del Código de Diversidad** a todos los trabajadores de Codensa.

ENDESA mantiene su firme propósito de avanzar hacia la igualdad efectiva de mujeres y hombres en el trabajo, así como hacia el respeto y fomento de la diversidad, como así lo prueban sus distintas iniciativas en este ámbito en 2009.

06.2. CONCILIACIÓN Y FLEXIBILIDAD

06.2.1. España y Portugal

Tras el lanzamiento del Plan de Conciliación y la obtención del Certificado de Empresa Familiarmente Responsable en 2007 y su ampliación en 2008, se han impulsado varias líneas de actuación con el objetivo de desarrollar una cultura de trabajo flexible que facilite el equilibrio personal y desarrollo profesional de las personas en la Compañía.

ENDESA renueva
certificación



Endesa Chile galardonada
por tercer año consecutivo
entre las "Diez mejores
empresas para madres
y padres que trabajan"

En 2009 destaca la incorporación del Plan de Conciliación al Mapa Estratégico del Negocio España, la renovación de la Certificación Empresa Familiarmente Responsable (EFR) según la nueva normativa, así como la difusión y puesta en valor de las medidas de conciliación existentes a los empleados.

06.2.2. Latinoamérica

Chile

El Grupo Enersis ha creado el nuevo "**Servicio de Orientación psicológica para la familia**" el cual entrega apoyo e información vía telefónica y está disponible para todos los trabajadores.

En 2009, Endesa Chile fue galardonada por tercer año consecutivo, por la Fundación Chile Unido y la revista Ya del diario Mercurio, entre las "**Diez mejores empresas para madres y padres que trabajan**".

Argentina

En Edesur existe el **Programa Empresa y Familia** para ayudar a los empleados y sus familias a mejorar su calidad de vida y facilitar la conciliación. Además, se garantiza a aquellos trabajadores que así lo soliciten, algún tipo de modificación de su jornada para atender cuestiones personales.

En 2009 se han realizado 34 encuentros dirigidos a los alumnos que formaron parte del **Programa de Pasantías**, con temáticas de especial interés como Programa de Proyectos de vida, los Programas de Orientación Vocacional, de Microemprendimientos y Autoempleos Sostenibles.

Brasil

ENDESA desarrolla en Brasil el **Programa de Calidad de vida "Bem Viver"** ("Bien vivir") con diversas acciones y actividades que facilitan la calidad de vida y el bienestar de sus empleados. Este programa se extendió a las empresas Coelce y CGTF, presentes en el Estado de Ceará.

Colombia

En el 2009 se desarrollaron **actividades lúdicas** que permitieron brindar a los trabajadores y sus familias, espacios de integración y bienestar. Estas actividades fueron realizadas de manera integrada entre las dos empresas presentes en el país: Codensa y Emgesa.

Entre las actividades realizadas destacan las caminatas ecológicas, actividades deportivas), programa "Días de Vuelo" o el programa de "Desayunos Culturales".

Perú

Edelnor, pionera en 2009 en la implantación del derecho de licencia por paternidad a los trabajadores varones.

ENDESA dispone de una rica y amplia gama de posibilidades de flexibilidad laboral y de conciliación de la vida personal, familiar y profesional, adaptadas a la realidad social de cada ámbito territorial en que opera.

06.3. INTEGRACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

06.3.1. España y Portugal

En 2009 ha continuado la aplicación del Plan de Integración de Personas con Discapacidad, que se inició en 2008. Éste tiene como objetivo facilitar la integración laboral de personas con discapacidad a través de la contratación directa e indirecta, así como con la compra de bienes y servicios, y la contratación de servicios a los Centros Especiales de Empleo (CEE).

En el marco de dicho plan, destacan las siguientes actividades:



- Firma de **convenios de colaboración con la Fundación UNIVERSIA.**
- En materia de **contratación de bienes y/o servicios a Centros Especiales de Empleo (CEE)**, se ha facilitado la participación de los CEE a las grandes licitaciones y las compras de menor importe y finalmente se han adjudicado los servicios auxiliares en las principales sedes de ENDESA en España al centro especial de empleo Grupo SIFU (contratación de más de 100 personas en todo el territorio nacional, el 90 por ciento de las cuales poseen algún tipo de discapacidad).
- **Lanzamiento del Plan Familia ENDESA-Fundación ADECCO** que tiene como objetivo la inserción laboral de familiares de empleados con discapacidad (con la inscripción al plan de 58 familias en 2009).
- **Impulso de acciones de comunicación interna** como la creación del mini site "integración/discapacidad" en el portal corporativo.

En total 184 personas con discapacidad trabajan en ENDESA a 2009, de las cuales 67 desempeñan sus funciones en Latinoamérica.



De izda. a dcha.: Germán Medina, Director General de Recursos Humanos de ENDESA en 2008 y Alberto Durán, Vicepresidente Ejecutivo de la Fundación ONCE.

ENDESA IMPULSA LA INSERCIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

ENDESA colabora con Adecco, Randstad y la Fundación ONCE para facilitar al colectivo de personas con discapacidad el acceso al mercado de trabajo, en el marco de actuación de su Plan de Integración de Personas con Discapacidad. Estos acuerdos para la cooperación e integración social de las personas con discapacidad potencian la formación, la selección y la intermediación de dicho colectivo con el entorno laboral, y contribuyen a eliminar todas aquellas barreras de accesibilidad y adaptación de los puestos de trabajo.

06.3.2. Latinoamérica y otros países

Edesur asume el compromiso de reubicar a una nueva ocupación a todos aquellos trabajadores, que como consecuencia del desarrollo de sus tareas, presenten cierta limitación física y/o psicológica que le impidan seguir con el normal desempeño de sus funciones.

ENDESA ha continuado realizando en 2009 diversas y efectivas acciones orientadas a la integración laboral de personal con discapacidad.

06.4. PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS: PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS

ENDESA está comprometida con la protección de los Derechos Humanos en todos sus ámbitos de influencia y sus empresas participadas a través de su adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas y el cumplimiento de sus dos primeros artículos. A su vez, los artículos 3, 4, 5 y 6 del Pacto están relacionados con las normas laborales.

Los siete Compromisos por un Desarrollo Sostenible de la Compañía y la Política de Sostenibilidad de ENDESA promueven el cumplimiento de estos principios. Entre ellos, figuran los relativos a la salud, la seguridad y el desarrollo personal y profesional de cuantos trabajan en la empresa, el compromiso con el buen gobierno y el comportamiento ético, y el compromiso con el desarrollo social y económico de las sociedades en las que opera.

ENDESA condena expresamente el trabajo infantil, así como el trabajo forzoso, a través de su Código de Conducta, extendiendo este compromiso a sus proveedores; y vela para que todas sus empresas contratistas cumplan con la legislación vigente en los países en los que opera.

El pasado año, la Compañía aprobó una nueva norma interna, global para todo el grupo, que regula la adquisición de productos, obras y servicios, supone una simplificación de los procesos, y se adapta a la realidad y nuevos compromisos de ENDESA, como son la Ley 31/07, los principios de RSC y la adhesión al Pacto Mundial.

En 2008, ENDESA fue incluida en la lista de 273 empresas multinacionales con Declaración y/o Política de Derechos Humanos por el Business & Human Rights Resource Centre (Centro de Información sobre Empresas y Derechos Humanos).

En 2009, la Compañía ha continuado asumiendo los principales marcos de referencia internacional, manteniendo en particular un firme compromiso con la iniciativa del **Pacto Mundial de las Naciones Unidas y sus diez principios**, con los **Principios de la OCDE** y con los **Objetivos del Milenio (ODM) de Naciones Unidas**.

En este sentido, cabe resaltar que, en 2009, Edesur (filial de ENDESA en Argentina) ha sido elegida como **una de las once empresas miembro de la mesa directiva de la red Argentina del Pacto Mundial de Naciones Unidas para el periodo 2009-2011**. Con ello, ENDESA confirma su posición de liderazgo en esta materia en Latinoamérica, estando presente en la totalidad de los países en los que opera en los órganos ejecutivos de las redes locales del Pacto Mundial. Este liderazgo se ha consolidado con la participación de ENDESA como socio fundador del Centro Regional en apoyo del Pacto Mundial en Latinoamérica y Caribe.

ENDESA es una de las empresas más comprometidas con el respeto de los derechos humanos y laborales promulgados por el Pacto Mundial de Naciones Unidas.



Buen gobierno
y transparencia

Compromiso con
el buen gobierno y el
comportamiento ético

103 comunicaciones
recibidas en el Canal Ético
en 2009

74% de las denuncias
resueltas en el mismo año

93,54%
de participación en la Junta
de Accionistas

15 reuniones del Consejo
de Administración

ENDESA desea ser un referente por sus prácticas de Gobierno Corporativo, y por los pasos dados para integrar en las mismas el compromiso con la Sostenibilidad y con la integridad corporativa.

El comportamiento ético y transparente es el máximo valor de ENDESA para afrontar un contexto en constante transformación. En el ámbito externo, la Compañía tiene que hacer frente a retos como la crisis económica internacional y los nuevos marcos regulatorios de los países donde está presente. Por ello, durante 2009, ENDESA ha abordado este contexto con nuevas herramientas estratégicas que ponen en valor su trayectoria y sus capacidades para afrontar las nuevas demandas del mercado y aprovechar las oportunidades de crecimiento que éstas generan.

Cumplimos nuestras metas	
RETOS 2009	ACCIONES REALIZADAS
Implementación del programa de trabajo de actualización de la web corporativa.	<ul style="list-style-type: none"> Ampliación de la información en la página web de la Compañía, para ofrecer información más completa y actualizada. Desarrollo del proyecto "cambio de página web", con el que se pretende la renovación de la web corporativa.
Implementación del programa de trabajo en la adaptación de la normativa interna.	<ul style="list-style-type: none"> Programas de refuerzo de la aplicación de la cultura de integridad. Las normas de integridad corporativa obligan a todos sus empleados a comportarse de forma adecuada a la hora de interactuar con las partes externas, constituyendo así una base ética fundamental. Dichas normas están compuestas por el Estatuto de la Alta Dirección, el Estatuto del Directivo y el Código de Conducta de empleados.
Reconocimiento en liderazgo en Gobierno Corporativo, cumplimiento normativo y transparencia, a través de la puntuación del DJSI.	<ul style="list-style-type: none"> Se logró el reconocimiento al liderazgo en el gobierno corporativo, a través de la valoración del Buen Gobierno y Transparencia en el Dow Jones Sustainability Indexes.

Principales magnitudes	
Participación en la Junta General Extraordinaria (%)	93,75
N.º de reuniones del Consejo de Administración	15
N.º de consejeros totales	9
Retribución fija de los consejeros (euros)	2.469.338
Retribución variable de los consejeros (euros)	5.688.398

Acciones destacadas en 2009
Actualización del procedimiento F110 "Canal ético y tratamiento de denuncias".
74% de las denuncias del Canal Ético resueltas en el mismo año.
Elaboración y despliegue de nuevas normas de transparencia y ética en la gestión del patrimonio e inversión inmobiliaria en todos los países donde opera.

En 2010 nos proponemos
Cambio en la estructura de la página web.
Aprobación del Reglamento del Consejo de Administración.
Adaptación del reglamento interno a la conducta del Mercado de Valores.
Revisión y aprobación del nuevo Código Ético a nivel global de grupo.

01. ENDESA, MODELO DE BUEN GOBIERNO Y TRANSPARENCIA

ENDESA mantiene de forma permanente sus compromisos de buen gobierno, transparencia e integridad, que potencia a través de varios programas enmarcados en su Plan Estratégico de Sostenibilidad. Las principales iniciativas son promover la Oficina del Accionista, mejorar la información sobre la Compañía en la página web y promocionar los canales de diálogo con los grupos de interés.

Para alcanzar la vanguardia en Gobierno Corporativo dentro de su sector, ENDESA extiende la formación a sus Consejeros y actualiza los documentos y la normativa interna, que regulan el funcionamiento interno y las pautas de conducta de los diferentes colectivos de la Empresa.

01.1. PARTICIPACIÓN DE LOS ACCIONISTAS

La transparencia informativa y la promoción de la participación de los accionistas son los ejes principales del modelo de Gobierno Corporativo de ENDESA.

El 30 de junio de 2009, ENDESA celebró su Junta General Ordinaria de Accionistas con una participación del 93,54 por ciento del capital. El 14 de diciembre de 2009 se celebró una Junta General Extraordinaria con un quórum del 93,75 por ciento.

La transparencia informativa y la promoción de la participación de los accionistas son los ejes principales del modelo de Gobierno Corporativo de ENDESA.

93,54%
de participación en la Junta
General Ordinaria
de Accionistas

01.2. LIDERAZGO DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

El complejo contexto de mercado del año 2009 ha puesto de manifiesto la importancia de disponer de un Gobierno Corporativo sólido y capaz de liderar un periodo de cambios profundos.

ENDESA está abordando esta coyuntura con nuevas herramientas estratégicas que ponen en valor su trayectoria y sus capacidades para afrontar las nuevas demandas del mercado y aprovechar las oportunidades de crecimiento que éstas generan. Así, el Consejo de Administración de ENDESA ha continuado dando respuesta al contexto global y corporativo a lo largo de 2009, estableciendo la estrategia general de la Compañía, aprobando los planes y políticas de gestión de la misma y de sus participadas, definiendo el perfil de riesgo y fijando la política de información y comunicación.

Durante el ejercicio, el Consejo mantuvo 15 reuniones, en las que participó su Presidente.

Por lo que se refiere a la actividad de las Comisiones del Consejo en 2009, el Comité de Auditoría se reunió seis veces y el Comité de Nombramientos y Retribuciones, 12 veces.

El Presidente dice...

«Desde el pasado 20 de febrero, ENDESA vuelve a ser una empresa normal, con un solo accionista de referencia (Enel), que es tan bueno como el mejor, que tiene una auténtica vocación de permanencia y cuyo único interés es invertir a largo plazo en el desarrollo del proyecto industrial de esta Compañía.»

Borja Prado Eulate, presidente de ENDESA

Consejo de Administración de ENDESA: datos relevantes de 2009

	TOTAL
Consejeros totales	9
Consejeros no-ejecutivos	7
Consejeros independientes	3
Accionistas minoritarios	3
Reuniones del Consejo de Administración	15
Acciones propiedad o controladas por miembros del Consejo de Administración o personas relevantes	6.291

Actualmente, no hay presencia de mujeres en el Consejo de Administración de ENDESA. La Compañía ha aprobado un Plan de Igualdad en el que reafirma su compromiso de velar por el cumplimiento del principio de la igualdad entre mujeres y hombres.

Este Plan contempla medidas en materia de política de Recursos Humanos (acciones positivas: selección, formación, retribución y acciones contra el acoso sexual), de conciliación (flexibilidad horaria de hasta una hora diaria, posibilidad de cambiar temporalmente en determinados supuestos el horario partido en continuado, permisos retribuidos, excedencias, reducciones y modificaciones de jornada), de protección del embarazo, la maternidad y la paternidad (régimen especial de trabajadoras a turno cerrado), de protección a las víctimas de violencia de género y el protocolo de actuación en supuestos de acoso sexual.

Dentro del marco de las políticas de Responsabilidad Social Empresarial de ENDESA, la política de contratación de la Compañía contempla entre sus principios el establecimiento de cláusulas de acción positiva que fomenten el acceso de las mujeres, en condiciones de igualdad de méritos, a aquellos puestos de trabajo en los que se encuentren subrepresentadas.

Composición del Consejo de Administración de ENDESA a 31-12-2009

Cargo	Miembro	Fecha (primer nombramiento)	Carácter	Comisión
Presidente ejecutivo	Borja Prado Eulate	20.06.2007 (*)	Ejecutivo	CE, CAC
Vicepresidente	Fulvio Conti	25.06.2009	Externo Dominical	CE
Consejero Delegado	Andrea Brentan	18.10.2007	Ejecutivo	CE
Vocales	Luigi Ferraris	18.10.2007	Externo Dominical	CE, CNR, CAC
	Claudio Machetti	18.10.2007	Externo Dominical	CNR
	Gianluca Comin	14.09.2009	Externo Dominical	
	Luis de Guindos Jurado	25.06.2009	Externo Independiente	CE, CNR
	Miquel Roca Junyent	25.06.2009	Externo Independiente	CNR, CAC
	Alejandro Echevarría Busquet	25.06.2009	Externo Independiente	CAC
Secretario no Consejero	Salvador Montejo Velilla	01.07.1999		

CE: Comisión ejecutiva
CAC: Comité de Auditoría y Cumplimiento
CNR: Comité de Nombramientos y Retribuciones
(*) El 24.03.2009 Nombramiento como Presidente

01.3. REMUNERACIÓN DE LOS CONSEJEROS

La remuneración total de los Consejeros de ENDESA ha ascendido a 38.487.954 euros en 2009.

El detalle de las retribuciones percibidas por los miembros del Consejo de Administración es el siguiente:

Retribución fija 2009 (euros)			Retribución variable 2009 (euros)		
	Fija	Retribución		Beneficios	Retribución
Borja Prado Eulate	48.081	617.722	Borja Prado Eulate	174.497	—
Fulvio Conti (1) (3)	24.040	—	Fulvio Conti (1) (3)	—	—
Andrea Brentán (11)	24.040	350.000	Andrea Brentán (1)	174.497	—
Luigi Ferraris (1)	48.081	—	Luigi Ferraris (1)	174.497	—
Claudio Machetti (1)	48.081	—	Claudio Machetti (1)	174.497	—
Gianluca Comin (1)(2)	16.027	—	Gianluca Comin (1)(2)	—	—
Luis de Guindos Jurado (3)	24.040	—	Luis de Guindos Jurado (3)	—	—
Miquel Roca Junyent (3)	24.040	—	Miquel Roca Junyent (3)	—	—
Alejandro Echevarría Busquet (3)	24.040	—	Alejandro Echevarría Busquet (3)	—	—
José Manuel Entrecanales Domecq (4)	12.020	340.767	José Manuel Entrecanales Domecq (4)	174.497	1.492.525
Rafael Miranda Robredo (5)	24.040	613.871	Rafael Miranda Robredo (5)	174.497	1.959.777
Carmen Becerril Martínez (6)	24.040	—	Carmen Becerril Martínez (6)	174.497	—
Valentín Montoya Moya (6)	24.040	—	Valentín Montoya Moya (6)	174.497	—
Esteban Morrás Andrés (6)	24.040	118.261	Esteban Morrás Andrés (6)	174.497	491.126
Fernando d'Ornellas Silva (7)	28.047	—	Fernando d'Ornellas Silva (7)	174.497	—
Jorge Vega-Penichet López (8)	12.020	—	Jorge Vega-Penichet López (8)	—	—
Manuel Pizarro Moreno (9)	—	—	Manuel Pizarro Moreno (9)	—	—
Francisco Javier Ramos Gascón (9)	—	—	Francisco Javier Ramos Gascón (9)	—	—
Alberto Recarte García-Andrade (9)	—	—	Alberto Recarte García-Andrade (9)	—	—
Juan Rosell Lastortras (9)	—	—	Juan Rosell Lastortras (9)	—	—
José Serna Masiá (9)	—	—	José Serna Masiá (9)	—	—
Alberto Alonso Ureba (10)	—	—	Alberto Alonso Ureba (10)	—	—
José María Fernández Cuevas (10)	—	—	José María Fernández Cuevas (10)	—	—
José Manuel Fernández Norriella (10)	—	—	José Manuel Fernández Norriella (10)	—	—
Rafael González-Gallarza Morales (10)	—	—	Rafael González-Gallarza Morales (10)	—	—
Manuel Ríos Navarro (10)	—	—	Manuel Ríos Navarro (10)	—	—
Suma	428.717	2.040.621	Suma	1.744.970	3.943.428
TOTAL	2.469.338		TOTAL	5.688.398	

(1) Las retribuciones devengadas por este consejero, se abonan directamente a Enel, S.p.A, de conformidad con su normativa interna.

(2) Forma parte del Consejo de Administración desde el 14 de septiembre de 2009

(3) Forma parte del Consejo de Administración desde el 25 de junio de 2009

(4) No forma parte del Consejo de Administración desde el 24 de marzo de 2009

(5) No forma parte del Consejo de Administración desde el 30 de junio de 2009

(6) No forma parte del Consejo de Administración desde el 25 de junio de 2009

(7) No forma parte del Consejo de Administración desde el 20 de julio de 2009

(8) Formó parte del Consejo de Administración desde el 24 de marzo de 2009 al 25 de junio de 2009

(9) No forma parte del Consejo de Administración desde el 18 de octubre de 2007

(10) No forma parte del Consejo de Administración desde el 20 de junio de 2007

(11) Las retribuciones devengadas en su condición de Consejero en concepto de "A.Fija" (Asignación fija) en 2008 y hasta 30 de junio de 2009 se abonaron directamente a Enel, S.p.A., de conformidad con su normativa interna. La "Retribución" devengada en su condición de Consejero Delegado desde 30 de junio de 2009 (350.000 euros), se abona directamente a D. Andrea Brentán.

(1) Las retribuciones devengadas por este consejero, se abonan directamente a Enel, S.p.A, de conformidad con su normativa interna. En el caso del Sr. Brentán, esta circunstancia se produce sólo hasta 30 de junio de 2009.

(2) Forma parte del Consejo de Administración desde el 14 de septiembre de 2009

(3) Forma parte del Consejo de Administración desde el 25 de junio de 2009

(4) No forma parte del Consejo de Administración desde el 24 de marzo de 2009

(5) No forma parte del Consejo de Administración desde el 30 de junio de 2009

(6) No forma parte del Consejo de Administración desde el 25 de junio de 2009

(7) No forma parte del Consejo de Administración desde el 20 de julio de 2009

(8) Formó parte del Consejo de Administración desde el 24 de marzo de 2009 al 25 de junio de 2009

(9) No forma parte del Consejo de Administración desde el 18 de octubre de 2007

(10) No forma parte del Consejo de Administración desde el 20 de junio de 2007

Dietas 2009 (euros)

	ENDESA	Otras Cías.
Borja Prado Eulate	50.084	28.074
Fulvio Conti (1) (3)	12.020	—
Andrea Brentán (1)	28.047	—
Luigi Ferraris (1)	52.088	—
Claudio Machetti (1)	30.051	—
Gianluca Comin (1)(2)	8.013	—
Luis de Guindos Jurado (3)	24.040	14.654
Miquel Roca Junyent (3)	30.051	—
Alejandro Echevarría Busquet (3)	20.034	—
José Manuel Entrecanales Domecq (4)	6.010	—
Rafael Miranda Robredo (5)	18.030	125.285
Carmen Becerril Martínez (6)	16.027	—
Valentín Montoya Moya (6)	28.047	—
Esteban Morrás Andrés (6)	12.020	—
Fernando d'Ornellas Silva (7)	40.067	19.540
Jorge Vega-Penichet López (8)	10.017	—
Manuel Pizarro Moreno (9)	—	—
Francisco Javier Ramos Gascón (9)	—	—
Alberto Recarte García-Andrade (9)	—	—
Juan Rosell Lastortras (9)	—	—
José Serna Masiá (9)	—	—
Alberto Alonso Ureba (10)	—	—
José María Fernández Cuevas (10)	—	—
José Manuel Fernández Norniella (10)	—	—
Rafael González-Gallarza Morales (10)	—	—
Manuel Ríos Navarro (10)	—	—
TOTAL	384.646	187.553

Otras retribuciones (euros)

Miembros	2009	2008
Borja Prado Eulate	4.200	—
Andrea Brentan	3.003	—
José Manuel Entrecanales Domecq (1)	9.666.744	—
Rafael Miranda Robredo (2)	18.349.241	29.795
Esteban Morrás Andrés (1)	1.734.831	7.214
TOTAL	29.758.019	37.009

(1) "Otras retribuciones" del ejercicio 2009 incluye, las cantidades correspondientes a las indemnizaciones contractuales de los Srs. Entrecanales y Morrás, al haber cesado el 24 de marzo de 2009 y 25 de junio de 2009, respectivamente.

(2) "Otras retribuciones" del ejercicio 2009 incluye la cantidad total correspondiente a los derechos económicos reconocidos por la prejubilación del Sr. Miranda con fecha 30 de junio de 2009 y hasta el momento de su jubilación.

(1) Las retribuciones devengadas por este consejero, se abonan directamente a Enel, S.p.A, de conformidad con su normativa interna. En el caso del Sr. Brentan, esta circunstancia se produce sólo hasta 30 de junio de 2009.

(2) Forma parte del Consejo de Administración desde el 14 de septiembre de 2009

(3) Forma parte del Consejo de Administración desde el 25 de junio de 2009

(4) No forma parte del Consejo de Administración desde el 24 de marzo de 2009

(5) No forma parte del Consejo de Administración desde el 30 de junio de 2009

(6) No forma parte del Consejo de Administración desde el 25 de junio de 2009

(7) No forma parte del Consejo de Administración desde el 20 de julio de 2009

(8) Formó parte del Consejo de Administración desde el 24 de marzo de 2009 al 25 de junio de 2009

(9) No forma parte del Consejo de Administración desde el 18 de octubre de 2007

(10) No forma parte del Consejo de Administración desde el 20 de junio de 2007

01.4. RESPONSABILIDAD Y DEBERES DE LOS CONSEJEROS

Las responsabilidades a las que se comprometen los Consejeros, según el artículo 27 y 28 del Reglamento del Consejo, que establece los deberes de los mismos, son las que se señalan a continuación:

- En virtud del cargo que ocupan, deberán contribuir a la función del Consejo de impulsar y supervisar la gestión de la Sociedad, obrando con lealtad, fidelidad al interés social y diligencia en el desempeño de sus funciones. Su actuación se guiará únicamente por el interés social, interpretado con plena independencia, procurando siempre la mejor defensa y protección de los intereses del conjunto de los accionistas, de quienes procede su mandato y ante quienes rinden cuentas.
- Quedan también obligados, entre otras cuestiones, a comunicar las operaciones realizadas por familiares y por sociedades vinculadas patrimonialmente al Consejero que tengan relevancia para la gestión de la Sociedad.
- No podrán hacer uso con fines privados de información no pública de la Sociedad, salvo en caso de ausencia de perjuicio alguno para la misma, o cuando la información sea irrelevante para operaciones de adquisición o venta de valores de ella. En todo caso, deberán observar las normas de conducta establecidas por la legislación y por el Reglamento Interno de Conducta de la Sociedad en el ámbito del Mercado de Valores.
- Ningún Consejero podrá hacer uso con carácter personal de los activos de la Sociedad, ni tampoco valerse de su posición en ella para obtener una ventaja patrimonial, a no ser que satisfaga la adecuada contraprestación. En caso de que se le dispense de tal contraprestación, la ventaja patrimonial así obtenida se conceptuará como retribución indirecta y deberá ser autorizada por el Comité de Nombramientos y Retribuciones.
- Por último, las personas sujetas al cumplimiento del Reglamento Interno de Conducta en relación a los conflictos de intereses (Consejeros, altos directivos, directivos, empleados, asesores externos) deberán informar al Secretario General y del Consejo sobre los posibles conflictos de intereses que puedan surgir con la titularidad del patrimonio personal o familiar o con cualquier causa que interfiera en el ejercicio de las actividades que son objeto de ese Reglamento.

En caso de duda sobre la existencia de un conflicto de intereses, las personas sujetas deberán consultar al Secretario General y del Consejo, quien resolverá por escrito.

El Secretario General y del Consejo podrá elevar el asunto al Comité de Auditoría y Cumplimiento, cuando lo estime conveniente por su trascendencia o dificultad.

Si el afectado por un posible conflicto de intereses es un miembro del Comité de Auditoría y Cumplimiento o el Consejero Delegado, será el Comité el que resolverá sobre la existencia o no del mismo. Si el afectado fuera el Secretario General y del Consejo, deberá comunicar al Consejero Delegado el posible conflicto para que resuelva sobre su existencia o, en su caso, eleve el asunto al Comité de Auditoría y Cumplimiento.

Elaboración y despliegue
de **nuevas normas
de transparencia
y ética**

02. CÓDIGOS ÉTICOS Y LUCHA CONTRA EL FRAUDE Y LA CORRUPCIÓN

ENDESA está comprometida con el cumplimiento de las normas y principios éticos, tanto en el ámbito interno como en sus relaciones externas, especialmente en la lucha contra el fraude y la corrupción.

El marco de la integridad y el cumplimiento se está potenciando desde 2008 y con el horizonte puesto en 2012 a través de la elaboración y despliegue de nuevas normas de transparencia y ética aplicables específicamente a la gestión del patrimonio e inversiones inmobiliarias del grupo; con el incremento de la difusión y la realización de mejoras en el canal ético, y con la coordinación y adaptación de sus códigos éticos en todos los países en los que opera.

02.1. CULTURA DE INTEGRIDAD Y LOS CÓDIGOS ÉTICOS DE ENDESA

ENDESA cuenta con un conjunto de Normas de Integridad Corporativa, compuesto por tres códigos éticos, inspirados en los valores de la Compañía: personas, seguridad y salud laboral, trabajo en equipo, conducta ética, orientación al cliente, orientación a resultados, innovación, comunidad y medio ambiente.

El Código de Conducta para Empleados afecta a todas las personas que trabajan en ENDESA y en las compañías filiales y participadas en las que tiene la condición de socio mayoritario. En las sociedades en las que participa, pero no controla, propondrá a los respectivos órganos de dirección la aprobación de un Código de Conducta de contenido idéntico o similar. La Compañía, trasladó a sus empresas proveedoras el Código Ético y los Siete Compromisos por un Desarrollo Sostenible.

El Estatuto para la Alta Dirección y el Estatuto del Directivo son mecanismos similares, reguladores de pautas de conducta que han de seguir específicamente estos colectivos. Los principios generales que establecen las exigencias en la actuación y comportamiento de los empleados son tres: conducta ética, profesionalidad y confidencialidad; a ellos se suma un cuarto principio que es aplicable a la alta dirección y a los directivos: dedicación.

02.1.1. El Canal Ético

Tal y como se ha subrayado anteriormente, ENDESA dispone de un Canal Ético que es accesible a través de su página web para que todos sus grupos de interés 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 Compañía.

El procedimiento establecido para el uso del canal garantiza la confidencialidad, puesto que éste se encuentra gestionado por una firma externa e independiente (Ethicspoint), a través de la cual se tramitan todas las quejas o comunicaciones.

El Canal Ético clasifica las denuncias recibidas de acuerdo con 13 campos de gestión empresarial, ordenados por aspectos recogidos en el Código de Conducta de ENDESA, lo que permite hacer un adecuado seguimiento del cumplimiento de los principios de comportamiento en las auditorías internas.

El Canal está disponible en los cinco idiomas de los países en los que la Compañía está presente, y es accesible para los empleados de España, Portugal, Argentina, Brasil, Perú, Chile, Colombia, Francia, Grecia, Irlanda e Italia.

Desde su puesta en marcha, los principales temas de las comunicaciones de las personas que han utilizado el Canal Ético han correspondido a actividades inadecuadas de los suministradores y contratistas, a la apropiación indebida de bienes y a conflictos de interés.

74% de las denuncias resueltas en 2009

En 2009, el Canal Ético de ENDESA recibió un total de 103 comunicaciones. La investigación relativa al 74 por ciento de los casos comunicados en 2009 ha quedado cerrada en el mismo ejercicio, lo que representa un aumento de 10 puntos porcentuales respecto a 2008.

Comunicaciones enviadas al Canal Ético, por su naturaleza

	Comunicaciones totales	Accionistas	Clientes	Empleados	Proveedores	Otros
España y Portugal	16	2	1	8	4	1
Latinoamérica	87	24	15	29	16	3
<i>Argentina</i>	19	9	1	5	3	1
<i>Brasil</i>	28	7	5	11	4	1
<i>Colombia</i>	18	5	4	5	4	0
<i>Chile</i>	16	2	2	8	4	0
<i>Perú</i>	6	1	3	0	1	1
TOTAL	103	26	16	37	20	4

El 13 por ciento de las denuncias realizadas tuvo como consecuencia la aplicación de medidas correctivas, que se han materializado en la cancelación de vínculos con contratistas, en el despido de las personas implicadas en los casos en los que tal medida debía ser aplicada o en la aplicación de otro tipo de medidas ajustadas a la particularidad de cada situación.

El 28 por ciento de los casos identificados como posibles situaciones de fraude han respondido a solicitudes de investigación efectuadas por las líneas de negocio de la propia empresa.

Asimismo, con el fin de conseguir una mejora y difusión del Canal Ético, se ha llevado a cabo la actualización del procedimiento F110 "Canal Ético y tratamiento de denuncias".

Para asegurar un correcto tratamiento de las denuncias recibidas a través del Canal Ético, la Compañía cuenta con la Dirección General de Auditoría, órgano adscrito al Consejo de Administración de ENDESA a través de su Comité de Auditoría y Cumplimiento, que centraliza y canaliza las mismas y las eleva al Consejo de Administración. Desde enero de 2007, esta Dirección cuenta con un área de Prevención del Fraude dedicada exclusivamente a la atención del Canal Ético, a la gestión de las denuncias recibidas por cualquier canal de comunicación y al desarrollo de mecanismos de prevención del riesgo de fraude.

Las denuncias que no se realizan a través del Canal Ético, sino por otras vías, se dirigen también a la Dirección General de Auditoría, de acuerdo con los procedimientos internos de ENDESA. Esta Dirección actúa 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, efectúa el seguimiento de la implantación de las recomendaciones incluidas en sus informes de auditorías y selecciona a los auditores externos.

Naturaleza de las denuncias presentadas a través del Canal Ético (%)

	2007	2008	2009
Cerradas	76	64	73
<i>Han dado lugar a medidas correctivas/sanciones/ rediseño de procesos</i>	25	18	30
<i>Carecen de fundamento</i>	31	28	22
<i>Son de carácter operativo</i>	20	18	21
Abiertas	24	36	26
<i>En curso operativas</i>	0	0	0
<i>En curso no operativas</i>	24	36	26

Tipología de las denuncias presentadas a través del Canal Ético (%)

	2007	2008	2009
Actividades inadecuadas de suministradoras y contratistas	20	15	13
Apropiación indebida	11	7	10
Conflicto de intereses	20	19	25
Ítems contables	9	3	1
Seguridad	0	1	1
Oportunidades de negocio	2	4	2
Falsificación de contratos	2	7	3
Venganza	2	6	5
Uso información privilegiada	0	0	0
Utilización inadecuada de bienes de empresa	0	0	13
Medio Ambiente, Salud	4	1	0
Otros	30	37	28

Distribución de las denuncias presentadas al Canal Ético por áreas geográficas (%)

	2007	2008	2009
España y Portugal	23	15	16
<i>Argentina</i>	17	23	19
<i>Brasil</i>	10	21	28
<i>Colombia</i>	13	14	18
<i>Chile</i>	29	26	16
<i>Perú</i>	4	1	6
Latinoamérica	73	85	87
Otros países	4	0	—

02.2. SANCIONES RECIBIDAS

La actividad de ENDESA está sujeta a un estricto marco de conducta ética, cumplimiento legal y cumplimiento de normativa interna, así como a la implantación de rigurosos sistemas y procedimientos de actuación.

En 2009, la Compañía ha recibido algunas sanciones cuya cobertura económica se detalla a continuación.

Valor monetario de sanciones y multas significativas aplicadas a ENDESA en 2009 (millones de euros)

	Provisiones para litigios, indemnizaciones y similares
Saldo a 31/12/2008	1.369
Dotaciones netas con cargo al ejercicio	54
<i>Gastos de explotación</i>	<i>80</i>
<i>Gastos financieros</i>	<i>12</i>
<i>Otros gastos</i>	<i>(38)</i>
Dotaciones con cargo a inmovilizado	—
<i>Pagos</i>	<i>(136)</i>
<i>Diferencias de conversión</i>	<i>65</i>
<i>Traspasos y otros</i>	<i>(84)</i>
Saldo a 31/12/2009	1.268

03. LITIGIOS EN CURSO EN 2009

A 31 de diciembre de 2009 los principales litigios o arbitrajes en los que se hallan incurso las sociedades del Grupo son los siguientes:

- En el ejercicio 2002, EdF International (en adelante, "EdF") interpuso demanda de arbitraje ante la Corte Internacional de Arbitraje de la Cámara de Comercio Internacional contra Endesa Internacional, S.A. (hoy Endesa Latinoamérica, S.A.) (en adelante, "Endesa Latinoamérica"), Repsol YPF, S.A. (en adelante, "Repsol") e YPF S.A. (en adelante, "YPF") en la que solicita se condene a la primera a que pague a EdF la suma de 256 millones de dólares más intereses y al Grupo Repsol YPF a que igualmente pague a EdF la suma de 69 millones de dólares más intereses. Esta demanda fue contestada por Endesa Latinoamérica, Repsol e YPF presentando asimismo demanda reconvenzional solicitando que EdF pague a Endesa Latinoamérica la suma de 58 millones dólares y a YPF la suma de 14 millones de dólares. Este contencioso tiene su origen en la venta al grupo francés EdF de las participaciones de YPF y Endesa Latinoamérica en las sociedades argentinas Easa y Edenor. Con fecha 22 de octubre de 2007, se emitió el laudo por parte del Tribunal. En síntesis, el laudo estima parcialmente la demanda y parcialmente la reconvenzión. Como consecuencia de ello se condena a Endesa Latinoamérica a pagar a EdF 100 millones de dólares como deuda neta, más intereses, sin condenar en costas a ninguna de las partes. Todas las partes, demandante y codemandadas, han planteado recurso de nulidad parcial contra dicho laudo. En abril de 2008, Endesa Latinoamérica e YPF obtuvieron de la justicia ordinaria argentina (Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial) sendas resoluciones accediendo a la suspensión de los efectos del laudo en tanto no se sustancia el recurso e impidiendo por tanto la ejecución del laudo por parte de EdF. No obstante, EdF ha intentado la

ejecución del laudo en Estados Unidos, en Francia y en España mediante los respectivos procedimientos de exequatur. En España y en los Estados Unidos fue desestimada, resultando acogida en Francia, donde ninguno de los demandados tiene activos ni intereses. El 16 de diciembre de 2009, se ha tenido conocimiento de la Sentencia de la Corte de Apelaciones mediante la cual se declara la nulidad del laudo arbitral dictado el 22 de octubre de 2007, que queda "sin eficacia jurídica"; se deja sin efecto la obligación de pago de ENDESA prevista en el laudo de aproximadamente 100 millones de dólares, sin intereses.

- El 24 de junio de 2009, la Dirección de Investigación (integrada dentro del Ministerio de Economía) denunció ante la Comisión Nacional de Competencia (en adelante, "CNC") a varias empresas de distribución eléctrica (ENDESA, Iberdrola, Hidrocantábrico, Unión Fenosa y E.On) por una supuesta violación del artículo 1, de la Ley 15 / 2007 de 3 de julio, de Defensa de la Competencia y 81 del Tratado CE, consistente en la existencia de acuerdos colusorios que, siempre según la autoridad de competencia, habrían sido suscritos para impedir, restringir o falsear la competencia en el mercado nacional de suministro de electricidad. El expediente sancionador incoado por la CNC tiene como objetivo analizar la existencia de posibles acuerdos ilegales entre las empresas de distribución consistentes en haber retrasado el proceso de cambio de comercializador. Hasta la fecha, no hay referencia en el procedimiento de lo que podría ser el importe total de la sanción definitiva.
- El 19 de marzo de 2009 el Tribunal arbitral constituido por la "Cámara de Conciliación y Arbitraje de la Fundación Getúlio Vargas de Río de Janeiro" en 2005 a petición de "Enertrade Comercializadora de Energía, S.A." por demanda arbitral contra la filial brasileña de Endesa Latinoamérica Ampla, derivado de diferencias en un contrato de suministro de energía eléctrica, ha dictado laudo en el que dispone que dicha filial de ENDESA debe pagar la cantidad reclamada por la demandante más intereses de demora, acordando igualmente la resolución del contrato de suministro existente. El impacto financiero de la resolución se estima en unos 73 millones de reales brasileños (aproximadamente 29 millones de euros), encontrándose en este momento en análisis las distintas alternativas legales frente a dicha resolución arbitral. Dicha decisión fue recurrida obteniéndose la suspensión de su ejecución por decisión de la Juez de la vara Civil n.º 8 de Niteroi.
- Con fecha 19 de mayo de 2009, el Ayuntamiento de Granadilla de Abona (Tenerife) ha notificado el Decreto de la Alcaldía por el que acuerda imponer a ENDESA la sanción de 72 millones de euros por construir la Central Generadora de Ciclo Combinado 2 sin licencia de obras. El Gobierno Canario ha suspendido el 2 de junio el Planeamiento urbanístico vigente para posibilitar el otorgamiento de esta licencia de obras. Unión Eléctrica de Canarias Generación, S.A. (en adelante, "Unelco") ha interpuesto el pertinente recurso contencioso-administrativo contra la sanción.
- Endesa Generación se encuentra inmersa en un procedimiento arbitral para la revisión del precio de un contrato de suministro de gas a largo plazo. Se estima que el procedimiento arbitral no concluiría hasta el 2010. De resultar el laudo contrario a los intereses de Endesa Generación, el precio del gas ya comprado a partir de agosto de 2008 así como el del gas que se entregue en el futuro bajo el mismo contrato y hasta la siguiente revisión de precio, se vería ajustado al alza. No es posible en este momento indicar con precisión el alcance potencial de esta reclamación.

- La CNC ha estado investigando supuestas prácticas restrictivas de la competencia en el mercado español de la electricidad. Según ella, de la información obtenida y del análisis preliminar realizado, ha incoado expediente sancionador contra Endesa, S.A. y otras empresas eléctricas al deducir que existen indicios racionales de la comisión, por parte de determinadas empresas generadoras, de una infracción del artículo 6 de la Ley 16/1989 de Defensa de la Competencia (en adelante, "LDC") y del artículo 2 de la LDC, consistentes en el abuso de posición dominante en la resolución de restricciones técnicas. Asimismo —sigue diciendo la CNC—, de conformidad con lo dispuesto en dicha Resolución, el paralelismo de las actuaciones de los agentes involucrados en la resolución de restricciones técnicas y en la actuación de sus comercializadoras de energía eléctrica podría constituir una actuación coordinada, contraria, en su caso, al artículo 1 de la Ley 16/1989 y al artículo 1 de la LDC.
- El 31 de agosto de 2009 el socio de ENDESA Cogeneración y Renovables, S.A. (en adelante, "ECyR") en la sociedad portuguesa TP-Sociedade Térmica Portuguesa, S.A. inició un procedimiento arbitral por apreciar la violación por ECyR de ciertos términos del Acuerdo de Accionistas reclamando una indemnización de al menos 14 millones de euros. El 10 de septiembre de 2009, ECyR contestó la reclamación y presentó una contrarreclamación al mencionado socio.
- El 1 de octubre de 2009 se ha acordado la incoación de expediente sancionador por conductas prohibidas en los artículos 1 y 6 de la Ley 16/1989, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia (abuso de posición dominante), y en los artículos 1 y 2 de la LDC (prácticas colusorias). No hay aún cuantificación de la posible sanción.
- Por Resolución de 2 de abril de 2009, la CNC ha impuesto a EDE la multa de 15 millones de euros por la comisión de una infracción contra el artículo 6 de la Ley de Defensa de la Competencia y 82 del TUE, supuestamente consistente en el abuso de posición dominante ocasionado por obstaculizar el acceso de la empresa comercializadora Céntrica Energía, S.L. al "SIPS" (Sistema de Información de Puntos de Suministro, creado por el Real Decreto 1535/2002) y ceder sus datos comerciales a clientes a la empresa comercializadora de su grupo, Endesa Energía, S.A. (en adelante "Endesa Energía"). Ha sido recurrida ante la Audiencia Nacional con fecha 18 de mayo con petición de suspensión. El 27 de mayo la CNC acordó abstenerse de ejecutar la resolución en tanto no se pronuncie la Audiencia Nacional.

Para más información ver *Documentación Legal 2009* de ENDESA.

Los Administradores de ENDESA consideran que las provisiones registradas en el Balance de Situación Consolidado cubren adecuadamente los riesgos por los litigios, arbitrajes y demás operaciones descritas en esta Nota, por lo que no esperan que de los mismos se desprendan pasivos adicionales a los registrados.

Dadas las características de los riesgos que cubren estas provisiones, no es posible determinar un calendario razonable de fechas de pago si, en su caso, las hubiese.



Nuestros accionistas e inversores

Compromiso con la creación
de valor y rentabilidad

1% más de beneficio
que en 2008

5,897 euros
de dividendo histórico
por acción

6.120 respuestas
a solicitudes de analistas
e inversores

9° año consecutivo
en el DJSI

ENDESA desea ser la compañía eléctrica española con más presencia en las carteras de aquellos inversores institucionales que toman en cuenta consideraciones sociales, ambientales o de orden ético a la hora de construirlas, y ser la compañía eléctrica de referencia para aquellos inversores preocupados por el cambio climático.

Para alcanzar dicha aspiración, en 2009, la Compañía se ha mantenido líder mundial en Sostenibilidad, como lo acredita su presencia en diversos índices, como Dow Jones Sustainability Index o Carbon Disclosure Project. Asimismo, ENDESA trabaja para que los inversores la vean como un referente en sostenibilidad y a la vanguardia en materia de cambio climático.

Cumplimos nuestras metas

RETOS 2009	ACCIONES REALIZADAS
Continuar siendo un referente en transparencia frente a inversores.	<ul style="list-style-type: none"> Cinco presentaciones públicas a analistas e inversores. Gestión de 6.120 contactos con analistas e inversores.
Obtención de posicionamiento y reconocimiento como empresa sostenible por parte de inversores.	<ul style="list-style-type: none"> 8ª posición en Dow Jones Sustainability Index. 8ª posición por su buena relación con inversores en el ranking European Investor Relations Benchmark Study 2009.

Principales magnitudes

Puntuación en Dow Jones Sustainability Index.	78 puntos sobre 100
% de media de quorum de asistencia a Juntas Generales.	93,65
Euros por acción al cierre de 2009.	23,95 euros/acción
% de rentabilidad total del accionista.	4,34

Acciones destacadas en 2009

Principal socio accionista: Enel.
Elevada liquidez, que ha permitido a ENDESA seguir formando parte del IBEX 35.

En 2010 nos proponemos

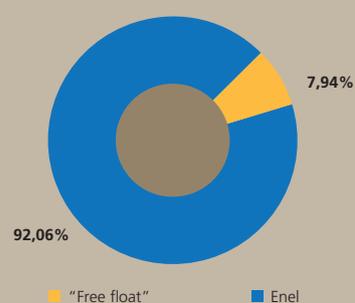
Potenciar el reconocimiento de los inversores por el desempeño de ENDESA en materia de sostenibilidad.
Reuniones con inversores basadas en temas de sostenibilidad.
Continuar siendo un referente en transparencia frente a los inversores.

Estructura del accionariado en ENDESA

En 2009 se ha producido un cambio importante en el accionariado de ENDESA. Tras la OPA lanzada por Acciona y Enel sobre ENDESA, que culminó con éxito en octubre de 2007, la primera se convirtió en propietaria del 25,01 por ciento del capital de la Compañía y la segunda, del 67,05 por ciento.

No obstante, el 20 de febrero de 2009, Enel y Acciona firmaron un acuerdo mediante el cual la primera adquirió la totalidad de las participaciones que la segunda poseía en el capital social de ENDESA. Asimismo, tras la culminación de este acuerdo Enel se ha convertido en la propietaria del 92,06 por ciento de ENDESA, ejerciendo el control sobre el Grupo Endesa.

La estructura actual del accionariado de la Compañía es la siguiente:



La citada transmisión supuso la terminación automática del pacto parasocial celebrado entre Enel, Enel Energy Europe S.L. (EEE), Finanzas Dos y Acciona el 26 de marzo de 2007, lo que se comunicó a efectos de lo dispuesto en el Artículo 112 de la Ley 24/1988, de 28 de Julio, del Mercado de Valores.

El Consejo de Administración de ENDESA tiene la intención de aprobar un Plan de Negocio adaptado a la nueva situación de control de ENDESA surgida en el ejercicio 2009, el cual contemplará las sinergias que sea posible capturar por el hecho de integrarse en el Grupo Enel, teniendo siempre como finalidad el mejor interés de ENDESA y sus filiales.

01. CREANDO VALOR SOSTENIBLE

01.1. CERCA DE LOS INVERSORES SOCIALMENTE RESPONSABLES

ENDESA mantiene un compromiso de transparencia informativa con sus inversores, proporcionándoles información sobre su perfil y evolución financiera, ética, social y medioambiental para demostrar su crecimiento sostenible y un uso responsable de los recursos.

La Compañía es pionera en cuanto a mejores prácticas empresariales en relación con los inversores socialmente responsables y está presente en los principales índices de Sostenibilidad.

01.1.1. Dow Jones Sustainability Index



La Compañía ha sido incluida por noveno año consecutivo entre las empresas líderes mundiales con mejor comportamiento sostenible en el sector de las "utilities", conforme a la valoración del Dow Jones Sustainability World. En la valoración, ENDESA ha alcanzado una puntuación superior a la del año pasado, 78 puntos sobre 100, frente a los 70 puntos de 2008, y se ha quedado a seis puntos de la empresa que mayor puntuación ha conseguido, superando en 22 puntos a la media del sector de "utilities", cuya evaluación ha sido de 56 sobre 100.

Principales puntuaciones

PUNTUACIÓN TOTAL	78/100
Dimensión social	86/100
Inversión en acción social	100/100
Reporte social	93/100
Seguridad y salud laboral	100/100
Compromiso con los grupos de interés	97/100

El aspecto mejor valorado de la Compañía en el DJSI ha sido la dimensión social, en la que ha obtenido una puntuación tan sólo un punto porcentual por debajo de la empresa mejor valorada en este ámbito.

La Compañía ha alcanzado la máxima puntuación en materia de seguridad y salud laboral e inversión en acción social, destacando también la calificación obtenida en sus sistemas del reporte social y compromiso con sus grupos de interés.

Asimismo, cabe destacar que, ENDESA, ha sido líder mundial en su sector en dos ocasiones, en 2002 y 2006, manteniéndose en el grupo líder desde 2001 por noveno año consecutivo.

www.sustainability-indexes.com

01.1.2. Carbon Disclosure Project

ENDESA obtuvo en 2008 la mayor puntuación entre las eléctricas de todo el mundo en la lucha contra el cambio climático, según el prestigioso índice en materia de cambio climático Carbon Disclosure Project (CDP) en su informe CDP Electric Utilities Report 2009.

Según el índice, ENDESA, con 85 puntos sobre 100, ha sido la eléctrica que ha empleado las mejores prácticas, ya que da respuestas de alta calidad y con descripciones detalladas de los riesgos y las oportunidades que plantea el cambio climático a la propia empresa, así como las estrategias que utiliza para incorporar el cambio climático a sus actividades principales.

La reducción de emisiones CO₂ y la estrategia para alcanzar este objetivo, la transparencia en la publicación de datos de emisiones (directas e indirectas), el desarrollo de energía limpia, el fomento de I+D (destacando la captura y almacenamiento geológico de CO₂) y la comunicación interna y externa de su política e iniciativas de cambio climático, han llevado a la Compañía a liderar este índice. Respecto a 2009, los resultados se darán a conocer públicamente en los próximos meses del 2010.

www.carbondisclosureproject.com

01.1.3. European Investor Relations Benchmark Study

ENDESA ocupa el octavo lugar en el ranking European Investor Relations Benchmark Study 2009 de empresas energéticas que mejor relación mantiene con sus inversores. Este ranking analiza alrededor de unas 40 empresas en total. En España, ENDESA ocupa la séptima posición como empresa cotizada, de las 48 analizadas, que mejor relación tiene con sus inversores.

0.1.2. CERCANÍA Y TRANSPARENCIA CON ACCIONISTAS E INVERSORES

Para mantener una relación permanente y un flujo continuo de información pormenorizada con sus accionistas, con inversores particulares e institucionales, y con los principales analistas bursátiles, ENDESA dispone de una Dirección de Relación con Inversores y de una Oficina del Accionista en Madrid.

01.2.1. La Dirección de Relación con Inversores

Entre las actividades llevadas a cabo por la Dirección de Relación con Inversores en 2009, cabe destacar la realización de cinco presentaciones públicas a analistas e inversores, cuatro de las cuales se centraron en los resultados trimestrales de la Compañía y la quinta estuvo dedicada a dar a conocer los activos de ENDESA en Latinoamérica, el entorno macroeconómico y los distintos marcos regulatorios de la región.

También se han mantenido reuniones con accionistas e inversores sobre temas de sostenibilidad, tanto en el ámbito de España y Portugal como en Latinoamérica.

No obstante, cabe destacar que un total de 33 instituciones financieras elaboran análisis periódicos sobre ENDESA, lo que hace de ésta una de las empresas eléctricas de ámbito internacional con mayor grado de seguimiento por parte del mercado.



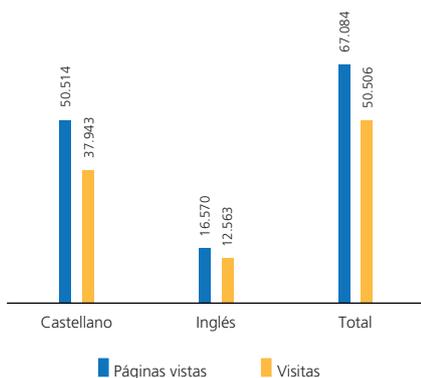
De izquierda a derecha, Fulvio Conti, Borja Prado y Andrea Brentan.

GRAN QUÓRUM EN LAS JUNTAS GENERALES DE ACCIONISTAS

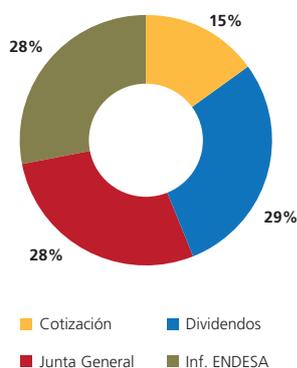
En junio de 2009 se celebró la Junta Ordinaria de Accionistas de ENDESA, que alcanzó un quórum histórico del 93,54 por ciento del capital. El 14 de diciembre tuvo lugar la Junta General Extraordinaria, con un quórum del 93,75 por ciento, en la que se sometió a aprobación la modificación de algunos artículos de los Estatutos Sociales. Por tanto, en 2009, se registró un 93,65 por ciento de media de quórum de asistencia a las Juntas Generales.

6.120 contactos
 con accionistas e inversores
 durante 2009

Visitas al canal
 "Información para Accionistas e Inversores"
 de la web ENDESA 2009



Tipo de información solicitada
 por los accionistas particulares de ENDESA
 en 2009



01.2.2. La Oficina del Accionista de ENDESA

La Oficina del Accionista de ENDESA proporciona un servicio gratuito de atención a sus accionistas particulares a través de diferentes canales, bien de manera personal, por teléfono o mediante correo electrónico, a fin de atender sus peticiones y ofrecerles información sobre la Compañía acerca de resultados, dividendos, cotizaciones, emisiones de obligaciones y bonos, Juntas Generales de Accionistas, etc.

La Oficina del Accionista atendió durante 2009, 5.110 llamadas telefónicas y 310 visitas, la mayor parte por las dos Juntas Generales de Accionistas y realizó más 700 envíos de documentación por vía postal o electrónica. Ello supone un total de 6.120 contactos con los accionistas e inversores durante 2009.

Una de las vías más relevantes de información que la Compañía pone a disposición de sus accionistas particulares es el canal "Accionistas e Inversores", que está integrado en su web corporativa (www.endesa.es). Durante 2009, 50.506 inversores visitaron este canal y accedieron a 67.084 páginas. Asimismo, 37.943 personas accedieron a la información en castellano y 12.563 en inglés.

A través de este canal, se facilita acceso a los principales documentos y publicaciones de carácter económico-financiero de la empresa, resúmenes de los informes emitidos por los principales analistas, bancos de inversión o agencias de calificación, documentos relacionados con las Juntas Generales, información sobre el Gobierno de la Sociedad, etc. Además, se transmite en tiempo real las multiconferencias sobre la presentación de resultados trimestrales.

Respecto al tipo de información solicitada por los accionistas particulares de ENDESA en 2009, la más solicitada corresponde a temas relacionados con los dividendos, seguida de aquella relativa a la Junta General e información sobre ENDESA y cotización.

Asimismo, ENDESA envía a la comunidad inversora y a los accionistas que lo solicitan sus notas de prensa, boletines trimestrales de resultados, informes, revistas y otras publicaciones.

02. IMPACTO DEL NEGOCIO DE ENDESA

02.1. BENEFICIOS GENERADOS

ENDESA obtuvo un beneficio neto de 3.430 millones de euros en 2009. Este resultado es superior en un 1 por ciento al obtenido durante el ejercicio anterior en condiciones homogéneas, es decir, descontando en las cuentas de 2008 el resultado generado por los activos vendidos a E.On hasta el momento de la transacción y la plusvalía de la desinversión, que ascendió a 4.798 millones de euros netos; y descontando en el resultado de 2009 la plusvalía de la venta de activos a Acciona por 1.035 millones de euros. Sin homogeneizar estos factores, el resultado neto desciende un 52,2 por ciento.

**Beneficio neto de las actividades continuadas atribuible
a los accionistas de ENDESA**

	Millones de euros	% var. 2008 (1)	% Aportación al resultado neto total
España y Portugal	2.759	24,9	80,4
Latinoamérica	671	32,6	19,6
TOTAL	3.430	52,2	100,0

(1) El resultado del ejercicio 2008 incluía 4.454 millones de euros de las actividades discontinuadas del segmento de Europa que fue vendido a E.On en junio de 2008.

02.2. INGRESOS, EBITDA Y RESULTADOS DE EXPLOTACIÓN

Durante el ejercicio 2009, se ha producido una disminución de la generación de electricidad como consecuencia de la demanda, aunque tanto los ingresos como los costes de la Compañía se han incrementado debido al cambio regulatorio en España en materia de distribución. Los ingresos ascendieron a 25.692 millones de euros, con un incremento del 12,5 por ciento, los costes variables se incrementaron en un 15,7 por ciento y los costes fijos en un 14,7 por ciento, lo que ha permitido situar el resultado bruto de explotación (EBITDA) en 7.228 millones de euros, un 4,8 por ciento más que en 2008.

494 millones de euros
en sinergias con Enel
(113% del objetivo
establecido)

El resultado de explotación (EBIT) ha sido de 5.052 millones de euros, lo que supone un 3,5 por ciento menos. El descenso del EBIT respecto del aumento en el EBITDA se debe al aumento de 515 millones de euros en la cifra de amortizaciones (31 por ciento), de los cuales 212 millones de euros corresponden a amortizaciones no recurrentes. Además, durante 2009 se han obtenido 494 millones de euros en sinergias con Enel, lo que representa un 113 por ciento del objetivo establecido. Los principales ahorros se han conseguido en mejores prácticas de distribución, con 164 millones de euros, mejores prácticas de generación y combustibles, con 157 millones de euros, y, el resto, en sistemas y otras áreas como estructura y servicios generales.

Resultados 2009

	Ingresos		EBITDA		EBIT	
	Mill. euros	% var. 2008	Mill. euros	% var. 2008	Mill. euros	% var. 2008
España y Portugal	17.473	20,7	4.060	3,4	2.555	9,6
Latinoamérica	8.219	1,6	3.168	6,7	2.497	3,7
TOTAL	25.692	12,5	7.228	4,8	5.052	3,5

02.3. INVERSIONES

Las inversiones de ENDESA durante el ejercicio se situaron en 4.180 millones de euros. 3.493 millones de euros corresponden a inversiones materiales e inmateriales y los 687 millones de euros restantes a inversiones financieras, entre las que se incluyen la compra de parte de los activos de eléctrica irlandesa estatal Electricity Supply Board (ESB), por 444 millones de euros. Los activos adjudicados incluyen 1.068 MW operativos, distribuidos en cuatro emplazamientos, lo que supone en torno a un 16 por ciento de la capacidad total instalada en Irlanda.

Inversiones 2009 (millones de euros)

	Materiales e Inmateriales	Financieras	Total
España y Portugal	2.403	569	2.972
Latinoamérica	1.090	118	1.208
TOTAL	3.493	687	4.180

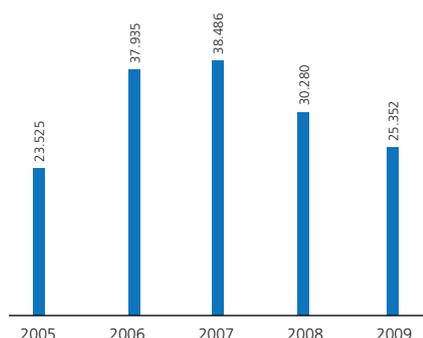
03. CREACIÓN DE VALOR PARA LOS ACCIONISTAS
03.1. COMPORTAMIENTO BURSÁTIL DE ENDESA

Las principales bolsas mundiales consiguieron cerrar el año con ganancias, a pesar de la crisis económica, y optimistas ante la mejora de los datos macroeconómicos durante la segunda mitad de 2009. El sector eléctrico figuró entre los de peor comportamiento anual y todas las compañías eléctricas europeas se vieron afectadas por la reducción de la demanda y la fuerte caída de los precios de la electricidad. La pobre evolución de sus cotizaciones quedó reflejada en un descenso del 0,82 por ciento en el índice EurostoXX Utilities.

El comportamiento bursátil de la acción de ENDESA no ha sido ajeno a esta situación, aunque también estuvo muy condicionado por temas de índole corporativo, como fueron los cambios en la base accionarial tras el acuerdo firmado entre Acciona y Enel el 20 de febrero, la decisión de la CNE de eximir a Enel del lanzamiento de una OPA de exclusión el 3 de marzo y el reparto de un dividendo histórico de 5,897 euros por acción el 16 de marzo.

Como consecuencia de la caída de la cotización en 2009, el valor de ENDESA medido a través de su capitalización bursátil se situó, al cierre del ejercicio, en 25.352 millones de euros.

Evolución de la capitalización de ENDESA 2005-2009 (millones de euros)


03.2. DIVIDENDO HISTÓRICO

El 16 de marzo de 2009, ENDESA abonó a sus accionistas un dividendo histórico de 5,897 euros brutos por acción con cargo a los resultados del ejercicio 2008.

Este dividendo, que supuso un desembolso total de 6.243 millones de euros, contemplaba el pago de 1,5934 euros/acción por dividendo ordinario y 4,3036 euros/acción por el reparto del 100 por ciento de las plusvalías netas obtenidas por el Grupo en 2008 por la venta de activos a la compañía alemana E.On.

El dividendo ordinario de 1,5934 euros, supuso un incremento del 12 por ciento, respecto del dividendo total ordinario abonado a los accionistas con cargo a los resultados del ejercicio 2007.

Por otro lado, el Consejo de Administración de ENDESA, en su reunión celebrada el 14 de diciembre de 2009, acordó distribuir a sus accionistas el pago de un dividendo, a cuenta de los resultados del ejercicio 2009, de 0,50 euros brutos por acción que fueron abonados el día 4 de enero de 2010. El dividendo complementario del ejercicio 2009 sería igual a 0,528 euros brutos por acción, lo que supone un desembolso de 529 millones de euros.

EL ACCIONISTA PREGUNTA...

¿Me gustaría saber cómo se desglosa el importe bruto de 5,897 euros por acción que la Compañía abonará el 16 de marzo?

El Consejo de Administración, en su reunión celebrada el 20 de febrero de 2009, acordó distribuir a los accionistas de la Sociedad un dividendo a cuenta del resultado del ejercicio 2008 de 5,897 euros por acción, lo que supondrá un desembolso total de 6.243 millones de euros.

El dividendo a cuenta aprobado por el Consejo de Administración coincide con el importe total del dividendo que el Consejo de Administración propondrá a la Junta General de Accionistas en el acuerdo de distribución del resultado del ejercicio 2008.

Este dividendo contempla el reparto del 100 por cien de las plusvalías netas obtenidas por el Grupo en 2008, que han ascendido a 4.556 millones de euros y 1.687 millones de euros de dividendo con cargo al resultado ordinario, lo que representa un incremento del 12 por ciento sobre el dividendo total ordinario abonado a los accionistas con cargo al resultado del ejercicio 2007. Teniendo en cuenta que el número de acciones de ENDESA es de 1.058.752.117 acciones, esto equivale a 5,897 euros por acción: 4,303 euros correspondientes a un dividendo especial y los restantes 1,594 euros como dividendo ordinario.

Oficina del Accionista

03.3. RENTABILIDAD

La rentabilidad total proporcionada por ENDESA a sus accionistas en 2009 ha estado muy condicionada por el pago del dividendo histórico.

Como se ha mencionado anteriormente, tras descontar de la cotización el dividendo en el mes de marzo, el valor alcanzó su valor mínimo en 13,96 euros el día 30 de ese mes. Desde esa cota, la cotización de la Compañía remontó posiciones hasta cerrar el ejercicio en 23,945 euros, con una pérdida del 16,28 por ciento respecto al año anterior. No obstante, esta pérdida bursátil se vio compensada por una rentabilidad por dividendo del 20,62 por ciento, lo que situó la rentabilidad total del accionista en el año 2009 en un positivo 4,34 por ciento.

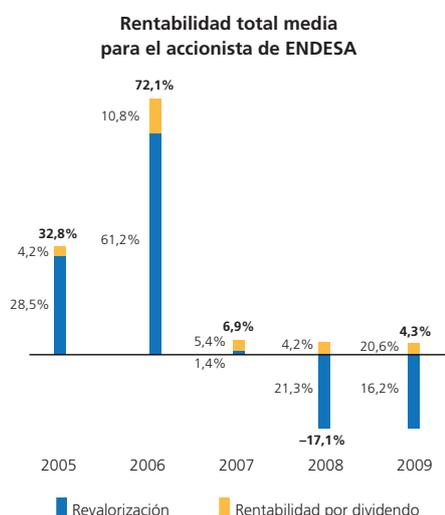
Analizando la evolución de los últimos cinco años, la rentabilidad total media para el accionista de ENDESA ha sido del 19,79 por ciento anual.

03.4. ENDESA EN EL IBEX-35

Tras la liquidación de la OPA de Enel y Acciona en octubre de 2007, ENDESA volvió a formar parte del índice Ibex-35, aunque con un coeficiente aplicable del 5 por ciento sobre su capitalización, como consecuencia del capital flotante ("free-float") de la Compañía, que es de un 7,94 por ciento.

Una de las razones por las que ENDESA sigue formando parte del Ibex-35 es su elevada liquidez.

4,34% rentabilidad total del accionista en 2009

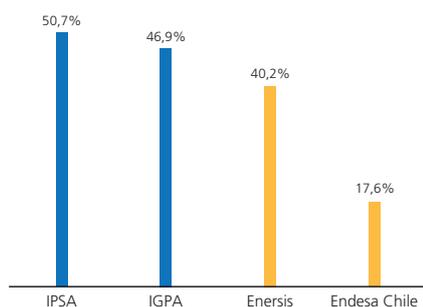


En términos absolutos, teniendo en cuenta tanto lo negociado en el Mercado Continuo como los bloques y las operaciones especiales, la cifra media diaria de acciones negociadas en el conjunto del año 2009 ascendió a 1.924.981 títulos, un 107,5 por ciento superior a la de 2008, que fue de 927.717 títulos.

En términos económicos, el volumen efectivo negociado en 2009 fue de 15.627 millones de euros, cifra un 124,5 por ciento superior a la de 2008.

03.5. COMPORTAMIENTO BURSÁTIL DE ENERSIS Y ENDESA CHILE

Evolución de Enersis y Endesa Chile en la Bolsa de Santiago de Chile y comparación con los principales índices de referencia (año 2009)



Los principales índices bursátiles latinoamericanos cerraron con subidas bastantes superiores a las registradas en Europa, adelantándose a la esperada recuperación de la economía mundial.

En Chile, la Bolsa de Santiago terminó el año situada en niveles máximos históricos. Las principales empresas participadas de ENDESA en Chile se beneficiaron también del favorable panorama bursátil y acabaron el año con importantes ganancias. La cotización de Enersis subió un 40,17 por ciento hasta cerrar el año en 230,91 pesos por acción, en los niveles máximos desde el año 2000. Por su parte, las acciones de Endesa Chile registraron una subida del 17,62 por ciento hasta acabar en 863,29 pesos la unidad, muy cerca del nivel máximo histórico logrado en la sesión del 15 de julio de ese mismo año, 902,39 pesos por acción.

La evolución de la cotización bursátil de las acciones de Enersis y Endesa Chile en dólares fue aún mejor a la que éstas experimentaron en moneda local. En la Bolsa de Nueva York, el ADR (*American Depositary Receipt*) de Enersis cerró el año con un incremento del 79,43 por ciento, situado en los 22,86 USD. A su vez, el ADR de Endesa Chile subió un 50,10 por ciento, finalizando el año en 50,27 USD.

Por lo que se refiere a la evolución de estos valores en el mercado Latibex, la cotización de Enersis subió un 77,06 por ciento, hasta situarse en 16,13 euros por acción, y la de Endesa Chile registró un incremento del 46,41 por ciento, cerrando el ejercicio en 35,68 euros por acción.

Las inversiones de ENDESA en **Enersis** y **Endesa Chile** en Nueva York se incrementaron en un **79,43%** y **50,10%** en 2009, respectivamente

Principales datos estadísticos de ENDESA, Enersis y Endesa Chile en 2009

	Máximo	Mínimo	Medio	Cierre	% Revalorización anual	Volumen títulos negociados
Mercado continuo						
ENDESA (euros/acción)	29,67	13,96	20,03	23,945	-16,28	488.945.396
Bolsa de Chile						
Enersis (pesos/acción)	230,91	163,13	189,36	230,91	40,17	5.211.026.229
Endesa Chile (pesos/acción)	902,39	710,36	809,57	863,29	17,62	1.275.190.243
NYSE						
Enersis (USD/ADR)	22,86	12,96	17,14	22,86	79,43	164.878.510
Endesa Chile (USD/ADR)	51,11	34,14	43,85	50,27	50,10	38.225.245

04. GENERACIÓN DE RIQUEZA EN 2009

La actividad de ENDESA, como productora y suministradora de energía eléctrica, es fundamental para el desarrollo económico y social. La Compañía colabora con los entornos donde opera para dotarlos de infraestructuras de producción y distribución de energía, equilibradas, diversificadas, eficientes y respetuosas con el medio ambiente.

A través de su actividad, ENDESA contribuye a la generación de riqueza de forma directa e indirecta a través de: la creación de empleo directo, las inversiones de I+D+i, el pago de impuestos, rentabilidad para los accionistas, los contratos a proveedores y contratistas, y las acciones sociales en beneficio en la comunidad donde opera.

Generación de riqueza			
Millones de euros	2007**	2008***	2009
Valor Económico Directo Generado	18.849	27.803	25.692
Valor Económico Distribuido	15.605	24.282	21.652
Dividendos	1.917	6.243 (1)	1.088 (2)
Costes operativos y otros gastos de explotación	10.277	14.327	16.476
Gastos de personal	1.593	1.693	1.994
Impuestos y tributos*	985	1.204	1.375
Inversiones en desarrollo social	36	35	39
Gastos financieros	797	802	682
Valor Económico Retenido	3.244	3.521	5.596

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

** Las cifras correspondientes a 2006 difieren de las contenidas en el Informe de Sostenibilidad 2006 debido a la aplicación de la MIIF -5 (activos no corrientes mantenidos para la venta), según se explica en las notas 3.J y 28 de las Cuentas Anuales Consolidadas del ejercicio 2007.

*** Según se indica en la nota 2 de la Memoria Consolidada, en el ejercicio 2008 ENDESA ha cambiado el criterio contable de registro de participaciones con control conjunto pasando del método de participación a la integración proporcional. Los datos del ejercicio 2007 han sido adaptados para permitir la comparabilidad.

(1) El dividendo a cuenta del ejercicio 2008 aprobado por el Consejo de Administración de Endesa, S.A., de fecha 20 de febrero de 2009 ascendió a 5,887 euros brutos por acción, lo que representó un importe total de 6.243 millones de euros que fue pagado el 16 de marzo de 2009.

(2) El Consejo de Administración en su reunión de 22 de febrero de 2010 acordó proponer a la Junta General de Accionistas la distribución de un dividendo correspondiente al ejercicio 2009 de 1,028 euros brutos por acción, lo que supone un desembolso total de 1.088 millones de euros.



Compromiso con la
protección del entorno

ENDESA aspira a ser una empresa “excelente” en la gestión ambiental, preocupada por los impactos ambientales y por la preservación del entorno en las comunidades en las que tiene presencia. La cultura corporativa de la Compañía se caracteriza por una sensibilidad ambiental común a todos sus procesos, sistemas y personas.

100% de distribución de electricidad certificada en el mundo

93,37% de la energía producida certificada con la ISO 14001

83,1% de reducción de emisiones de SO₂ en España y Portugal desde 2007

Constituido el **Comité de Biodiversidad** en Latinoamérica

Por ello, ENDESA, en 2009, ha mantenido su firme Compromiso con el Medio Ambiente realizando sus actividades de forma respetuosa con el entorno, avanzando en la implantación y certificación de los sistemas de gestión ambiental y apostando por la conservación de la biodiversidad. Asimismo, la Compañía ha continuado realizando una importante tarea de transparencia en la información, formación y divulgación ambiental.

Acciones destacadas en 2009

Desarrollo de gran parte de la estructura del Programa Estratégico de Conservación de la Biodiversidad.

Constitución del Comité de Biodiversidad en Latinoamérica para la puesta en marcha y desarrollo de la estrategia de conservación de la Biodiversidad en la región.

Obtención del certificado ISO 14001 de la central de ciclo combinado Tahaddart (Tanger), participada en un 32 por ciento por ENDESA, convirtiéndose en la primera central eléctrica certificada internacionalmente en Marruecos.

Finalización del plan de actuaciones medioambientales para reducir las emisiones de gases en sus centrales térmicas en España.

En 2010 nos proponemos

Realización de acciones para mejorar la gestión integral del agua.

Puesta en marcha de la metodología y programas de gestión para alcanzar el equilibrio entre riesgos asumibles y costes de inversión.

Avanzar en los sistemas de gestión ambiental con la ampliación del perímetro de certificación a las instalaciones.

Limitar el impacto para ENDESA de la regulación sobre emisiones. Elaboración de protocolos de medida.

Realización de acciones encaminadas a la gestión de la conservación de la biodiversidad.

Principales magnitudes

Porcentaje de centrales de producción hidráulica, nuclear, terminales portuarias, explotaciones mineras e instalaciones de distribución certificadas según ISO14001.	100%
Porcentaje de reducción de pasivos ambientales en Chile.	12,5%
Porcentaje de reducción de emisiones de SO ₂ , NO _x y partículas en las centrales térmicas de ENDESA en los tres últimos años.	78,8% SO ₂
	21,8% NO _x
	55,5% partículas
Porcentaje de reducción de emisiones de SO ₂ , NO _x y partículas en las centrales térmicas en España en los tres últimos años.	83,1% SO ₂
	20,61% NO _x
	55,5% partículas
Hectáreas restauradas en los terrenos de las minas de ENDESA en 2009.	257,11 ha

Cumplimos nuestras metas	
RETOS 2009	ACCIONES REALIZADAS
Definición y tipificación de emisiones a controlar y desarrollo de programas de control y medida.	<ul style="list-style-type: none"> • Concluye el Plan de Actuaciones Medioambientales para reducir las emisiones de gases de sus centrales térmicas en España. • Reducción del 78,8 por ciento de emisiones de SO₂, 21,8 por ciento de NO_x y del 55,5 por ciento en el caso de partículas, en los últimos tres años. • En Latinoamérica, implantación de la metodología europea para el control de las emisiones de CO₂ en las centrales térmicas. • Elaboración del Informe Anual de las Emisiones a la Atmósfera de las centrales térmicas de Endesa Chile.
Incorporación de criterios de conservación de la biodiversidad en los procedimientos de operación.	<ul style="list-style-type: none"> • Creación del Comité de Biodiversidad de Latinoamérica. Las primeras tareas del Comité son: <ul style="list-style-type: none"> — El inventario de las actuaciones en biodiversidad que se ejecutan en la actualidad. — La recopilación de la normativa, políticas y planes de cada país sobre conservación de la biodiversidad y materias afines. — La identificación de concursos sobre el tema donde potencialmente puedan participar los proyectos desarrollados por las empresas que conforman el Comité.
Desarrollo del programa estratégico de conservación de la biodiversidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo del Programa para la Conservación de la Biodiversidad para consolidar una cultura interna, poner en valor el patrimonio de nuestros activos e integrar la cultura en todas las actividades de la empresa. • Fundación San Ignacio del Huinay en Chile: <ul style="list-style-type: none"> — Desarrollo de la protección e investigación en los fiordos. — Publicación del libro guía Fauna Bentónica de la Patagonia Chilena. — Segunda expedición científica a los lagos patagónicos. • En España: <ul style="list-style-type: none"> — Limpieza y retirada de residuos, restauración del vallado perimetral y acondicionamiento de accesos de la Laguna de Sineu (Mallorca). — "Proyecto de Mejora Ambiental de la finca Cortijo de La Torre" en la ensenada de Bolonia, Tarifa (Cádiz). • Firma de convenios con diferentes entidades.
Revisión de la contabilidad ambiental.	<ul style="list-style-type: none"> • Inversiones ambientales acumuladas y gastos ambientales de ENDESA: 1.920 y 70,29 millones de euros, respectivamente. • Las inversiones y gastos ambientales se derivan fundamentalmente de actividades de protección del entorno, sistemas de gestión ambiental, mejoras de las instalaciones, regeneración de espacios de alto valor ecológico y compra de certificados de carbono.
Desarrollo de una herramienta informática corporativa para la integración y el tratamiento de los datos e indicadores ambientales.	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de vigilancia exhaustivo de todas sus emisiones, para controlar las características y volúmenes emitidos. • Cumplimiento con los parámetros exigidos por la normativa, implantación de tecnologías que las minimizan, y diseño de medidas correctoras de los impactos generados. • Finalización del Plan de Actuaciones Medioambientales para reducir las emisiones de gases de las centrales térmicas en España.
Revisión de foros de pertenencia y de premios y reconocimientos en materia de Responsabilidad Corporativa.	<ul style="list-style-type: none"> • Presencia en los foros más relevantes. Cuatro premios y reconocimientos en materia ambiental de Responsabilidad Corporativa.
Puesta en valor de la conservación del patrimonio natural de nuestros activos.	<p>A través de Endesa Entornos Naturales se llevan a cabo y coordinan actuaciones de conservación y protección del entorno, generando actuaciones avanzadas en materia de biodiversidad, entre ellas destacan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Compensación de las Emisiones de CO₂. • Firma de convenios con diferentes organismos.
Mejora de la gestión integral del uso de los embalses.	<ul style="list-style-type: none"> • Caracterización de los embalses en base a tres aspectos: calidad del agua, de uso y ecología. • Estudio por Endesa Chile con resultados del estado trófico de los embalses de cordillera Ralco y Pangue.
Análisis de la nueva normativa.	<ul style="list-style-type: none"> • Recopilación de las diferentes normativas que aplican en los países en relación con la eliminación de tramos secos en ríos.

01. LA RESPUESTA DE ENDESA A LOS RETOS AMBIENTALES

ENDESA está comprometida con la mejora de la eficiencia energética, con un uso racional de los recursos naturales y con la minimización de los residuos, las emisiones contaminantes, los vertidos y otros impactos ambientales.

Este comportamiento ambiental, basado en la mejora continua, deriva de unos principios básicos de sostenibilidad que guían la toma de decisiones y las actuaciones de ENDESA.

Durante los últimos años, diversos factores sitúan al medio ambiente como una prioridad para ENDESA. Por un lado, la protección del entorno se ha convertido en uno de los aspectos más valorados por la opinión pública en relación al comportamiento de las compañías energéticas. Paralelamente, se ha ampliado la normativa ambiental y entre las empresas del sector se ha generalizado la implantación estandarizada de sistemas de gestión ambiental y su certificación.

Con el fin de conseguir minimizar el impacto ambiental de la Compañía, lograr su plena aceptación social y situarla como un referente en la preservación del entorno, ENDESA ha apostado por una gran transparencia en este ámbito y por avanzar de la mano de sus grupos de interés. Esta apuesta queda reflejada en su Política de Medio Ambiente, la cual, guía todas las actuaciones de la empresa en este ámbito.

POLÍTICA MEDIOAMBIENTAL DE ENDESA

ENDESA considera la excelencia medioambiental como un valor fundamental de su cultura empresarial. Por ello, realiza sus actividades de manera respetuosa con el medio ambiente y conforme a los principios del desarrollo sostenible, y está firmemente comprometida con la conservación y el uso eficiente de los recursos que emplea.

En el cumplimiento de sus compromisos medioambientales, ENDESA aplica los siguientes principios básicos, que constituyen los fundamentos de su política medioambiental:

- Integrar la gestión ambiental 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.
- Utilizar racionalmente los recursos y minimizar los impactos ambientales, así como la generación de residuos, emisiones y vertidos, mediante la aplicación de programas de mejora continua y el establecimiento de objetivos y metas medioambientales, haciendo que las instalaciones y actividades de ENDESA sean cada día más respetuosas con el entorno.
- Mantener en todos sus centros un control permanente del cumplimiento de la legislación vigente y revisar de manera periódica el comportamiento medioambiental y la seguridad de sus instalaciones, comunicando los resultados obtenidos.
- Conservar el entorno natural de sus instalaciones mediante la adopción de medidas para proteger las especies de fauna y flora y sus hábitats.
- Aplicar en sus instalaciones las tecnologías más limpias y eficaces disponibles, económicamente viables, y potenciar la investigación tecnológica y el desarrollo de las energías renovables.
- 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.
- Requerir a sus contratistas y proveedores la implantación de políticas medioambientales basadas en estos mismos principios.
- Fomentar entre sus clientes, y en la sociedad en general, el ahorro energético y el uso racional y equilibrado de las diversas fuentes de energía.

La respuesta de la Compañía a los grandes retos ambientales se plasma en los programas y acciones recogidos en el Plan de Medio Ambiente 2008-2012, con el que ENDESA quiere impulsar un nuevo modelo energético, global y sostenible.

El Plan de Medio Ambiente 2008-2012 de ENDESA responde a la necesidad de planificar, desarrollar y dar respuesta a los objetivos estratégicos que, en materia ambiental, están definidos en el Plan Estratégico de Sostenibilidad 2008-2012 (PES 2008-2012).

01.1. EL PLAN DE MEDIO AMBIENTE 2008-2012 DE ENDESA

El Plan de Medio Ambiente 2008-2012 de ENDESA presenta los objetivos, programas y acciones incluidos en el PES 2008-2012 y continúa profundizando en los logros del Plan Estratégico de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible 2003-2007 (PEMADS), desarrollando, por tanto, los principios de la Política de Medio Ambiente de la Compañía.

El Plan está sustentado en tres ejes principales. La lucha contra el cambio climático, uno de los principales retos destacados en el PES 2008-2012 debido a su especial relevancia e implicaciones para el negocio. La búsqueda de la excelencia en la gestión ambiental, que desarrolla a su vez tres ejes esenciales: la gestión integral del agua, los riesgos y pasivos medioambientales y la gestión ambiental avanzada. Y el tercer eje se centra en la gestión de la conservación de la Biodiversidad.

Ejes estratégicos y sus programas de actuación:

Lucha contra el cambio climático*, desarrollada a través de cinco objetivos estratégicos:

1. Participación activa en el desarrollo de las energías renovables.
2. Liderazgo de nuevos desarrollos tecnológicos que conduzcan a menores emisiones de CO₂ y al cambio del modelo energético.
3. Desarrollo de las oportunidades relacionadas con la eficiencia energética y la cogeneración.
4. Liderazgo en el desarrollo del modelo de transporte sostenible, basado en el vehículo eléctrico.
5. Desarrollo de una cartera de Mecanismos de Desarrollo Limpio (MDL).

Búsqueda de la excelencia en la gestión medioambiental, desarrollada a través de tres objetivos estratégicos:

1. **Gestión integral del agua.** Para ello, se desarrollan varios programas de trabajo:
 - Mejora de la eficiencia en su uso y preservación de su calidad en los procesos.
 - Tratamiento de aguas residuales y control efectivo de los vertidos en todas las instalaciones, incluyendo su minimización.
 - Eliminación de tramos secos en ríos, con programas de mantenimiento de caudales mínimos.
 - Gestión integral de embalses, mediante la caracterización de la calidad de sus aguas y la aplicación de medidas correctivas, en su caso, para mejorar las condiciones físicas, ecológicas y de uso.

* La información sobre las actuaciones de ENDESA contra el cambio climático se encuentra desarrollada en el capítulo de cambio climático.

2. **Gestión de riesgos y pasivos medioambientales**, a través de acciones como:
- Tipificación de todas las instalaciones en función de los riesgos y de los pasivos ambientales que contengan.
 - Evaluación de riesgos implantando la metodología desarrollada durante el año 2009.
 - Gestión de riesgos, aplicando medidas correctivas a aquellos evaluados como críticos y eliminación de los pasivos medioambientales seleccionados.
3. **Gestión ambiental avanzada**. Para alcanzar este objetivo, se establecen las siguientes actuaciones:
- Programa de certificaciones ISO 14001 y EMAS y profundizar en la calidad de la gestión ambiental y minimización del impacto ambiental.
 - Sistemas integrados: Medio Ambiente, Calidad y Seguridad, así como la Prevención de Riesgos.
 - Desarrollo de una metodología para la evaluación de nuevos proyectos aplicando criterios de sostenibilidad.
 - Programa de Contabilidad Ambiental.
 - Extensión de la gestión ambiental excelente a contratistas y proveedores.
 - Gestión de los expedientes sancionadores en cada una de las empresas.
 - Mejora del Reporting medioambiental.
4. **Gestión de la conservación de la biodiversidad**. Dentro de este objetivo estratégico existen tres programas de trabajo:
- Incorporación de los criterios de conservación de la biodiversidad en la explotación de las instalaciones.
 - La biodiversidad como factor de decisión en la operación y en gestión del patrimonio, implantando programas de actuación que eviten riesgos en este campo.
 - Desarrollo del Programa Estratégico de Conservación de la Biodiversidad con aplicación en todas las instalaciones y empresas de ENDESA.

Las siguientes páginas profundizan sobre los logros alcanzados en relación a estos objetivos estratégicos y las principales actuaciones realizadas en 2009.

Los objetivos impulsados desde el Plan Estratégico de Sostenibilidad 2008-2012 y la Política Medioambiental son las principales guías de ENDESA para el desarrollo de un negocio responsable, eficiente y competitivo.

02. UN IMPORTANTE ESFUERZO INVERSOR

Para alcanzar la excelencia en materia de gestión ambiental, ENDESA realiza un importante esfuerzo económico. En 2009, las inversiones ambientales acumuladas y gastos ambientales alcanzaron los 1.920 millones de euros y los 70,29 millones de euros, respectivamente, unas cifras que superan a las del año anterior y que mantienen la magnitud de ejercicios anteriores.

762 mill. €
 en inversiones en 2009

Evolución de la inversión acumulada en activos medioambientales (millones de euros)

2007	2008	2009
1.482	1.158	1.920

Evolución de los gastos en activos medioambientales (millones de euros)

2007	2008	2009
109	62	70

El esfuerzo inversor de la Compañía se ha centrado principalmente en el desarrollo de infraestructuras de gestión de residuos, reducción de impactos visuales de sus instalaciones, mejoras ambientales en la calidad del servicio, reducción de las pérdidas internas derivadas de la transformación y distribución de la electricidad, y compra de certificados de carbono.

Los gastos ambientales se derivan fundamentalmente de actividades de protección del entorno, regeneración de espacios de alto valor ecológico (escombreras y reforestación), estudios medioambientales, implantación de sistemas de gestión ambiental, gestión de residuos, emisiones y vertidos industriales.

03. GESTIÓN DE RIESGOS Y PASIVOS AMBIENTALES

El equilibrio entre los riesgos asumibles y los costes de inversión es el principio que guía la gestión de riesgos y pasivos ambientales en ENDESA. En el marco de su Plan de Medio Ambiente, la Compañía evalúa de manera pormenorizada los riesgos ambientales de sus instalaciones e impulsa programas orientados a gestionar los riesgos medioambientales críticos y a eliminar los pasivos medioambientales.

Durante 2009, se ha integrado la tipificación de las instalaciones de ENDESA, tanto en España como en Latinoamérica, dentro del Programa de Riesgos de Enel.

03.1. AUTORIZACIONES AMBIENTALES INTEGRADAS Y ESTUDIOS DE IMPACTO AMBIENTAL

03.1.1. España

En España, ENDESA ha obtenido cinco Declaraciones de Impacto Ambiental (DIA) en 2009 y seis Autorizaciones Ambientales Integradas (AAI) definitivas y una provisional. Las AAI son tramitadas por las Comunidades Autónomas y sustituyen en España a los anteriores requisitos medioambientales, aglutinando el conjunto de autorizaciones de carácter ambiental exigibles.

Asimismo, se han iniciado seis expedientes de Evaluación de Impacto Ambiental (documentos iniciales y ambientales); se han realizado nueve Estudios de Impacto Ambiental (EIA), de los que se han entregado para su tramitación administrativa cinco, y se han entregado cinco nuevas solicitudes de AAI a las administraciones.

Por otra parte, se han realizado nueve memorias de modificación no sustancial de autorizaciones ambientales para diferentes centrales debido a proyectos de modificaciones de las instalaciones, así como 27 estudios sobre temas como el impacto y autorizaciones ambientales en tramitación, modelizaciones atmosféricas y de vertidos, etc.

Finalmente, se han entregado varios proyectos relativos a vertederos de residuos no peligrosos de las centrales térmicas y se ha procedido a la caracterización ambiental de los suelos de la antigua central térmica de Málaga.

Tipificación de las instalaciones integrada en el Programa de Riesgos de Enel

03.1.2. Latinoamérica

Endesa Chile realiza Estudios de Impacto Ambiental (EIA) para todas las centrales construidas desde la década pasada. Dichos estudios definen la gestión ambiental que ha de realizarse durante las etapas de construcción, planificación, operación y abandono de las instalaciones, respetando de manera estricta la normativa ambiental aplicable para cada región en la que opera. Durante 2009 se ejecutaron las medidas contempladas en los estudios para compensar, mitigar, minimizar o evitar los impactos negativos en cada uno de los proyectos de centrales generadoras y sistemas asociados en procesos de construcción. También, se verificó el cumplimiento de todas las condiciones establecidas por la autoridad ambiental en los permisos otorgados para la construcción de las centrales y nuevos sistemas asociados, a través de diez inspecciones internas, lo que explica que no se recibieran infracciones u observaciones hacia la Compañía en este sentido.

Los impactos ambientales motivados por el transporte se controlan a través de estudios específicos y del aval de las Secretarías Regionales Ministeriales (Seremi) de Transportes, quienes supervisan los EIA. Con la intención de mantener un control riguroso de los impactos ambientales en las instalaciones en funcionamiento, se han efectuado en 2009 dos actuaciones:

- Procedimientos para la identificación, evaluación y seguimiento de los impactos ambientales inherentes a la operación de las centrales, establecidos por los sistemas de gestión ambiental, implementados y certificados en la Norma ISO 14001.
- Planes de seguimiento de los compromisos ambientales establecidos por el permiso ambiental del proyecto, previo a la construcción.

A modo de ejemplo, la central hidroeléctrica Ralco (Chile) continuó por undécimo año con la auditoría externa de los compromisos ambientales particulares asumidos ante la autoridad.

En lo que respecta a otros estudios, se ha llevado a cabo una investigación que permitirá sentar las bases para la medición de las emisiones de metano en los embalses de Endesa Chile. También se ha generado una metodología para determinar la huella de carbono de las centrales Bocamina y Rapel, como plan piloto.

En el ámbito de Chilectra, se desarrolló una Declaración de Impacto Ambiental para el proyecto "Refuerzo de líneas 110 kV San Cristóbal, Tap Recoleta y El Salto", que motivó también un estudio de material particulado y gases. También se realizaron estudios de campos eléctrico y magnético e interferencia de radio.

En Colombia, se ha remitido a las autoridades correspondientes el Plan de Gestión Ambiental para la operación y el mantenimiento de las líneas de Alta Tensión. Asimismo, la Autoridad Ambiental aprobó el Concepto Ambiental del Plan de Implantación de la Obra Subestación Florida.

Autorizaciones ambientales integradas y estudios de impacto ambiental

España	Declaraciones de Impacto Ambiental	CC Compostilla
		CC La Pereda
		CD Ceuta ampliación con TG 12 y GD 13
		CD Las Salinas ampliación con GDs 10 y 11
		CD Punta Grande ampliación con GDs 11, 12 y 13
	Autorizaciones Ambientales Integradas	CC Compostilla
		CD Ceuta ampliación con TG 12 y GD 13
		CD Las Salinas hasta GD 9
		CT Candelaria
		CT Jinámar
		TGs Arona
	Expedientes de Evaluación de Impacto Ambiental	CD El Palmar (provisional)
		TG 15 MW y GD 16 de la CD Los Ginchos
		LAT CC Escatrón
		LAT CC Ledesma
		Toma agua CC Ledesma
	Estudios de impacto ambiental entregados para su tramitación administrativa	GD 15 de CD Melilla
		Gasoducto CC Puerto de Gijón
		CC III CT Barranco de Tirajana
		TG Barranco de Guerepe (Fuerteventura)
		GDs 16 y 17 CD Llanos Blancos
		TGs 6B, 7, 8 y CDE Ibiza
		TG Distribuida Alcalá de Guadaira
		CT Barranco de Tirajana ampliación con CC III
		TG Barranco de Guerepe
		Ampliación con TGs de la CDE Ibiza
	Ampliación CD Las Salinas con GDs 10 y 11	
Solicitudes de AAI entregadas a la administración	TG Alcalá de Guadaira	
	CD Los Guinchos	
	CT Cas Tresorer	
	CT Son Reus	
	CDE Ibiza (2)	
	CD Melilla (2)	
Memorias de modificación no sustancial de autorizaciones ambientales	CD Ceuta (2)	
	Documento constructivo y de clausura del depósito de Valdeserrana (CT Teruel)	
	Proyecto de adecuación del vertedero de la CT Alcudia	
	Proyecto de sellado y adecuación ambiental CT Compostilla	
	Definición técnica y ambiental y adecuación del depósito de RnP de la CT Litoral Almería	
Proyectos de vertederos de residuos no peligrosos	Antigua CT de Málaga	
	Caracterización de suelos	
Colombia	Estudios de impacto ambiental	CHQuimbo
		Galería prospección CH Neltume
Chile	Estudios de impacto ambiental	Ampliación S/E Bocamina
		Ampliación vertedero cenizas CT Bocamina
		MCH Piruquina
		CT Punta Alcalde
		CT Great Island
Irlanda	Estudios de impacto ambiental	CT Tarbet

CC: Ciclo Combinado. CT: Central Térmica. CD: Central Diésel. CH: Central Hidráulica. MCH: Minicentral Hidráulica. TG: Turbina de Gas. GD: Grupo Diésel.

03.2. INCIDENTES AMBIENTALES

La preocupación medioambiental de ENDESA le mueve a ir más allá de la legislación en materia de protección del entorno, como lo demuestran las actuaciones que recoge esta memoria. No obstante y a pesar de estos esfuerzos, durante 2009 se han registrado algunos incidentes.

03.2.1. España

Existen tres procedimientos judiciales en curso de valor superior a dos millones de euros contra Endesa Distribución Eléctrica, S.L. de los que pudiera resultar probable la obligación de atender diversas reclamaciones (daños y perjuicios derivados de incendios forestales en Cataluña), cuyo importe global ascendería a 44 millones de euros.

Por otra parte, la Generalitat de Cataluña impuso una sanción de 10 millones de euros en expediente sancionador a dicha sociedad por los incidentes en el suministro producidos en Barcelona en 2007. Dicha sanción ha sido recurrida con solicitud de suspensión, suspensión que ha sido aceptada por el TSJ de Cataluña.

Asimismo, el Ministro de Industria, Turismo y Comercio ha impuesto cuatro sanciones por valor acumulado de 15 millones de euros a Endesa Generación, S.A., como explotador responsable de la central nuclear Ascó I, en relación con la liberación de partículas radiactivas en dicha central, por la comisión de cuatro infracciones graves. Tal Orden ha sido recurrida ante la Audiencia Nacional. Simultáneamente, el Director General de Política Energética y Minas impuso dos sanciones por valor acumulado de 90.000 euros por infracciones leves derivadas de los mismos incidentes, sanciones que han sido recurridas en alzada, encontrándose en la actualidad dicho recurso pendiente de resolución.

03.2.2. Latinoamérica

Chile

Endesa Chile, en un marco de mejora continua, actúa de manera inmediata ante las contingencias ambientales, aplicando medidas de mitigación. Adicionalmente, registra los incidentes ambientales con el objetivo de establecer procesos posteriores de investigación y análisis de los mismos, los que permiten generar acciones que minimizan el riesgo de ocurrencia a futuro. Durante 2009, se registraron dos multas de carácter ambiental a las centrales termoeléctricas de Bocamina y Taltal. La primera fue multada por emisión de material particulado en suspensión e incumplimiento del nivel de ruido máximo en horario nocturno. La sentencia correspondió a una multa de 5.200 euros. Por su parte, la de Taltal fue multada por encontrarse la planta de tratamiento de aguas residuales fuera de funcionamiento. La sentencia correspondió a una multa también de 5.200 euros.

En Chile, la central termoeléctrica de San Isidro registró dos incidentes ambientales: por una parte, la fosa del estanque de petróleo diésel de 1.500 m³, que recibía drenajes del lavado de filtros y aguas lluvias, se rebasó, contaminando una superficie de suelo de aproximadamente 1 m²; por otro lado, se rasgó una bolsa con elementos contaminados mientras se realizaban tareas de mantenimiento, lo que provocó un derrame de aceite en el suelo. En la central térmica de Huasco se registró un derrame de 50 litros de petróleo, como consecuencia de una fuga desde una cámara de paso en el tanque de almacenamiento.

Finalmente, en la central térmica Sauzal se produjo la rotura de un intercambiador de calor que provocó un derrame de 2.000 litros de aceite, presumiblemente gradual, en la descarga de la central y la contaminación con agua del aceite de la cuba del transformador.

Colombia

En Colombia (Codensa), ocurrieron tres emergencias en las subestaciones de potencia San Mateo, Muzó y La Paz que ocasionaron derrames de aceite sobre la grava. El incidente, oportunamente controlado por el área de mantenimiento de subestaciones, no generó contaminación del suelo natural o el agua y los materiales impregnados en aceite fueron eliminados en centros autorizados.

Los Administradores de ENDESA consideran que las provisiones registradas en el Balance de Situación Consolidado adjunto cubren adecuadamente los riesgos por los litigios, arbitrajes y demás operaciones descritas, por lo que no esperan que de los mismos se desprendan pasivos adicionales a los registrados.

Dadas las características de los riesgos que cubren estas provisiones, no es posible determinar un calendario razonable de fechas de pago si, en su caso, las hubiese.

03.3. RESOLUCIÓN DE PASIVOS AMBIENTALES

En el ejercicio 2009 se redujo un 12,5 por ciento (equivalente a dos pasivos) los 16 pasivos ambientales remanentes en centrales de Chile, lo que se consiguió solucionando aspectos relacionados con la construcción de cubetas para transformadores de potencia y la eliminación de combustibles contaminados con plomo.

A finales de año quedaron identificados 67 pasivos a resolver, considerando la nueva definición de pasivo ambiental, que incluye los pasivos que se generan durante la operación de las centrales. Este nuevo universo se aplica a instalaciones en Argentina, Chile y Perú.

12,5%
de reducción
de pasivos ambientales
en Chile

¿Qué es un pasivo ambiental?

Un pasivo ambiental es una deuda de un proyecto con el ambiente o, en la etapa de operación, son aquellos equipos, componentes o materiales que, por razones ambientales, no son admisibles actualmente en la generación eléctrica de las instalaciones.

Los pasivos ambientales deben ser resueltos, por eso se codifican para su correcta identificación y clasifican según grado de importancia relativa en mayor, media o menor.

04. GESTIÓN Y REDUCCIÓN DE RESIDUOS

ENDESA dispone de sistemas de gestión y reducción de residuos, que son revisados continuamente con el fin de identificar e impulsar mejoras.

Los principales residuos que se generan en la actividad de ENDESA son:

- **Yesos, cenizas y escorias** en las unidades de producción térmica y en las instalaciones de carbón, de las cuales una cantidad importante se vende como subproducto o es reutilizada por la propia instalación.

- **Residuos de los embalses** asociados a las centrales hidroeléctricas, formados por los sedimentos ocasionados por la disminución de la velocidad y caudal del río y que 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 al efecto y ubicadas en El Cabril.
- **Residuos generados en la actividad de distribución**, como transformadores, baterías contaminadas con aceite/PCB y aceite mineral procedente de las subestaciones y otros residuos no peligrosos como chatarra y cartón.
- **Residuos asociados a la minería.**

Medidas aplicadas para la reducción de residuos

Las medidas aplicadas para la reducción de residuos se centran en los envases, la reutilización de aceites usados, la sustitución de baterías y pilas por otras que tienen mayor vida útil o son recargables, la retirada de transformadores con PCB (policlorobifenilos), la progresiva retirada de los componentes con amianto, la valorización de residuos inertes y el tratamiento para la reutilización de disolventes de limpieza.

Durante el ejercicio se ha continuado con el programa de eliminación de los transformadores contaminados con más de 500 ppm de PCB, de acuerdo con los porcentajes establecidos en el Real Decreto 228/2006. También se han eliminado en Endesa Distribución Eléctrica una gran cantidad de transformadores contaminados entre 50 y 500 ppm de PCB, por haber llegado al final de su vida útil o porque siendo necesario su desmontaje, por cambio de tensión, potencia o cualquier otro motivo, se ha decidido proceder a su destrucción, esta última cantidad supone un porcentaje próximo al 8 por ciento del total inventariado de ese grado de contaminación.

Residuos de ENDESA en 2009 (toneladas)

	Residuos peligrosos (RP)	Residuos no peligrosos (RnP)
España y Portugal		
Unidades de Producción Térmica (UPT)	8.218,72	78.024,40
Unidades de Producción Hidráulica (UPH)	242,09	1.452,49
Minería	310,05	1.359,77
Nuclear	519,35	2.815,59
Renovables	132,08	7.995,82
Distribución	4.865,13	115.842,08
Latinoamérica		
Unidades de Producción Térmica (UPT)	867,31	1.985,26
Unidades de Producción Hidráulica (UPH)	396,19	2.384,95
Renovables	1,30	1,18
Distribución	1.195,26	75.131,31
Resto países		
Unidades de Producción Térmica (UPT)	850,16	405,85

04.1. VALORIZACIÓN DE CENIZAS Y ESCORIAS RESIDUALES

ENDESA valoriza las cenizas y escorias residuales generadas en sus plantas de combustión de carbón, que se encuentran principalmente en la Península Ibérica, como materia prima para otros usos industriales.

Producción y gestión de cenizas, escorias y yesos en las centrales térmicas de carbón de ENDESA (España y Portugal)

	2007	2008	2009
Cenizas (t/año)			
Producido	2.833.624	1.911.279	1.207.449
Valorización	2.033.646	1.654.192	947.889
Restauración	722.942	90.256	27.387
Vertedero	64.679	166.831	232.174
Escorias (t/año)			
Producido	481.640	321.848	143.624
Valorización	55.318	14.880	7.708
Restauración	99.142	2.791	1.030
Vertedero	317.881	304.177	134.886
Yesos (t/año)			
Producido	827.076	1.133.493	769.896
Valorización	1.073	8.773	48.990
Restauración	0	0	0
Vertedero	826.003	1.124.720	720.907

Producción y gestión de cenizas, escorias y yesos en las centrales térmicas de carbón de ENDESA en Latinoamérica

	2007	2008	2009
Producido kt/ año	158,1	105,1	66,6

93,37%
de la energía producida
certificada con
ISO 14001

05. CERTIFICACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL

ENDESA ha continuado en 2009 avanzando en la implantación y certificación de sistemas de gestión ambiental, según la norma internacional ISO 14001 y el reglamento Europeo EMAS, en las instalaciones de sus principales áreas y países donde está presente.

05.1. ESPAÑA Y PORTUGAL

05.1.1. Generación

A finales de año, en el negocio de generación, Endesa España y Portugal poseía el 80,63 por ciento de la potencia térmica instalada certificada según la norma ISO 14001. Todas las centrales de producción hidráulica, nuclear, terminales portuarias, explotaciones mineras e instalaciones de distribución están certificadas al 100 por cien por esta misma norma. Asimismo, durante el año, se han registrado en EMAS la UPT de Almería y la central térmica de ciclo combinado Cristóbal Colón (ambas ya certificadas por ISO 14001).

Al término del año, el 93,37 por ciento de la energía producida por la Compañía en todo el mundo estaba certificada según la norma ISO 14001. De este porcentaje, el 88,91 por ciento corresponde a las instalaciones de ENDESA en España y Portugal, el 99,8 por ciento corresponde a los países de Latinoamérica y el 40,49 por ciento corresponde al negocio Europa.

Siguiendo su política de certificación del sistema de gestión ambiental y posterior registro en EMAS de todas las instalaciones nuevas, durante 2009, se ha implantado el Sistema de Gestión Ambiental en la UPT de Compostilla (León), que ha quedado así preparada para la certificación durante 2010; y se ha completado la fase I de inicio de certificación en la central térmica de ciclo combinado de As Pontes (A Coruña). Con estas dos incorporaciones, en los próximos años el 87 por ciento de la potencia térmica instalada estará certificada. Está previsto que estas dos centrales se registren en EMAS en 2010.

Energía producida certificada de ENDESA (%)

	2007	2008	2009
España y Portugal	89,18	85,5	88,91
Latinoamérica	94,20	99,7	99,83
Resto países	n.a.	n.a.	40,49
TOTAL	90,05	91,4	93,37

Potencia certificada de ENDESA (%)

	2008	2009
España y Portugal	76,47	85,03
Latinoamérica	100	97,08*
Resto países	n.a.	72,22
TOTAL	85,57	89,58

*Se ha puesto en marcha la CT Quintero que será certificada en 2010.

05.1.2. Minería

En el área de Minería, se ha ampliado el alcance de la certificación 14001 de la que ya disponía el Centro Minero de Andorra a la cantera de caliza y se ha iniciado la implantación de un sistema de gestión ambiental en el Centro Minero de Puertollano para su próxima certificación.

05.1.3. Distribución

ENDESA ha conseguido en 2009 el certificado correspondiente a Endesa Distribución Eléctrica en Andalucía y Extremadura, con lo que se finaliza la certificación en los cinco grandes territorios en los que ENDESA distribuye electricidad. De este modo, la Compañía tiene certificada el 100 por cien de la distribución de electricidad en España.

Durante el año se han llevado a cabo con éxito auditorias de revisión anual en Canarias, Aragón y Cataluña y Andalucía y Extremadura. También se ha realizado una auditoría extraordinaria en Aragón, con resultado positivo, conjuntamente con la de revisión, para comprobar el avance del Plan de Acciones Correctoras

comprometido para la obtención de la certificación. Finalmente, se ha llevado a cabo la auditoría para la renovación del certificado de Endesa Distribución Eléctrica en Baleares.

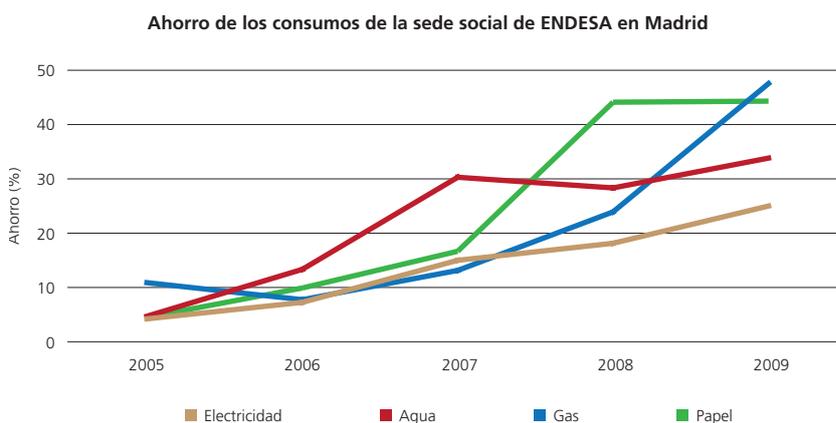
05.1.4. Endesa Cogeneración y Renovables (ECyR)

ECyR tiene certificado el sistema de gestión ambiental según norma UNE EN ISO 14001:2004 en la UTE Garraf (Barcelona), adherida también al Registro EMAS.

05.1.5. Sede Social de ENDESA

La sede social de ENDESA en Madrid también tiene implantado un sistema de gestión ambiental certificado desde su puesta en funcionamiento en 2004.

Durante el año 2009 se han llevado a cabo diferentes acciones orientadas a la reducción de consumos y la separación de residuos, que han permitido un ahorro del 8,47 por ciento en el consumo de electricidad, de un 7,87 por ciento en el consumo de agua, un 31,6 por ciento en el consumo de gas natural, un 0,48 por ciento en el de papel y una mejora en la segregación en origen del 20 por ciento respecto al momento de puesta en marcha de las medidas.



Entre las acciones realizadas en 2009 orientadas a la reducción de consumos y separación de residuos destacan:

- Sustitución de lámpara de 50 W halógenas por lámparas de bajo consumo de 11 W.
- Instalación de láminas de control solar en la quinta planta y una fachada del edificio.
- Ejecución de la programación de las UTA para climatización por *free-cooling* en mayores periodos.
- Campañas de formación y sensibilización para la segregación en origen de residuos.
- Incremento de la supervisión sobre los contratistas respecto al cumplimiento de sus obligaciones ambientales.
- Seguimiento continuo de la segregación de residuos en los distintos contenedores ubicados en todos los puntos del edificio.



Sede Social de ENDESA en Madrid.

Aenor certifica la buena calidad del aire en la Sede Social en Madrid

La Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) ha otorgado la certificación de Verificación de Inspección de Calidad Ambiental en Interiores, conforme a la UNE 171330-2:2009 Calidad Ambiental en interiores. Este certificado se refiere a la calidad del aire que se respira, en términos de limpieza y filtración (polvo, partículas en suspensión, microorganismos y alérgenos), la no presencia de gases nocivos, así como la humedad y temperatura.

05.2. LATINOAMÉRICA

ENDESA tiene prácticamente certificadas el 100 por cien de sus instalaciones en Latinoamérica con la ISO 14001. En el negocio de Generación, el porcentaje de potencia instalada certificada alcanza el 97,08 por ciento, mientras que en el de Distribución, el 100 por cien de las empresas distribuidoras disponen ya de la ISO 14001. Las instalaciones que están en proceso de certificación se encuentran en Chile, al tratarse de nuevos proyectos de generación.

05.3. RESTO PAÍSES

05.3.1. Endesa Irlanda

Las cuatro centrales térmicas que ENDESA ha adquirido en Irlanda en 2009 han sido sometidas a una exhaustiva *due diligence* medioambiental previa para evaluar la situación de sus instalaciones y de los terrenos en los que se encuentran.

Al término del año, el 99,21 por ciento de la energía producida por las centrales de ENDESA en Irlanda estaba certificada según la norma ISO 14001.

El 99,21 por ciento de la energía producida por las centrales de ENDESA en Irlanda estaba certificada, lo que supone un 80,52 por ciento de su potencia instalada bajo esta certificación.

La Compañía ha elaborado un Plan Director de Medio Ambiente que contempla el desarrollo de una serie de actividades relativas tanto a las centrales como a los procesos y organización de la filial.

Asimismo, ENDESA está trabajando en la autorización ambiental de dos nuevas centrales de ciclo combinado con el objetivo de que sean más eficientes y respetuosas con el medio ambiente y permitan una reducción global de emisiones de CO₂.

05.3.2. Marruecos

La central de ciclo combinado de Tahaddart (Tánger), participada en un 32 por ciento por ENDESA a través de la sociedad Energie Electrique de Tahaddart, ha superado satisfactoriamente el proceso de certificación según la norma ISO 14001, el cual se obtendrá oficialmente en marzo de 2010, lo que la convierte en la primera central eléctrica certificada internacionalmente en

1^a central eléctrica
certificada
en Marruecos

Los vertidos
de las centrales térmicas
se han reducido
un **8%** en 2009

Marruecos. Las instalaciones, ubicadas en un entorno natural protegido son ya una referencia en el país.

06. CONTROL DE VERTIDOS

ENDESA dispone de un conjunto de procedimientos para controlar y disminuir los vertidos al agua, así como para mejorar su calidad, principalmente mediante instalaciones de tratamiento de aguas residuales.

Durante 2009, se han elaborado los proyectos para el confinamiento en fosas sépticas estancas de los efluentes de aguas residuales de cuatro centrales hidráulicas y se han instalado depósitos de decantación adicionales en otras dos. No se ha producido ningún derrame significativo en instalaciones de la Compañía durante el año. Las descargas, en su mayoría procedentes de los sistemas de refrigeración de las centrales termoeléctricas, han sido principalmente de tipo industrial. Todas ellas han sido monitoreadas periódicamente y han cumplido los límites establecidos, de acuerdo con las leyes locales aplicables.

En 2009 se ha conseguido un 6 por ciento de reducción de vertidos, respecto a 2008 para el conjunto de las centrales de ENDESA. Para las centrales térmicas esta reducción fue de un 8 por ciento en 2009 respecto a 2008.

Vertidos industriales de ENDESA (Hm³)

	2008	2009
España y Portugal		
Térmicas convencionales	34,83	31,8
Térmicas de ciclo combinado	0,52	0,51
Nucleares	0,66	1,53
Latinoamérica		
Térmicas	3,45	3,24
Otros países		
Térmicas	n.a.	0,01

Sistema de
vigilancia
exhaustivo de todas
sus emisiones

07. CALIDAD DEL AIRE: EVOLUCIÓN DE EMISIONES CONTAMINANTES

ENDESA dispone de un sistema de vigilancia exhaustivo de todas sus emisiones, a fin de controlar las características y volúmenes emitidos. La Compañía cumple con los parámetros exigidos por la normativa aplicable, implanta tecnologías que las minimizan, y diseña medidas correctoras de los impactos generados.

07.1. ESPAÑA Y PORTUGAL

En 2009, ha finalizado el plan de actuaciones medioambientales para reducir las emisiones de gases de las centrales térmicas de ENDESA en España.

El resultado ha sido un gran avance respecto a la reducción de emisiones y partículas contaminantes. Gracias al plan, en los tres últimos años se ha alcanzado una reducción del 83,1 por ciento de emisiones de SO₂, del 20,61 por ciento de NO_x y del 55,5 por ciento en el caso de las partículas.



Central térmica Litoral. Almería

ENDESA finaliza el plan de actuaciones medioambientales para reducir las emisiones de gases en sus centrales térmicas en España y Portugal

El plan de actuaciones medioambientales para reducir las emisiones de gases de las centrales térmicas de ENDESA en España ha supuesto una inversión total de 648 millones de euros y ha consistido básicamente en:

- Instalación de sistemas de desulfuración de gases para la reducción de emisiones de azufre.
- Instalación de sistemas de optimización de la combustión así como de nuevos quemadores para reducir las emisiones de óxidos de nitrógeno.
- Mejoras en los sistemas de filtración de las partículas sólidas.
- Adaptación de las instalaciones para poder consumir combustibles de mayor calidad y, de esta manera, disminuir las emisiones contaminantes.

El último proyecto emprendido han sido las obras de la planta de desulfuración del grupo I de la central térmica Litoral de Almería.

07.2. LATINOAMÉRICA

Endesa Latinoamérica ha continuado durante 2009 implantando la metodología europea para el control de las emisiones de CO₂ en las centrales térmicas, mucho más exigente que las actuales normativas locales, basada en la Decisión 589/2007 de la CE, fruto de su compromiso con la protección del entorno y yendo más allá de las exigencias legales.

Por otro lado, se ha revisado la aplicación de la Norma 19 de Endesa Chile que trata de las emisiones a la atmósfera en las instalaciones de generación térmica en todos los países latinoamericanos. Se trata de conseguir que la información sobre emisiones de contaminantes convencionales procedente de las centrales, tenga la calidad y precisión que requiere la Norma, al tiempo que sea comparable y homologable a la información corporativa en esta materia. Como consecuencia, se ha elaborado el Informe Anual de las Emisiones a la Atmósfera de las centrales térmicas de Endesa Chile, en Argentina, Chile, Brasil, Colombia y Perú.

En las instalaciones de Latinoamérica, en los tres últimos años se han reducido las emisiones de SO₂ en un 9,75 por ciento, un 66,6 por ciento en el caso de las partículas, mientras que las emisiones de NO_x se han incrementado ligeramente un 6,6 por ciento, debido al régimen de operación de las centrales y la calidad de los combustibles utilizados.

Gracias a las diferentes iniciativas desarrolladas en las instalaciones durante los tres últimos años, ENDESA en su conjunto ha alcanzado una reducción del 78,8 por ciento de emisiones de SO₂, del 21,8 por ciento de NO_x y del 55,5 por ciento en el caso de las partículas, en los tres últimos años.

Evolución de las emisiones específicas de SO₂, NO_x y partículas de ENDESA

España y Portugal	2007	2008	2009
SO ₂ (gSO ₂ /kWh)	5,29	1,11	0,89
NO _x (gNO _x /kWh)	1,94	1,57	1,54
Partículas (g partículas/kWh)	0,09	0,05	0,04
Latinoamérica			
SO ₂ (gSO ₂ /kWh)	0,41	0,46	0,37
NO _x (gNO _x /kWh)	0,3	0,36	0,32
Partículas (g partículas/kWh)	0,12	0,04	0,04
Resto países			
SO ₂ (gSO ₂ /kWh)	n.a.	n.a.	1,83
NO _x (gNO _x /kWh)	n.a.	n.a.	0,89
Partículas (g partículas/kWh)	n.a.	n.a.	0,18
Total ENDESA			
SO₂ (gSO₂/kWh)	3,11	0,85	0,66
NO_x (gNO_x/kWh)	1,24	1,09	0,97
Partículas (g partículas/kWh)	0,09	0,05	0,04

08. CONSERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

La política ambiental de ENDESA incluye entre sus principios y valores básicos, el de conservar el entorno natural de los territorios donde se encuentran sus instalaciones mediante la adopción de medidas para proteger las especies de fauna y flora y sus hábitats.

El Plan Estratégico de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible (PEMADS) 2003-2007 ya recogía entre sus programas corporativos el de la conservación de la Biodiversidad. Un programa que ha sido al mismo tiempo embrión y base sólida, del actual Programa Estratégico para la Conservación de la Biodiversidad, enmarcado en el Plan de Medio Ambiente 2008-2012 de ENDESA, y que se ha plasmado en valiosas actuaciones en materia de preservación de espacios y de especies naturales.

08.1. EL ENFOQUE DE ENDESA

No es posible transformar los recursos naturales en productos y servicios humanos, sin generar algún tipo y nivel de afectación en los ecosistemas naturales que los contienen. Bajo este axioma, tan sencillo como evidente, ENDESA ha afrontado en 2009 el segundo año de vigencia de su Programa Estratégico de Conservación de la Biodiversidad, continuando con su política proactiva en materia de minimización de residuos, emisiones, vertidos y demás impactos medioambientales sobre los recursos naturales, así como procurando fomentar el ahorro y el buen uso de los bienes y servicios que de dichos recursos se derivan, aspectos todos ellos clave para preservar la Biodiversidad. Sin embargo, ENDESA, sobre la base de su Programa Estratégico, ha explorado oportunidades y participado en iniciativas de preservación directa de la biodiversidad, tal y como se muestra en los siguientes apartados.

08.2. LA ESTRUCTURA DEL PROGRAMA ESTRATÉGICO DE CONSERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

El Programa Estratégico de Conservación de la Biodiversidad de ENDESA se estructura en una matriz de doble entrada formada por los ámbitos de actuación del Programa y por los componentes de Biodiversidad sobre los que se actúa.

Matriz del plan para la conservación de la biodiversidad		Componentes de la biodiversidad				
		Espacios		Especies		
		Gestión de usos	Gestión de hábitats	Autóctonas	Exóticas invasoras	
		Adecuación de los usos del espacio a la vocación y posibilidades del territorio	Gestión de las características del medio para proteger, recuperar o promover poblaciones de especies objetivo	Actuaciones directas sobre poblaciones de especies autóctonas objetivo	Actuaciones de control y/o erradicación de especies amenazantes de la biodiversidad	
Ámbitos de actuación	Instalaciones propias	Adecuación al entorno local y minimización de impactos ambientales	A1	B1	C1	D1
	Áreas de influencia	Armonización de instalaciones propias con su entorno a una escala geográfica, ambiental y social amplias	A2	B2	C2	D2
	Proyectos de investigación	Programas científico-técnicos orientados al conocimiento de la biodiversidad, a su protección o a su puesta en valor	A3	B3	C3	D3
	Proyectos socio-ambientales	Fomento y promoción de valores sociales vinculados al medio ambiente y los recursos naturales	A4	B4	C4	D4
	Proyectos emblemáticos	Proyectos singulares de estudio de la biodiversidad, por su localización u objetivos	A5	B5	C5	D5

Esta matriz, convenientemente actualizada en 2009, define un total de 20 compartimentos que se erigen como las 20 tipologías en las que se encuadran las actuaciones en materia de biodiversidad en las que participa ENDESA. Esta estructura permite dar respuesta a la complejidad de las interacciones entre la actividad propia de la Compañía, la preservación de la biodiversidad, la gestión sostenible de su patrimonio de activos y la demanda social en materia de uso racional de los recursos naturales.

Tal y como se mostrará, el alcance geográfico del Programa Estratégico de Conservación de la Biodiversidad no está limitado a los países y territorios en los que opera ENDESA, sino que va más allá y abarca cualquier lugar donde exista una opción de conservación de la Biodiversidad que encaje con los objetivos y posibilidades de la Compañía.

08.3. ACTUACIONES EN 2009 DENTRO DEL PROGRAMA DE CONSERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD DE ENDESA

El año 2009 ha sido especialmente relevante para ENDESA en lo referente a la conservación de la biodiversidad, ya que ha acogido el desarrollo de gran parte de la estructura de su Programa Estratégico de Conservación de la Biodiversidad, con la participación de todas las líneas de negocio. Las principales actuaciones impulsadas se han centrado en dos ámbitos de preferencia:

- Proyectos de acondicionamiento y mejora de hábitats en el entorno local y áreas de influencia de las instalaciones propias.
- Proyectos y estudios de preservación de la biodiversidad, con una componente socio-ambiental.

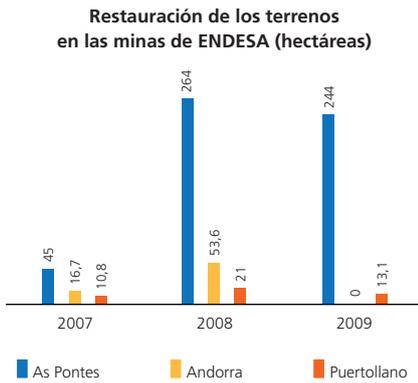
Al margen de estos dos ámbitos preferentes para 2009, se han mantenido actividades en prácticamente todas las tipologías de actuaciones en biodiversidad que acoge la matriz básica del Programa. En general, los resultados se han dirigido hacia los siguientes objetivos concretos:

- Acondicionamiento del medio físico para promover su capacidad de acogida de biodiversidad.
- Gestión de factores ambientales (procesos) para promover mejoras en las condiciones de los hábitats de determinadas especies en particular o de los biotopos que los integran.
- Reconocimiento de ecosistemas naturales con el fin de permitir identificar las capacidades de respuesta frente a presiones de uso y poner en valor el patrimonio natural que representan y albergan.
- La preservación de las especies autóctonas.
- Control y erradicación de especies invasoras de alto impacto ecológico.

En 2009, la Compañía ha seleccionado 30 iniciativas sobre diferentes componentes de la Biodiversidad y con diversos ámbitos de actuación. A continuación, se describen todas estas iniciativas y se identifica la tipología de la matriz base del Programa a la que pertenecen, mediante el correspondiente código alfanumérico.

08.3.1. España y Portugal

- En Aragón, la Compañía ha llevado a cabo tareas de aislamiento, señalización y derivación de seis líneas eléctricas, en el marco de un Convenio con el Gobierno de Aragón. Se ha actuado sobre 325 kilómetros de tendido, acondicionando 61 instalaciones de 18 Zonas de Especial Protección para las aves en las tres provincias aragonesas. Este proyecto ha sido objeto de un premio a nivel europeo. (A2)
- Se ha continuado con las actividades de retirada de instalaciones obsoletas y antiguos restos de obras en espacios vinculados a centrales hidroeléctricas. Estas actividades han contribuido a liberar espacios que se integran estética y funcionalmente en su entorno. En 2009 se ha actuado en las áreas de influencia de 17 centrales hidráulicas, seis de la UPH Ebro-Pirineos y 11 de la UPH Sur. Tres de estas actuaciones (Nuevo Chorro, Cordobilla y Sant Maurici) se han llevado a cabo en espacios naturales protegidos, lo que ha permitido recuperar hábitats naturales y paisaje. (B1)
- Se ha seguido con el proyecto de investigación conjunto desarrollado entre el CSIC, la Junta de Andalucía y ENDESA, para el desarrollo de nuevos materiales y dispositivos que eviten la electrocución de avifauna en apoyos de tendidos eléctricos. (A3)



Terrenos recuperados en lo que fue parte del yacimiento minero de As Pontes.

- Se ha firmado un convenio con un consorcio de Ayuntamientos de la ribera del Segre (Lleida), para la cesión de instalaciones para el fomento y la divulgación de los valores naturales de los ecosistemas acuáticos. (A4)
- Respecto a la restauración de los espacios mineros, ENDESA está trabajando en la restauración de la mina de As Pontes (A Coruña), convirtiendo el hueco de la mina a cielo abierto en el que será el mayor lago “natural” ibérico. (B2)
- Por otra parte, la mina Emma en Puertollano (Ciudad Real) y el Centro Minero Andorra han proseguido las labores de restauración física del medio, iniciadas en años anteriores que están aportando resultados muy significativos en materia de Biodiversidad. (B1)
- Endesa Distribución en el territorio Sur, Andalucía y Extremadura, ha continuado con la colaboración establecida en 2008 con la Junta de Andalucía como cofinanciador en el Proyecto LIFE+, denominado ‘Conservación y gestión en las zonas de especial protección para las aves esteparias de Andalucía’. El proyecto ha sido seleccionado en 2009 por el Comité LIFE de la Comisión Europea y se desarrollará durante 47 meses comenzando en enero 2010. (B3)

ENDESA participa en la I Conferencia Internacional sobre Minería Sostenible

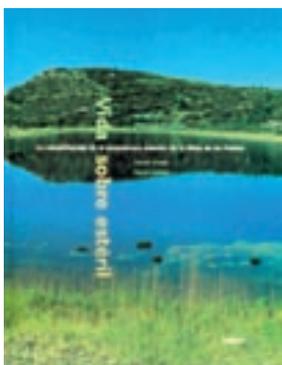
ENDESA ha participado en la I Conferencia Internacional de Minería Sostenible, celebrada en Santiago de Compostela, organizada por la Cámara Oficial Minera de Galicia, en colaboración con la Consellería de Innovación e Industria de Galicia, el Colegio Oficial de Ingenieros de Minas del Noroeste de España, la Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Minas de la Universidad de Vigo y el Colegio Oficial de Ingenieros Técnicos de Minas de Galicia. La evolución de As Pontes y el modelo de restauración de esta mina han sido objeto de especial interés y análisis durante los tres días de celebración del encuentro. Parte de los más de trescientos expertos que participaron en los debates conocieron la mina para ver in situ la labor de restauración de la escombrera exterior y la marcha del proyecto en ejecución del lago minero.

- Con el fin de recuperar el entorno de la Laguna de Sineu (Mallorca), en 2009, se han realizado los trabajos finales de limpieza y retirada de residuos, restauración del vallado perimetral y acondicionamiento de accesos a la laguna. (B2)
- Dentro del convenio marco firmado entre ENDESA, la Consejería de Medio Ambiente de la Junta de Andalucía y la Red Andaluza de Custodia del Territorio, se ha desarrollado un Proyecto de Mejora Ambiental en la finca Cortijo de La Torre, situada en la ensenada de Bolonia, en el término de Tarifa (Cádiz). (B4)
- En lo referente al proyecto “Endesa Entornos Naturales”, la Compañía lleva a cabo y coordina actuaciones de conservación y protección del entorno en suelo propio generando acciones avanzadas en materia de Biodiversidad, tales como el Plan de Compensación de las Emisiones de CO₂, cuyo objetivo principal es compensar mediante la reforestación las emisiones derivadas de los consumos energéticos del edificio de la sede social de ENDESA en Madrid. En 2009 se ha llevado a cabo la Fase I del Proyecto de reforestación en terrenos de la zona perimetral de la antigua mina de As Pontes (A Coruña),

A través de
ENDESA Entornos Naturales
 la Compañía genera actuaciones avanzadas en materia de biodiversidad

donde se han plantado más de 38.500 árboles, reforestándose una superficie de terreno de 47 hectáreas. (B4)

- Finalización de las actuaciones para la protección del águila pescadora y el milano negro en las Islas Baleares. Los estudios realizados por la administración balear y ornitólogos reconocidos han evidenciado una notable disminución de las incidencias en las líneas donde se ha actuado. (C2)
- Finalización del Estudio de Identificación de Riesgos para la avifauna en las líneas eléctricas aéreas de Lanzarote y Fuerteventura, en colaboración con la Sociedad Española de Ornitología. El trabajo ha permitido identificar los puntos críticos de riesgo para la avifauna, tanto de electrocución en apoyos como de colisión con los conductores. Se está trabajando en la aplicación de las medidas correctoras más adecuadas. (A3)



“Los habitantes de la Escombrera”

ENDESA ha presentado el libro “Los habitantes de la Escombrera”, que contiene un completo inventario de la amplia variedad de vertebrados que habitan en la escombrera exterior de la mina de As Pontes de García Rodríguez (A Coruña). Se trata de un buen ejemplo de las actuaciones que desarrolla la Compañía en materia de recuperación ambiental y una de las operaciones de este tipo más singulares realizadas en España, pues se enmarca en un proyecto que incluye la formación de un lago en el hueco de la mina y la recuperación de su escombrera.

- Colaboración con el Centro Tecnológico Forestal de Cataluña, en un estudio sobre la incidencia de ENDESA en la avifauna en la depresión del Ebro (comarca del Pla d’Urgell). (A2)
- Estudio de la Biodiversidad de crustáceos entomostráceos en el paleártico (lagos ibéricos y lagos de Mongolia). Se está elaborando un catálogo limnológico de lagos y lagunas de Mongolia, que cuenta ya con más de 400 masas de agua estudiadas y tres especies de crustáceos planctónicos, nuevas para la ciencia descritas (*Gallaziella murae*, *Alona flossneri* y *Linderiella baetica*).
- Este proyecto (http://oslo.geodata.es/mongolian_lakes/index.php?page=home&lang=en) está permitiendo generar una clasificación y un modelo de funcionamiento para las lagunas esteparias ibéricas, partiendo de los ambientes prístinos de Mongolia. Los trabajos realizados cuentan con una exposición permanente en el Museo de la Ciencia de Valladolid, que bajo el título “Islas de agua en tierras de sed” ofrece información sobre el funcionamiento ecológico de los lagos esteparios y la biodiversidad que acogen a nivel de comunidades planctónicas. La Agencia del Agua del Gobierno de Mongolia, las Fundaciones Asia y WWF han considerado este estudio de gran interés. (C5)
- Proyecto de investigación para la erradicación de especies exóticas invasoras como el mejillón cebra. El estudio, que es un proyecto de I+D+i cofinanciado por el Ministerio de Medio Ambiente (2007-2009), analiza nuevas posibilidades de control de la población de mejillón cebra en embalses, así como la puesta a punto de técnicas de detección remota de adultos de la especie. Entre otras actividades, se ha elaborado un modelo de simulación que permite conocer como la gestión hidráulica de un embalse puede contribuir

a reducir las poblaciones de mejillón cebra. También se ha experimentado con nuevos productos no agresivos con el medio ambiente para el control y erradicación de esta especie. (D3)

08.3.2. Latinoamérica

En 2009, ENDESA ha constituido y desplegado en Latinoamérica, un Comité de Biodiversidad, con el objetivo de coordinar y adaptar la estrategia corporativa de Biodiversidad a las particularidades de las empresas latinoamericanas.

Chile

La Fundación
San Ignacio del Huinay
ha descrito **50**
nuevas especies para
la ciencia

- Fundada en 1998 por Endesa Chile y la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, la Fundación San Ignacio del Huinay es una institución privada sin ánimo de lucro, que tiene por objeto defender y promover el valor del patrimonio biogeográfico de la localidad de Huinay. Tradicionalmente vinculada a los estudios de invertebrados del medio marino, desde esta Fundación se están abordando en los últimos años nuevas líneas de investigación como la microbiología de fuentes termales, inventarios de flora y fauna terrestre y, más recientemente, estudios limnológicos aplicados a masas de agua nunca antes investigadas. El resultado de todo ello se ha plasmado en la descripción de 50 nuevas especies para la ciencia y el reconocimiento de ecosistemas en condiciones singulares. Durante 2009, el Centro Científico de la Fundación San Ignacio del Huinay ha llevado a cabo las siguientes actuaciones:
 - Implantación de un vivero forestal de especies nativas, usando semillas procedentes de individuos del predio. Esta tarea se enmarca dentro del plan de la Fundación sobre la conservación activa del entorno. (B4)
 - La Fundación San Ignacio del Huinay brinda apoyo socio-ambiental a la comunidad de Huinay que se concreta en: asistencia médica y dental; suministro de electricidad; transporte rápido y gratuito a los habitantes; labores de educación a través de charlas y jornadas. El objetivo es la preservación de la población local y de sus interacciones con el territorio, sobre la base del aprovechamiento sostenible de los recursos naturales. (B4)
 - Investigación limnológica. Se ha continuado con el estudio de los ambientes lacustres adscritos al territorio de la Fundación Huinay, completando la caracterización de todas las masas de agua, 16 en total, de alto interés. La mayoría de ellas son ambientes inexplorados y algunas ponen de manifiesto ciclos anuales de funcionamiento de una cierta singularidad, por su adaptación a situaciones extremas. Los estudios sobre biodiversidad de las comunidades planctónicas permitirán rellenar lagunas de conocimiento a nivel regional (Patagonia) e internacional. (B5)
 - Investigación marina. Se han realizado 19 proyectos de investigación sobre la Biodiversidad del fiordo Comau. Cabe destacar la edición del libro sobre fauna bentónica marina de la Patagonia Chilena, que resume 10 años de investigación y un total de nueve expediciones científicas. (C3)
 - Expedición científica al fiordo Reñihué para identificar nuevas masas de agua y, caracterizar algunas de las ya conocidas en materia de Biodiversidad. (C3)
- Otras actividades de carácter más general son las tareas para la defensa de las Áreas Marinas Protegidas y una activa participación en el Consejo Consultivo del Alerce.

Colombia

- Continuación del proyecto de Recuperación de la laguna y manglar de la Central de Cartagena de Indias, que se centra en la recuperación y conservación de la Biodiversidad autóctona de la laguna y el humedal tropical existentes en el recinto de la central térmica. (B1)
- En abril de 2009 se inició el proyecto de conservación y caracterización de los ecosistemas aledaños a la central hidroeléctrica de Betania, un hábitat con una alta biodiversidad. La iniciativa prevé crear un refugio para la fauna local y migratoria que usa este área, de gran valor y muy frágil, como zona de alimentación, estadía o de paso. El proyecto, ejecutado por la Fundación Natura Colombia, cuenta con la participación de grupos de voluntarios integrados por trabajadores de Emgesa y de empresas contratistas. (B2)
- Realización de una siembra de 15.300 árboles nativos en la cuenta alta del Río Bogotá como medida de compensación voluntaria por el papel consumido en labores administrativas. (B4)

Brasil

En la región de concesión de Ampla existen 33 Áreas de Preservación de la Naturaleza, formadas por bosques, parques, reservas y estaciones ecológicas. Dentro de estas áreas, las instalaciones de la Compañía ocupan el espacio equivalente a unas 4,8 ha. También se encuentran instalaciones de la Compañía en las proximidades de varias Unidades de Conservación de la Naturaleza, donde ocupan unas 6,5 ha. Las líneas de transmisión que atraviesan estas áreas se extienden por 198 kilómetros.

Para la preservación de la biodiversidad en estos lugares protegidos, se están llevando a cabo las siguientes actuaciones:

- Construcción de líneas por encima de la copa de los árboles para evitar la supresión vegetal y las talas.
 - Uso de postes de madera y sistemas de protección para la avifauna.
 - Reforestación de espacios recuperados.
 - Actuaciones para evitar la fragmentación de los ecosistemas, la contaminación visual y la electrocución de la fauna.
- Ampla ha desarrollado, además un procedimiento para la operación en materia de extensión de redes o nuevas conexiones, en Áreas de Preservación de la Naturaleza y en Unidades de Conservación de la Naturaleza. (A2)
 - Proyectos destinados al estudio de la ictiofauna del río Paranaíba en colaboración con la Universidad Federal de Sao Carlos y las asociaciones de pescadores de la zona, para la mejora de hábitats y la generación de biodiversidad en la biota de la Serra do Baturité. (B3)
 - Donación de terrenos para la creación de la Reserva Natural del Parque Estadual de Mata Atlántica. (B4)
 - Trabajos de reforestación y mantenimiento en torno al embalse de la central hidráulica Cachoeira Dourada. Asimismo, se han protegido la flora y fauna en terrenos propios ubicados aguas debajo de la presa. (B1)

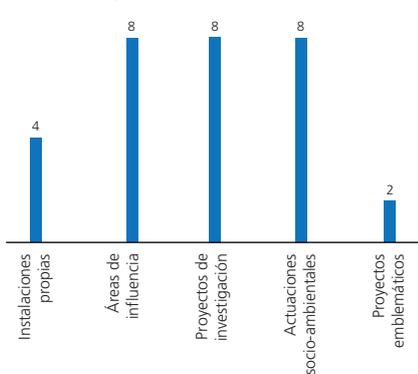
Perú

- Continuación del estudio de caracterización del hábitat físico para comunidades de peces en el río Tulumayo. (B3)
- Proyecto de forestación del río Chillón para crear un área forestada que proteja de desbordamientos a las poblaciones cercanas al cauce. (B4)
- Se ha definido el Plan de Trabajo sobre Biodiversidad 2010-2012 de Edegel, basado en los siguientes hitos:
 - Constitución del Comité de Biodiversidad de ENDESA en Latinoamérica en el que participa ENDESA en Perú.
 - Inventario de planes y programas normativos de Biodiversidad del Perú.
 - Caracterización y conocimiento de áreas y ecosistemas de alto valor de conservación en Biodiversidad, situados en áreas de influencia de las operaciones de ENDESA en Perú.
 - Desarrollo del programa de actuaciones de conservación de la Biodiversidad.
 - Incorporación de criterios de conservación en procedimientos e instrucciones de operación.

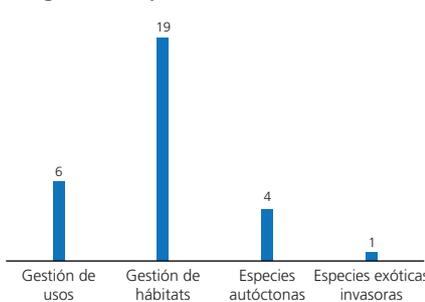
Argentina

- Se ha continuado con las labores de protección del medio natural en la central hidroeléctrica Arroyito, para el fomento de la avifauna nativa. (B2)

Número de proyectos desarrollados en 2009 según ámbitos de actuación



Número de proyectos desarrollados en 2009 según los componentes de la biodiversidad



A modo de síntesis

ENDESA ha centrado su actividad en el campo de la Biodiversidad en 2009 en dos líneas principales del Programa de Conservación de la Biodiversidad: la armonización de instalaciones propias en el entorno local y las áreas de influencia de los negocios y los proyectos con una componente socio-ambiental, dedicados al fomento y la promoción de los valores sociales vinculados al medio ambiente y los recursos naturales.

Así, de las 30 iniciativas desarrolladas durante el año, 12 corresponden a alguna de las categorías de la primera línea de actuación mencionada (A1/A2, B1/B2, C1/C2, D1/D2) mientras que ocho se enmarcan en la segunda (A4, B4, C4, D4). Así mismo, la Compañía, de acuerdo con su enfoque en materia de preservación de la biodiversidad, ha centrado la mayoría de sus proyectos (19 actuaciones) en la gestión de hábitats (B1, B2, B3, B4 y B5).

Finalmente, ENDESA en 2009 ha tenido una notable representación en el ámbito de investigación en materia de biodiversidad (A3, B3, C3, D3), con ocho proyectos y la realización de dos actuaciones emblemáticas (A5, B5, C5, D5), también con perfil de proyecto de investigación, que avalan de forma clara y firme, la apuesta de la Compañía por la preservación de la biodiversidad allí donde haya una oportunidad a su alcance.

El **Buzón de Medio Ambiente** de ENDESA ofrece un servicio de información sobre medio ambiente

09. INFORMACIÓN Y DIVULGACIÓN AMBIENTAL

ENDESA realiza una importante tarea de transparencia en cuanto a la información, formación y divulgación ambiental a través de su servicio de información sobre medio ambiente, el Buzón Verde, en el que se tratan temas sobre su participación en iniciativas sociales y de su colaboración en jornadas, congresos y otros eventos, exponiendo buenas prácticas en materia de protección del entorno.

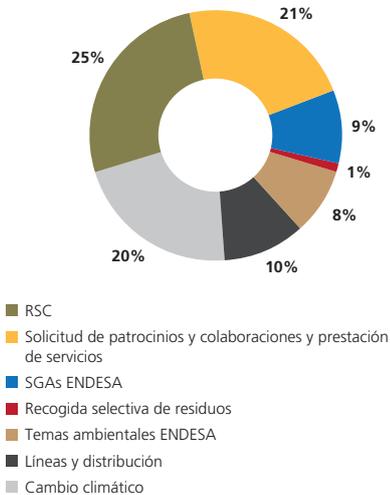
09.1. BUZÓN DE MEDIO AMBIENTE

El Buzón de Medio Ambiente es el servicio de información ambiental que ENDESA ofrece a los ciudadanos. La Dirección de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible responde adecuadamente todos los correos que llegan o los redirige al departamento correspondiente.

Durante el año 2009 se recibieron 79 correos, la gran mayoría de ellos (97 por ciento) enviados desde el exterior de la empresa a través de la página web de ENDESA.

Respecto a los porcentajes de las consultas realizadas al buzón de Medio Ambiente en 2009, un cuarto de las consultas corresponden a temas relacionados con la Responsabilidad Corporativa (RC), seguido de las consultas relacionadas con las solicitudes de patrocinios y colaboraciones. Otras consultas han estado relacionadas con el cambio climático, líneas y distribución y temas ambientales.

Porcentajes de consultas realizadas al buzón de medio ambiente en 2009

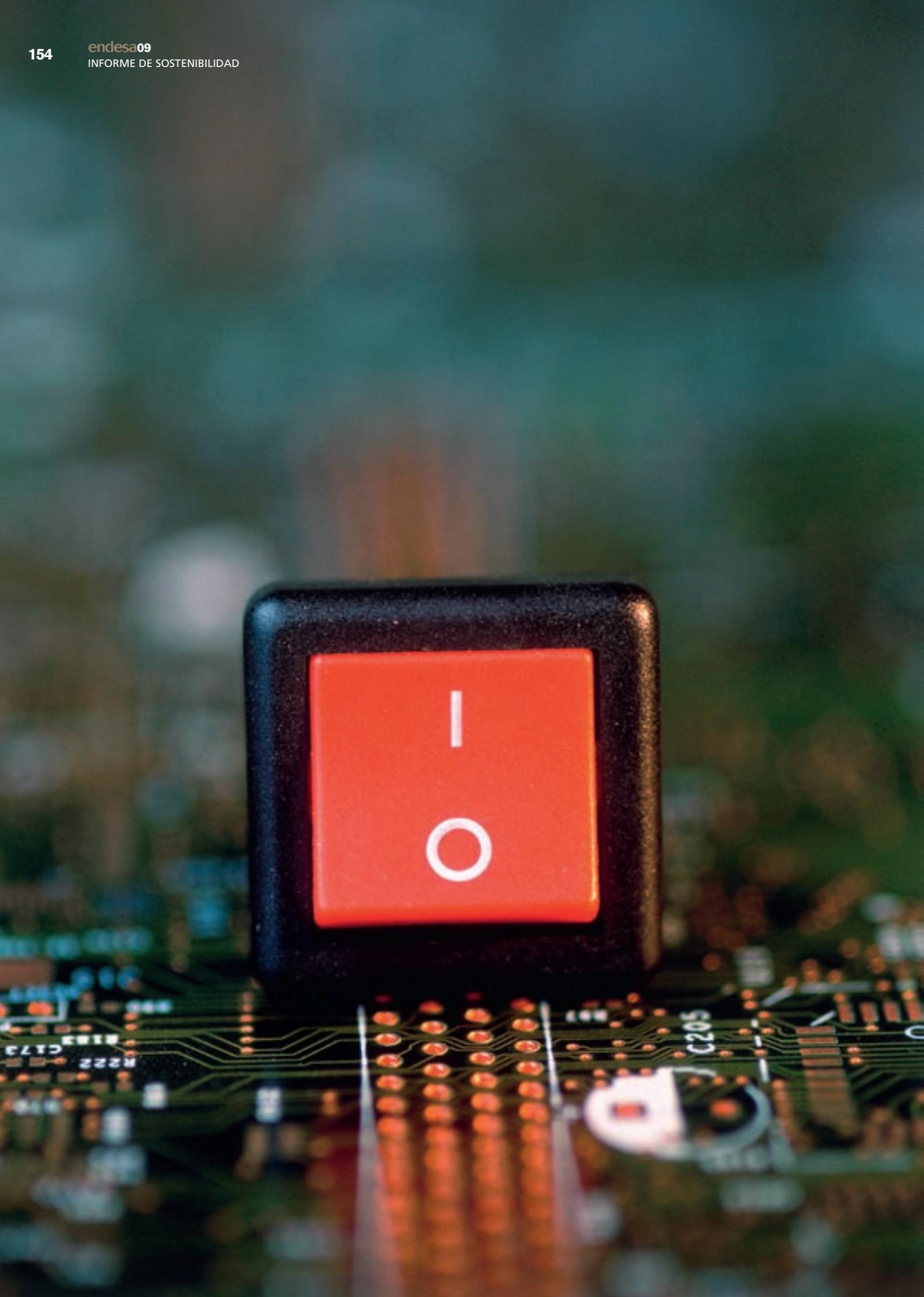


EL BUZÓN DE MEDIO AMBIENTE RESPONDE

¿La posesión de la certificación ambiental ISO 14001 permite afirmar que la energía consumida procede de fuentes 100 por cien renovables?

En ningún caso se puede afirmar que la energía consumida por ningún usuario es 100 por cien renovable, ya que toda la energía producida por los distintos generadores, provenga de la fuente que provenga, es mezclada para su distribución a los consumidores finales. Si sería posible, con vistas a su certificación ambiental, establecer objetivos y metas de reducción de consumo o de uso eficiente de la electricidad en sus instalaciones.

Buzón de Medio Ambiente



La innovación

Compromiso con la eficiencia

45 millones de euros
 inversión propia en
 proyectos I+D en 2009

70 proyectos
 de innovación en 2009

37,36% de eficiencia
 total de las centrales
 térmicas de España

1.ª empresa española
 con sistema de telegestión
 de acuerdo a las directivas
 españolas y europeas

ENDESA aspira a ser líder tecnológico de la industria eléctrica y a ser reconocido como tal por los mercados, por los clientes, por la comunidad científica y por la sociedad en general.

Para cumplir este compromiso, durante 2009 ENDESA ha reforzado sus actividades de investigación, desarrollo tecnológico e innovación para conseguir los mayores niveles de eficiencia y buscar soluciones a los retos que plantea la transición hacia un modelo de transporte sostenible, apostando por la eficiencia energética y por el desarrollo del coche eléctrico.

Cumplimos nuestras metas

RETOS 2009	ACCIONES REALIZADAS
Desarrollo de Círculos de Innovación (CIDE)	<p>Siete foros participativos con los proveedores principales con la coordinación de Endesa Network Factory (ENF), en los que se han desarrollado 29 iniciativas innovadoras:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Foro de Líneas y Cables de Alta Tensión. • Foro de Subestaciones Eléctricas. • Foro de Media y Baja Tensión. • Foro de Automatización de Red. • Foro de Telecomunicaciones. • Foro de Comercialización. • Foro de Centrales Térmicas e Hidráulicas.
Desarrollo del Programa "Innovation to cash"	70 proyectos.
Impulso de los Premios Novare	<ul style="list-style-type: none"> • Nueva edición de los Premios Novare a Empleados. • Nueva edición de los Premios Novare a la Comunidad Científica. En esta convocatoria, se analizaron 36 propuestas de diferentes universidades, laboratorios, científicos particulares y empresas procedentes de cuatro países.
Desarrollo de acciones formativas y de sensibilización (masters, jornadas de innovación, campañas de imagen y comunicación,...)	<ul style="list-style-type: none"> • Master ENDESA-ICAI <ul style="list-style-type: none"> — Clausura de la segunda edición y la apertura de la tercera. — Codirigido por Endesa Escuela de Energía y la Universidad Pontificia de Comillas (ICAI). — Participación de 26 empleados y expertos de ENDESA en el diseño e impartición (40 por ciento de sus contenidos). • B-TEC <ul style="list-style-type: none"> — Patrocinador principal de esta Universidad de Verano en el barrio del 22@ de Barcelona. — Participación en la organización. Se trataron temas punteros de las industrias de la energía, agua y movilidad. • Programa de Inteligencia Tecnológica. Se han elaborado y difundido más de 30 productos. • Lanzamiento de la red de conocimiento Tecnósfera y desarrollo de un Plan de Comunicación con el fin de lograr el reconocimiento externo. • Intensa participación en plataformas tecnológicas. Presidencia de la Plataforma Tecnológica Española de Eficiencia y presentación del proyecto Málaga Smartcity en el congreso mundial Smarter Cities organizado en Berlín.
Mejora de la eficiencia en generación	<ul style="list-style-type: none"> • Mejora de eficiencia y procesos: <ul style="list-style-type: none"> — Proyecto CFB500. — Proyecto CMD. — Proyecto CIDE Mantenimiento Contra Condición. • Combustibles: <ul style="list-style-type: none"> — Novare Biohidrógeno.

Principales magnitudes	
Eficiencia total de las centrales térmicas en España.	37,36%
Porcentaje de disminución de toneladas de carbón respecto a 2008.	20,7%
Porcentaje de disminución de toneladas de combustibles líquidos (fuel y gasoil) respecto a 2008.	7,4%
Millones de euros invertidos en el Plan Tecnológico 2009-2013.	233
Ahorro energético que se consigue con el Proyecto Málaga Smartcity.	20%
Puntos de recarga en España del Plan Movele.	546

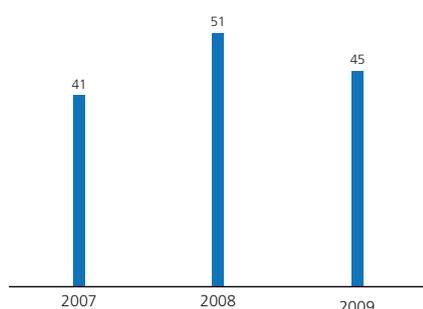
Acciones destacadas en 2009
Líder sectorial en movilidad eléctrica.
Intenso nivel de participación en diferentes plataformas tecnológicas.

En 2010 nos proponemos
Puesta en marcha del Plan Global de Eficiencia Energética de ENDESA 2010-2014 (PGE ³).
Mejoras en eficiencia energética en Generación y Distribución.
Despliegue de la infraestructura de telegestión de nueva generación a través del Proyecto CERVANTES.
Desarrollo del Plan de Eficiencia Energética de Endesa (PE ³). Comercialización de productos y servicios relacionados con el uso energético eficiente y la cogeneración.
Desarrollo del Plan Tecnológico 2009-2013.
Participación en las Plataformas tecnológicas más relevantes.
Impulso de acciones para ser referente como consumidor energético modélico y respetuoso con el medio ambiente.

Plan tecnológico de ENDESA 2008-2012
Movilización en I+D+i del 1,2 por ciento del Ebitda de la Compañía, buscando la máxima colaboración y aportación a terceros.
Obtención de una cartera óptima de proyectos I+D+i dirigida a solucionar retos de los negocios y a la apertura de nuevas opciones de futuro.
Creación de un entorno óptimo de colaboración con proveedores, universidades y centros tecnológicos para el desarrollo de actuaciones tecnológicas.
Potenciación del "know-how" tecnológico de la Compañía y su máxima difusión del conocimiento.
Consolidación del sistema de gestión hacia la mayor eficiencia en los resultados de las actividades de I+D+i.

01. I+D+i EN BUSCA DE UNA ENERGÍA MÁS LIMPIA

Inversión directa en I+D+i
(millones de euros)



En 2009, ENDESA ha reforzado sus actividades de investigación, desarrollo tecnológico e innovación para conseguir mayores niveles de eficiencia y buscar soluciones a los retos que plantea la transición hacia un modelo energético sostenible. Se ha coordinado la cartera estratégica de proyectos de I+D+i con Enel, con el fin de maximizar su valor añadido a medio y largo plazo, y se han optimizado esfuerzos para reforzar las áreas de interés en los mercados en los que se opera.

01.1. CONSUMO DE COMBUSTIBLES

En 2009, ENDESA ha gestionado 11,84 millones de toneladas de carbón, lo que supone una disminución del 20,7 por ciento respecto al 2008. En combustibles líquidos, (fuel y gasoil) ha tratado 4,08 millones de toneladas, lo que supone una disminución del 7,4 por ciento en relación con el año anterior.

Suministro de combustibles a ENDESA en España y Portugal, incluyendo producción propia

Tipo de combustible	2007	2008	2009	% variación
Carbón nacional (miles de toneladas)	7.413	5.081	3.614	-28,9
Carbón importado (miles de toneladas)	10.411	8.801	7.049	-19,9
Coque de petróleo (miles de toneladas)	266	242	413	70,8
Combustible líquido (miles de toneladas)	2.959	2.897	2.721	-6,1
Gas natural Bicombustible (millones de m ³)	128	151	95	-37
Gas natural Ciclos Combinados (millones de m ³)	1.532	2.165	1.126	-48

Consumo de combustibles en Latinoamérica

Tipo de combustible	2007	2008	2009
Fuel óleo (miles de toneladas)	545,6	495	351,2
Gas natural (millones de m ³)	3.314,9	3.355	3.766,7
Carbón (miles de toneladas)	1.051,6	1.056	1.184,5
Gasóleo (miles de toneladas)	1.207,4	1.018,2	787,6

Consumo de combustibles en otros países

Tipo de combustible	2007	2008	2009
Fuel óleo (miles de toneladas)	n.a.	n.a.	220,8
Gas natural (millones de m ³)	n.a.	n.a.	154,6
Carbón (miles de toneladas)	n.a.	n.a.	0
Gasóleo (miles de toneladas)	n.a.	n.a.	3,5

Consumo de energía en España y Portugal (GWh)

	2007	2008	2009
Unidad de Producción Térmica (UPT)	3.177,7	2.695	2.262,8
Unidad de Producción Hidráulica (UPH)	131,0	182	133,8
Generación nuclear	1.067,0	1.085	1.033,7
Cogeneración y Renovables	n.a.	n.a.	52,2
Distribución	84,0	n.a.	14,6

Consumo de energía en Latinoamérica (GWh)

	2007	2008	2009
Unidad de Producción Térmica (UPT)	867,4	754	748,4
Unidad de Producción Hidráulica (UPH)	185,7	212	502,7
Distribución	55,4	n.a.	39,9

Consumo de energía en otros países (GWh)

	2007	2008	2009
Unidad de Producción Térmica (UPT)	n.a.	n.a.	148,6

01.2. DATOS DE AGUA EN PROCESO

La gestión integral del agua es uno de los pilares del compromiso de ENDESA con el medio ambiente, recogido en el Plan de Medio Ambiente 2008-2012. Las principales líneas de actuación están centradas en 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 evitando la existencia de tramos secos en los ríos.

ENDESA lleva a cabo una progresiva mejora de los ríos regulados por las centrales hidráulicas de la Compañía, mediante:

- La aplicación de caudales mínimos ambientales.
- La construcción de pasos de peces y el mantenimiento de convenios con la administración ambiental para la conservación de las poblaciones de peces en general y de los salmónidos en particular.

Consumo de agua de proceso (miles de m³)

	2007	2008	2009
España y Portugal			
Unidad de Producción Térmica (UPT)	62.273	54.369	48.698
Generación Nuclear	n.a.	1.756	1.740
Minería	931	3.310	3.042
Distribución	249	89	n.a.
Latinoamérica			
Unidad de Producción Térmica (UPT)	3.444	8.036	9.276
Distribución	368	268	n.a.
Resto de países			
Unidad de Producción Térmica (UPT)	n.a.	n.a.	435

01.2. EFICIENCIA EN LAS CENTRALES TÉRMICAS

37,36% de eficiencia total de las centrales térmicas en España

El rendimiento energético que ENDESA obtiene de los recursos naturales empleados es un parámetro clave del negocio de generación de la Compañía.

La eficiencia total de las centrales de ENDESA en España es del 37,36 por ciento.

Eficiencia de las centrales térmicas de España y Portugal (%)

	2007	2008	2009
Centrales térmicas de carbón	36,29	36,04	35,42
Centrales térmicas de fuel-gas	34,79	37,64	35,87
Centrales térmicas de ciclo combinado (gas natural)	52,55	54,41	53,07

Las centrales de ENDESA en Latinoamérica que consumen combustibles líquidos y gas, incluidos los ciclos combinados, han conseguido una eficiencia del 45,20 por ciento.

Eficiencia de las centrales térmicas de Latinoamérica (%)

	2007	2008	2009
Centrales térmicas de carbón	33,77	33,12	34,08
Centrales térmicas de fuel-gas	31,81	32,42	30,24
Centrales térmicas de ciclo combinado (gas natural)	49,76	50,07	50,25

En generación, se están introduciendo mejoras técnicas en las instalaciones que permiten hacer más eficientes los procesos de transformación de la energía.

ENDESA ha reducido las emisiones de CO₂ de sus instalaciones eléctricas en 12,5 millones de toneladas durante los últimos cinco años gracias a las distintas iniciativas que la Compañía ha realizado tanto en sus plantas de generación como en las redes de distribución. Esto supone una reducción anual aproximadamente de 2,5 millones de toneladas, lo que equivale al 5,5 por ciento del total de emisiones realizadas por la Compañía anualmente. Las actuaciones de ENDESA se enmarcan en la estrategia de la compañía sobre la lucha contra el cambio climático, uno de los pilares de su Plan de Sostenibilidad.

Además, ENDESA cuenta con proyectos en curso en el área de generación que permitirán evitar anualmente la emisión de unas 900.000 toneladas de CO₂ y ahorrar unas 150.000 toneladas equivalentes de petróleo de energía primaria. Todas estas actuaciones han supuesto un gran esfuerzo inversor, cuyo valor acumulado ha superado los 1.300 millones de euros.

02. MODELO DE LIDERAZGO TECNOLÓGICO

ENDESA desarrolla proyectos de I+D+i en todas sus líneas de negocio y actuaciones tecnológicas corporativas. Estas iniciativas están incluidas en el Plan Tecnológico 2009-2013, integrado en el Plan Estratégico de Sostenibilidad 2008-2012 (PES 2008-2012) y dividido en tres horizontes temporales:

La estrategia tecnológica abarca tres horizontes temporales

Corto plazo	Medio plazo		Largo plazo	
Superación de retos de los negocios a través de proyectos de I+D+i orientados a maximizar la eficiencia de las actividades.				
ENDESA trabaja en colaboración con sus proveedores más innovadores y los principales centros internacionales de investigación, en la búsqueda de mejoras disruptivas, promoviendo proyectos y consorcios enfocados a nuevas soluciones tecnológicas y de negocio en un horizonte a cinco años.				
Actividades de vigilancia e inteligencia tecnológica para la construcción de opciones de futuro que contribuyan a mantener el liderazgo tecnológico de ENDESA y le abran nuevas oportunidades de negocio.				

233 millones de euros de presupuesto para el Plan Tecnológico 2009-2013

El Plan Tecnológico 2009-2013 cuenta con un presupuesto de 233 millones de euros de inversión propia. A esta cantidad hay que añadirle alrededor de 87 millones de euros aportados por los socios tecnológicos de los proyectos realizados en forma consorcial, una forma de cooperación ligada al modelo de innovación abierto y compartido, establecido en 2004.

45 millones de euros de inversión propia en proyectos I+D en 2009

En el año 2009, la inversión directa de ENDESA en actividades de I+D+i ha sido de 45 millones de euros y además se han movilizado 16 millones de euros de los socios tecnológicos en los proyectos y consorcios liderados por la Compañía.

Por otra parte, la Compañía ha recibido 12 millones de fondos de instituciones públicas para apoyar proyectos en cartera a través de ayudas, subvenciones y préstamos a tipo cero.

En 2009 se han impulsado dos líneas de actuación:

- Movilidad eléctrica.
- Eficiencia energética.

Todas las actuaciones de I+D+i se impulsan y coordinan a través de la Unidad Corporativa que trabaja con las distintas líneas de negocio en cada uno de los mercados de ENDESA. Unifica criterios de selección de proyectos, modelos de gestión y captura del conocimiento tecnológico, teniendo en cuenta las particularidades regulatorias y de negocio de cada país.

A través del Proyecto MINERVA, ENDESA ha consolidado la Célula de Inteligencia, dotándose de un sistema avanzado para la toma de decisiones estratégicas con subyacente tecnológico.

Asimismo, en 2009, se generó un elevado número de informes tecnológicos (IT) y elementos esenciales de inteligencia (EEI) que cubren las áreas de mayor interés tecnológico para la toma de decisiones estratégicas de la Compañía.

Elaboración del
Plan Global de Eficiencia Energética
de ENDESA 2010-2014
(PGE³ 2010-2014)

Asimismo, cabe destacar en 2009, la elaboración del Plan Global de Eficiencia Energética de ENDESA 2010-2014 (PGE³) que se enmarca dentro del Plan de ENDESA de Sostenibilidad 2008-2012 en la apuesta que desde ENDESA se hace para alcanzar los objetivos del Plan 20-20-20, diseñado por la UE para aumentar la eficiencia energética en un 20 por ciento, conseguir una cuota del 20 por ciento de energía procedente de fuentes renovables en el consumo total de energía y reducir el 20 por ciento de emisiones de CO₂ para el año 2020.

El objetivo global de este Plan es alcanzar la excelencia en Eficiencia Energética y de él se deducen cuatro retos específicos:

- Alcanzar la excelencia en los procesos transformadores de energía.
- Disponer de redes de distribución inteligentes que hagan posibles medidas de eficiencia en el conjunto del sistema eléctrico y que minimicen las pérdidas en el transporte y la distribución de la energía.
- Ser el socio de referencia de nuestros clientes ofreciendo las soluciones más avanzadas en eficiencia energética.
- Ser un consumidor modélico y respetuoso con el medio ambiente.

Respecto al alcance del PGE³, este Plan es de aplicación a ENDESA y sus filiales y participadas en todos los países donde la Compañía desarrolla sus actividades.

Con una vigencia de cinco años, el PGE³ determina las prioridades estratégicas y las líneas de acción de la Compañía en la materia.

03. RESPUESTA TECNOLÓGICA A LOS RETOS ENERGÉTICOS

Durante el ejercicio de 2009, Endesa Distribución ha continuado con su apuesta por la innovación, con una inversión directa de 20 millones de euros para desarrollar modelos energéticos sostenibles de bajas emisiones.

Juntamente con el desarrollo de redes inteligentes o *Smart Grids*, ENDESA concebirá nuevos servicios eco-energéticos que convierten a los clientes en un agente activo de la red de distribución, aportando capacidades distribuidas de generación, almacenamiento, gestión energética eficiente, respuesta a la demanda, carga o descarga de vehículos eléctricos, etc. Todos estos servicios representan un reto estratégico para ENDESA, pero a la vez una importante oportunidad de negocio por desarrollar.

03.1. PROYECTOS TECNOLÓGICOS EN REDES DE DISTRIBUCIÓN AVANZADAS

El papel de las redes de distribución es clave en el conjunto del sistema eléctrico. Cada vez son más los retos a los que debe dar respuesta: integrar de forma segura cuotas cada vez más importantes de generación renovable no gestionable y dispersa; y dar soluciones a las nuevas necesidades de los consumidores, como la tarificación a medida, la recarga de los vehículos eléctricos, los servicios energéticos o las soluciones integradas de domótica.

Los principales proyectos impulsados en 2009 han sido:

1^a empresa española en desarrollar un sistema de telegestión de acuerdo a las directivas españolas y europeas

- **Proyecto CERVANTES (Sistema *Smart Grids*):** Tiene como finalidad definir, desarrollar e implantar un sistema de control y gestión automático y remoto del suministro eléctrico de clientes domésticos. Su objetivo final es la transformación paulatina del parque de contadores domésticos. Este innovador sistema de telegestión, pionero en España, se implantará en el domicilio de los más de 13 millones de clientes de la Compañía en un periodo de seis años (2010-2015) para sustituir los contadores eléctricos tradicionales, lo que ayudará a incentivar la eficiencia económica y sostenibilidad del sistema eléctrico, adelantándose además en tres años al plazo legal establecido. Asimismo, cabe destacar que ENDESA es la primera empresa española en desarrollar originariamente un sistema de telegestión de acuerdo a las directivas españolas y europeas en esta materia.
- **Proyecto INTEGRIS:** Iniciativa europea liderada por ENDESA para desarrollar una infraestructura ICT para *Smart Grids* que permita la integración y operación de las tecnologías de comunicación PLC y Gíreles.
- **Proyecto Gestión Activa de la Demanda OPTIGES:** El proyecto tiene por objeto la gestión activa de la demanda a gran escala en el sector pymes.

El Proyecto
CENIT DENISE
 situará al sector de la
 distribución eléctrica
 española y a la industria
 proveedora en una posición
 de liderazgo a nivel mundial

- **Proyecto ICONO:** Proyecto de automatización, asistencia y mejora del trabajo de los técnicos de operación mediante elementos que permitan prever los estados futuros de la red y la aportación de las medidas de control para garantizar la estabilidad y la seguridad.
- **Proyecto S2G:** Tiene por objeto el diseño y puesta en servicio de un sistema avanzado de seguimiento, supervisión y mantenimiento de la red de distribución eléctrica, desde las subestaciones hasta los centros de transformación.
- **Proyecto CENIT DENISE (Distribución Energética Inteligente Segura y Eficiente):** Es la principal iniciativa española en redes inteligentes. Está enmarcado dentro del programa CENIT (Consortios Estratégicos Nacionales de Investigación Técnica), liderado por ENDESA para investigar y desarrollar tecnologías y sistemas de información que satisfagan los retos que las sociedades emergentes demandan en la distribución de energía. El proyecto (2007–2010) tiene un presupuesto de 24 millones de euros y su objetivo es situar al sector de la distribución eléctrica española y a la industria proveedora en una posición de liderazgo mundial.

EL RESPONSABLE OPINA...

“El nuevo sistema de telegestión, ‘Smart Grid’, que incorpora la última generación tecnológica, reducirá las pérdidas de distribución y aportará servicios de valor añadido y además será el núcleo para poder incorporar las aplicaciones futuras de redes inteligentes”.

José Luis Marín López-Otero, Director General de Endesa Red

3.1.1. IT / Smart Grids

Telecomunicaciones

- **Proyecto “Knowledge is Power-KIP”.** Agrupa todas las iniciativas de ENDESA enfocadas al desarrollo de una red eléctrica inteligente segura, rentable y sostenible. Los trabajos se dividen en dos fases, *Smart Grid Base* (telegestión, operador virtual básico, *Failure Mode Effects and Analysis*) y *Smart Grid Avanzado* (RCM, CGUM, reposición automática de red).
- **PRÓXIMA.** Es una solución modular, escalable, flexible y fácilmente ampliable que puede llegar a cubrir todas las necesidades de la distribuidora dentro de un centro de transformación de MT/BT, desde un simple detector de paso de falta hasta un telemando completo.
- **Proyecto CERVANTES (Sistema Smart Grids).** Explicado en el punto 3.1.

Eficiencia energética

En 2009 ENDESA ha lanzado el **Proyecto MÁLAGA SMARTCITY**, la mayor iniciativa europea en eficiencia, que supone una apuesta por el desarrollo de las redes inteligentes y el urbanismo sostenible en un concepto de “Ciudad inteligente”.

Con *Smartcity*
se obtiene un ahorro
energético del
20%



De izquierda a derecha, Francisco de la Torre, alcalde de Málaga; José Antonio Griñán, presidente de la Junta de Andalucía; y Borja Prado Eulate, presidente de ENDESA en la presentación del proyecto *SmartCity* en Málaga.

Liderado por ENDESA e impulsado por un grupo de 11 empresas tecnológicas de dimensión internacional, este proyecto plantea un nuevo modelo de gestión energética en las ciudades para conseguir un aumento de la eficiencia energética, una reducción de las emisiones de CO₂ y un aumento del consumo de energías renovables.

Cuenta con un presupuesto de 31 millones de euros financiados parcialmente por Fondos FEDER de la Unión Europea, gracias al apoyo de la Junta de Andalucía y el Centro para el Desarrollo Tecnológico Industrial (CDTI) del Ministerio de Ciencia e Innovación.

Smartcity, proyecto pionero en nuestro país, permitirá un ahorro energético del 20 por ciento, que en el ámbito de la ciudad de Málaga (12.000 clientes eléctricos) se traduce en una reducción de las emisiones de 6.000 toneladas de CO₂ al año y un aumento del consumo de energías renovables.

MÁLAGA, CIUDAD SOSTENIBLE

El proyecto *Smartcity* se desarrollará en Málaga, en la zona de la Playa de la Misericordia. 300 clientes industriales, 900 de servicios y 11.000 clientes domésticos durante cuatro años se beneficiarán de esta iniciativa que integrará las fuentes de energía renovable de forma óptima en la red, con la instalación de paneles fotovoltaicos en edificios públicos, el uso de microgeneración eléctrica en algunos hoteles o la instalación de sistemas microeólicos en la zona. También se potenciará el uso de coches eléctricos, con la instalación de postes de recarga y el envío de una pequeña flota de vehículos.

3.1.2. Redes

Durante 2009, Endesa Distribución ha fomentado la innovación en cada una de sus áreas de actuación a través del desarrollo de diversos proyectos:

Actuaciones en líneas y cables de Alta Tensión

- Proyecto de Conductores Alta Capacidad.
- Proyecto de Evaluación del estado y estimación de la vida útil de los sistemas de cables AT.

Actuaciones en subestaciones eléctricas

- Monitorización de Subestaciones Eléctricas.
- Subestación compacta.
- Subestación IEC 61850. Bus de SE.
- Aplicación del Modelo RCM (Reliability Centered Maintenance) en Subestaciones Eléctricas.

Actuaciones en gestión automatizada de la Red de Distribución

- Proyecto ICONO (Intelligent Control Network Operation).
- Proyecto CENIT-DENISE (Distribución Energética Inteligente Segura y Eficiente) en colaboración con el Ministerio de Industria.

Actuaciones en calidad de distribución

- Plan de Movilidad.
- Plan de Automatización de la red de Media Tensión.

Actuaciones en automatización de red

- Detección de paso de falta comunicada con SCADA (Supervisory Control And Data Acquisition).
- Telemando con automatismo seccionador.
- Telemando automatizado con protecciones y reenganchador.

Actuaciones en acceso y medida

- Telegestión de equipos de medida de baja tensión comunicados con PowerLine Communications.
- Despliegue del Proyecto DIANA (módulo de trabajo en el domicilio del cliente con funciones de trabajos en tiempo real). TDC constituye un avance significativo con respecto al actual Módulo de Órdenes de Servicio (OOSS) del sistema comercial de ENDESA con proveedores.
- Proyecto ALMA. Su objetivo es potenciar la gestión de la lectura orientada a la mejora de la calidad y de las comunicaciones con proveedores.
- Plan de simplificación del acceso de empresas colaboradoras externas a los sistemas de información de la Compañía.
- Proyecto MIDAS. Sistema de predicción de pérdidas no técnicas basado en técnicas de minería de datos e inteligencia artificial.
- Dispositivo de detección de fraude eléctrico por medida diferencial de corrientes.

3.2. EFICIENCIA EN EL USO FINAL DE LA ENERGÍA

Endesa Energía ofrece una amplia variedad de productos y servicios para mejorar la eficiencia en el uso de la energía, adaptándolos a las necesidades del cliente a través de asesorías energéticas, climatización o servicio de mantenimiento de gas.

La Compañía suscribe que con la venta de estos productos y servicios se pueden alcanzar ahorros energéticos que reduzcan la demanda que pueden ir del 15 al 85 por ciento, según el producto y servicio que implante el cliente; o conseguir desplazamientos de la curva de carga del sistema hacia periodos de consumo más ventajosos económicamente.

PE³
es la iniciativa de ENDESA
centrada en incrementar la
eficiencia en el uso
de la energía

En la actualidad, ENDESA desarrolla propuestas de valor como el Piloto RELAMPING, y proyectos educativos encaminados a una mayor eficiencia en el uso de la energía, en el marco del Plan de ENDESA en Eficiencia Energética (PE³).

El Plan de Eficiencia Energética de ENDESA (PE³) tiene como finalidad posicionar a ENDESA como líder en el mercado de la eficiencia y el medio ambiente.

Endesa Chile continuó en 2009 con el posicionamiento del concepto de eficiencia energética en la Compañía, como la reducción de la energía utilizada en los procesos productivos sin afectar ni disminuir la calidad de los bienes y servicios producidos, la competitividad de la Compañía y la calidad de vida de las personas.

Chilectra actualiza cada año desde 2005 el Plan de Eficiencia Energética para promover y fortalecer este concepto en la comunidad. Se fundamenta sobre tres ejes de acción:

- **Eje Educación:** Durante 2009, las acciones más destacadas en este ámbito han sido:

— Apoyo al Diplomado de Eficiencia Energética en Chile (en conjunto con la Universidad Mayor).

- Desarrollo de concursos de Tesis Universitarias (a nivel nacional).
 - Concurso de proyectos de Liceos Industriales.
 - Entrega de guías de Eficiencia Energética (“El mundo de la Energía”) a colegios de la zona de concesión de Chilectra.
- **Eje Difusión:** En 2009, se ha orientado a la comunidad en general, a través de distintos canales de comunicación, hacia la toma de conciencia de la necesidad de adoptar nuevos hábitos de consumo más responsables y eficientes.
 - **Eje Clientes e Innovación:** Durante el ejercicio, Chilectra ha ofrecido a sus clientes una gama de productos y servicios que facilitan la utilización de la energía de forma eficiente y permiten mejorar la calidad de vida y la productividad de las empresas.

03.2.1. Gestión Activa de la Demanda

Respecto al empleo de innovadores métodos en la gestión de la demanda del sector Empresas, destaca Novare Optiges.

Novare OPTIGES. Tiene como objetivo el análisis de las posibilidades de la gestión activa de la demanda a gran escala en el sector de pymes y el desarrollo de la infraestructura necesaria para su realización práctica.

03.2.2. Urbanismo sostenible

Microgeneración. ENDESA ha instalado equipos de microcogeneración en viviendas, sistema que utiliza el gas canalizado para producir electricidad, de manera que aprovecha el calor que se genera para cubrir las necesidades de calefacción y agua caliente en las viviendas donde se coloca. De acuerdo con la normativa vigente, las instalaciones de energía solar térmica para agua caliente sanitarias pueden ser sustituidas por sistemas de microcogeneración.

Proyecto MASH (Málaga *Smart House*). Su objetivo es sentar las bases para un nuevo estándar de vivienda social colectiva desde una perspectiva ecoeficiente.

Proyecto de Alumbrado Público Eco-Digital. Pretende diseñar y poner en marcha un demostrador de una solución de alumbrado público exterior de alta eficiencia a través de la tecnología LED de luminarias y un sistema de control avanzado. Con su implantación, se reduciría el consumo energético en torno a un 50 por ciento y las emisiones de CO₂ a lo largo de la vida útil de la instalación.

ENDESA LIDERA EL PROYECTO STORE

ENDESA ha impulsado, con el apoyo del Centro para el Desarrollo Tecnológico e Industrial (CDTI), el primer proyecto europeo de almacenamiento de energía a gran escala y viable económicamente, que servirá para impulsar de manera directa la penetración del coche eléctrico en la sociedad. Esta iniciativa fomentará la integración plena de las energías renovables, ya que el almacenamiento eléctrico permitiría ampliar la capacidad operativa de estas energías durante las 24 horas del día, independientemente de las necesidades puntuales del sistema.

NUEVA PLANTA SOLAR EN SEVILLA

En 2009, se ha inaugurado la planta solar fotovoltaica que Endesa Energía ha construido en Cantillana (Sevilla). Con una inversión de 43 millones de euros, los paneles solares generarán la energía que consumen 5.000 familias. Este proyecto constituye una de las apuestas más innovadoras en Andalucía para el desarrollo de la energía solar y el cuidado del medio ambiente.

Concienciación

ENDESA ha empezado a explotar nuevas plataformas como las comunidades virtuales para promover la eficiencia energética. La Compañía subió a "Youtube" un video para mostrar cómo los consumidores pueden contribuir a un uso más racional de la energía tanto mediante acciones individuales, como colaborando de manera colectiva a través del portal Twenergy (www.twenergy.es), como se explica en el capítulo de enraizamiento local.

03.3. PROYECTOS TECNOLÓGICOS PARA MAYOR EFICIENCIA EN GENERACIÓN

La Compañía ha seguido avanzando en la mejora de la eficiencia en los procesos de generación, a través de la búsqueda constante de la mejora tecnológica y la optimización de los recursos naturales consumidos.

03.3.1. Combustión limpia

ENDESA apuesta por la mejora tecnológica y la optimización de recursos naturales consumidos para mejorar la eficiencia en los procesos de generación.

Captura y almacenamiento de CO₂, (En el capítulo de cambio climático se completa la información).

- **Almacenamiento de CO₂.** El objetivo de este proyecto es la caracterización y confirmación de estructuras geológicas profundas capaces de almacenar CO₂ en condiciones estables y seguras.
- **Cenit CO₂.** ENDESA lidera desde 2006 el proyecto CENIT CO₂ (Consorcio Estratégico Nacional para Investigación Técnica sobre CO₂) que cuenta con la participación de 13 empresas y 16 centros de investigación y que constituye

el principal esfuerzo español de I+D en la lucha contra el cambio climático. Durante el año han continuado los trabajos con la obtención de importantes resultados.

- **Proyecto Ciuden y Planta de demostración CAC OXY-300.** Es un programa global para la demostración de tecnologías de captura y almacenamiento de CO₂. Desarrolla tecnologías comercialmente viables que permitan una reducción de emisiones en la producción de energía eléctrica. El proyecto, único de los seleccionados por la UE, desarrollará la tecnología de Oxidación-FCB mediante el almacenamiento de CO₂ en acuíferos salinos profundos.
- **Proyecto-Plan AlgaE.** Planta piloto situada en la central térmica Litoral de Almería, destinada a la valorización de CO₂ procedente de gases de combustión mediante micro algas, con la finalidad de obtener productos comerciales tales como el biofuel.
- **Novare Plasmacol.** Su objetivo es la búsqueda de una tecnología que permita tratar los gases de combustión procedentes de plantas térmicas de carbón, basándose en la combinación de filtro híbrido con plasma no térmico.
- **Novare CO₂SOLSORB.** La finalidad de este proyecto es desarrollar y demostrar un nuevo tipo de sorbente basado en sustratos sólidos con aminas que puedan ser utilizadas para la captura de CO₂ de centrales térmicas convencionales.
- **RFCS NoDioxCom.** Está centrado en el diseño y desarrollo de un sistema de monitorización en continuo de metales pesados, con especial hincapié en el mercurio.



Eduardo Santos, subdirector general de Ingeniería de ENDESA, durante la presentación del proyecto en Oviedo.

PROYECTO EXPERIMENTAL DE CAPTURA DE CO₂ EN ASTURIAS

ENDESA y Hunosa, junto con el Instituto del Carbón y la empresa Foster Wheeler como socio tecnológico, han elaborado un proyecto para la construcción de una planta experimental de captura de CO₂ de 1 MW de capacidad que se va a construir en La Pereda (Mieres, Asturias). El proyecto consiste en separar, en condiciones de alta pureza, el dióxido de carbono procedente de la combustión de carbón y comprimirlo hasta alcanzar presiones que lo lleven a un estado casi líquido, para después inyectarlo en el subsuelo.

ENDESA ha finalizado en 2009, la construcción de la instalación de ensayos de Captura de CO₂ en la central de Compostilla (León).

Mejora de eficiencia y procesos

- **CFB500.** Proyecto europeo para el desarrollo de la tecnología de lecho supercrítico. Consiste en la transformación de varias calderas a nuevos tipos de combustible, mejorando la eficiencia y reduciendo las emisiones de CO₂, SO₂ y NO_x.
- **Proyecto CMD.** Sistema de servidores distribuidos, interconectados a través de la red corporativa de Chile, que permite la monitorización, el procesamiento y el almacenamiento de las variables del parque generador

latinoamericano de ENDESA, que evita fallos y mejora la gestión del mantenimiento y la operación.

- **Proyecto CIDE Mantenimiento Contra Condición.** Definición, alcance e implementación de un sistema de mantenimiento basado en la condición, para las centrales hidráulicas chilenas, que permita determinar el momento más oportuno para el mantenimiento de los equipos.

NUEVO PROTOTIPO DE SUBESTACIÓN ELÉCTRICA

ENDESA lidera el primer proyecto del Fondo Tecnológico, aprobado por el Consejo de Administración del Centro para el Desarrollo Tecnológico Industrial (CDTI), para implementar un Sistema Avanzado de Monitorización, Supervisión y Mantenimiento de Subestaciones, una tecnología de última generación en el mundo. El proyecto permitirá tener información en tiempo real de todos los parámetros y flujos de energía que se están produciendo en la instalación. El proyecto se realizará hasta 2013 utilizando dos subestaciones de ENDESA en Andalucía.

Combustibles

- **Novare Biohidrógeno.** Proyecto de producción de hidrógeno a partir de la fracción orgánica de distintos residuos, que utiliza técnicas biológicas que permiten la producción simultánea de metano y biomasa estabilizada.

03.3.2. Renovables

- **Proyecto GDV-500.** Proyecto para desarrollar nuevos sistemas de aprovechamiento de energía solar térmica y generar vapor con mayor eficiencia, reduciendo riesgos medioambientales.
- **Proyecto El Hierro.** En colaboración con el Cabildo Insular de la Isla de El Hierro y el ITC (Instituto Tecnológico de Canarias), este proyecto tiene como objetivo abastecer a la isla con energía eólica y regularla mediante un sistema de bombeo supliendo la energía no proporcionada por falta de viento.
- **Proyecto Novare Hydro.** Proyecto realizado en Chile en colaboración con Starlab y la Pontificia Universidad Católica de Chile, para introducir nuevas tecnologías de percepción remota mediante sistemas satélites en la gestión de la energía renovable hidráulica.
- **Proyecto Hidráulica.** Planta piloto para la producción optimizada de hidrógeno con energía eólica.

I+D+i en Chile

- **Fomento de la eficiencia energética.** Aumento del rendimiento energético en centrales hidráulicas. Política de reducción del consumo energético del Edificio Corporativo de Santa Rosa.

- **Producción de electricidad en base a la energía del océano.** Identificación de las tecnologías más apropiadas y las zonas de Chile con mayor potencial. Se desarrollará durante 2010.
- **Proyecto EDAC.** Sistema de desconexión de carga vía satélite, con el objeto de garantizar la disponibilidad de las líneas de transporte de electricidad en el norte de Chile.
- **Proyecto CEN.** Telecontrol de las centrales hidráulicas de ENDESA desde el edificio corporativo en la ciudad de Santiago.
- **Proyecto CIDE.** Sistema de mantenimiento predictivo basado en la condición de distintos equipos de una central hidráulica, que permita determinar el momento óptimo para su revisión.
- **Mejoras en los sistemas de información globalizados,** como el proyecto CMD, que permite la monitorización, el procesamiento y el almacenamiento de las variables del proceso de explotación del parque generador latinoamericano de ENDESA, que evita fallos y mejoras de la gestión del mantenimiento y operación.
- **Puesta en marcha del parque eólico Canela II.** Con una potencia de 60 MW, que se suman a los 18,15 MW de potencia instalada, que lo convierten en el parque eólico más grande del país.

03.3.3. Nuclear

ENDESA desarrolla su actividad de I+D en el ámbito nuclear a través de su participación en distintos programas. Asimismo, ostenta la Secretaría de la plataforma tecnológica de fisión nuclear española CEIDEN, que coordina las actividades de I+D+i del sector.

En este ámbito, en 2009, cabe destacar:

- **Comité de Energía Nuclear de UNESA.** A través de este comité, ENDESA aborda proyectos de investigación nucleares.
- **Programa nuclear de EPRI,** el cual pretende alcanzar la excelencia operativa de las centrales.
- **Programa Coordinado de Investigación (PCI),** con la participación de las empresas del sector y del Consejo de Seguridad Nuclear (CSN), tiene como objetivo el análisis de seguridad de las plantas.

En 2009, la central nuclear Vandellós II ha ratificado su compromiso con la seguridad y la mejora continua durante las evaluaciones realizadas por un equipo de expertos del Organismo Internacional de la Energía Atómica (OIEA). Entre las buenas prácticas de la central, los expertos destacaron el diseño y utilización de una herramienta de trabajo interactiva para la formación del personal, que recibe el mismo nivel de formación inicial y continuada.

Además, cabe destacar que, en 2008, ENDESA creó la Dirección General de Energía Nuclear (DGEN) para dotar al negocio nuclear de mayores recursos y reforzar la gestión de las centrales. Actualmente, su misión es maximizar el valor de los activos

nucleares de ENDESA, garantizando que son operados de forma segura, y persigue ser un referente en la explotación segura, fiable y eficiente de sus activos.

Para ello, tiene como pilar clave el refuerzo de la Seguridad Nuclear, con el convencimiento de que los procesos de mejora continua que impulsa incrementarán los resultados operativos de las plantas.

04. CULTURA DE INNOVACIÓN Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

ENDESA proyecta una imagen interna como empresa innovadora, con el fin de reconocer, apoyar y reforzar el esfuerzo del capital intelectual de la Compañía. Para ello, hace accesible a las personas involucradas en su cadena de valor un entorno corporativo que desarrolla y fomenta la gestión del conocimiento tecnológico aplicado y la cultura de la innovación.

La Compañía concede cada día más importancia a la formación de ingenieros y licenciados para responder a la creciente demanda de titulados con formación técnica específica y de alto nivel que se registra en el sector eléctrico.

04.1. ENDESA ESCUELA DE ENERGÍA

Endesa **Escuela de Energía** fomenta el desarrollo del liderazgo tecnológico de ENDESA en la gestión de capacidades técnicas

El principal objetivo de esta plataforma es conseguir el desarrollo del liderazgo tecnológico de ENDESA en la gestión de capacidades técnicas. La Escuela busca construir una red tecnológica de conocimiento y de talento en el que concentren sus esfuerzos diversas universidades y centros de investigación, además de empresas proveedoras que participan en los círculos de innovación (CIDE) y los propios empleados de la Compañía.

Dentro de las actividades de Endesa Escuela de Energía, destacan:

- El desarrollo del Master en Tecnología Eléctrica ENDESA-ICAI.
- El desarrollo de jornadas y conferencias tecnológicas.
- La promoción de la innovación tecnológica a través de los Premios Novare, que se otorgan a proveedores, investigadores y empleados.

ENCUENTRO SOBRE GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN

En 2009, Endesa Escuela de Energía ha organizado una conferencia sobre la gestión de la innovación en el Instituto Tecnológico de Massachussets (MIT) a cargo de Charles Cooney y Lita Nelson, profesores de esta institución. El encuentro se celebró en la sede la Compañía y asistieron más de 70 personas.

Estas jornadas forman parte del acuerdo que mantienen hasta 2011 ENDESA y el MIT. Una de las apuestas es diseñar un espacio MIT-ENDESA en la web de Endesa Escuela de Energía para divulgar el conocimiento sobre el MIT.

04.2. CÁTEDRA ENDESA RED

En 2009, se ha creado la Cátedra Endesa Red de Innovación Energética, fruto de un convenio de colaboración entre Endesa Red y la Universitat de les Illes Balears. La cátedra nace con el espíritu de abordar temas relevantes de I+D+i en el sector energético, considerando como esenciales los aspectos de sostenibilidad medioambiental. Las actividades de la cátedra se clasifican en dos tipos: actividades de docencia e informativas y actividades de I+D+i, que en 2009 se han encaminado a la realización de dos proyectos de búsqueda en el ámbito de energías renovables y su integración en la red eléctrica.

04.3. MÁSTER ENDESA-ICAI

En 2009, se ha inaugurado la tercera edición del Máster ENDESA-ICAI. A través de este título, ENDESA quiere dar respuestas a los principales retos científicos que se plantean en sus negocios, aportando una formación técnica y especializada en las tecnologías de generación y distribución eléctrica, así como en las tecnologías de información y comunicaciones aplicadas a los distintos procesos técnicos.

El máster, único especializado en tecnología energética de Europa, está codirigido por Endesa Escuela de Energía y la Universidad Pontificia de Comillas (ICAI), con la colaboración del Massachusetts Institute of Technology (MIT), la Universidad Politécnica de Catalunya, la Universidad de Sevilla, la Universidad de Zaragoza y Tecnatom.

En 2009, el master ha contado con la participación de cerca de 26 empleados y expertos de ENDESA en el diseño e impartición de un 40 por ciento de sus contenidos.

El **Máster** ENDESA-ICAI es el único en tecnología energética en Europa



Andrea Brentan con los alumnos y organizadores del Máster ENDESA-ICAI.

NUEVO MÁSTER EN GESTIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

En 2009, ENDESA y la Universidad de Sevilla, en colaboración con Sadiel, han desarrollado el nuevo título oficial de Master Universitario en Gestión de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones. La nueva titulación responde a la necesidad de contar con un programa de formación que permita al sector industrial disponer de profesionales capacitados para llevar a cabo unidades de sistemas y telecomunicaciones de alto impacto y alcance global. Se dirige a ingenieros superiores e ingenieros técnicos informáticos.

Para su creación y desarrollo se ha contado con la colaboración de otras empresas de sectores afines como IBM, SAP, Oracle, Telvent, Google, Fundación Vodafone, Grupo Conecta y Everis, así como de la Junta de Andalucía y Fidetia, además del apoyo del Massachusetts Institute of Technology (MIT) con quien ENDESA tiene un convenio de colaboración a través del Industrial Liaison Program (MIT ILP).

04.4. B-TEC

Endesa Escuela de Energía ha sido en 2009 patrocinador principal de esta Universidad de Verano, que se desarrolló en el mes de julio en el barrio 22@ de

Barcelona, y en la que se trató la actualidad de las industrias de la energía, agua y movilidad.

04.5. CÍRCULOS DE INNOVACIÓN DE ENDESA (CIDE)

En 2009, los proyectos CIDE, desarrollados por ENDESA a través de foros participativos con sus proveedores principales, han continuado trabajando con la coordinación de Endesa Network Factory (ENF).

En total se han desarrollado 29 iniciativas a través de diferentes foros:

- Foro de Líneas y Cables de Alta Tensión.
- Foro de Subestaciones Eléctricas.
- Foro de Media y Baja Tensión.
- Foro de Automatización de Red.
- Foro de Telecomunicaciones.
- Foro de Comercialización.
- Foro de Centrales Térmicas e Hidráulicas.

04.6. CONSULTORÍA TECNOLÓGICA

ENDESA ha continuado realizando trabajos de consultoría tecnológica y desarrollando proyectos relacionados con la prospección, análisis, evaluación e impulso de las mejores prácticas tecnológicas de la industria de las tecnologías de la información y telecomunicaciones, y con su aplicación directa en la Compañía.

Entre los proyectos desarrollados en 2009 cabe destacar los siguientes:

- **El Proyecto Marte**, que ha continuado con su desarrollo con el objetivo de migrar la actual tecnología de conmutación de paquetes utilizada en la red de tiempo real para los servicios de telecontrol, hacia una red multiservicio totalmente IP, minimizando los costes de esta evolución tecnológica.
- **El Proyecto Próxima**, que se centra en el desarrollo de una solución de Unidad Terminal Remota (RTU) compacta, fiable y de bajo coste que cubra las necesidades de automatización de la red de Media Tensión.
- **Desarrollo de varios proyectos de I+D+i**, que utilizan **tecnología PLC** (powerline communications) de banda ancha en equipos de comunicaciones para redes de AT y MT (proyecto Onda Portadora de Banda Ancha, financiado por el CDTI) y también para la red de telegestión en Baja Tensión.

Los círculos de Innovación de ENDESA (CIDE) cuentan con la participación de **34** socios tecnológicos y **7** universidades y centros de investigación

05. UN REFERENTE EN TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

05.1. PARTICIPACIÓN EN PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS

Durante 2009, ENDESA ha mantenido su intenso nivel de participación en diferentes plataformas tecnológicas claves para el sector, como en la Plataforma Tecnológica de Eficiencia Energética, presidida por ENDESA, y la Plataforma de Redes Eléctricas del Futuro (Futured), en la que la Compañía ostenta la secretaría técnica. Asimismo, se ha presentado el proyecto Málaga *Smart City* en el congreso mundial *Smarter Cities*, organizado en Berlín.

Se ha mantenido el compromiso con las líneas activas de investigación en los mercados donde opera ENDESA. Destaca la presencia en las Fundaciones IREC (Institut de Recerca de l'Energia de Catalunya) y CTA (Corporación Tecnológica de Andalucía).

La iniciativa CIDE (Círculos de Innovación de ENDESA) cuenta con la participación de 33 socios tecnológicos y siete universidades y centros de investigación.

En el ámbito Europeo ENDESA continúa con la actividad de la IUA (*Innovation Utilities Alliance*), alianza con Enel, EdF, RWE y EDP-HC para el intercambio del conocimiento tecnológico, experiencia y realización de proyectos conjuntos de I+D+i. Y también está presente en la plataforma tecnológica europea "*Zero Emissions Fossil Fuel Power Plants*" (ZEP), que promueve una futura generación limpia con carbón (2020) que facilite la renovación y ampliación del parque térmico actual.

Además, en Latinoamérica se han desarrollado otras iniciativas como la participación en la "Plataforma de Emprendimiento Corporativo DICTUC-Feedback", que busca desarrollar la gestión de la innovación dentro de la empresa, o la celebración de la "Semana de la Innovación Chilectra".

05.2. PREMIOS NOVARE CIENTÍFICOS

En 2009, ENDESA ha convocado una nueva edición de los Premios Novare-Científicos, dirigidos a la comunidad investigadora internacional. En esta convocatoria, se analizaron 36 propuestas de diferentes universidades, laboratorios, científicos particulares y empresas procedentes de cuatro países.

Las propuestas ganadoras en las cuatro modalidades de los Premios han sido:

- **Proyecto Valor CO₂**, que implica el desarrollo de nuevas tecnologías para la depuración biológica de gases de combustión de centrales térmicas, mediante el empleo de microorganismos fotosintéticos, que permitan obtener productos de valor como biofertilizantes y/o biocombustibles aplicando el concepto de biorefinería.
- **Proyecto Vehicle2Microgrid**: establece soluciones para resolver los retos que los coches eléctricos presentan en su integración a la red en cuanto a carga, impacto económico, nuevas oportunidades y electrónica de potencia.



Premios Novare a investigadores.

- **Proyecto Crave:** promociona la investigación y el desarrollo de estaciones para la carga rápida de baterías en vehículos eléctricos.
- **Proyecto Energrid:** Permite mejorar la gestión energética de los edificios, por medio del diálogo de los objetos (consumidores y generadores de energía) entre sí y con el usuario.

El apoyo de la UE, instituciones y centros tecnológicos internacionales a las propuestas de ENDESA le posicionan como referente por la adaptación de sus instalaciones y tecnologías actuales a los retos y oportunidades del cambio y de un nuevo modelo energético basado en la eficiencia.

Asimismo, una año más, Chilectra demostró su liderazgo tecnológico en los premios anuales del Centro de Estudios de Tecnologías de la Información de la Pontificia Universidad Católica de Chile (CETIUC). La Compañía recibió un reconocimiento por desarrollar con éxito, en el proyecto 'Eco Chilectra: reciclando con energía', un complejo sistema de TI (Tecnología de la Información) que realiza un aporte al cuidado del medio ambiente y favorece a los clientes. Este proyecto será implementado en 2010.



Compromiso con
nuestros colaboradores

27.214 proveedores

3.561 millones de euros en valor de compras a proveedores

Sistemas de Calificación de Proveedores
en base a la sostenibilidad

25% reducción de accidentalidad en proveedores y contratistas

En su firme deseo de contribuir al desarrollo económico, social y medioambiental en los territorios y países en los que está presente, ENDESA aspira a ser la referencia del sector por la sofisticación y la excelencia en sus procesos de aprovisionamiento y en la gestión de sus relaciones con proveedores y contratistas.

Durante 2009, la Compañía ha reforzado sus políticas de aprovisionamiento con la puesta en marcha de un Sistema de Calificación de Proveedores, a los que se ha categorizado por familias de compra. Además, ha seguido extendiendo las políticas de Seguridad y Salud Laboral entre sus proveedores y ha continuado con la apuesta de creación de valor con cada una de sus compras.

Cumplimos nuestras metas	
RETOS 2009	ACCIONES REALIZADAS
Introducir los principios de sostenibilidad en los contratos con proveedores.	<ul style="list-style-type: none"> • Lanzamiento del proceso para alcanzar un Sistema de Calificación de Proveedores que garantice la calidad y la sostenibilidad de los mismos. • Comunicación proactiva del compromiso de ENDESA con el Pacto Mundial de Naciones Unidas a todos sus proveedores estratégicos, para solicitar su adhesión al mismo. • Comunicación proactiva de la extensión de los principios del Código de Conducta de Endesa a su cadena de suministro para trasladar a ésta los objetivos y el Código de Conducta de la Compañía.
Potenciar la Seguridad y Salud Laboral y gestión de contratistas.	<ul style="list-style-type: none"> • Implantación del sistema Delfos en todos los países. • Formación a contratistas para mejorar los índices de Seguridad y Salud Laboral y realización de inspecciones.
Incorporar elementos de sostenibilidad en las normas globales de contratación.	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión de las Condiciones Generales de Contratación con el fin de hacer extensivos los compromisos de Sostenibilidad de la Compañía a lo largo de la cadena de suministro.
Extender estos criterios a las filiales.	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación de proveedores y familias de compra estratégicos. • Definición e implantación del Sistema de Calificación de Proveedores de ENDESA.

Acciones destacadas en 2009
Revisión de objetivos a proveedores.
Puesta en marcha del "Sistema de Calificación de Proveedores" basado en el modelo de Enel.
Traslado de la obligatoriedad de cumplimiento de los Principios del Pacto Mundial y la disposición de un Código de Conducta.
Entrega de Premios a las Mejores empresas colaboradoras en Endesa Chile.
Se llevó a cabo el "Proceso de Evaluación de Proveedores en Endesa Chile".
Formalización del Plan de Sinergias de Compras con Enel.
Alianzas estratégicas con las principales empresas colaboradoras para garantizar el compromiso con la prevención (en España).

Principales magnitudes	
Proveedores evaluados por el Sistema de Calificación de Proveedores.	30
Familias de proveedores con implantación del Sistema de Calificación de Proveedores.	6
Proveedores encuestados para la evaluación de compromiso.	500
Contratistas evaluados por Proceso de Evaluación de Contratistas en Endesa Chile.	170
Inspecciones IPAL en Latinoamérica	40.000
Sanciones por incumplimientos preventivos en Latinoamérica.	150

En 2010 nos proponemos
Continuar con la implantación del Sistema de Calificación de Proveedores al resto de familias.
Implantación del sistema "Vendo Rating" para la monitorización de proveedores en materia de sostenibilidad.
Impulso a la extensión de la Salud y Seguridad Laboral a las empresas colaboradoras.
Impulso a la calidad de proveedores.

01. COMPROMISO CON NUESTROS COLABORADORES

En 2009, el Plan Estratégico de Sostenibilidad (PES) 2008-2012 ha revisado los objetivos para sus proveedores, como continuación de la norma aprobada en 2008, que regula la adquisición de productos y la contratación de obras y servicios para la Compañía, que ya supuso una simplificación de los procesos y una adaptación de ENDESA a los diversos compromisos adoptados, como los principios de RSC, la adhesión al Pacto Mundial o la Ley 31/2007 sobre procedimientos de contratación en los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales.

Con el objetivo de trasladar el compromiso en materia de sostenibilidad a sus colaboradores, en 2009, ENDESA ha puesto en marcha un Sistema de Calificación de Proveedores para reforzar el cumplimiento de las normativas aplicables en materia legal, laboral, de seguridad y de protección del medio ambiente. Este sistema está basado en el modelo de Enel y consta de cinco criterios a cumplir.

- Traslado general de la adhesión de ENDESA con los diez Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.
- Solicitud de un código de conducta semejante al de ENDESA.
- Valoración del cumplimiento de las normativas en materia de calidad (ISO 9001), medio ambiente (ISO 14001) y acuerdos internacionales sobre las condiciones laborales (SA8000).
- Establecimiento de un sistema de calificación de proveedores según sus certificaciones en Seguridad Laboral (OSHAS 18001).
- Establecimiento de las condiciones generales de contratación.

**Sistema
de calificación
de proveedores
implantado en seis familias**

El Sistema de Calificación de Proveedores determina si un proveedor cumple los requisitos que le demanda ENDESA para trabajar con la Compañía. En 2009 ya se ha implantado en seis familias de compra:

- Obra y mantenimiento de líneas de Alta Tensión.
- Obra y mantenimiento de Subestaciones.
- Alquiler de grupos electrógenos.
- Mantenimiento integral de edificios.
- Servicios auxiliares.
- Limpieza de edificios.

**30 proveedores
calificados**

Durante 2009, unos 30 proveedores se han visto afectados por este sistema de calificación. El objetivo es ir aumentando la calificación de las familias de compra hasta 2012. Cuando el sistema culmine su implantación está previsto que el 70 por ciento de las compras se vean afectadas por él y cerca de 1.500 proveedores y contratistas tendrán que cumplir con sus requerimientos.

**500 proveedores
encuestados
para la evolución
del compromiso**

Además, se ha incorporado una cláusula a los contratos de proveedores y contratistas en España, por la que puede ser motivo de rescisión unilateral si éstos no cumplen con los principios del Pacto Mundial y si no disponen de un código de conducta. En Latinoamérica esta cláusula será efectiva durante 2010.

Para evaluar el compromiso de sus colaboradores, ENDESA ha lanzado a finales de 2009 una encuesta entre los 500 principales proveedores, que suponen el 80 por ciento de las compras. A través de un simple cuestionario, la Compañía pretende comprobar cuál es el grado de cumplimiento en materia

de sostenibilidad de sus colaboradores y si son firmantes del Pacto Mundial, disponen de un código de conducta y cumplen con la normativa en materia legal, laboral, de seguridad y de protección del medio ambiente.

Con vistas a 2010, ENDESA ha diseñado otro sistema de evaluación, denominado *Vendo Rating*, que se encargará de monitorizar a los proveedores que ya trabajan con la Compañía para comprobar que cumplen con los requisitos en materia de sostenibilidad.

01.1. LATINOAMÉRICA

En Latinoamérica, Edesur (Argentina) ha desarrollado durante 2009 el procedimiento para la Calificación de Contratistas, que tiene por objeto complementar su política de desarrollo de contratistas. Así, ha empezado a implementar un programa de calificación (Evaluación de Desempeño), que tiene como finalidad monitorizar la evolución de las empresas que le prestan servicios y establecer una relación cliente-empresa.

También cuenta con el procedimiento de Evaluación de Proveedores, que brinda información para controlar la evolución de los mismos, la calidad de sus servicios y la mejora continua de los procesos de adquisición de materiales.

Por su parte, Dock Sud, Endesa Costanera y El Chocón, filiales de generación eléctrica de ENDESA en Argentina, han incorporado cláusulas sobre Derechos Humanos y Comportamiento Ético en los contratos con proveedores y contratistas. Además, se han marcado como objetivo para el año 2010 avanzar en la certificación de contratistas y proveedores para posicionarse como referencia en el sector.

Edelnor, distribuidora eléctrica de ENDESA en Perú, ha incorporado en 2009 cláusulas sobre Derechos Humanos y normas laborales en los contratos con sus principales contratistas, así como auditorías mensuales para reducir o evitar riesgos legales por incumplimientos laborales a contratistas. Por su parte, las filiales de generación eléctrica de ENDESA en Perú han realizado también 17 auditorías a contratistas.

Por otro lado, las empresas de ENDESA en Brasil han incluido en su código ético un punto específico en el cual determinan la obligación de los proveedores de verificar la idoneidad de sus propios proveedores. Al igual que otras filiales de ENDESA en Latinoamérica, ya han incorporado cláusulas sobre Derechos Humanos y normas laborales en todos sus contratos con proveedores y contratistas. Además, en 2009 se realizó un seminario de Responsabilidad Socioambiental para contratistas.

Codensa, filial de distribución eléctrica en Colombia, ha realizado diferentes encuentros con sus contratistas y proveedores donde se ha entregado información relativa a Derechos Humanos. A su vez, se ha capacitado en materia de derecho laboral a contratistas que trabajan en las diferentes instalaciones de la compañía.

Endesa Chile promueve entre sus contratistas el cumplimiento riguroso de la normativa aplicable en materia legal, laboral, de seguridad y de protección del medio ambiente, y actúa acorde con los compromisos asumidos del Pacto Mundial.

Proceso
 de **Evaluación**
 de **Proveedores**
 en Endesa Chile

Las áreas de compras de Endesa Chile realizan un seguimiento de la información de sus contratistas, en relación a su adhesión a los principios del Pacto Mundial, cumplimiento de obligaciones laborales y de Derechos Humanos, lo que permite a la empresa decidir en el momento de la compra y conocer el estado de los contratistas actuales en esta materia.

En 2009, y por cuarto año consecutivo, se ha llevado a cabo el Proceso de Evaluación de Contratistas de acuerdo con el reglamento de registro de éstos que rige la compañía. Esta evaluación considera las dimensiones social, ambiental y económica. En 2009, se evaluaron 170 firmas contratistas y con ocasión del IV Encuentro de Endesa Chile y sus filiales, se premió a las diez empresas colaboradoras mejor evaluadas del ejercicio 2009, según el cumplimiento de las leyes laborales, el trato al personal, la seguridad laboral o el cumplimiento de las normas medioambientales. El premio a la Excelencia lo recibieron las empresas Acciona Wind Power, S.A. y Jorpa Ingeniería, S.A.

Chilectra, filial de distribución eléctrica en Chile, consciente que tanto sus operaciones como la de sus proveedores pueden generar impactos en el desarrollo sostenible, espera también que sus empresas colaboradoras sigan la misma línea relacionada con un comportamiento socialmente responsable, en virtud de la relación de confianza y de socios que existe entre ambas partes. Por ello, y bajo el proyecto ENLACE, la filial invitó a las empresas colaboradoras de manera voluntaria a colaborar con los 10 principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y con los Objetivos de Desarrollo del Milenio.

Por otro lado, Chilectra está desarrollando una iniciativa con su cadena de suministro, basada en promover en las empresas contratistas la integración de la Responsabilidad Social en la gestión de su negocio bajo el prisma de que sea un aporte para su competitividad y sostenibilidad. Esta iniciativa pretende a su vez fortalecer el diálogo con dichas empresas. En definitiva, una alianza para lograr un mayor valor y competitividad, aplicando criterios de responsabilidad. Dicha iniciativa se ha realizado en dos fases que se detallan a continuación:

Fase de diagnóstico

Esta fase estuvo caracterizada por:

- La definición del diagnóstico en Responsabilidad Social Corporativa a aplicar en las empresas contratistas, en conjunto con una empresa consultora externa.
- Elaboración de un documento denominado "El compromiso con la sostenibilidad de las operaciones", en el cual se incluían aspectos del Pacto Mundial de Naciones Unidas y de los Objetivos de Desarrollo del Milenio. Fue firmado por 30 empresas colaboradoras.
- Sensibilización a los gestores de contratos de Chilectra y contratistas. Se realizaron dos charlas dirigidas por expertos en Responsabilidad Social Corporativa.
- Aplicación del diagnóstico a 19 empresas contratistas de un total de 30 que firmaron el documento anteriormente detallado.
- Elaboración de un ranking de Responsabilidad Social Corporativa, así como, la entrega de informes a las 19 empresas diagnosticadas.

Fase de implementación

En ella se han desarrollado las siguientes acciones:

- Selección de las cinco empresas que tienen mayor impacto para Chilectra, caracterizadas por ser empresas en contacto directo con clientes de Chilectra o con la sociedad.
- Reuniones con la Alta Dirección de estas empresas para informar de los resultados del diagnóstico. Además se definieron líneas de acción en materia de Sostenibilidad, fijando objetivos y metas.
- Formación de grupos de trabajo, estableciendo reuniones periódicas.
- Aplicación de encuestas de Responsabilidad Social Corporativa a los empleados de las empresas contratistas.

Plan de Sinergias.

Formalización y puesta en marcha

02. PLAN DE SINERGIAS DE COMPRAS CON ENEL

Durante 2009 ENDESA y Enel han formalizado un Plan de Sinergias de Compras para garantizar la calidad del suministro, que reportará ahorros significativos a ambas compañías hasta 2014, mejorando los procesos de compra y reforzando el valor del Grupo Enel en el mercado.

El objetivo de este proyecto es conseguir sinergias importantes gracias a la estandarización de una serie de componentes que pueden ser comprados conjuntamente por las dos empresas, obteniendo de esta manera economías de escala gracias a la optimización de costes.

03. EXTENDIENDO LA SALUD Y SEGURIDAD A LAS EMPRESAS COLABORADORAS

Uno de los retos fundamentales para ENDESA en materia de Seguridad y Salud Laboral es extender este compromiso entre sus empresas colaboradoras. Así, traslada a los contratistas los siguientes requisitos:

- Homologación según OHSAS 18001 en la clasificación de proveedores.
- Compromiso exhaustivo de gestión e información en Salud y Seguridad Laboral en las condiciones generales de contratación.
- Inspecciones y auditorías que se realizan en el transcurso de los trabajos. En varios casos cada contratista ha de enseñar una tarjeta con las habilitaciones profesionales que posee.
- Evaluación post-ejecución de los trabajos.

ENDESA exige a la empresa contratista la aportación de la capacitación específica de los trabajadores, en seguridad y salud, en función de los riesgos de la actividad contratada. Se hace especial énfasis en el control formativo del personal con riesgo eléctrico, trabajos en altura y en aquellos que desempeñan

Alianzas con colaboradores
para la promoción
de la **prevención**
en España

funciones en materia de prevención de riesgos laborales en la obra o servicio contratado como jefe de obra, recurso preventivo, coordinador de seguridad y salud, etc.

El Sistema de Información de Gestión de la Seguridad y Salud Laboral (Delfos), que consiste en una plataforma informática diseñada para la gestión de la información generada en relación con la SSL, tanto de empleados propios como de contratistas.

También se pone un énfasis especial en los aspectos de rotación del personal, así como en el cumplimiento de los procedimientos operativos y de uso de Equipos de Protección Individual (EPIS). Conviene destacar que sólo en Latinoamérica se realizaron más de 40.000 inspecciones IPAL (protocolo propio de observación de conductas y condiciones inseguras) durante la ejecución de los trabajos y se aplicaron más de 150 sanciones por incumplimientos preventivos. En España se han firmado alianzas estratégicas con las principales empresas colaboradoras para garantizar el compromiso firme con la prevención.



Detrás, de izda. a dcha., Mario Valcarce, presidente de Endesa Chile; Germán Medina, ex director general de RRHH de ENDESA; y Rafael López Rueda, director general de Distribución Latam. Delante, de izda. a dcha, los representantes de las empresas premiadas: Pietro Corsi, de Endesa Chile; Diego Agurto, de Skanska Perú; Christian Brinck, gerente general de Sigdo Koppers, S.A; y Fernando Alonso, consejero delegado de Isastur.

ENDESA CONCEDE LOS II PREMIOS APOLO DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL A SUS EMPRESAS COLABORADORAS A ESCALA INTERNACIONAL

Estos premios, promovidos por la Dirección General de Recursos Humanos, reconocen aquellas iniciativas que se distinguen por su excelencia en Seguridad y Salud Laboral.

ENDESA anima a la participación de las empresas contratistas para que compartan sus "mejores prácticas" en temas preventivos, permitiendo así su adopción por ENDESA y por el resto de empresas colaboradoras. En esta II edición de los Premios, los proyectos galardonados fueron los siguientes:

- **Premio Apolo** a la iniciativa "**Buena práctica de trabajo en altura y espacio confinado**", de la empresa Skanska del Perú, S.A., en razón de la estandarización de la planificación y normalización de la emergencia.
- **Premio Apolo** a la iniciativa "**Estándares SK de Prevención de Fatalidades (EPF)**", de la empresa ingeniería y construcción Sigdo Koppers, S.A. (Chile), en razón del impacto en la Cultura y Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Laboral.
- **Premio Apolo** a la iniciativa "**Subestación Virtual**" de la empresa Isastur, S.A. (España), en razón de su aplicación de nuevas tecnologías y de su inmediata aplicación en otras empresas como buena práctica.

EL RESPONSABLE OPINA...

"Uno de los principales compromisos de ENDESA en materia de Seguridad y Salud Laboral es que todas las personas que trabajan para la Compañía, independientemente de que sean empleados propios o de empresas colaboradoras, tengan las mismas condiciones en este ámbito."

Segundo Caeiro, Director del SPM
(Servicio de Prevención Mancomunado) de ENDESA

25% de reducción
de accidentalidad
en empresas colaboradoras

03.1. RESULTADOS DE UN ESFUERZO COMÚN

En 2009, los indicadores de ENDESA en Seguridad y Salud Laboral que afectan a nuestros contratistas son:

- 10 fallecidos, todos ellos de empresas contratistas (1 en España y 9 en Latinoamérica). Esta cifra se sitúa en un 23 por ciento por debajo de la media de los últimos cinco años.
- El índice de frecuencia de accidentes del personal de contratistas se ha reducido en un 25 por ciento (5,52 en 2009 frente a 7,35 en 2008).

0.3.2. MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTOS

Anualmente, se establecen criterios para evaluar e incentivar las buenas prácticas en Seguridad y Salud Laboral de las unidades de la Compañía y de los empleados, tanto de ENDESA como de empresas contratistas.

En ENDESA se reconocen las buenas prácticas en materia de Seguridad y Salud Laboral de sus empresas colaboradoras y se fomenta su conocimiento y extensión a otros ámbitos operativos.

- Desarrollo de la 2.ª edición Premios Apolo y convocada la 3.ª edición a escala internacional para empresas colaboradoras.
- Premio Inpar (Índice de Calidad de las Empresas Colaboradoras) de Ampla (Brasil), reconoció en el segundo trimestre de 2009 a las mejores empresas colaboradoras en materia de Operaciones Comerciales, Servicios Técnicos y Servicios Administrativos.
- Chilectra reconoce el compromiso de los trabajadores de las empresas colaboradoras Azeta y Achondo.

04. CAPACITACIÓN DE CONTRATISTAS

Durante 2009, se realizó un importante esfuerzo en la formación orientada al conocimiento del entorno y al desarrollo de colaboradores.

Así, se completó el proceso de certificación de Sistemas de Gestión Integrados (SGI), bajo las normas internacionales ISO9001, ISO 14001 y OHSAS 18001, con el confinamiento de la Corporación de Fomento de la Producción (CORFO) para las pymes que prestan servicios para Endesa Chile. De este grupo seis empresas han alcanzado su certificación y doce empezaron el proceso.

Los trabajadores de contratistas que prestan servicios en las instalaciones de Endesa Chile, deben ser capacitados periódicamente en materias de Seguridad y Salud Laboral, de acuerdo con las normas internas y en el Manual del Sistema de Gestión OHSAS, con el propósito de disminuir los posibles riesgos asociados al cumplimiento de sus funciones.

Capacitación
y **formación**
de contratistas



Endesa Chile pone a disposición de los contratistas cursos e-learning en la plataforma del "Campus Latam: Gestión del Conocimiento" mediante un icono especial para ellos.

En 2009, en conjunto con la Mutual de Seguridad, se realizaron dos talleres de capacitación para contratistas permanentes de todas las centrales de generación, unos sobre investigación de accidentes y otro sobre cómo hacer inspecciones y observaciones en la materia.

TALLER SOBRE LIDERAZGO Y GESTIÓN EN SEGURIDAD PARA TITULARES DE EMPRESAS CONTRATISTAS

Con la intención de concienciar y desarrollar competencias de liderazgo, comunicación, observación y proactividad en seguridad, Endesa Chile realizó un taller dirigido a los titulares de las empresas contratistas. El programa continuará por medio de coaching para ayudar y facilitar el seguimiento de la implementación de las nuevas prácticas y la gestión en seguridad.

05. CREACIÓN DE VALOR PARA PROVEEDORES LOCALES

ENDESA reafirma su compromiso con los países y territorios en los que opera con la creación de valor para los proveedores locales. El incremento de la capacidad de respuesta y el valor del capital humano a escala local son criterios que aplica la Compañía en la selección de sus proveedores.

En 2009, el número de proveedores con los que ha trabajado ENDESA ha crecido un 34,7 por ciento al pasar de 20.189 en 2008 a 27.214 en 2009. En Latinoamérica el número de proveedores han aumentado un 67,5 por ciento, mientras que en España se han reducido un 7,3 por ciento.

	Proveedores de ENDESA*			
	Número de proveedores		Valor de las compras a proveedores de materiales y servicios (miles de euros)	
	2009	2008	2009	2008
España y Portugal	8.201	8.844	2.294.824	3.454.902
Latinoamérica	19.013	11.345	1.512.974	1.412.442
<i>Argentina</i>	1.173	1.277	114.828	230.566
<i>Chile</i>	6.417	2.881	523.748	439.238
<i>Brasil</i>	6.028	3.609	520.844	455.219
<i>Perú</i>	2.706	1.616	129.481	121.023
<i>Colombia</i>	2.689	1.962	224.073	166.396
TOTAL	27.214	20.189	3.807.798	4.867.344

* ENDESA reporta datos de las compañías incluidas en la aplicación corporativa de gestión de compras, lo que supone el 74 por ciento de las sociedades del Grupo.

Valor de las compras a los principales proveedores de ENDESA*

	Valor de las compras a los 10 mayores proveedores (miles de euros)	Valor de las compras a los 10 mayores proveedores (% sobre total)	Valor de las compras a los 50 mayores proveedores (miles de euros)	Valor de las compras a los 50 mayores proveedores (% sobre total)
España y Portugal	426.882	21,03	969.315	47,76
Latinoamérica	744.708	52,13	1.109.981	74,74
Argentina	123.621	82,89	136.401	91,46
Chile	229.492	48,80	322.250	68,53
Brasil	203.396	50,31	305.232	75,49
Perú	82.753	42,39	143.883	73,71
Colombia	105.446	36,64	202.215	64,50
TOTAL	1.171.590	32,89	2.070.296	58,38

* ENDESA reporta datos de las compañías incluidas en la aplicación corporativa de gestión de compras, lo que supone el 74 por ciento de las sociedades del Grupo.

Concentración de las compras a proveedores locales*

	Porcentaje de las compras totales a proveedores locales con contratos superiores a un millón de euros sobre el total de las compras
España y Portugal	74,76%
Argentina	6,37%
Chile	37,95%
Brasil	75,54%
Perú	54,72%
Colombia	64,85%

* ENDESA reporta datos de las compañías incluidas en la aplicación corporativa de gestión de compras, lo que supone el 74 por ciento de las sociedades del Grupo.

ENDESA, como parte de su Política de Inserción en la Comunidad, establece que en las adquisiciones de bienes y servicios tenga prioridad el comercio local con objeto de contribuir a la comunidad generando un movimiento económico adicional. Un ejemplo de esto lo encontramos en Endesa Chile, donde el alojamiento y alimentación del personal que visita la zona, como la que se encuentra en el terreno, es provisto por el comercio local, alcanzando en 2009 un gasto superior a los 1,663 millones USD.



Lucha contra el cambio climático

Responder a los retos y oportunidades del cambio climático

14.143 MW
de potencia instalada
en energías renovables y
cogeneración

Más del **50%**
de energía generada sin
emisiones de CO₂

50,5% de reducción
de las emisiones de CO₂
entre 1990 y 2009

Una cartera de **52**
proyectos MDL

ENDESA está comprometida con la conservación del entorno y en este marco, asume el reto del cambio climático como uno de los grandes desafíos ambientales a los que hacer frente, con un enfoque estratégico claro y apostando por la tecnología y por la innovación, tal y como se manifiesta en el Plan Estratégico de Sostenibilidad 2008-2012.

Tras dos años de funcionamiento del Programa de Cambio Climático de ENDESA, la Compañía ya es un referente en la lucha contra el cambio gracias a su apuesta por las energías renovables, al esfuerzo en I+D+i y al lanzamiento de iniciativas pioneras para la reducción de emisiones de CO₂.

Principales magnitudes

Potencia instalada en renovables	14.143 MW
En España y Portugal	5.410 MW
En Latinoamérica	8.732 MW
Producción de electricidad generada sin emisión de CO ₂	71.863 GWh
Millones de euros concedidos por la UE para el proyecto ENDESA-CIUDEN	180
Reducción de CO ₂ conseguida con los proyectos de MDL	82 millones de toneladas de CO ₂
Presencia en organismos internacionales para la lucha contra el cambio climático	12
Proyectos MDLs	52

Acciones destacadas en 2009

Presente en el Carbon Disclosure Project 2009.
Una de las primera empresa española por producción de energía eléctrica sin emisión de gases de efecto invernadero.
Una de las cinco empresas mundiales más activas en MDL.
Impulso al vehículo eléctrico.
Adhesión al Carbon Partnership Facility.
Firma de acuerdos con empresas para incrementar la Eficiencia Energética.
Campaña de comunicación sobre Eficiencia Energética.
Impulso al PE ³ : Progreso en equilibrio.
Presentación del primer documental sobre los efectos del cambio climático en España junto con National Geographic Channel.
Participación en el Energy Wisdom Programme edition 2010-2011.
Apuesta por un sistema pionero en calidad de suministro energético.

Cumplimos nuestras metas	
RETOS 2009	ACCIONES REALIZADAS
Liderar nuevos desarrollos tecnológicos que nos permitan responder a los retos del cambio climático, con menos emisiones de CO ₂ y mayor capacidad tecnológica punta.	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de uno de los 12 proyectos europeos de captura y almacenamiento de carbono (CCS) hasta 2015. Desarrollo del Proyecto Español de Captura y Almacenamiento de CO₂ ENDESA-CIUDEN.
Avances en el estudio de las posibilidades de los vehículos eléctricos y de las sinergias potenciales en su conexión con la red eléctrica e impulso de la sensibilización de público en general, respecto a este tema (desarrollado en el capítulo de tecnología e innovación).	<ul style="list-style-type: none"> Acuerdo con ACS y el Ayuntamiento de Madrid para desarrollar el plan de movilidad eléctrica en la capital. Actuaciones de estandarización y normalización: Grupo de Berlín, a nivel internacional y Foro FOREVE, a nivel nacional. Desarrollo de proyectos de I+D+i: liderazgo de paquetes críticos en G4V (Grids for Vehicles) para establecer soluciones para la integración de los vehículos en las redes eléctricas. Socio en el consorcio CENIT VERDE, responsable de los conceptos más avanzados de interacción del vehículo y el sistema eléctrico. Iniciativas de promoción y demostración para el despegue de la movilidad: Plan MOVELE y oficina LIVE (Logística para al implementación del Vehículo eléctrico). Candidatura de Málaga para el liderazgo europeo en la demostración de carga rápida dentro de la iniciativa Green Cars. Diseño de los nuevos modelos de negocio en movilidad eléctrica: ELVIRE, (VII Programa Marco), para definir y demostrar futuros modelos de negocio. Adquisición de 400 vehículos híbridos (Toyota Prius), para la red comercial. Información continua a la sociedad en los avances en esta materia.
Impulso de la comercialización de los PSVAs eficientes.	<ul style="list-style-type: none"> Plan de ENDESA en Eficiencia Energética PE³. Firma de acuerdos/alianzas para el desarrollo de productos. Lanzamiento de la web Twenergy y video en youtube sobre el uso responsable de la energía. Acuerdo con Vodafone y con Camper, actuaciones de mejora de la eficiencia energética. Campaña publicitaria sobre eficiencia energética basada en casos reales.
Realización de auditorías en los centros de trabajo de ENDESA para análisis y promoción de prácticas ecoeficientes.	<ul style="list-style-type: none"> Realización de dos auditorías (España y Latinoamérica).
Reconocimiento público de los esfuerzos en la lucha contra el cambio climático.	<ul style="list-style-type: none"> Presente en el Carbon Disclosure Project 2009, quedando en su edición de 2008 líder mundial en su estrategia de Cambio Climático.
Impulso del Plan de Eficiencia Energética PE ³ .	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de nuevos productos (baterías <i>low cost</i>, ...), Plan Ilumina: visión de la eficiencia como servicio y desarrollo de diferentes programas comerciales.
Desarrollo de tecnologías de captura de CO ₂ .	<ul style="list-style-type: none"> Presentación de propuesta para la construcción de plantas de demostración para el desarrollo de la tecnología de Captura y Almacenamiento de Carbono (CAC). Participación en siete proyectos de captura y almacenamiento de CO₂.
Desarrollo de energía solar.	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo del paquete fotovoltaico con financiación y promoción de energía solar térmica a través de subvenciones. Participación en cinco centrales fotovoltaicas, con un total de 14,4 MW instalados y un 92 por ciento de participación media. Tecnología solar termoelectrica, participación en la promoción de cuatro proyectos que suman 200 MW.
Participación destacada en plataformas tecnológicas y en foros internacionales sobre cambio climático, energías renovables y eficiencia energética.	<ul style="list-style-type: none"> Participación activa en organismos, foros o iniciativas nacionales e internacionales para la lucha contra el cambio climático.

En 2010 nos proponemos

Liderar nuevos desarrollos tecnológicos que conduzcan a menores emisiones de CO ₂ .
Impulsar la eficiencia energética desde todos los ámbitos de la Compañía.
Avanzar en el desarrollo del modelo de transporte sostenible.
Reforzar el liderazgo en el mercado de MDLs.
CDP 2010 Water Disclosure Project CDP Supply Chain.
Dos publicaciones de la Fundación entorno: Acción CO ₂ e I+D+i.
ENDESA calcula su Huella de Carbono.
Creación de ENEL Green Power.

01. LA CONTRIBUCIÓN DE ENDESA A LA LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

ENDESA da respuesta a los retos planteados por el cambio climático, tanto en la propia Compañía como en la sociedad en general, a través del Plan Estratégico de Sostenibilidad (PES) 2008-2012 y de su Programa de Cambio Climático, centrado en cinco líneas prioritarias:

1. Participación activa en el desarrollo de las energías renovables.
2. Liderazgo de nuevos desarrollos tecnológicos que conduzcan a menores emisiones de CO₂ y al cambio del modelo energético, lo que implica el desarrollo de uno de los 12 proyectos europeos, y único en España, de captura y almacenamiento de carbono (CCS) hasta 2015, el desarrollo de ciclos combinados y la instalación de capacidad de punta, entre otros programas de actuación.
3. Desarrollo de las oportunidades relacionadas con la eficiencia energética y la cogeneración (en todas las áreas del negocio, tanto en Generación, como en Distribución y en Comercialización).
4. Liderazgo en el desarrollo del modelo de transporte sostenible, basado en el vehículo eléctrico.
5. Desarrollo de una cartera de Mecanismos de Desarrollo Limpio (MDL) que le permita reforzar su liderazgo en este mercado, garantizando la cobertura de sus emisiones y generando un excedente.

ENDESA da respuesta al reto del cambio climático con un programa centrado en cinco líneas prioritarias: las energías renovables, el desarrollo tecnológico, la eficiencia energética, el transporte sostenible y los MDL.

El Comité de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible de ENDESA asume la responsabilidad última de orientar la política, las directrices y los objetivos de la Compañía en materia de medio ambiente y cambio climático. No obstante, la implicación de ENDESA en la lucha contra el cambio climático se extiende a todas las áreas de responsabilidad de la Compañía y a todos sus trabajadores.

Asimismo, cabe destacar la creación en 2008 de la empresa Endesa Carbono, integrada por un equipo internacional de profesionales de acreditada experiencia, procedentes de empresas públicas y privadas y de los sectores de la energía, de las finanzas internacionales, de ONG's, de ingeniería o del Banco Mundial.

01.1. PARTICIPACIÓN ACTIVA EN EL DESARROLLO DE ENERGÍAS RENOVABLES

Debido al traspaso de activos producidos por la reordenación del capital societario, ENDESA está trabajando en redefinir la estrategia de la Compañía en lo relativo a energías renovables, con la base del alto potencial existente, tanto por la existencia de proyectos, como por la experiencia disponible para su desarrollo.

14.143 MW
de potencia instalada en energías renovables

ENDESA disponía en 2009 de un total de 5.410,7 MW de potencia instalada en energías renovables en España y Portugal distribuida de la siguiente forma: 4.633,2 MW en plantas hidroeléctricas, 26,5 MW en mini-hidro, 716 MW en energía eólica y 35,1 MW en otras fuentes de energías renovables (biomasa, etc).

Asimismo, la Compañía poseía en 2009 un total de 8.732,4 MW en Latinoamérica, distribuidos del siguiente modo: 8.645,2 MW en plantas hidroeléctricas, 9 MW en mini-hidro y 78,2 MW en energía eólica.

Por tanto, en 2009, ENDESA poseía en total 14.143,1 MW de potencia instalada en energías renovables.

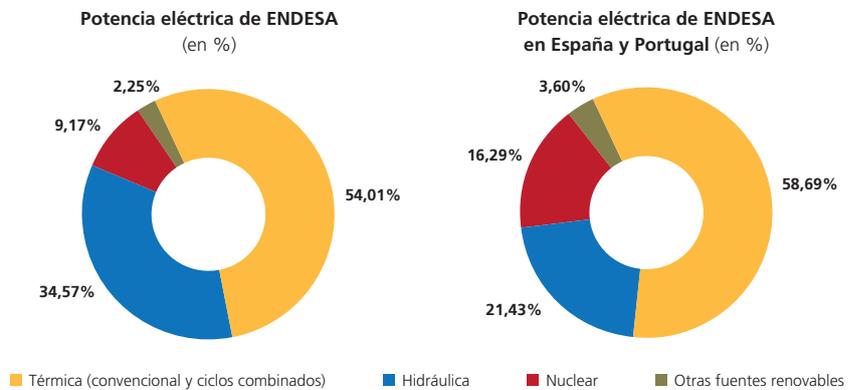
No obstante, la producción neta en energías renovables de ENDESA ha sido durante el año de 11,4 TWh en España y Portugal y 37,8 TWh en Latinoamérica.

En el desarrollo de las energías renovables hay que destacar el papel desempeñado por Enel Green Power.



Esta empresa del Grupo Enel se dedica al desarrollo y la gestión de la generación de electricidad a partir de fuentes de energía renovables a nivel internacional. Enel Green Power actúa en España a través de Enel Unión Fenosa Renovables (EUFER).

Asimismo, Enel y ENDESA planean la integración de ECyR y del 50 por ciento de EUFER en una nueva compañía cuyos accionistas serán Enel Green Power (60 por ciento) y ENDESA (40 por ciento) y en la que ésta última jugará un papel clave en la gestión operativa y regulatoria.



Energía Eólica

A finales de 2009, la potencia eólica total instalada para España y Portugal alcanzó los 1.083,2 MW, con una participación media de ENDESA del 66,1 por ciento, correspondiendo a una potencia de 716 MW.

Durante el año, se han transferido activos eólicos y minihidráulicos a Acciona, como parte del pago de Enel por la compra de su participación en ENDESA. Estos activos corresponden a un total de 1.158 MW, de los que ENDESA tenía una participación del 100 por cien.

En España se han puesto en servicio dos nuevos parques eólicos, con una potencia conjunta de 70 MW. Asimismo, en Portugal se han puesto en marcha 12 parques eólicos con una potencia total de 156 MW por parte de la sociedad ENEOP, en la cual ENDESA cuenta con una participación del 30 por ciento. También se ha ampliado un parque eólico en 4 MW.

Minicentrales hidroeléctricas

En 2009, ENDESA participa en 17 minicentrales hidroeléctricas, con una media del 43,4 por ciento de participación, lo cual corresponde a una potencia de 26,5 MW. Durante el año, se ha puesto en marcha la Minicentral Hidroeléctrica de Ouro, con 2,8 MW brutos en explotación.

Solar fotovoltaica y termoeléctrica

ENDESA participa en cinco centrales fotovoltaicas (FV), con un total de 14,4 MW instalados y un 92 por ciento de participación media. La central FV de Guadarranque (Cádiz), propiedad 100 por cien de ENDESA, cuenta con una potencia total de 12,3 MW. Por otra parte, ENDESA participa en la promoción de cuatro proyectos de tecnología solar termoeléctrica que suman 200 MW y en los que cuenta con presencia mayoritaria.

Biomasa / Biogas

ENDESA participa en cinco centrales de aprovechamiento de biomasa y biogás en funcionamiento, que suman una potencia de 57,1 MW. Dos de ellas son plantas de aprovechamiento de biogás, una en la EDAR de aguas de Jerez (Cádiz) 100 por ciento participada por ECyR y la otra en el vertedero de residuos sólidos de El Garraf, en Barcelona con una participación del 50 por ciento participada por ECyR.

Respecto a Biomasa, participa en tres instalaciones, Vapor y Electricidad, Energías de la Mancha, y Energía de la Loma con un 9, 68 y 40 por ciento de participación, respectivamente. Además, ENDESA dispone de estudios de disponibilidad para el desarrollo de plantas de biomasa en las comunidades de Andalucía, Aragón y Castilla León, y continúa desarrollando el estudio de este recurso en Galicia, en centrales térmicas propias.

Cogeneración

ENDESA participa a finales de 2009 en diversas instalaciones de cogeneración en España y Portugal cuya potencia total bruta en explotación ascendía a 159 MW. En este año, se han dado de baja instalaciones de cogeneración por un total de 149 MW, debido a la liquidación de las sociedades explotadoras y a desinversiones.

Aprovechamiento de residuos

ENDESA participa en dos plantas de tratamiento de residuos: Tirme (Palma de Mallorca) con un 40 por ciento y Tirmadrid (Madrid) con un 15 por ciento, que poseen una potencia conjunta de 59 MW.



ENDESA, EN EL SALÓN DE LAS ENERGÍAS RENOVABLES DE FICON

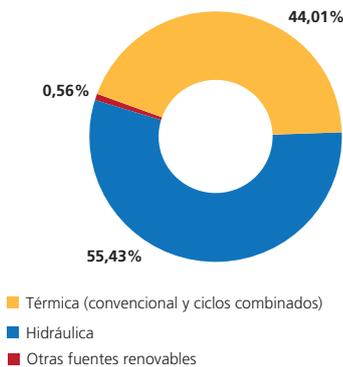
ENDESA ha participado en la 17.ª edición de la Feria Ibérica de la Construcción (FICON), que tuvo lugar del 11 al 14 de marzo en Badajoz y que reunió a las principales empresas y profesionales de España y Portugal que fabrican, comercializan o dan servicio a los sectores inmobiliarios, urbanismo, medio ambiente o energías renovables, entre otros. La Compañía contó con un stand de 64 m² ubicado en Salón de las Energías Renovables, en el que se presentaron los productos y servicios del segmento orientados a maximizar la eficiencia energética en la construcción.

Latinoamérica: Endesa Eco

Endesa Eco, participada al 100 por cien por Endesa Chile, administra y gestiona proyectos de energías renovables en Latinoamérica. Durante 2009, se han desarrollado las siguientes actuaciones:

- Inicio de las gestiones para la verificación de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) evitadas por la minicentral hidroeléctrica Ojos de Agua (Chile) en 2008 (16.000 toneladas de CO₂) con el fin de certificarlas y comercializarlas en el Mecanismo de Desarrollo Limpio (MDL).
- Aprobación por parte de la Oficina de Cambio Climático de las Naciones Unidas del registro del parque eólico Canela (Chile) en el MDL, lo que lo habilita para verificar y comercializar las emisiones que evite. En 2009, éstas han sido de 21.300 toneladas de CO₂. La reducción de emisiones del proyecto minicentral hidroeléctrica Piruquina (7,6 MW), ubicada en la Región de Los Lagos (Chile), se estimó en 17.200 toneladas de CO₂.
- En lo que concierne a la búsqueda y promoción de nuevos proyectos, a través de Ingendesa, la Compañía ha continuado con el análisis y estudio en Chile de recursos eólicos, minihidráulicos y otras fuentes de energías no convencionales entre las regiones de Antofagasta y de La Araucanía. También ha profundizado en el estudio de tecnologías de desarrollo incipiente en la región, como el uso de biomasa, la energía solar y la proveniente del mar.

Potencia eléctrica de ENDESA en latinoamérica (en %)



- Etapa final del convenio con el Centro de Estudios Avanzados de Zonas Áridas (CEAZA) de la Universidad de La Serena para el proyecto "Evaluación del recurso eólico en el Norte Chico de Chile para su aprovechamiento en la generación de energía eléctrica".



ENDESA PONE EN MARCHA CANELA II, EL MAYOR PARQUE EÓLICO DE CHILE

ENDESA ha puesto en operación comercial la central Canela II, el mayor parque eólico de Chile. Se trata de un proyecto que amplía en 60 MW el parque Canela I, que opera ya desde finales de 2007 en la región de Coquimbo, con una potencia de 18,15 MW. La construcción del proyecto de ENDESA comenzó en febrero de 2009 y consistió en la instalación de 40 nuevos aerogeneradores de 1,5 MW de potencia cada uno, en un espacio de 1.080 hectáreas. Cabe destacar que el nuevo parque Canela II permitirá evitar una emisión cercana a las 90.000 toneladas de CO₂ al año. El proyecto lo ha desarrollado ENDESA Eco, filial de ENDESA en Chile dedicada exclusivamente a promover y desarrollar proyectos de energías renovables como centrales minihidráulicas, eólicas, geotérmicas, solares y de biomasa, además de actuar como depositaria de los certificados de reducción de emisiones que se obtengan de dichos proyectos.

Liderazgo tecnológico para la reducción de emisiones

ENDESA ha continuado apostando en 2009 por el liderazgo tecnológico hacia menores emisiones de CO₂, a través del desarrollo de proyectos europeos de captura y almacenamiento (CCS) y de ciclos combinados, así como de la instalación de capacidad de punta, entre otras actuaciones. La finalidad es cumplir con las exigencias de la Política Energética de la UE posicionándose frente al nuevo marco regulatorio.

Actuaciones en Captura y Almacenamiento de Carbono (CCS)

Los avances en el desarrollo tecnológico para la Captura y Almacenamiento de Carbono (CAC) cobran especial relevancia, en el contexto de la propuesta de la Comisión de Medio Ambiente del Parlamento Europeo de reducción de la asignación de derechos de emisión específica a 500 g/kWh a partir de 2015 para nuevos entrantes con instalaciones de capacidad mayor de 300 MW.

ENDESA está participando en el desarrollo de plantas con las tres tecnologías de captura actualmente consideradas:

- La precombustión, con el proyecto de ELCOGAS.
- La postcombustión: la planta piloto de Compostilla 3 de 500 kWt (aminas); la planta piloto de La Pereda de 1 MWt (carbonatación-calcinación), conjuntamente con Hunosa y CSIC-INCAR.
- La oxicomcombustión con la planta piloto de CIUDEN 30 MWt y el proyecto CAMNET 1 MWt.

Ensayos de captura de CO₂ por absorción química en la planta de Compostilla (2006-2009)

Los objetivos del proyecto son el diseño, fabricación, montaje, puesta en marcha y operación de una instalación de ensayos de absorción química para captura de CO₂. En el marco de este proyecto, además, se desarrolla y evalúan nuevos absorbentes químicos, basados en aminas, más resistentes a los contaminantes de los gases de combustión (O₂, SO₂, NO_x) y con un menor requerimiento energético para su regeneración. Endesa Generación participa en este proyecto junto a Técnicas Reunidas, Duro Felguera, Besel, Inerco y Alquimia.

Carbonatación-calcinación en la planta La Pereda (2008-2011)

El objetivo de este proyecto es la búsqueda de un proceso de captura de CO₂, válido para plantas existentes o nuevas, y de potencial bajo coste económico. La iniciativa implica el desarrollo y puesta en marcha de una planta de 1 MWt de captura de CO₂ mediante postcombustión utilizando ciclos carbonatación-calcinación, que permita validar la tecnología a tamaño pre-industrial. Durante los años 2008 y 2009 se han desarrollado los ensayos de laboratorio a pequeña escala para la mejora en la definición del diseño de planta, cuya entrada en funcionamiento está prevista en 2011. ENDESA participa en este proyecto junto al Grupo Hunosa y CSIC.

Proyecto de Planta Piloto ENDESA-CIUDEN

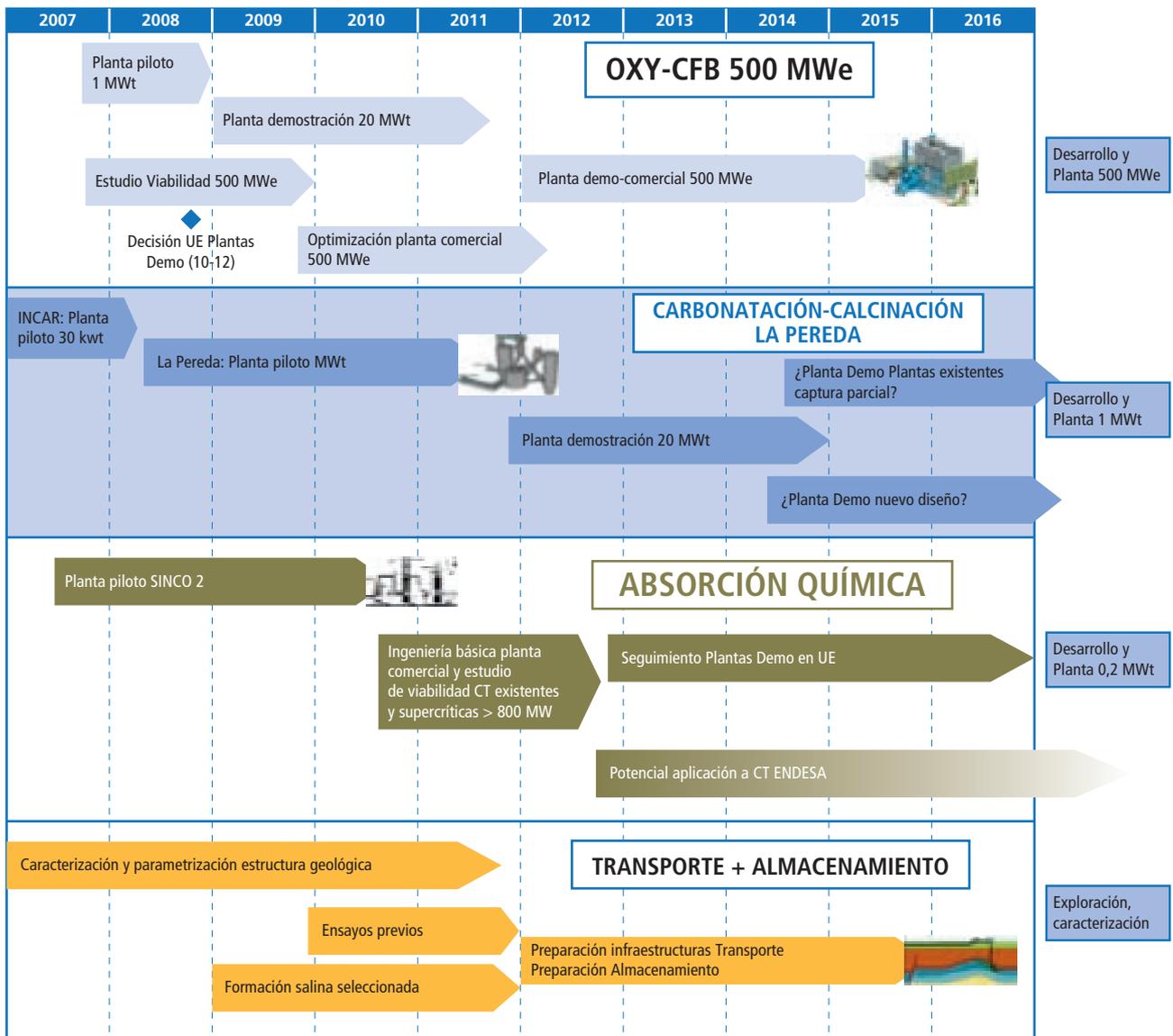
ENDESA promueve junto a CIUDEN la construcción de una planta piloto de 30 MWt de capacidad en El Bierzo (León), con la finalidad de demostrar la viabilidad de la tecnología de oxicomcombustión en caldera de lecho fluido circulante (CFB), un laboratorio experimental de almacenamiento de CO₂ y la identificación y caracterización de los potenciales emplazamientos para el almacenamiento industrial de CO₂. Esta planta piloto, que se ha comenzado a construir en 2009, es de gran importancia para el desarrollo del Proyecto OXYCFB300.

Proyecto OXYCFB500 de lecho fluido circulante en oxidación (2008-2011)

Presentada por ENDESA y Foster Wheeler al VII Programa Marco de la Unión Europea (UE) para cubrir el desarrollo tecnológico (2009-2011), esta propuesta de proyecto pretende ser una de las 10-12 plantas de demostración de combustibles fósiles con captura de CO₂ contemplada por la UE. Suponiendo la integración de la captura, transporte y almacenamiento, ésta sería la primera planta comercial de ENDESA de CCS.

El apoyo de la UE a las propuestas de ENDESA en CAC se ha materializado en 2009 en la elección del proyecto promovido por ENDESA como uno de los seis que recibirán financiación a través del programa EEP (European Energy Program for Recovery). Esta decisión confirma a la Compañía como pionera y un referente en la adaptación de las instalaciones y tecnologías actuales a los retos y oportunidades del cambio climático.

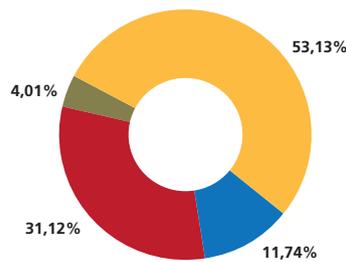
Proyectos estratégicos de ENDESA en CAC: 2007-2016



ENDESA, UNA DE LAS EMPRESAS LÍDERES EN ESPAÑA EN GENERACIÓN ELÉCTRICA SIN EMISIÓN DE CO₂

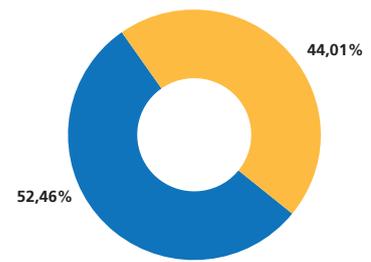
ENDESA es una de las primeras eléctricas españolas por producción de energía eléctrica sin emisión de gases de efecto invernadero. De los 136.990 GWh producidos por la Compañía a nivel mundial en el año 2009, 71.863 GWh, lo que supone el 52,5 por ciento, se generaron sin emisiones de CO₂. De estos 71.863 GWh, el 64,3 por ciento es energía hidráulica, el 31,5 por ciento nuclear y el 4,2 por ciento renovable. En España, de los 72.708 GWh producidos, el 46,9 por ciento (34.076 GWh) no generó emisiones. Estos 34.076 GWh están repartidos en las siguientes tecnologías: 31 por ciento nuclear (22.630 GWh), 12 por ciento hidráulica (8.533 GWh) y 4 por ciento procedente de fuentes renovables (2.913 GWh). En Latinoamérica, de los 62.746 GWh generados en dicho periodo, el 60,2 por ciento (37.787 GWh) se generó sin emitir gases de efecto invernadero. La práctica totalidad de esta producción sin emisiones es de origen hidráulico. En cuanto a potencia instalada, a septiembre de 2009, de los 38.408 MW de ENDESA a nivel mundial, el 46 por ciento (17.664 MW) es respetuosa con la atmósfera.

Producción de energía eléctrica de ENDESA en España y Portugal (en %)



- Térmica (convencional y ciclos combinados)
- Hidráulica
- Nuclear
- Otras fuentes renovables

Producción de energía eléctrica de ENDESA (en %)



- Térmica (convencional y ciclos combinados)
- Producción sin emisiones de CO₂

01.2. EFICIENCIA ENERGÉTICA PARA UNA MENOR INTENSIDAD DE CO₂

ENDESA impulsa **PE³** para ser referente en eficiencia energética frente a sus clientes

Con el objetivo de posicionarse como un referente en la lucha contra el cambio climático en lo que respecta a la producción y consumo responsable de energía, ENDESA impulsa un Plan de Eficiencia Energética, PE³, diseñado para poner en valor y englobar dentro de un mismo marco todas las actuaciones de eficiencia energética que la Compañía desarrolla en el ámbito comercial y promover el uso de alternativas energéticas sostenibles entre los clientes. Se centra en tres elementos clave:

- Impulsar los Productos y Servicios de Valor Añadido (PSVAs) para clientes existentes relacionados con la eficiencia y energía limpia.
- Desarrollar alternativas eficientes y de energía limpia de futuro.
- Posicionar a ENDESA como referente en eficiencia, a través de un plan de acciones concretas para las iniciativas que se lanzan al mercado.

Durante 2009, Endesa Energía ha desarrollado nuevos productos como baterías “low cost”, variadores, etc., con el objetivo de desarrollar los PSVAs. Otras iniciativas destacables han sido el Plan Ilumina y el desarrollo de soluciones de alquiler para la energía solar fotovoltaica.

En generación, se han introducido mejoras técnicas en las instalaciones que permiten hacer más eficientes los procesos de transformación de la energía. En España, los proyectos de repotenciación, migración tecnológica y mejora de la eficiencia han permitido mejorar el rendimiento del parque de generación térmica e hidráulica.

En los últimos cinco años, ENDESA ha reducido las emisiones de CO₂ de sus instalaciones eléctricas en 12,5 millones de toneladas gracias a las distintas iniciativas que la Compañía ha realizado tanto en sus plantas de generación como en las redes de distribución. Esto supone una reducción anual aproximadamente de 2,5 millones de toneladas, lo que equivale al 5,5 por ciento del total de emisiones realizadas por la compañía anualmente.

Además, la Compañía cuenta con proyectos en curso en el área de generación que permitirán evitar anualmente la emisión de unas 900.000 toneladas de CO₂ y ahorrar unas 150.000 toneladas equivalentes de petróleo de energía primaria. Todas estas actuaciones han supuesto un gran esfuerzo inversor, cuyo valor acumulado ha superado los 1.300 millones de euros.

Asimismo, cabe destacar en 2009, la elaboración del Plan Global de Eficiencia Energética de ENDESA 2010-2014 (PGE3), enmarcado dentro del Plan de ENDESA de Sostenibilidad 2008-2012. *(Más información en el capítulo de Compromiso con la Eficiencia y la Innovación).*

Asimismo, ENDESA ha puesto en marcha iniciativas de comunicación sostenible como el lanzamiento del portal Twenergy *(Más información en el capítulo Enraizamiento Local)*, para impulsar la eficiencia energética, o el uso de YouTube como plataforma para la divulgación y la sensibilización de los ciudadanos en lo que respecta al consumo energético.



“EN ENDESA, CUANDO HABLAMOS DE EFICIENCIA ENERGÉTICA, NO VENDEMOS PÁJAROS Y FLORES”

ENDESA ha lanzado en 2009 una nueva campaña publicitaria para explicar las actuaciones de eficiencia energética que ENDESA desarrolla en el ámbito comercial y promover el uso de este tipo de alternativas energéticas sostenibles entre los clientes. La campaña está basada en casos reales y expone de forma clara y sencilla acciones que la empresa lleva a cabo en eficiencia energética. Con el eslogan general de “En ENDESA, cuando hablamos de eficiencia energética, no vendemos pájaros y flores”, se reflejan testimonios directos de clientes de la Compañía.



ACUERDOS CON CAMPER PARA LA REDUCCIÓN Y OPTIMIZACIÓN DE SU CONSUMO ENERGÉTICO

ENDESA ha firmado un convenio de colaboración con la empresa de calzado Camper para reducir y optimizar el consumo energético. El acuerdo con Camper se dividirá en diferentes fases, que van desde la elaboración de auditorías energéticas en la central de Camper y en la fábrica de Ideas de Alaró, Mallorca; a la elaboración de un diagnóstico energético de las tiendas. Posteriormente, ENDESA participará como socio tecnológico en el comité de seguimiento del proyecto.

El acuerdo incluye también la generación de energía “verde” en cantidades suficientes para compensar los consumos propios de Camper en España, así como la realización de diferentes campañas de concienciación para la promoción de un uso responsable de la energía entre los empleados de esta empresa.



ENDESA Y VODAFONE ESPAÑA FIRMAN UN ACUERDO PARA LA EFICIENCIA ENERGÉTICA

ENDESA ha firmado un acuerdo con Vodafone España para la asesoría en el desarrollo de actuaciones de mejora de la eficiencia energética en la red de comunicaciones de la operadora.

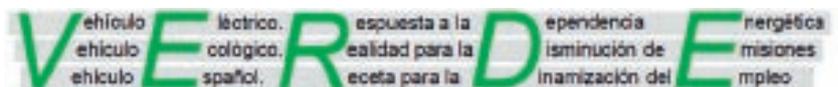
Las actuaciones derivadas de este acuerdo permitirán que Vodafone España invierta 10 millones de euros en un plazo de tres años en un plan que contempla la sustitución de equipos de climatización en las estaciones base por soluciones basadas en ventilación, con eliminación o reducción de la necesidad de climatización. Todo ello supondrá importantes ahorros de energía, estimados en unos 30 GWh al año, equivalentes a la energía necesaria para abastecer unas 7.500 viviendas durante un año, y permitirá evitar la emisión de más de 9.000 toneladas de CO₂ al año a la atmósfera.

Líder sectorial en movilidad eléctrica

01.3. LIDERAZGO EN EL TRANSPORTE SOSTENIBLE: IMPULSO DEL VEHÍCULO ELÉCTRICO

La apuesta por el impulso de los vehículos eléctricos se ha convertido en uno de los principales pilares de ENDESA para luchar contra el cambio climático.

ENDESA está firmemente comprometida con liderar las iniciativas de movilidad eléctrica en sus mercados, especialmente en España, de forma congruente con el impulso decidido del Gobierno español. La Compañía se está posicionando como líder sectorial en movilidad eléctrica, tanto en España como en Europa, y los vehículos eléctricos se han convertido en uno de los principales pilares de ENDESA para luchar contra el cambio climático.



Sus principales actuaciones en 2009 han sido:

- **Actuaciones de estandarización y normalización.**

ENDESA ha sido de los primeros agentes en incorporarse a grupos internacionales de estandarización y normalización de equipos, sistemas y soluciones de movilidad eléctrica. Destacan especialmente el Grupo de Berlín, a nivel internacional, y el Foro FOREVE, a nivel nacional, que coordina el Ministerio de Industria.



- **Desarrollo de proyectos de I+D+i.**

A nivel europeo se han liderado paquetes de trabajo críticos en el consorcio G4V (*Grids for Vehicles*), dentro del VII Programa Marco, para establecer soluciones de medio y largo plazo para la óptima integración de los vehículos en las redes eléctricas.

En el ámbito español, ENDESA es un socio de referencia en el consorcio CENIT VERDE, proyecto aprobado por el Ministerio de Ciencia e Innovación, con un presupuesto cercano a los 40 millones de euros en cuatro años, donde será responsable de los conceptos más avanzados de interacción del vehículo y el sistema eléctrico.



El alcalde de Madrid, Alberto Ruiz Gallardón, junto al presidente de ENDESA, Borja Prado

- **Iniciativas de promoción y demostración para el despegue de la movilidad.**

ENDESA se ha configurado como la Compañía con mayor compromiso en el desarrollo del Plan MOVELE que impulsa el Ministerio de Industria. Este plan, establece un programa piloto para la instalación de 546 puntos de recarga de coches eléctricos en Madrid (280), Barcelona (191) y Sevilla (75).

Igualmente, en Barcelona se ha creado la oficina LIVE (Logística para la Implementación del Vehículo Eléctrico) que permitirá unificar y gestionar iniciativas de movilidad eficiente en la ciudad.

Además, se trabaja en importantes iniciativas en el ámbito Europeo como la candidatura de la ciudad de Málaga para liderar la demostración de carga rápida de vehículos dentro de la iniciativa *Green Cars*.

- **Diseño de nuevos modelos de negocio en movilidad eléctrica.**

ENDESA es la única *utility* europea elegida por el consorcio ELVIRE (VII Programa Marco), para definir y mostrar futuros modelos de negocio y fomentar nuevos usos y soluciones alrededor de la movilidad eléctrica. A los vehículos se les dotará de capacidad de gestión del flujo energético de carga y descarga frente a la red, así como datos y servicios de valor añadido entre el coche y las diferentes tipologías de proveedores.

- Adicionalmente, con el objetivo de reducir sus emisiones de CO₂ y reducir el consumo de combustible en su red comercial, ENDESA ha adquirido en 2009, 400 Toyota Prius Híbridos, destinados a su red comercial.

Una de las
cinco empresas
mundiales más
activas en este campo

01.4. LÍDER EN MECANISMOS DE DESARROLLO LIMPIO Y PROYECTOS DE ACCIÓN CONJUNTA

ENDESA, tras la constitución de Endesa Carbono dedicada a la identificación de proyectos de Mecanismo de Desarrollo Limpio (MDL), ha consolidado su posición internacional en el campo del MDL convirtiéndose en la primera Compañía eléctrica y una de las cinco empresas mundiales más activas en este campo, disponiendo del 6 por ciento de los créditos concedidos por las Naciones Unidas.

1.4.1. Cartera de MDL

Los derechos de emisión de CO₂ asignados al Grupo con carácter gratuito durante el ejercicio 2009 han sido de 29,7 millones de toneladas, correspondiendo 25,6 para España, 2,7 para Portugal y 1,4 para Irlanda.

En términos de uso de derechos de emisión, las instalaciones de España han consumido 28,74 millones de toneladas (de los cuales 1,07 han sido créditos de carbono procedentes de proyectos MDL), mientras que las instalaciones de Portugal han consumido 2,835 millones de toneladas de derechos de emisión y 0,554 las centrales de Irlanda.

La cartera MDL/AC de ENDESA en 2009 es de 83,6 millones de RCEs/UREs, de los cuales 77,2 millones corresponden a contratos de adquisición (ERPA) y 6,37 millones a Cartas de intención (LOI).

Durante el año 2009, se registraron 10 nuevos proyectos MDL/AC. El volumen de CERs/ERUs generados por los proyectos MDL/AC de ENDESA a lo largo del año 2009 asciende a 13 millones de RCEs/UREs, que sumados a los que se emitieron en años anteriores, alcanzan la cifra de 20,6 millones RCEs/UREs.

A finales de 2009, ENDESA posee una cartera de 52 proyectos MDL, los cuales suponen una reducción de más de 82 millones de toneladas de CO₂, participando adicionalmente en siete fondos de carbono diferentes.

Una cartera de
52 proyectos MDL,
los cuales suponen
una reducción de más
de **82 millones**
de toneladas
de CO₂

1.4.2. Proyectos propios de ENDESA

Entre los proyectos MDL propios de ENDESA, cabe citar el Proyecto de Repotenciación de la central hidroeléctrica Callahuanca, en Perú; el Proyecto Ojos de Agua y el Parque Eólico de Canela (registrado en 2009); ambos en Chile.

En 2009, los proyectos Callahuanca y Ojos de Agua, registrados como MDL por la Secretaría Ejecutiva de la Convención Marco sobre Cambio Climático de Naciones Unidas durante 2008, han pasado la auditoría de verificación para producir sus primeros CER.

Igualmente, durante 2009, la central eólica Canela en Chile (18,15 MW de potencia instalada) ha conseguido el registro como MDL ante las Naciones Unidas. La reducción de emisiones de CO₂ esperada es de unas 25.900 t/año, cerca de 181.300 en los siete años previstos para el MDL. Canela es el primer parque eólico del Sistema Interconectado Central de Chile y ya se encuentra en funcionamiento su segunda fase de 69 MW que llevará el parque a una potencia instalada total de 87,15 MW.

Durante 2009, la instalación ha evitado la emisión de unas 21.300 toneladas de CO₂, las que serán comercializadas en el MDL, una vez verificadas durante el período siguiente. Para la verificación y comercialización de las emisiones evitadas desde la entrada en operación y el registro en el MDL, se iniciaron las acciones para cumplir con los requisitos del Gold Standard, en el mercado voluntario de emisiones.

En Perú, el proyecto Ventanilla, central de ciclo combinado con un potencial de aproximadamente 350.000 CERs/año, se encuentra en trámite para registro ante las Naciones Unidas después de haber pasado el proceso de auditoría correspondiente. Este proyecto MDL valoriza la transformación en ciclo combinado de 490 MW de dos ciclos abiertos de gas de 160 MW cada uno. Se espera que esté registrado en Naciones Unidas en los primeros meses de 2010.

En Colombia, se está estudiando el proyecto El Quimbo. Como MDL, se trata de una central hidroeléctrica de 400 MW, situada en la cuenca del río Magdalena en el departamento de Huila. Este proyecto desplazaría más de 600.000 toneladas de CO₂ por año.

Proyectos propios de ENDESA

Nombre	Tecnología	Región	País	Contraparte	CER's s/año	
					Certificados	En proceso
Canela	Eólica	Lationamérica	Chile	Canela (Parque eólico)	25.000	63.000
Ojos de Agua	Hidroeléctrica	Lationamérica	Chile	Ojos de Agua	20.000	—
Quimbo	Hidroeléctrica	Lationamérica	Colombia	Emgesa	—	600.000
Callahuanca	Hidroeléctrica	Lationamérica	Perú	CH Callahuanca	18.400	—
Ventanilla	CCGT	Lationamérica	Perú	Ventanilla	—	360.000

ABSORCIÓN DE CO₂ DE LOS ÁRBOLES

La eficacia en la absorción de CO₂ de una planta o árbol depende de muchos factores: la época del año, el lugar en el que se ubica, su tamaño y la especie a la que pertenece.

Los árboles más eficientes en esta tarea son el pino carrasco (que absorbe 8,8 toneladas de CO₂ al año) y el pino piñonero (con 27 toneladas de CO₂ al año). De entre las más comunes en las urbes, están la acacia de tres espinas, la jacaranda, el olmo y la melia. Las especies menos consumidoras de CO₂ de entre las habituales en las ciudades son, por el contrario, la catalpa, el árbol del amor y el ciruelo japonés.

Fuente: Estudio de la Universidad de Sevilla presentado por el doctor en biología y Premio de Investigación Sobre Energía y Cambio Climático, Jesús Castillo Segura.

01.4.3. Fondos de carbono

Como actividad complementaria al desarrollo o participación en proyectos MDL, ENDESA participa en distintos fondos de carbono. Entre ellos, cabe destacar los gestionados directamente por el Banco Mundial, como son:

- Community Development Carbon Fund (CDFC), cuya finalidad es proporcionar un marco internacional estable y organizado en el que se puedan desarrollar proyectos MDL, priorizando aquellos de pequeña escala y en países poco desarrollados.
- Fondo Español de Carbono.
- Umbrella Carbon Fund.
- Carbon Partnership Facility (CPF).

Además ENDESA participa en el Fondo MCCF del Banco Europeo de Inversiones y el Banco para la Reconstrucción y el Desarrollo Económico.

ENDESA SE ADHIERE AL CARBON PARTNERSHIP FACILITY, EL NUEVO FONDO DEL BANCO MUNDIAL PARA PROYECTOS DE ENERGÍA LIMPIA

ENDESA se ha convertido en la primera empresa española que se ha comprometido en la lucha contra el cambio climático más allá de las metas fijadas para el periodo del Protocolo de Kyoto, que vence en 2012. La Compañía realizará una aportación de 35 millones de euros para este fondo del Banco Mundial, a cambio de recibir créditos de carbono. La firma de adhesión se ha realizado en el marco de la feria Carbon Expo, celebrada en 2009 en Barcelona, de la que ENDESA (a través de su filial Endesa Carbono) es patrocinador oficial.

02. ALIADOS INSTITUCIONALES EN LA LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

02.1. PARTICIPACIÓN DE ENDESA EN EL MARCO REGULATORIO

ENDESA está participando en todas las reuniones de referencia y en las iniciativas sectoriales relevantes, realizando un seguimiento y un análisis proactivo de los desarrollos normativos en torno al cambio climático. Los últimos acontecimientos relevantes han sido, de forma cronológica:

Enero 2008. La Comisión Europea presenta un conjunto de propuestas legislativas que componen el Paquete de la Energía y Cambio Climático. A partir de ahí se abre un período intenso de negociaciones, tanto en el Consejo como en el Parlamento Europeo, que se prolonga durante casi un año.

Diciembre 2008. Se alcanza un acuerdo político sobre las cuestiones más relevantes que todavía quedaban abiertas. El pleno del Parlamento Europeo vota y aprueba mayoritariamente el Paquete de Energía y Cambio Climático, el 17 de diciembre de 2008, cuyos componentes clave son:

- Directiva de Comercio de derechos de emisión.
- Decisión sobre el reparto de la carga en los sectores difusos.
- Directiva sobre captura y almacenamiento geológico de carbono.
- Directiva sobre energías renovables.

Abril 2009. El Parlamento Europeo y el Consejo de la Unión Europea (UE) aprueban la Directiva 2009/29/EC que modifica la Directiva 2003/87/CE. Este nuevo paquete legislativo comprende medidas más allá de 2012 para los estados miembros, con el objetivo de perfeccionar y ampliar el régimen comunitario de comercio de derechos de emisión de gases de efecto invernadero. La finalidad última es lograr una reducción del 21 por ciento de las emisiones de gases de efecto invernadero respecto a los niveles de 2005. Según esta Directiva:

- El tope máximo o "cap" de emisiones se establece a nivel europeo, por lo que desaparece la figura de la Planes Nacionales de Asignación (NAP).
- Se insiste en la necesidad de armonizar la asignación en la UE, para asegurar las mismas condiciones de competitividad.
- No habrá asignación gratuita para la producción de electricidad, ni la captura y almacenamiento de CO₂ en todo el periodo 2013-2020. Todos los derechos de emisión deberán ser adquiridos mediante subasta.

- Las reglas que determinen el reparto de derechos gratuitos deberán de estar definidas por la Comisión antes del 31 de diciembre de 2010. El reparto se hará a través de *benchmarking* y tendrá en cuenta la posibilidad de repercutir los costes.

En el marco de la implementación del Paquete de la energía y cambio climático, ENDESA ha presentado con éxito su propuesta para la construcción de plantas de demostración para el desarrollo de la tecnología de Captura y Almacenamiento de Carbono (CAC), en respuesta a las oportunidades planteadas por la Directiva europea sobre captura y almacenamiento geológico de CO₂.

LOS EXPERTOS OPINAN...

"El cambio climático no es un problema de hoy, es un problema de ayer, y tenemos la responsabilidad, todos, de buscar un futuro mejor para nuestros hijos".

Teresa Ribera, Secretaria de Estado de Cambio Climático, en la presentación que hicieron ENDESA y National Geographic del documental "Cambio climático en España: un desafío para todos", el 21 de enero de 2009.

02.2. EL CONTEXTO INTERNACIONAL TRAS LA CUMBRE DE COPENHAGUE

Copenhague acogió del 7 al 18 de diciembre de 2009 la reunión de la XV Conferencia de las Partes de la Convención Marco de Naciones Unidas para el Cambio Climático (COP 15) y V Reunión de las Partes del Protocolo de Kyoto. La cumbre danesa, que contó con la participación de más de 15.000 delegados y observadores y de 115 Jefes de Estado y de Gobierno, finalizó con la redacción del "**Acuerdo de Copenhague**", una declaración de intenciones, al margen de la Convención y del Protocolo de Kyoto, voluntaria y no vinculante. Sus principales logros son:

ENDESA se adhirió al "Comunicado de Copenhague sobre Cambio Climático"

- Se propone el objetivo global de reducir las emisiones para no superar los 2 °C de aumento de la temperatura.
- Los países desarrollados (del Anexo I de la Convención) disponen hasta el 31 de enero de 2010 para establecer sus compromisos de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero para el año 2020 sobre la base del año de referencia que quieran, así como para establecer las acciones voluntarias de mitigación que tienen intención de llevar a cabo.
- Reconoce la importancia de los sumideros forestales y acuerda la necesidad de establecer un mecanismo que incluya el REDD+ que permita movilizar recursos financieros de los países desarrollados.
- Los países desarrollados se comprometen a proporcionar recursos financieros nuevos y adicionales hasta 30.000 millones de dólares para el periodo 2010-2012 para adaptación y mitigación y establecen el objetivo de movilizar conjuntamente 100.000 millones de dólares al año en 2020 para cubrir las necesidades de los países en desarrollo. Se plantea la creación del Fondo Verde para el Clima de Copenhague para la gestión de una parte significativa de estos fondos.
- Plantea establecer un Panel de Alto Nivel dependiente de la Conferencia de las Partes para analizar las potenciales fuentes de financiación.

- Decide establecer un mecanismo tecnológico para acelerar el desarrollo y transferencia de tecnología para la mitigación y adaptación.
- Se acuerda evaluar la implantación de este acuerdo en 2015 así como la posible reconsideración del objetivo de los 2° C a la luz de los desarrollos científicos.
- Bolivia, Cuba, Nicaragua, Sudán y Venezuela anunciaron su intención de no suscribir el acuerdo.

Asimismo, es relevante recordar que, ENDESA, se encuentra adherida al programa "Caring for Climate: The Business Leadership Platform".

El principal objetivo de este programa es servir de plataforma para las empresas firmantes del Pacto Mundial de Naciones Unidas que, como ENDESA, quieren liderar, con sus experiencias e iniciativas, la protección del medio ambiente y la lucha contra el cambio climático.

Al sumarse a esta iniciativa, ENDESA subraya su compromiso de trabajar activamente y de forma voluntaria en la lucha contra el cambio climático, como parte de su estrategia corporativa. Y, en particular, declara su intención de promover la eficacia del uso de la energía y de reducir las emisiones de CO₂, así como la de informar públicamente cada año de los logros realizados en estas materias.

02.3. COMERCIO DE EMISIONES

ENDESA participa activamente en los principales mercados mayoristas europeos que comercian emisiones (NordPool, Powernext y ECX) y mantiene cuentas abiertas en los registros de Dinamarca, Francia y España (Renade) para optimizar la gestión de su posición en derechos de emisión.

Hasta 2012, el marco europeo se rige por los Protocolos de Kyoto iniciados en 2008 junto a la segunda fase del comercio de derechos de emisión. El esquema europeo de comercio de derechos de emisión se articula a través de los Planes Nacionales de Asignación (PNA).

Plan Nacional de Asignación 2008-2012 para España

El Plan Nacional de Asignación de Derechos de Emisión de Gases de Efecto Invernadero 2008-2012 para España (PNA 2008-2012) se ha aprobado mediante el Real Decreto 1402/2007, que modifica el Real Decreto 1370/2006. Este PNA establece el volumen del total de los derechos que se van a asignar a los sectores e instalaciones afectadas por la Ley 1/2005, entre ellos al sector eléctrico. Asimismo, define y describe las metodologías de reparto de estas asignaciones sectoriales que se pretenden aplicar para obtener las asignaciones individuales por instalaciones y anuncia y acota el uso de los créditos de carbono procedentes de los proyectos basados en los mecanismos de flexibilidad del Protocolo de Kyoto.

La asignación individual de derechos de emisión a las instalaciones incluidas en el PNA 2008-2012 se realiza mediante la Orden PRE/3420/2007, de 14 de noviembre. Este PNA 2008-2012 establece una asignación promedio anual de 146 millones de toneladas de derechos, a los que se añaden seis millones de toneladas de CO₂ de emisión anuales de reserva (un 4,3 por ciento de la asignación anual), lo que resulta en un total de 152 millones de toneladas derechos de emisión anuales. Para el caso del sector eléctrico se establece una asignación conjunta promedio y anual, en el período

2008-2012, de 54 millones de toneladas, con la posibilidad de utilización de créditos provenientes de los proyectos asociados a los mecanismos de flexibilidad del protocolo de Kyoto de hasta un 42 por ciento de la asignación total al sector.

En el caso de ENDESA, se ha asignado al conjunto de centrales térmicas un promedio anual de 24 millones de toneladas de CO₂. Aplicando el 42 por ciento permitido, las instalaciones de ENDESA podrán usar diez millones de toneladas por año de créditos de proyectos de reducción de emisiones.

Plan Nacional de Asignación 2008-2012 para Portugal

A Portugal le han sido correspondido derechos de emisión de 2,7 millones de toneladas de CO₂ con carácter gratuito. Las centrales portuguesas de ENDESA han consumido 2,835 millones de toneladas de estos derechos de emisión.

Plan Nacional de Asignación 2008-2012 para Irlanda

Respecto a los derechos de emisión de CO₂ con carácter gratuito asignados a Irlanda en 2009, a ENDESA le han correspondido 1,4 millones de toneladas. Asimismo, en términos de uso de derechos de emisión, las centrales de Irlanda han consumido 0,554 millones de toneladas.

Latinoamérica

ENDESA en Latinoamérica ha continuado en 2009 con la implantación de la metodología europea para el control de las emisiones de CO₂ en las centrales térmicas. Por otro lado, se ha revisado la aplicación de la Norma 19 de Endesa Chile que trata de las emisiones a la atmósfera en las instalaciones de generación térmica latinoamericanas.

02.3.1. Emisiones de CO₂

Las emisiones totales producidas por ENDESA a finales de 2009 eran 32.649 kt de CO₂ en España y Portugal, de 13.452 kt en Latinoamérica y 1.064 kt en el negocio en otros países.

Las emisiones de carbono de ENDESA han pasado de 695 g de CO₂/kWh en 1990 a 344 g de CO₂/kWh en 2009, lo que supone un descenso del 50,5 por ciento.

ENDESA ha reducido en 2009 sus emisiones específicas de CO₂ en un 6 por ciento respecto a 2008.

50,5% de reducción de las emisiones de CO₂ entre 1990 y 2009

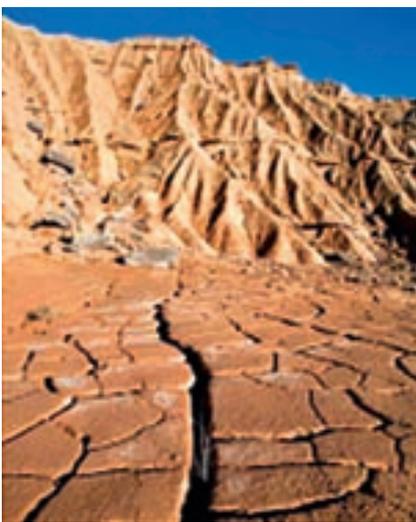
Evolución de las emisiones específicas de ENDESA (kgCO₂/kWh)*

	2008	2009	% 2008/2009
España y Portugal	0,45	0,45	0
Argentina	0,43	0,37	-14
Chile	0,25	0,21	-16
Perú	0,25	0,19	-24
Colombia	0,05	0,09	80
Brasil	0,01	0,05	400
Latinoamérica	0,24	0,21	-12,5
Irlanda	n.a.	1,14	n.a.
Marruecos	n.a.	0,38	n.a.
Otros países	n.a.	0,69	n.a.
ENDESA	0,36	0,34	-6

* Datos calculados a partir de la producción neta de cada país. Los datos de 2008 no coinciden con los indicados en el Informe de Sostenibilidad 2008 puesto que el cálculo se realizó a partir de la producción bruta.

Evolución de las emisiones de ENDESA en términos absolutos (ktCO₂)

	2008	2009	% 2008/2009
España y Portugal	39.701	32.649	-17,8
Argentina	6.242	5.817	-6,8
Chile	5.362	4.663	-13,0
Perú	2.196	1.671	-23,9
Colombia	703	1.124	59,9
Brasil	28	177	532,1
Latinoamérica	14.531	13.452	-7,4
Irlanda	n.a.	716	n.a.
Marruecos	n.a.	347	n.a.
Otros países	n.a.	1.064	n.a.
ENDESA	54.232	47.165	-13,0



NATIONAL GEOGRAPHIC CHANNEL Y ENDESA PRESENTAN EL PRIMER DOCUMENTAL SOBRE LOS EFECTOS DEL CAMBIO CLIMÁTICO EN ESPAÑA

National Geographic Channel y ENDESA presentaron (21-1-2009) en el Ministerio de Medio Ambiente y Medio Rural y Marino, el documental que han producido en el que por primera vez se muestran los efectos directos del cambio climático en España. Bajo el lema "Cambio climático en España: un desafío para todos", el documental cuenta con los testimonios de científicos y expertos del CSIC.

El audiovisual constata también la apuesta de ENDESA por un modelo de empresa sostenible. En este sentido, ofrece un recorrido por diez zonas críticas de España afectadas o amenazadas por el deterioro medioambiental. En muchos de estos enclaves, ENDESA ya ha puesto en marcha mecanismos destinados a frenar o detener ese deterioro que, bien desde instituciones oficiales, bien desde la iniciativa privada, están encaminadas a conservar lo que ya tenemos y evitar que ese desgaste vaya a más.



Dynamic Voltage Restorer

ENDESA APUESTA POR LA EFICIENCIA ENERGÉTICA CON UN SISTEMA PIONERO EN CALIDAD DE SUMINISTRO ENERGÉTICO

ENDESA y la planta HYCO de Carburos Metálicos, ubicada en La Pobra de Mamufet, han implantado durante 2009 en España el primer equipo compensador de huecos de media tensión. Más conocido como DVR (Dynamic Voltage Restorer), esta novedad asegura un suministro eléctrico de calidad.

La innovación que plantea esta tecnología frente a otras más conocidas que garantizan la continuidad del suministro como SAI (Sistema de Alimentación Ininterrumpida) es que no genera pérdidas por autoconsumo, salvo en el momento de actuación, lo que hace que el coste y tiempo de reposición sea menor. Además, no dispone de baterías, lo que significa que el mantenimiento es muy reducido. Al prevenir interrupciones por el suministro eléctrico, no se generan residuos de forma innecesaria; con lo que se contribuye eficientemente en la protección del medio ambiente.

03. PRESENCIA DE ENDESA EN ORGANISMOS Y/O INICIATIVAS NACIONALES E INTERNACIONALES PARA LA LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

ENDESA está presente
en **23** iniciativas que
luchan contra el cambio
climático

Organismos nacionales	
<ul style="list-style-type: none"> • Presidencia de la Asociación Española de CO₂. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Comité Técnico de Normalización de AENOR para el Cambio Climático y Energías Renovables. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Grupo de Trabajo de UNESA sobre el Cambio Climático. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Consorcio Estratégico Nacional para Investigación Técnica sobre de CO₂ (CENT de CO₂). 	
<ul style="list-style-type: none"> • Socio fundador de la Asociación Española del Hidrógeno, junto con otras 33 empresas, 17 centros de investigación y distintos organismos públicos. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Colaboración, desde su creación, con la Fundación para el Desarrollo de Nuevas Tecnologías de Hidrógeno en Aragón. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Proyecto Singular Estratégico en CO₂ del Ministerio de Educación y Ciencia. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Grupo de Trabajo de la Fundación Entorno sobre Cambio Climático y Energía. • Miembro de la iniciativa Acción CO₂ y Eficiencia Energética de la Fundación Entorno. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Grupo de trabajo de Medio Ambiente y Cambio Climático del Club de Excelencia en Sostenibilidad. 	

Organismos internacionales	
<ul style="list-style-type: none"> Carbon Disclosure Project: iniciativa comprometida con la transparencia del comportamiento de las empresas en temas de cambio climático. 	
<ul style="list-style-type: none"> Eurelectric (Asociación de la Industria Eléctrica Europea): participación en la iniciativa voluntaria Energy Wisdom Programme (EWP), en proyectos orientados a la mejora de la eficiencia energética y a la reducción de GEI; en el Grupo de Trabajo de Cambio Climático y subgrupo de mecanismos flexibles; en el Grupo de Trabajo de Economía y Medio Ambiente; en la Task Force de Captura y Almacenamiento de CO₂ (CCS) y en la Task Force sobre EU ETS. Parte de la delegación de Eurelectric en Copenhague. 	
<ul style="list-style-type: none"> Adhesión al Copenhague Communiqué, iniciativa promovida por la Universidad de Cambridge para la Industria y el grupo Príncipe de Gales de Líderes Empresariales por el Cambio Climático. 	
<ul style="list-style-type: none"> Miembro del Consejo Asesor y de diferentes grupos de trabajo de la plataforma tecnológica europea Zero Emissions (ZEP). 	
<ul style="list-style-type: none"> Miembro, desde su fundación, de la asociación IETA (Internacional Emissions Trading Association). Participa en varios de sus grupos de trabajo, entre los que destacan el de comercio europeo de emisiones, y el de captura y almacenamiento de CO₂. 	
<ul style="list-style-type: none"> Participación en los proyectos de I+D del VII Programa Marco Europeo sobre captura y almacenamiento de CO₂: Dynamis, Cachet, C3-Capture, Geocapacity y Nanoglwa. 	
<ul style="list-style-type: none"> Miembro de la red temática europea CO₂NET con estudios sobre captura y almacenamiento de CO₂. 	
<ul style="list-style-type: none"> Presencia en la Carbon Expo 2009 en Barcelona (siendo patrocinadores) y en el Asia Carbon Forum en Singapur. 	
<ul style="list-style-type: none"> Grupo de Trabajo de Energía y Cambio Climático del European Round Table of Industrialists (ERT) Eurocoal. 	
<ul style="list-style-type: none"> Adhesión a la iniciativa Caring for Climate, del Global Compact, UNEP y WBCSD. 	
<ul style="list-style-type: none"> Participación de ENDESA Eco (Chile) en el Consejo Directivo del Centro de Energías Renovables, en el proyecto de creación de una agencia promotora de proyectos MDL y en el comité público-privado de la Red de Biogás coordinado por la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. 	

LOS EXPERTOS OPINAN...

“Los responsables de las eléctricas europeas reunidos en Bruselas hemos reiterado nuestra confianza en que un mercado competitivo que funcione es la mejor forma de conseguir este objetivo de una forma rentable, garantizando la seguridad del suministro y ofreciendo un suministro responsable a los ciudadanos y a la industria”.

Lars G. Josefsson, presidente de Eurelectric.



Enraizamiento local

Refuerzo del enraizamiento
y la legitimidad de la
Compañía en los territorios
en los que opera

ENDESA desea ser percibida como una empresa cercana a las preocupaciones sociales y un socio indispensable para el progreso económico, social y ambiental de los países donde tiene presencia.

39,2 mill. € en desarrollo social en 2009

51% dedicado a acciones de cooperación

Más de **560** acciones realizadas en 2009

Planes País, proceso de elaboración y puesta en marcha

Para cumplir con este desafío, la Compañía, ha desarrollado durante 2009 los Planes País para adaptarse a las necesidades locales. Además, el compromiso con la sociedad es una característica básica de identidad de ENDESA y por eso colabora con iniciativas locales de cooperación social, educación, cultura y sensibilización medioambiental, que son los cuatro ejes de su estrategia de acción social. En 2009, la Compañía refuerza su compromiso con la transparencia. Se ofrece una doble rendición de cuentas en relación a la inversión en la Comunidad. Por un lado, mediante el sistema ENDESA, modelo propio que la Compañía lleva utilizando desde el año 2004, y, como novedad, mediante el estándar internacional London Benchmarking Group.

Cumplimos nuestras metas

RETOS 2009	ACCIONES REALIZADAS
Incremento de la transparencia en la información relacionada con la Comunidad.	Adopción y ejecución de doble sistema de <i>reporting</i> : tradicional ENDESA y, por primera vez, a través del modelo LBG.
Fomento del voluntariado corporativo.	<ul style="list-style-type: none"> Definición e implantación de mecánica de voluntariado en Endesa Solidarios. Adhesión de las Compañías chilenas al programa ENGAGE. En todos los países en Latinoamérica y, también en España, existen programas de voluntariado
Mantener el nivel de inversión en acción social externa.	La inversión 2009 es un 1,6 por ciento con respecto al beneficio atribuible a accionistas.

Principales magnitudes	
Porcentaje de inversión total en Latinoamérica	55%
Porcentaje de inversión total en España y Portugal	45%
Inversión en electrificación rural (millones de euros)	4,5
Porcentaje de acción social en acciones educativas	18%
Porcentaje de acción social en acciones culturales	22%
Porcentaje de acción social en acciones socio-medioambientales	8%

Acciones destacadas en 2009
Proceso de elaboración y puesta en marcha de los Planes País.
Impulso a las acciones de cooperación.
Impulso del voluntariado corporativo en todos los países.
Incremento de la transparencia: metodología LBG.
Fomento de la electrificación rural en Latinoamérica.
Compromiso con las personas con discapacidad: educación y tecnología.
Desarrollo de acciones educativas.

En 2010 nos proponemos
Incremento de la participación de ENDESA en foros y plataformas de voluntariado corporativo.
Participar o lanzar un estudio específico sobre voluntariado para optimizar experiencias, búsqueda de acciones innovadoras y desarrollo de indicadores.
Colaborar en el debate terminológico sobre Responsabilidad Social Empresarial en la Comunidad y ofrecer instrumentos de ayuda para obtener avances en la materia.

01. REFUERZO DEL ENRAIZAMIENTO LOCAL

ENDESA pretende ser percibida en 2012 como una empresa cercana a las preocupaciones sociales y un socio indispensable para el progreso económico, social y ambiental en los territorios y países en los que desarrolla su actividad. Bajo el prisma piensa global, actúa local, la Compañía traslada la visión corporativa a la singularidad local, que ha sido una de las principales características de la identidad de la Compañía desde su nacimiento.

Para lograr la legitimidad de la Compañía en los territorios en los que opera, principalmente Latinoamérica, ENDESA contribuye al desarrollo local de diferentes formas:

- Con el despliegue de los Planes País en Latinoamérica, para adaptarse a las necesidades y características socioeconómicas de cada zona.
- A través de la acción social.

En Latinoamérica la seguridad del abastecimiento, la excelencia en las operaciones, la estabilidad regulatoria y la colaboración en la solución de los problemas sociales tienen una relevancia especial.

01.1. PLANES PAÍS

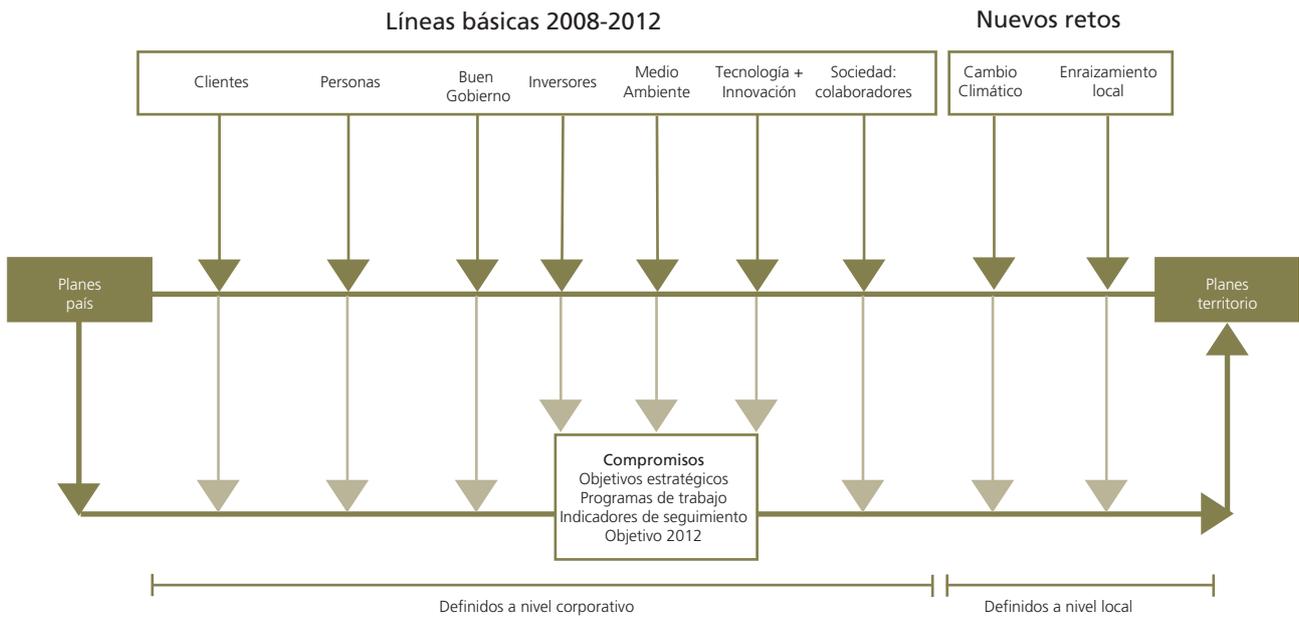
ENDESA empezó a trabajar en los Planes País en 2008. Durante 2009 se han dotado de contenido y se han priorizado los grupos de interés de cada país, identificando sus expectativas y ajustando las líneas estratégicas corporativas a las peculiaridades de cada uno. En 2010 se irán implementando estos Planes hasta 2012 para que cumplan con los siguientes objetivos:

- Intensificar el contacto con los entornos sociales locales, ofreciendo una imagen cohesionada de la Compañía.
- Reforzar la capacidad de responder a las necesidades energéticas locales.
- Fortalecer los mensajes de cercanía y la credibilidad de los mismos.
- Impulsar la posición de ENDESA como socio de referencia para la colaboración en proyectos que ayuden a resolver los retos energéticos, ambientales y sociales del desarrollo sostenible en cada uno de los países en los que está presente.

Los cinco países latinoamericanos (Chile, Argentina, Colombia, Perú y Brasil) en los que ENDESA desarrolla su actividad se está trasladando el PES 2008-2012 para desarrollar sus propios Planes de Sostenibilidad (Plan País), que contienen el marco de actuación de ENDESA en cada uno de ellos en materia de Sostenibilidad.

Estos Planes, elaborados para cada uno de los países de Latinoamérica, se están construyendo tras la identificación de los retos y proyectos clave para los distintos entornos geográficos incluidos en el PES 2008-2012. Así, permiten potenciar y complementar desde cada país determinadas líneas de actuación generales establecidas en el PES 2008-2012, proporcionando un mejor ajuste de la actuación de la Compañía respecto a las características y necesidades locales.

Planes País, Proceso de elaboración y puesta en marcha



Los Planes País están siendo supervisados por el Comité de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible del país y su coordinación recae en las Unidades de Sostenibilidad y Medio Ambiente de cada uno.

Así, los Informes de Sostenibilidad de Argentina, Colombia, Chile, Perú y Brasil recogerán la peculiaridad de estos Planes y sus avances cada año.

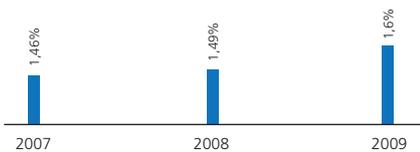
01.2. ENDESA REFUERZA EL VÍNCULO ENTRE LA GENERACIÓN DE VALOR DE LA ACTIVIDAD DE SU NEGOCIO Y LA CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

1,6% del beneficio atribuible al accionista de ENDESA, en Acción Social

La contribución al desarrollo local está integrada en la razón de ser de ENDESA, que es consciente de las expectativas de la sociedad y de su responsabilidad como proveedor de una necesidad básica, la electricidad.

El compromiso de ENDESA con la comunidad está recogido en los valores que la Compañía asumió en 1999 y en los siete compromisos con el desarrollo sostenible, asumidos en 2003.

Evolución de la inversión de ENDESA en acción social
(% de beneficio neto)



*Beneficio neto de las actividades continuadas atribuible a los accionistas de ENDESA.

ENDESA mantiene su contribución al desarrollo social a través de la inversión directa en iniciativas locales, el incremento del tiempo e interés de los empleados que participan en el voluntariado corporativo, así como la colaboración con colectivos, entidades, organizaciones y representantes institucionales de los entornos en donde se ubican sus instalaciones y actividades industriales o comerciales.

01.3. CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO SOCIAL

Los criterios básicos que guían a ENDESA en su contribución al desarrollo social a través de su Estrategia de Acción Social, son:

- Complementar la función de la Compañía como empresa prestadora de un servicio básico: el acceso a la electricidad.
- Relación con la naturaleza y características del desarrollo de los negocios de la Compañía: hacer lo que mejor sabe hacer.
- Dar oportunidades de acceso a bienes y servicios en línea con el contexto eléctrico.
- Respuesta a las necesidades de los principales públicos con los que se relaciona.
- Potencial para la contribución a la generación de riqueza y empleo.
- Continuidad en el tiempo y potencial para replicar las actuaciones exitosas.
- Atención a los colectivos desfavorecidos, entre ellos las comunidades rurales o comunidades urbanas desplazadas.
- Acción en colaboración con los representantes sociales de las comunidades que participan en el proyecto.
- Rendición de cuentas sistemática, transparente y comunicada a la sociedad.

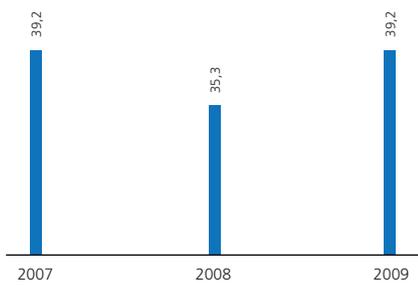
39,2 mill. €,
invertidos en acción social

Bajo el prisma “piensa global y actúa local”, el desempeño de ENDESA en la contribución al desarrollo social se concreta en proyectos impulsados a través de su centro corporativo o de su organización territorial en España, a través de las fundaciones establecidas por la Compañía o por sus empresas participadas en varios países, y mediante la acción directa de éstas últimas.

Las acciones se concretan en cuatro ámbitos:

ACCIONES DE COOPERACIÓN	ACCIONES CULTURALES
<p>Orientadas a cubrir necesidades básicas individuales o colectivas de los mercados en los que la Compañía está presente, así como aquellas centradas en el fomento del desarrollo de las comunidades.</p> <p>Estas actividades están divididas en dos subcategorías:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Necesidades básicas. • Cooperación en el desarrollo local. 	<p>Centradas en la preservación de la identidad cultural local, apoyo al estudio e investigación histórica de las comunidades, conservación de bienes culturales, fomento de la premios culturales, etc.</p>
ACCIONES EDUCATIVAS	ACCIONES SOCIO-MEDIOAMBIENTALES
<p>Orientadas a la alfabetización básica, formación y educación general de las comunidades y colectivos locales, tanto para la infancia como para los adultos.</p>	<p>Orientadas al fomento y promoción de los valores vinculados a la protección del entorno natural entre las comunidades. No incluyen las directamente relacionadas con la protección del entorno que ENDESA lleva a cabo en el marco del desarrollo normal de sus negocios.</p>

Inversión de ENDESA en desarrollo social
(millones de euros)



Inversiones de ENDESA en actividades de desarrollo social de interés general en 2009*
(miles de euros)

España y Portugal	17.612
Centro Corporativo	9.039
Fundación Endesa	6.000
Portugal y España	2.573
Latinoamérica	21.564
TOTAL	39.176

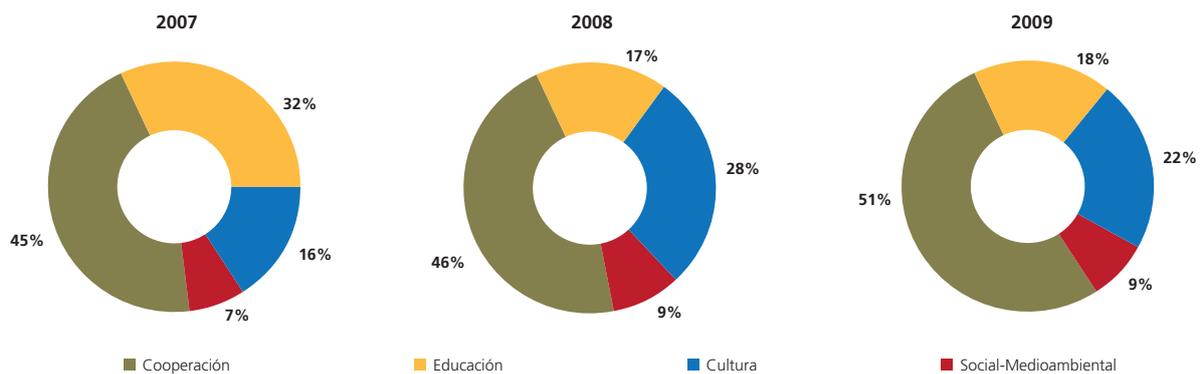
* No se incluye la inversión en electrificación rural (4,55 millones €) ni la contribución al Fondo de Adaptación de la United Nations Framework Convention on Climate Change (2,2 millones €) al tratarse de inversiones relacionadas directamente con el desarrollo de negocio de ENDESA.

ENDESA destinó 39,2 millones de euros a la realización o promoción de diversos proyectos sociales en 2009. Esta cantidad equivale al 1,64 por ciento del beneficio neto de las actividades continuadas atribuibles a los accionistas de la Compañía.

55% del presupuesto invertido en Latinoamérica

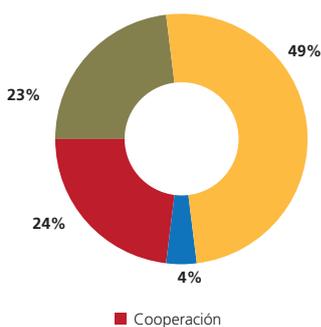
Del gasto total realizado, un 55 por ciento se invirtió en Latinoamérica, y el 45 por ciento restante en España y Portugal.

Desempeño global histórico en desarrollo social por ejes
(% sobre n.º total de proyectos sociales de cada ejercicio)

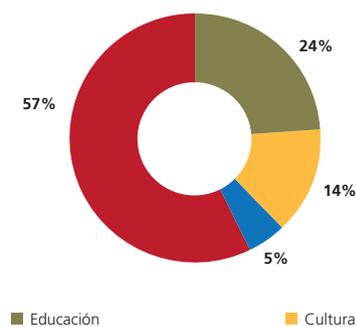


Las acciones de Cooperación suponen en 2009 más de la mitad (51 por ciento) de las inversiones en acción social. Las acciones culturales son las que más se han reducido, al pasar del 28 por ciento en 2008 al 22 por ciento. Las educativas y social-ambientales se mantienen.

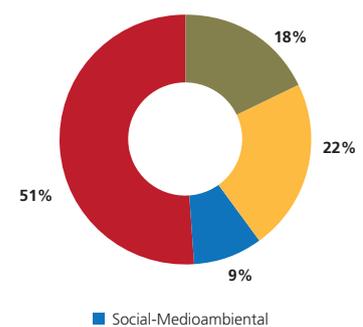
Reparto de acciones sociales de las fundaciones de ENDESA en España durante el año 2009 (%)



Inversión social de ENDESA en España y Portugal a través de su centro corporativo y de su organización territorial en 2009 (%)



Reparto de acciones sociales en Latinoamérica en 2009 (%)



De los 17,6 millones de euros invertidos en acción social en España, 6 millones se han canalizado través de la Fundación Endesa y 11,6 millones mediante la acción directa de la Compañía. De éstos últimos, 2,6 millones corresponden a acciones ejecutadas a través de las organizaciones territoriales en España.

London Benchmarking Group LBG España



ENDESA forma parte del grupo de trabajo del **LBG España** desde 2008. Esta iniciativa desarrolla una propuesta metodológica para medir y valorar la contribución de la actuación social de la Empresa en términos de su impacto para la sociedad. En el presente ejercicio, se presenta, de forma adicional al reporte de la acción social externa de la Compañía, el balance de la acción social de ENDESA según la metodología británica.

La metodología LBG, líder mundial en el campo de la acción social, ayuda a las empresas a plantear estrategias de actuación en la comunidad para crear un beneficio para la comunidad y para la Empresa.

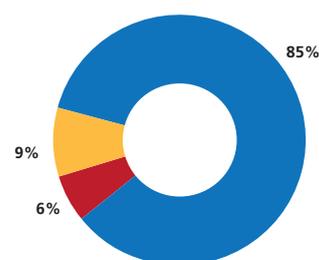
Contribución de ENDESA En 2009 a la actuación social, según LBG* (miles de euros)

Contribuciones España y Portugal	15.287
Contribuciones Latinoamérica	22.353
TOTAL	37.640

*Nota: La principal diferencia en el resultado del total entre ambos sistemas de reporting reside en la forma de imputar la partida correspondiente al coste y gastos de la Fundación Endesa. Mientras que en el sistema tradicional de ENDESA se imputa el 100 por cien de la dotación anual, sin embargo, en el modelo LBG sólo se recoge el coste de las acciones ejecutadas por la Fundación durante el periodo de análisis.

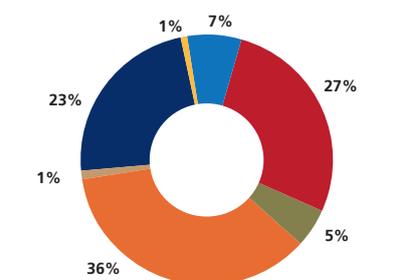
Contribución de ENDESA en 2009 a la actuación social, según LBG (%)

Por motivación de las acciones



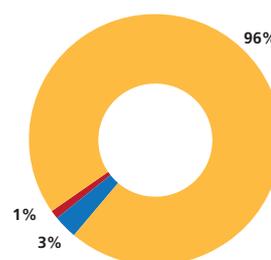
- Inversión social
- Iniciativas alineadas con el negocio
- Aportaciones puntuales

Por categorías de las acciones



- Otros
- Bienestar social
- Arte y cultura
- Medio ambiente
- Ayuda humanitaria 0%
- Desarrollo económico
- Salud
- Educación Juventud

Por tipo de contribución



- Aportaciones económicas
- Tiempo de empleados
- Aportaciones especie

02. ACCIONES DE DESARROLLO SOCIAL

02.1. ACCIONES DE COOPERACIÓN

51% acciones de cooperación

El principal eje de desarrollo social de ENDESA es la cooperación social, que parte del conocimiento y la sensibilidad local de las necesidades en las comunidades en las que la Compañía está presente y pretende contribuir a potenciar la capacidad de las partes interesadas en dar respuesta a sus propias necesidades de forma autónoma.

Las organizaciones territoriales y Compañías participadas disponen de personal específico para la identificación, selección y promoción de proyectos de desarrollo social. En todo el proceso de gestión de este tipo de contribuciones, ENDESA colabora con las principales organizaciones sociales del entorno local.

El Centro Corporativo de ENDESA también invierte en proyectos de cooperación, bien por el tamaño de la contribución económica requerida o bien porque su alcance involucra de forma simultánea a varios territorios en los que opera la Compañía.

02.1.1. Cooperación en necesidades sociales básicas

Las actuaciones de cooperación denominadas “necesidades básicas” se orientan a cubrir o desarrollar algún aspecto básico para la comunidad en general o para algún colectivo desfavorecido en particular. Estas acciones se realizan tanto en comunidades con carencias básicas, como en comunidades más desarrolladas, pero en las que existen colectivos en situación de vulnerabilidad o con algún déficit básico.

ENDESA a través de su centro corporativo o mediante sus equipos locales identifican proyectos de esta naturaleza, los evalúan y les asignan recursos. Esta vertiente de la Acción Social tiene especial relevancia en algunos de los países latinoamericanos en los que opera ENDESA como son Brasil, Argentina y Perú.

Entre las actuaciones de respuesta a las necesidades básicas destacan, entre otras, las campañas de Navidad, los programas de voluntariado, donaciones a bibliotecas y hospitales y la construcción y dotación a colegios en barrios de bajos recursos.



ENDESA BRASIL CONSTRUYE AULAS DE EDUCACIÓN ESPECIAL

Endesa Brasil ha finalizado la construcción de dos aulas acondicionadas para alumnos discapacitados en el Instituto Nuevo de Goiás (INGO), del pueblo brasileño de Cachoeira Dorada, que ha supuesto una aportación de 18.461 euros. Con esta ampliación, enmarcada dentro del proyecto “Transpondo Barreiras”, iniciado por ENDESA hace diez años, se han construido salas multifuncionales, aseos y mobiliario para la atención y educación de alumnos discapacitados.

4,55 mill. €
 destinados a electrificación
 rural

02.1.1.1. Electrificación Rural

La electrificación rural tiene un papel muy relevante en la acción social de ENDESA, porque da acceso a la electricidad a comunidades rurales y poblaciones desfavorecidas marginales. En 2009, las empresas latinoamericanas de ENDESA destinaron 4,55 millones de euros a este tipo de proyectos. Durante este ejercicio se acometieron trabajos de electrificación en Colombia y Perú.

Los proyectos de electrificación rural demuestran la preocupación de la Compañía por la calidad y seguridad del suministro eléctrico para todos sus usuarios. Los proyectos llevados a cabo no sólo incluyen programas para extender el suministro eléctrico para todos los usuarios sino también de mejora y reordenación de líneas de la red eléctrica y lucha contra problemáticas y prácticas irregulares, como el hurto de energía.

Estos proyectos han estado acompañados de formación específica sobre el uso eficiente de la energía y sobre la extensión de incentivos para los usuarios con buen comportamiento de pago, lo que fomenta un cambio sociocultural que promueve la inclusión legítima a la red eléctrica. Un beneficio social adicional de estos proyectos ha sido el hecho de que los usuarios legítimos de la red eléctrica han podido en algunos casos obtener el registro formal de la vivienda o de su servicio telefónico.



Villas del entorno de Buenos Aires.

EDESUR RENUEVA EL ACUERDO MARCO PARA REGULARIZAR EL SUMINISTRO EN LOS BARRIOS MÁS POBRES DE BUENOS AIRES

Edesur ha renovado el acuerdo, tras dos años de negociaciones con las distintas administraciones de la provincia de Buenos Aires, para regularizar el suministro eléctrico a los barrios más pobres, por un periodo de cuatro años a contar desde 2007. Este acuerdo permite asegurar el suministro eléctrico a barrios desfavorecidos en los que viven cerca de 500.000 personas.

El primer acuerdo entró en vigor en 1994, también con una vigencia de cuatro años, y abasteció de energía a 35.000 familias y regularizó las redes eléctricas e instalaciones de 350.000 usuarios.

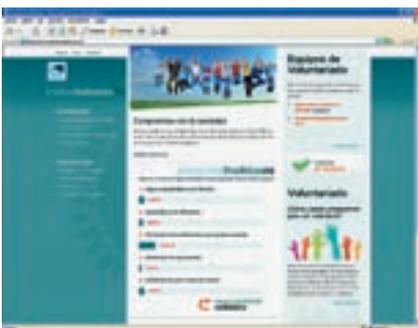
02.1.1.2. El voluntariado corporativo

Los voluntarios corporativos juegan un papel muy importante en la acción social de ENDESA no sólo por su contribución al desarrollo de las comunidades en las que opera la Compañía, sino también porque estas experiencias aportan un valor importante a las personas que participan en ellas y, además, todo ello se transfiere al conjunto de la Empresa en relación a los indicadores de clima laboral y su evolución positiva.

España y Portugal

La Compañía en España cuenta con la plataforma de solidaridad y voluntariado: **Endesa Solidarios**. Actualmente, se encuentra en su tercera edición y la iniciativa pretende sensibilizar e incrementar la participación de los empleados en España en programas de solidaridad y voluntariado con los más desfavorecidos.

EndesaSolidarios 09



Se trata de un canal para la participación de los empleados. La Compañía es un facilitador, los proyectos presentados son liderados directamente por los empleados, aunque promovidos por organizaciones del tercer sector de prestigio contrastable y por tiempo o dinero cuantificado. En sus ediciones anteriores, Endesa Solidarios ha beneficiado a 15 proyectos destinados, entre otros objetivos, a: erradicar el trabajo infantil, ayuda a centros de acogida para personas en riesgo de exclusión, la educación de la infancia sin recursos, la integración de personas con discapacidad, la dotación de infraestructuras básicas a comunidades sin recursos y la asistencia médica a mujeres embarazadas.

Hasta el momento, ha recaudado más de 100.000 euros, han colaborado con sus aportaciones más de 500 empleados en España y han participado 15 empleados voluntarios.

Latinoamérica

- Chile

Desde el año 2006, las empresas participadas de ENDESA en Chile desarrollan acciones de voluntariado corporativo. Estas iniciativas, que son canalizadas a través del Grupo Enersis, hacen eco de una cultura corporativa comprometida con la educación, disciplina que es entendida como fundamento básico para el progreso social.

Actualmente, el Grupo Enersis cuenta con tres programas de voluntariado:

Encumbra tu Idea es un programa educativo bajo el formato de concurso, dirigido a potenciar en los niños su capacidad para sobreponerse a la adversidad, que exige una colaboración permanente por parte del voluntario durante un periodo de seis meses. En 2009, benefició a 145 niños de guarderías hasta 8° Básico de la Escuela Miravalle, ubicada en la comuna Peñalolén.

Actividades de Desarrollo es un programa flexible, consistente en acciones puntuales de intervención, donde los voluntarios apoyan a escuelas necesitadas en la mejora de sus instalaciones. También integra actividades educativas específicas, dirigidas a complementar los contenidos entregados por la enseñanza tradicional, especialmente en las áreas de cultura, deporte y ocio. En 2009, contó con la participación de 80 voluntarios y se realizaron cinco intervenciones en beneficio de la Escuela Miravalle.

Colaborando con Energía es un programa impulsado por Endesa Chile, el cual busca apoyar a sectores de la población que viven en condiciones de precariedad o riesgo social, focalizándose en la educación de niños. En 2009, participaron en la iniciativa cerca de 190 voluntarios entre trabajadores, familiares y contratistas, tanto de Santiago de Chile, como de las diversas regiones del país donde Endesa Chile está presente a través de sus centros de explotación.

Además, las empresas del Grupo Enersis participaron en **Engage Santiago**, un programa de voluntariado pionero en Latinoamérica, que gracias a la colaboración de Acción RSE y la Municipalidad de Peñalolén, reunió a 10 Compañías con un objetivo común: apoyar a las comunidades que más lo necesitan. Cerca de 50 trabajadores del Grupo Enersis se reunieron para trabajar conjuntamente durante noviembre en Peñalolén. La intervención constó de dos días, donde se efectuaron diferentes trabajos.

- Perú

El voluntariado corporativo de ENDESA en Perú busca contribuir al desarrollo de las comunidades, a través de acciones solidarias que permiten mejorar la calidad de vida de personas en situación de extrema pobreza. El programa abarca iniciativas con un alcance tanto a nivel local —como en el caso de los proyectos desarrollados con poblaciones aledañas a las zonas de concesión de la empresa—, como nacional —cuando se producen catástrofes naturales, que afectan a territorios más amplios—.

En 2009 se continuó con el programa de voluntariado corporativo en Frijaje (Sierra Sur), zona que en 2007 resultó afectada por un terremoto. Se ayudó a la siembra de árboles y plantas y se entregó ropa en beneficio de 2.500 familias.

- Colombia

Desde el año 2008, las empresas de ENDESA en Colombia llevan a cabo el programa de voluntariado 'Adopta un Angelito'. Esta campaña, que es lanzada cada año en el mes de diciembre, ofrece a los trabajadores de Codensa y Emgesa, junto a sus familias, la opción de adoptar niños y ancianos de escasos recursos para entregarles un regalo en Navidad.

Para llevar a cabo este programa en el año 2009, se trabajó junto a cinco fundaciones: Aconir (especializada en discapacidad cognitiva y discapacidad psíquica); Niña María, Hogares Club Michin y Hogares Bambi (especializados e protección al niño), y Fundación Chaminades (organización de acogida de ancianos de bajos recursos), beneficiando a un total de 237 personas en situación de vulnerabilidad social.

- Argentina

La filial de generación de ENDESA en Argentina, Endesa Costanera, inició sus actividades de voluntariado corporativo en el año 2008, con el objetivo de brindar apoyo a instituciones y proyectos relacionados con la infancia. El programa surgió a partir de la iniciativa de un grupo de trabajadores de la Compañía que posteriormente dio lugar a la creación y consolidación de la Red Solidaria de Endesa Costanera.

En los últimos años, la Red Solidaria de Endesa Costanera ha contribuido al desarrollo de varias instituciones, como el Hospital Ricardo Gutiérrez, el Hospital Muñiz, el Hogar Padre Hurtado, el Comedor Padre Vasco y la Fundación Progresar, las cuales tienen como prioridad el desarrollo de niños y su posterior inserción social.

Asimismo, a través de su programa de voluntariado corporativo, Endesa Costanera ha dado continuidad a la Campaña de Reciclado de Papel y de Plástico, gracias a la cual se entregó a la Fundación Garrahan 1.700 kilos de materiales reciclados en 2009.

- Brasil

En Brasil, ENDESA canaliza el impulso solidario de los trabajadores y colaboradores pertenecientes a sus empresas filiales de distribución y generación, a través de tres iniciativas de voluntariado corporativo con foco de asistencia social y la educación, cuyo principal objetivo es realizar un aporte social, acercando a los trabajadores a la comunidad.

Programa Compartir es un programa de voluntariado promovido por Ampla, que atiende a niños y familias pertenecientes a las zonas de concesión de la empresa más carentes: Duque de Caxias, Itaboraí, Magé y São Gonçalo. Desde 2004, el Programa Compartir ha beneficiado a 30.517 personas y 15 instituciones sociales, logrando la participación de un total de 996 voluntarios. A través de esta iniciativa, se realizaron en 2009 reformas en instalaciones eléctricas y en la estructura de instituciones, campañas de donaciones y, en fechas navideñas, la actividad "Papá Noel Voluntario".

Programa Coelce Voluntarios es una iniciativa creada en el año 2006 que, en convenio con diversas instituciones, organiza campañas dirigidas a cubrir necesidades básicas de poblaciones en condición de pobreza. Durante el año 2009, Coelce Voluntarios desarrolló una "campaña 1+1" de alimentos no perecederos en beneficio de localidades de interior que fueron afectadas por fuertes lluvias, donde la empresa donó un kilo de alimentos por cada kilo de alimentos aportado por los empleados, alcanzando un total de 132 toneladas, distribuidas a 3.300 personas. También en ese año se lanzó la campaña de donación de tapas plásticas para la organización de ancianos Lar Torres de Melo, en Fortaleza, cuyo valor de venta para el reciclaje es empleado para el mantenimiento de la Institución.

Programa Generación Voluntaria es un proyecto promovido por las empresas de generación Endesa Cachoeira, Endesa Cien y Endesa Fortaleza, cuyo objetivo es apoyar a la infancia y la adolescencia. En 2009, cerca de 20 trabajadores de Endesa Cachoeira inscritos en este programa reformaron la 'escuadra deportiva' de Escola Modelo, beneficiando a 500 niños.

02.1.2.3. Productos responsables

Latinoamérica

- Brasil



Punto de recogida de residuos para su posterior reciclaje del proyecto Ecoelce.

ECOELCE, BASURA POR ELECTRICIDAD

Ecoelce es un ejemplo a nivel mundial de un proyecto de Responsabilidad Social Empresarial que beneficia directa y económicamente a los participantes, ya que ofrece descuentos en la factura eléctrica de aquellos clientes que entreguen materiales de deshecho en puntos de recogida para su posterior reciclaje. Ecoelce sintetiza el compromiso de ENDESA con la sostenibilidad al contemplar simultáneamente aspectos sociales, económicos y medioambientales.

Desde su creación en 2006, el proyecto Ecoelce ha reciclado más de 8.500 toneladas de residuos y cuenta con unos 220.000 clientes beneficiados, a los que se les ha concedido descuentos por unos 350.000 euros.

El proyecto se ha extendido a la otra distribuidora de ENDESA en Brasil, Ampla, y está sirviendo como piloto para su implantación progresiva en otras empresas de ENDESA en Latinoamérica.

LA SOCIEDAD OPINA...

"Al principio solo dos o tres vecinos reciclábamos la basura. Ahora todo el mundo recicla y hace su limpieza".

Gorete Costa, vecina de Fortaleza, pionera en reciclaje.

www.youtube.com



- Colombia

Codensa Hogar. Impulsa un programa de financiación de electrodomésticos y mejoras del hogar a través del **Crédito Fácil Codensa**, con el que los clientes pueden adquirir productos autorizados en estas líneas en diferentes puntos de venta asociados. El Crédito Fácil Codensa alcanzó al cierre del 2009, una participación del 25 por ciento de las ventas de electrodomésticos en Bogotá y contaba con 94 puntos de solicitud de crédito y 678.903 clientes activos.

En el mes de noviembre se vendió la cartera a la Red Multibanca Colpatria, entidad que cuenta con amplio liderazgo en tarjetas compartidas con establecimientos comerciales de reconocida trayectoria en Colombia. Esta entidad será la responsable de dar continuidad y mayor cobertura al Programa.

02.1.2.4. Integración de personas con discapacidad

La integración de funcionalidades para el uso de personas con discapacidad, es una preocupación para ENDESA.

Latinoamérica

- Brasil y Chile

Facturas Braille y Teléfonos Hipoacústicos para personas con discapacidad

Facturas Braille. Desde el año 2008 en el caso de Chilectra (Chile) y desde 2003 en el caso de Ampla (Brasil), ponen a disposición de sus clientes con visión reducida o ciegos facturas en braille. Una ayuda más para alcanzar la plena integración de las personas con discapacidad.

Teléfonos Hipoacústicos. Chilectra desde hace dos años posee una instalación de teléfonos hipoacústicos en sus oficinas comerciales. Se trata de un aparato al que se ha adaptado un teclado alfanumérico y un visor que permiten la transmisión de mensajes escritos, facilitando la comunicación de personas sordas. Estos teléfonos de uso completamente gratuito, están siendo instalados en las oficinas de mayor concentración de clientes.

02.1.2. Cooperación en desarrollo social

ENDESA impulsa iniciativas para el desarrollo de infraestructuras y la realización de otras actividades de interés social.

España



Ado. ENDESA ha continuado con su apoyo al Programa ADO, que proporciona financiación complementaria a los programas deportivos de alta competición para la preparación olímpica que desarrollan las diferentes federaciones deportivas españolas.



Twenergy. ENDESA ha puesto en marcha Twenergy (www.twenergy.es), una comunidad online a través de la cual pretende favorecer y fomentar el consumo responsable de la energía, facilitando a los usuarios soluciones y herramientas que les permitan ser más eficientes en su consumo energético. A través de diferentes secciones, los miembros de esta comunidad pueden interactuar entre sí y aprender a consumir la energía de forma responsable, lo que les permite ahorrar energía y obtener puntos que pueden canjear por regalos o por votos para el desarrollo de iniciativas solidarias promovidas por distintas ONG.

El objetivo de la primera fase del proyecto (2009-2010) es contribuir al posicionamiento de ENDESA como referente en comunicación y como prescriptor en el mercado de cuestiones de eficiencia energética y su aplicación al cliente final. A partir de 2011, el objetivo tendrá una vertiente más comercial con opiniones sobre productos de eficiencia (campañas comerciales, publicidad, productos y servicios, etc.).

Latinoamérica

- Chile



Copa Chilectra. Iniciativa que cuenta con los empleados de Chilectra en alianza con UNICEF, Conace y la Fundación Iván Zamorano. En 2009 se ha disputado la séptima edición que ha reunido a cerca de 6.000 niños y niñas que han participado en las competiciones de fútbol y voleibol en las instalaciones deportivas que ilumina Chilectra en la Región Metropolitana, como parte de su compromiso con la recuperación de espacios públicos para la comunidad.



Fundación Pehuén. La Fundación Pehuén se creó en 1992 por Pangué, S.A., filial de Endesa Chile, que tiene como objetivo promover programas para la mejora de la calidad de vida de seis comunidades pehuenches del Alto Biobío, que residen en una zona aledaña a las centrales hidroeléctricas Pangué y Ralco. Su misión es contribuir al desarrollo social y económico de las comunidades a través de programas de fomento productivo e infraestructuras, educación, formación y capacitación. Durante 2009 la Fundación ha promovido programas culturales, el acceso a la educación media y superior, el desarrollo agrícola o programas para evitar la exclusión social de las familias más pobres. Se ha presentado al Pacto Mundial de Naciones Unidas.

www.fundacionpehuen.cl

- Perú

Iluminación de las losas deportivas. Edelnor efectuó la iluminación de losas o canchas deportivas de 12 distritos, apoyando la creación de espacios recreativos y sociales durante la noche, promoviendo comunidades sanas y alejadas de las drogas. Hasta el momento se han iluminado 57 losas deportivas.



Campañas gratuitas “Edelnor cuida tu salud”. Desde 2005 hasta 2009, más de 65.000 personas, directamente, y 168.000, indirectamente, de los sectores más deprimidos de Lima Norte han tenido acceso a la sanidad, con el apoyo del Ministerio de Salud.

Agua segura. Para contribuir a mejorar la calidad de vida de los pobladores de la comunidad de Orquídeas de Pacaybamba, se ha instalado un módulo de abastecimiento de agua segura para 17 familias, de manera que se puedan minimizar los riesgos de contraer enfermedades ocasionadas por el consumo de agua no tratada.

Campaña Navideña. Durante el mes de diciembre se hizo entrega de juguetes, libros, cuentos y panetones a 3.600 niños y niñas de las zonas aledañas a centrales de Junín y de Lima.

Campaña Escolar. 3.000 alumnos de las escuelas de las comunidades cercanas a las centrales de Lima y Junín recibieron material básico escolar.

Atención Integral de Salud. 290 familias de las comunidades de Los Ángeles, Yanayacu, Pacaybamba, Orquídeas de Pacaybamba y Marancocha han recibido atención sanitaria integral.

- Argentina

Campaña de Búsqueda de Chicos Perdidos. Edesur ha mantenido por sexto año consecutivo su convenio con Missing Children de Argentina, con el objeto de continuar colaborando en la búsqueda de niños perdidos a través de la cesión gratuita de espacio en sus facturas y carteles colocados en las oficinas comerciales, para la divulgación de fotos de 82 niños que están ausentes de sus hogares.

- Colombia

Programa de Paneleros del Gualivá. Este programa pretende mejorar la productividad de la cadena panelera de la provincia de Gualivá para producir panela de calidad para el consumo humano y mejorar la infraestructura productiva de los trapiches. La Fundación Endesa Colombia, en alianza con el Fondo Colombiano de Modernización y Desarrollo Tecnológico de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (Fomipyme) ha facilitado que los 75 trapiches vinculados al programa recibieran formación para la producción y comercialización según las exigencias del gobierno.

Programa de Fortalecimiento Institucional Municipal. El programa continuó desarrollándose en 12 municipios de Cundinamarca con la participación de 169 personas, entre miembros de la comunidad y de las instituciones públicas. Durante el año se concluyó el diplomado con UNIMINUTO, que promueve la mejora de las capacidades de los funcionarios de las instituciones y de las organizaciones de la sociedad civil para lograr un buen gobierno y se trabajó alrededor de la situación de derechos en la vida cotidiana que favorezcan el desarrollo humano y contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida de los grupos poblacionales de la zona de influencia.

18% acciones de educación

02.2. ACCIONES EDUCATIVAS

ENDESA colabora intensamente con la comunidad educativa. Para ello, firma acuerdos, participa o impulsa directamente programas que cubren diversas fases de la trayectoria formativa, desde el nivel básico hasta la universidad o la carrera profesional. Entre estas actividades, merecen mención especial las que se realizan en materias relacionadas con la energía y la electricidad, como la formación de electricistas o la educación de los jóvenes en el uso eficiente de la energía.

España y Portugal



- **Endesa Educa.** Programa dirigido a estudiantes españoles para el aprendizaje de una mayor eficiencia y racionalidad en el uso de la energía, así como, para dar a conocer la actividad energética de la Compañía. El programa se desarrolla facilitando a los centros docentes actividades educativas relacionadas con los recursos energéticos, proporcionando estrategias para el uso correcto de la energía y haciendo que el alumno tome conciencia de su valor e incidencia en la calidad de vida. El programa es adaptable a diferentes niveles, ofreciendo desde actividades básicas de introducción hasta visitas a las instalaciones de ENDESA. Además, desde www.endesaeduca.com se pueden descargar actividades y contenidos, donde destaca Endesa E3, actividad en la que los alumnos pueden analizar el consumo de su centro o de hogar para posteriormente proponer mejoras de eficiencia. Los 40 productos de la oferta de Endesa Educa han supuesto 584 actividades en 2009 y más de 14.000 visitantes. Un 97 por ciento de ellos han considerado los contenidos “buenos” o “muy buenos”.

www.endesaeduca.com

Latinoamérica

- Argentina

El Viaje de la Energía. Por cuarto año consecutivo, Edesur ha desarrollado esta iniciativa educativa que difunde, entre alumnos de las 794 escuelas primarias del área de concesión de la Compañía, conocimientos básicos sobre la energía eléctrica, tales como el funcionamiento de la electricidad, su distribución desde las fuentes hasta los hogares y su uso seguro y eficiente.

- Colombia

Paseo de la Electricidad Itinerante. Codensa ha puesto en marcha durante 2009 esta exposición itinerante con el propósito de que los alumnos de los 37 municipios de Cundinamarca, adquieran un conocimiento de una manera lúdica, pedagógica e interactiva acerca del proceso de transformación de la electricidad.

- Perú



Pachacútec. Edelnor ha permitido que jóvenes emprendedores de bajos recursos puedan acceder a una formación profesional en el sector eléctrico con mayor calidad humana y profesional, a través del Instituto Superior Tecnológico Pachacútec, y facilitar una experiencia laboral práctica a los participantes. Los más de 150 jóvenes que han participado valoran muy bien las oportunidades

formativas y laborales, que les han permitido mejorar su autoestima, su calidad en la comunicación y contribuir a su desarrollo personal, familiar y de su comunidad. Se participa en el proyecto desde hace cinco años y existen dos promociones de técnicos especialistas trabajando en el sector.

Matemáticas para Todos. Este programa busca mejorar el aprendizaje de las matemáticas en los escolares, con una novedosa metodología y su implementación mediante talleres de entrenamiento docente, rutas de aprendizaje y entrega de material impreso y videos de capacitación. 108 profesores de 12 instituciones educativas han recibido formación especial y se ha favorecido la creación de bancos de libros, con un total de 5.413 libros entregados.

Construyendo Escuelas Exitosas. 11 directores, siete profesores y padres de familia, que dan clase a 289 alumnos de escuelas unidocentes de la comunidad cercana a las centrales de Chimay y Yanango, han recibido formación para la gestión administrativa y curricular de los centros.

2.3. ACCIONES CULTURALES

22% acciones culturales

ENDESA colabora en la conservación y promoción del patrimonio y la cultura autóctonos de las localidades en las que está presente. En 2009, estas actividades han supuesto el 22 por ciento (según método tradicional de ENDESA) de la acción social de ENDESA. Buena parte de ellas están relacionadas con la iluminación de monumentos o la organización de eventos artísticos o culturales.

España y Portugal



De izquierda a derecha: Andrea Brentan, Piero Gnudi, Borja Prado, Fulvio Conti, S.M. El Rey y S.E. el Presidente de la República Italiana.

EXPOSICIÓN CARLOS III. ENTRE NÁPOLES Y ESPAÑA

ENDESA y la Embajada de Italia, en colaboración con la Real Academia de Bellas Artes de San Fernando, han hecho posible la Exposición "Carlos III. Entre Nápoles y España", que fue inaugurada en la Embajada de Italia de Madrid, por S.M. El Rey Don Juan Carlos I y por El Presidente de la República Italiana, Giorgio Napolitano.

Patrocinada por ENDESA y organizada por la Embajada de Italia, la muestra ha recorrido en clave artística y con el esplendor de la corte borbónica como telón de fondo, la trayectoria política y vital de Carlos de Borbón en Nápoles y, a partir de 1759, en España en el año en que se conmemora el 250 aniversario de su coronación.

Fundación Las Médulas. ENDESA ha colaborado con la Fundación Las Médulas para dar a conocer y apreciar el patrimonio histórico y cultural del Bierzo y la puesta en valor del paraje de Las Médulas, declarado Patrimonio de la Humanidad por la UNESCO.

Programa de Conservación del Patrimonio. En 2009, ENDESA, a través de la Fundación Endesa, iluminó más de 20 edificios del patrimonio histórico español y latinoamericano, potenciando el valor estético de los monumentos, favoreciendo su atractivo turístico y fomentando el orgullo de la comunidad sobre su riqueza cultural.

9% acciones socio-
medioambientales

2.4. ACCIONES SOCIO-MEDIOAMBIENTALES

ENDESA fomenta la sensibilidad y los valores vinculados a la protección del entorno natural, la salvaguardia de especies animales y vegetales en peligro de extinción y la repoblación y conservación de espacios naturales con alto valor ecológico. Asimismo, participa en el patrocinio de foros y congresos sobre el medio ambiente.

Ayuda a los países en vías de desarrollo que son parte del protocolo de Kyoto

Respecto al fondo de adaptación del United Nations Framework Convention on Climate Change (UNFCCC) cabe destacar que ENDESA aporta el 2 por ciento de inversión en aquellos proyectos de los que es dueño; contribuyendo a que estas aportaciones se produzcan de forma decisiva siempre que esté involucrado en dicho proyecto como comprador. No obstante, en el año 2009 ninguno de los proyectos pertenecientes a ENDESA entregó CERS (Certificados de Reducción de Emisiones).

- Chile

Fundación Huinay. El Centro Científico de la Fundación Huinay ha llevado a cabo un total de 19 proyectos de investigación en 2009. Destaca la edición del libro Fauna Bentónica Marina de la Patagonia Chilena, que resume 10 años de investigación y un total de nueve expediciones y que contiene la descripción de 473 especies, de las que 49 representan nuevos organismos para la ciencia.

www.fundacionhuinay.cl

- Perú

Programa Sembrando Vida. Edelnor ha impulsado esta iniciativa para la recuperación de las zonas verdes con la comunidad, autoridades locales y empleados. Realizado en Nuevo Pachacútec para Lima Norte, Callao, Ventanilla y San Miguel, San Juan de Lurigancho.



Anexos



ANEXO I
ENDESA, COMPROMETIDA CON LA INFORMACIÓN SOBRE SOSTENIBILIDAD

Para ENDESA, sostenibilidad significa crecimiento responsable. Asumimos que los principios derivados de esta concepción deben ser plena y efectivamente integrados en los valores de la Compañía, en su misión y visión empresariales, y en su toma de decisión.

En respuesta a su confianza, anualmente rendimos cuenta públicamente del desempeño en el cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que asumimos de manera voluntaria respecto de nuestros clientes, nuestros accionistas, nuestros empleados, el enraizamiento en las comunidades donde estamos presentes, el comportamiento ético y la transparencia, la innovación tecnológica y la eficiencia energética, el cambio climático, y el medio ambiente.

El Informe de Sostenibilidad 2009 de ENDESA da cuenta de las principales acciones que hemos desarrollado a lo largo del pasado ejercicio para dar respuesta a las expectativas de nuestros grupos de interés.

La continuidad en la publicación del Informe de Sostenibilidad y demás informes corporativos publicados anualmente al cierre del ciclo de negocio es un eje clave de la transparencia de ENDESA. ENDESA publica anualmente otros informes de carácter corporativo, entre los que cabe mencionar el Informe Anual, que incluye la Documentación Legal y el Informe de Actividades y el Informe Anual de Gobierno Corporativo. Adicionalmente, la Compañía informa de sus actividades relacionadas con su compromiso con la Sociedad en España a través de los Informes Anuales de la Fundación Endesa y de la Fundación Sevillana Endesa. Por otro lado, los accionistas, inversores y públicos interesados, tienen a su disposición, a través de una publicación específica, la información que suministra trimestralmente a los mercados financieros. Asimismo, cada una de las compañías participadas de ENDESA en Latinoamérica edita su respectivo Informe Anual de Actividad que pueden consultarse en sus correspondientes páginas web.

El lector interesado en profundizar la información presentada en este informe, el compromiso de ENDESA con la sostenibilidad y/o que desee participar en la elaboración de futuros informes contribuyendo con su opinión y valoración, tiene a su disposición los siguientes canales:

Páginas web

ENDESA	www.endesa.es	España e información global sobre el Grupo Endesa
Enerjis	www.enerjis.cl	Chile
Chilectra	www.chilectra.cl	Chile
Emgesa	www.emgesa.com.co	Colombia
Codensa	www.codensa.com.co	Colombia
Edelnor	www.edelnor.com.pe	Perú
Edegel	www.edegel.com	Perú
Edesur	www.edesur.com.ar	Argentina
Coelce	www.coelce.com.br	Brasil

Canales dirigidos específicamente a clientes

Centro de Atención al Cliente	Servicios de atención telefónica 902 509 950.
Oficina on-line	www.endesaonline.es 902 52 58 52 para ayudar al cliente en su navegación por el canal
Defensor del Cliente	www.defensordelcliente.endesa.es

Accionistas e inversores

Dirección de Relación con Inversores	España: Ribera del Loira, 60. 28042 Madrid. Tel. + 34 91 213 1829, ir@endesa.es Estados Unidos: 410 Park Avenue, Suite 410. New York NY 10022. Tel. 1212 7507200. endesanyir@endesana.com
Oficina del accionista	España: Ribera del Loira, 60. 28042 Madrid. Tel. 900 666 900 eoaccionista@endesa.es

Proveedores

Cenit (Centro Endesa de Atención a Terceros)	Subdirección de Facturación, Cobros y Pagos. C/ Ribera del Loira, 60. 28042 Madrid. Teléfono: 91 213 4848. Fax: 91 213 48 49. e-mail: cenit@endesa.es
--	---

Empleados y sus representantes

Portal Corporativo	Intranet
Buzones para el empleado	Buzón de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible Buzón de la Dirección Corporativa de Comunicación Buzón de Termómetro de Calidad de la Evaluación Buzón Sugerencias Portal Corporativo Foros Nostrum para España y Portugal Buzón Sugerencias Nostrum Buzón de consultas en Enersis-Chile
Web propias de los sindicatos de ENDESA	www.ugtendesa.com www.ccooendesa.com

Atención al público en general

Canal Contacte con nosotros	comunicacionendesa@endesa.es
Canal Ético	http://codigoconducta.endesa.es/

Para la atención a todos los grupos de interés sobre temas relacionados con sostenibilidad y medio ambiente y aspectos relacionados con el contenido del Informe de Sostenibilidad de ENDESA, la persona de contacto es:

D. Jesús Abadía, Director de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible de ENDESA
Dirección de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible
Ribera del Loira, 60
28042 Madrid (España)
Email: dmads@endesa.es

ANEXO II
OTROS CONTENIDOS GRI
INDICADORES DE CUMPLIMIENTO ECONÓMICO 2009

El resto de indicadores están referenciados en el Anexo IV, al capítulo correspondiente del Informe.

GRI-G3	Indicador	Unidad	España y Portugal	Latinoamérica	Otros países	Total
EC-6 (P)	Política, práctica y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales					
	Proveedores locales con contratos > 1.000 euros	nº	274	186	n.a.	460
	Proveedores extranjeros con contratos > 1.000 euros	nº	18	27	n.a.	45
	Gasto en proveedores locales con contratos > 1.000 euros	mil euro	1.517.258	803.462	n.a.	2.320.720
	Gasto en proveedores extranjeros con contratos > 1.000 euros	mil euro	84.398	302.408	n.a.	386.805
	Concentración del gasto en proveedores locales	%	75	n.a.	n.a.	n.a.
	Concentración del gasto en proveedores extranjeros	%	4	n.a.	n.a.	n.a.

INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL 2009

El resto de indicadores están referenciados en el Anexo IV, al capítulo correspondiente del Informe.

GRI-G3	Indicador	Unidad	España y Portugal	Latinoamérica	Otros países	Total
EN10 (a)	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada					
	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	%	0,01	n.a.	n.a.	0,01
EN17 (P)	Peso de otras emisiones indirectas de gases con efecto invernadero. Otras emisiones de GEI					
	Las emisiones indirectas GEI de ENDESA, es decir, no procedentes de la generación eléctrica, como las debidas a desplazamientos con automóvil u otro medio de transporte, tienen una dimensión que puede considerarse irrelevante en términos absolutos					
EN19 (P)	Peso de las emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono					
	ENDESA sigue el Reglamento (CE) número 2037/2000 sobre las sustancias relacionadas con el debilitamiento de la capa de ozono cumpliendo las restricciones del uso de halones y clorofluorocarburos (CFC), así como el control del uso de hidroclorofluorocarburos (HCFC). Asimismo, en cumplimiento del Reglamento (CE) número 842/2006 se ha implantado el control de fuga de HCFC y de hexafluoruro de azufre (SF6). En todo caso, las emisiones de estas sustancias no son significativas					
EN27 (P)	Porcentaje de productos vendidos y sus materiales de embalaje, que se recuperan al final de la vida útil, por categorías de producto					
	ENDESA no produce bienes destinados a la venta susceptibles de ser embalados, en importes significativos					

INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL 2009

El resto de indicadores están referenciados en el Anexo IV, al capítulo correspondiente del Informe.

GRI-G3	Indicador	Unidad	España y Portugal	Latinoamérica	Otros países	Total
LA5 (P)	Período mínimo de preaviso a cambios organizativos	semanas	4	n.a.	n.a.	n.a.

INDICADORES DE CUMPLIMIENTO DE DERECHOS HUMANOS 2009

El resto de indicadores están referenciados en el Anexo IV, al capítulo correspondiente del Informe.

GRI-G3	Indicador	Unidad	España y Portugal	Latinoamérica	Otros países	Total
Aspecto: Prácticas de inversión y abastecimiento						
HR1 (P)	Número de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido analizados en materia derechos humanos	nº	32	n.a.	n.a.	32
	Porcentaje de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido analizados en materia derechos humanos	%	11,07	n.a.	n.a.	11,07
HR3 (a)	Total de horas de formación de empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de formados					
	Formación en sostenibilidad para empleados	horas por empleado	17	16,74	n.a.	33
	Total de horas de formación en sostenibilidad	h	208.650	208.650	n.a.	417.300
	Total de horas de formación en medio ambiente	h	15.340	15.340	n.a.	30.680
	Total de horas de formación en seguridad	h	193.310	193.310	n.a.	386.620

INDICADORES DEL SUPLEMENTO SECTORIAL 2009

El resto de indicadores están referenciados en el Anexo IV, al capítulo correspondiente del Informe.

GRI-G3	Indicador	Unidad	España y Portugal	Latinoamérica	Otros países	Total
EU9	Provisiones para el desmantelamiento de centrales					
	Los costes futuros a los que el Grupo deberá hacer frente en relación con el cierre de sus instalaciones se incorporan al valor del activo por el valor actualizado, recogiendo la correspondiente provisión. El Grupo revisa anualmente su estimación sobre los mencionados costes futuros, aumentando o disminuyendo el valor del activo en función de los resultados de dicha estimación. En el caso de las centrales nucleares, esta provisión recoge el importe al que se estima que el Grupo deberá hacer frente hasta el momento en el que, de acuerdo con el Real Decreto 1349/2003, de 31 de octubre, y la Ley 24/2005, de 18 de noviembre, la entidad pública empresarial Enresa de gestión de residuos radioactivos se haga cargo del desmantelamiento de estas centrales.					
EU15	Porcentaje de empleados que tienen derecho a la jubilación en los próximos 5 y 10 años, desglosado por categoría laboral y por región					
	Empleados con posibilidad de acceder a la jubilación en los próximos 5 años por categoría profesional					
	Directivos	%	6	13,1	25,00	7,1
	Mandos intermedios	%	4,61	5,8	0,00	5,0
	Administrativos y personal de oficina	%	1,1	5,3	23,36	2,2
	Operarios	%	2,12	11,2	23,30	2,9
	Total	%	2,40	5,2	26,00	3,4
	Empleados con posibilidad de acceder a la jubilación en los próximos 10 años por categoría profesional					
	Directivos	%	17,56	13,1	10,00	14,7
	Mandos intermedios	%	16,17	5,8	6,60	9,8
	Administrativos y personal de oficina	%	13,96	5,3	10,42	8,9
	Operarios	%	14,74	11,2	11,84	14,6
	Total	%	14,82	5,2	13,16	10,0
EU18	Porcentaje de los empleados de contratistas y subcontratistas que han recibido formación adecuada en materia de seguridad e higiene					
	Trabajadores en líneas de distribución y transporte	nº	n.a.	3.885	n.a.	3.885
	Montadores	nº	n.a.	30	n.a.	30
	Operarios de subestaciones y mecánicos	nº	n.a.	292	n.a.	292
	Operarios y auxiliares	nº	n.a.	6.863	n.a.	6.863
	Mecánicos de plantas	nº	n.a.	0	n.a.	0
	Soldadores	nº	n.a.	13	n.a.	13
	Maquinistas / mecánicos	nº	n.a.	87	n.a.	87
	Ingenieros	nº	n.a.	132	n.a.	132
	Electricistas	nº	n.a.	6.796	n.a.	6.796
EU20	Enfoque de la gestión en caso de producirse desplazamientos de la población					
	Endesa Chile, en los procesos de estudio de nuevos proyectos de inversión, tiene la política de establecer relaciones con sus públicos de interés desde el primer momento del estudio. Para esto, se analiza el proyecto y la localidad donde se puede insertar y se hace un levantamiento del medio natural, humano y cultural; esto es, de las condiciones medio ambientales del territorio; de las comunidades que lo habitan e impactaría el proyecto, ya sea directa o indirectamente y de los aspectos culturales predominantes en estas comunidades, a través de un diagnóstico socio demográfico. Estos análisis previos, permiten establecer con anterioridad los planes de relacionamiento con cada uno de los públicos de interés y establecer una relación para escuchar demandas y aprensiones desde la primera etapa de los estudios. La relación que se establece con cada uno de los grupos de interés identificados, varía según las características de cada proyecto y de los grupos en particular. En este aspecto, no es posible realizar procedimientos estándar, ya que las comunidades y territorios no lo son; poseen características propias que requieren una identificación particular y un diseño de relacionamiento propio. En Perú se aplica el mismo procedimiento que en Chile, mientras que Argentina, Brasil y Colombia no aplica.					
EU22	Número de personas desplazadas física o económicamente o indemnizaciones abonadas, desglosados por tipo de proyecto					

INDICADORES DEL SUPLEMENTO SECTORIAL 2009 (continuación)

El resto de indicadores están referenciados en el Anexo IV, al capítulo correspondiente del Informe.

GRI-G3	Indicador	Unidad	España y Portugal	Latinoamérica	Otros países	Total
	Número total de personas desplazadas en proyectos de construcción de nuevas plantas	nº	0	331	n.a.	331
				No aplica Argentina, Brasil, Colombia y Perú.		
EU27	Número de cortes por impago en el sector residencial, desglosados por duración del corte y régimen regulatorio					
	Número total de clientes domésticos desconectados por impago	nº	542.411	2.272.581	n.a.	2.814.992
	Número de clientes domésticos desconectados por impago < de 48 horas	nº	292.181	1.051.754	n.a.	1.343.935
	Número de clientes domésticos desconectados por impago entre 48 horas y una semana	nº	67.636	234.744	n.a.	302.380
	Número de clientes domésticos desconectados por impago entre una semana y un mes	nº	55.721	209.743	n.a.	265.464
	Número de clientes domésticos desconectados por impago entre un mes y un año	nº	106.304	112.512	n.a.	218.816
	Número de clientes domésticos desconectados por impago e más de un año	nº	73.653	17.332	n.a.	90.985
	Número de clientes domésticos que la reconexión se realizó en las siguientes 24h	nº	310.138	1.714.442	n.a.	2.024.580
	Número de clientes domésticos que la reconexión se realizó entre 24h y una semana después	nº	124.500	13.951	n.a.	138.451
	Número de clientes domésticos que la reconexión se realizó más de una semana después	nº	4.195	3.716	n.a.	7.911
EU28	Frecuencia de los cortes de corriente					
	Índice SAIFI (System Average Interruption Frequency Index)	nº	1,7	17,9	n.a.	n.a.
EU30	Factor de disponibilidad media de las centrales por fuente de energía y régimen regulatorio					
	Eficiencia media	%	62,64	54,8	n.a.	n.a.
	Indisponibilidad fortuita media	%	95,74	96,02	n.a.	n.a.
	España					
	Eficiencia centrales de carbón	%	35,42	34,08	n.a.	
	Indisponibilidad centrales de carbón	%	10,11	1,08	n.a.	
	Eficiencia centrales fuel-gas (sin ciclos combinados)	%	35,87		n.a.	
	Indisponibilidad centrales fuel-gas (sin ciclos combinados)	%	5,74		n.a.	
	Eficiencia centrales ciclo combinados	%	53,07	50,25	n.a.	
	Indisponibilidad centrales ciclo-combinados	%	13,33	1,96	n.a.	
	Eficiencia total centrales fuel-gas	%	39,16	30,24	n.a.	
	Indisponibilidad total centrales fuel-gas	%	7,41	1,96	n.a.	

ANEXO III INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE



KPMG Asesores S.L.
Edificio Torre Europa
Paseo de la Castellana, 95
28046 Madrid

Informe de Revisión Independiente para la Dirección de Endesa, S.A.

Hemos realizado una revisión de la información no financiera contenida en el Informe de Sostenibilidad de Endesa, S.A. (en adelante Endesa) del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2009 (en adelante, “el Informe”).

La Dirección de Endesa es responsable de la preparación y presentación del Informe de acuerdo con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative versión 3.0 (G3) según lo detallado en el apartado del Informe denominado Sobre este Informe. En dicho capítulo se detalla el nivel de aplicación autodeclarado, el cual ha recibido la confirmación de Global Reporting Initiative. La Dirección también es responsable de la información y las afirmaciones contenidas en el mismo; de la implantación de procesos y procedimientos que cumplan los principios establecidos en la Norma de Principios de AccountAbility AA1000 2008 (AA1000APS); de la determinación de los objetivos de Endesa en lo referente a la selección y presentación de información sobre el desempeño en materia de desarrollo sostenible; y del establecimiento y mantenimiento de los sistemas de control y gestión del desempeño de los que se obtiene la información.

Nuestra responsabilidad es llevar a cabo una revisión limitada y emitir un informe independiente basado en el trabajo realizado que se refiere exclusivamente a la información correspondiente al ejercicio 2009. Los datos correspondientes a ejercicios anteriores no han sido objeto de revisión. Nuestro trabajo ha sido realizado de acuerdo con la Norma ISAE 3000, *Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*, emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB). Estas normas exigen que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo de forma que obtengamos una seguridad limitada sobre si el Informe está exento de errores materiales y que cumplamos las exigencias en materia de independencia incluidas en el Código Ético de la *International Federation of Accountants* que establece requerimientos detallados en torno a la integridad, objetividad, confidencialidad y conductas y calificaciones profesionales. Además, hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo a la Norma de Aseguramiento de Sostenibilidad AA1000 AS 2008 de AccountAbility (Tipo 2) que abarca no sólo la naturaleza y el alcance del cumplimiento, por parte de la organización, de la norma AA1000APS, sino que además evalúa la fiabilidad de la información referente al desempeño tal y como se indica en el alcance.

Un encargo de revisión limitada de un informe de sostenibilidad consiste en la formulación de preguntas a la Dirección, principalmente a las personas encargadas de la preparación de la información incluida en el Informe, y en aplicar procedimientos analíticos y otros dirigidos a recopilar evidencias según proceda a través de los siguientes procedimientos:

- Entrevistas con la Dirección para entender los procesos de los que dispone Endesa para determinar cuáles son los asuntos principales de sus principales grupos de interés.
- Entrevistas con el personal pertinente de Endesa, sobre la aplicación de las políticas y la estrategia en materia de sostenibilidad.
- Entrevistas con el personal pertinente de Endesa responsable de proporcionar la información contenida en el Informe.
- Visita a la central térmica As Pontes seleccionada según un análisis del riesgo, teniendo en cuenta criterios cuantitativos y cualitativos.
- Análisis de los procesos de recopilación y de control interno de los datos cuantitativos reflejados en el Informe, en cuanto a la fiabilidad de la información, utilizando procedimientos analíticos y pruebas de revisión en base a muestreos.
- Lectura de la información incluida en el Informe para determinar si está en línea con nuestro conocimiento general y experiencia, en relación con el desempeño en sostenibilidad de Endesa.
- Verificación de que la información financiera reflejada en el Informe ha sido extraída de las cuentas anuales de Endesa, auditadas por terceros independientes.

El alcance de los procedimientos de recopilación de evidencias realizados en un trabajo de revisión limitada es inferior al de un trabajo de seguridad razonable y por ello también el nivel de seguridad que se proporciona. Este informe no debe considerarse un informe de auditoría.

Nuestro equipo multidisciplinar ha incluido especialistas en AA1000APS, en diálogo con grupos de interés y en el desempeño social, ambiental y económico de la empresa.

En base a los procedimientos realizados, descritos anteriormente, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que los datos recogidos en el Informe de Sostenibilidad de Endesa, S.A. del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2009 no hayan sido obtenidos de manera fiable, que la información no esté presentada de manera adecuada, ni que existan desviaciones ni omisiones significativas, ni que el Informe no haya sido preparado, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative versión 3.0 según lo detallado en el apartado del Informe denominado Sobre este Informe. Adicionalmente, y también basándonos en los procedimientos realizados, anteriormente descritos, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos indique que Endesa no ha aplicado los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta de la Norma de Principios de AccountAbility AA1000APS 2008 según lo detallado en el informe en los apartados de El mapa de Grupos de Interés de Endesa (Inclusividad), Relevancia (AA 1000 APS) - Materialidad (GRI G3) y El Principio de la Capacidad de Respuesta (AA 1000 APS).

En otro documento, proporcionaremos a la Dirección de Endesa un informe interno que contiene todos nuestros hallazgos y áreas de mejora. Sin perjuicio de las conclusiones presentadas anteriormente, detallamos a continuación las observaciones principales:

En cuanto al principio de INCLUSIVIDAD

Endesa ha hecho un importante esfuerzo en la elaboración de su mapa de grupos de interés, habiendo realizado en una primera fase la identificación y priorización de los mismos a nivel corporativo, y posteriormente adaptando los resultados obtenidos a los países donde la compañía tiene operaciones significativas. En este sentido se recomienda a Endesa, continuar trabajando en la definición de procesos y herramientas que permitan profundizar en la identificación y priorización de grupos de interés de una forma objetiva y homogénea también a lo largo de toda la compañía.

En cuanto al principio de RELEVANCIA

Endesa elaboró en 2007 su Plan Estratégico de Sostenibilidad (PES) 2008-2012 donde se identificaron, en función de su relevancia, los temas prioritarios para su posicionamiento en materia de Sostenibilidad. Asimismo, anualmente Endesa lleva a cabo un proceso de actualización de sus asuntos materiales. Como elemento de mejora se recomienda desarrollar un proceso dinámico que facilite el enlace entre esta actualización de asuntos materiales y la consideración de los mismos en el PES.

En cuanto al principio de RESPUESTA

Endesa ha desarrollado, a partir del PES 2008-2012, una serie de Planes País con el fin de trasladar los asuntos identificados a nivel corporativo a la realidad de los países donde Endesa tiene sus principales operaciones. Con el objeto de valorar en qué medida, a través del PES y los Planes País, se cumple con las expectativas de los grupos de interés, se recomienda desarrollar mecanismos que permitan por un lado, la participación de éstos en el diseño de las respuestas y por otro la valoración de la efectividad de las mismas.

KPMG Asesores S.L.



José Luis Blasco Vázquez
Socio

21 de mayo de 2010

ANEXO IV
ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009 DE ENDESA

Contenidos GRI G3

1	ESTRATEGIA Y ANÁLISIS	Páginas del IS
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia	Pág. 2 - 3 (Presentación)
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	Pág. 16 - 19 (Retos y compromisos)
2	PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	Páginas del IS
2.1	Nombre de la organización	Pág. 2 (Presentación)
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios	Pág. 8 - 10 (Principales líneas de negocio)
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (JVs)	Pág. 11 - 13 (Negocio energético)
2.4	Localización de la sede principal de la organización	Pág. 235 (Datos de contacto)
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria	Pág. 11 (ENDESA en el mundo)
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	Pág. 30 (Cobertura del Informe)
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios)	Pág. 11 - 13 (Negocio energético)
2.8	Dimensiones de la organización informante, incluido: número de empleados, ventas netas (para organizaciones sector privado) o ingresos netos (para organizaciones sector público), capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio neto y cantidad de productos o servicios prestados	Pág. 7 (ENDESA en cifras) Pág. 11 (ENDESA en el mundo)
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización, incluidos: la localización de las actividades o cambios producidos en las mismas, y los cambios en la estructura del capital social y otros tipos de capital	Pág. 30 - 31 (Cobertura del Informe)
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	Pág. 35 - 37 (Premios y Distinciones)
3	PARÁMETROS DE LA MEMORIA	Páginas del IS
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año natural)	Pág. 2 - 3 (Presentación)
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere)	Pág. 33 (Principios de calidad de la información)
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.)	Pág. 33 (Principios de calidad de la información)
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido	Pág. 235 (Datos de contacto)
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria, incluido: la determinación de la materialidad, la prioridad de los aspectos incluidos en la memoria y la identificación de los grupos de interés que se prevé que utilicen la memoria	Pág. 32 (Relavancia (AA 1000 APS) - Materialidad (GRI G3))
3.6	Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores)	Pág. 30- 31 (Cobertura del Informe)
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	Pág. 30- 31 (Cobertura del Informe)
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones	Pág. 30- 31 (Cobertura del Informe)
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria	Pág. 30- 31 (Cobertura del Informe)
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reformulación de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reformulación	Pág. 30- 31 (Cobertura del Informe)
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria	Pág. 30- 31 (Cobertura del Informe)
3.12	Tabla que indica la localización de las Contenidos básicos en la memoria	Pág. 283 (Anexo IV: Índice de contenidos GRI)
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye en el informe de verificación en la memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente	Pág. 240 (Anexo III: Informe de Revisión Independiente)
4	GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN GRUPOS INTERÉS	Páginas del IS
4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización	Pág. 102 - 103 (Liderazgo del Consejo de Administración), 106 (Responsabilidad y deberes de los Consejeros)
4.2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo	Pág. 102 - 103 (Liderazgo del Consejo de Administración)
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos	Pág. 102 - 103 (Liderazgo del Consejo de Administración)
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	Pág. 107 - 109 (El Canal Ético)
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental)	Pág. 104 - 105 (Remuneración de los Consejeros)
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	Pág. 102 - 103 (Liderazgo del Consejo de Administración), 106 (Responsabilidad y deberes de los Consejeros)
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos	Pág. 102 - 103 (Liderazgo del Consejo de Administración), 106 (Responsabilidad y deberes de los Consejeros)
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación	Pág. 14 (Visión, Misión y valores), 107 (Cultura de integridad y los códigos éticos de ENDESA)
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios	Pág. 102 - 103 (Liderazgo del Consejo de Administración), 106 (Responsabilidad y deberes de los Consejeros)
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social	Pág. 102 - 103 (Liderazgo del Consejo de Administración), 106 (Responsabilidad y deberes de los Consejeros)
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución	Pág. 107- 109 (Códigos éticos y lucha contra el fraude y la corrupción)
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe	Pág. 21 (Cumplimiento del Pacto Mundial, los indicadores GRI y los Objetivos del Milenio), 75 - 77 (Cultura y Conocimiento de Seguridad y Salud Laboral)
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya y; esté presente en los órganos de gobierno, participe en proyectos o comités, proporcione una financiación importante que exceda las obligaciones de los socios, tenga consideraciones estratégicas	Pág. 75 - 77 (Cultura y Conocimiento de Seguridad y Salud Laboral), 148 (ENDESA participa en la I Conferencia Internacional sobre Minería Sostenible)
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	Pág. 22- 24 (El mapa de Grupos de Interés de Endesa)
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete	Pág. 25 - 27 (Un enfoque de gestión alineado a los principios de actuación más)
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés	Pág. 22- 24 (El mapa de Grupos de Interés de Endesa)
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria	Pág. 25 - 27 (Un enfoque de gestión alineado a los principios de actuación más)

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009 DE ENDESA
Información sobre el enfoque de gestión y/o dirección

DIMENSIÓN ECONÓMICA		Páginas del IS
Desempeño económico	Pág. 122 - 123 (Creación de valor para los accionistas)	
Presencia en el mercado	Pág. 11 (ENDESA en el mundo)	
Impacto económico indirecto	Pág. 120 - 122 (Beneficios generados)	
DIMENSIÓN AMBIENTAL		Páginas del IS
Materiales	Pág. 158 (Consumo de combustibles)	
Energía	Pág. 158 (Consumo de combustibles)	
Agua	Pág. 159 (Datos de agua en proceso)	
Biodiversidad	Pág. 145 (El enfoque de ENDESA)	
Emisiones, vertidos y residuos	Pág. 199 - 200 (Eficiencia energética para una menor intensidad de CO2), 138 (Medidas aplicadas para la reducción de residuos)	
Productos y servicios	Pág. 64- 65 (Seguridad y mejora continua en todas las fases del ciclo de vida de los productos y servicios de ENDESA)	
Cumplimiento normativo	Pág. 110 (Sanciones recibidas), 205 (Participación de ENDESA en el marco regulatorio)	
Transporte	Pág. 18 (Reto del cambio climático)	
Aspectos generales	Pág. 14 (Apuesta por la sostenibilidad), 15 (Las siete líneas básicas)	
DIMENSIÓN SOCIAL - Prácticas laborales y ética en el trabajo		Páginas del IS
Empleo	Pág. 70 (Reorganización de los Recursos Humanos), 78 (Liderazgo y desarrollo de las personas)	
Relación Empresa/Trabajadores	Pág. 90 (Representación Sindical)	
Salud y Seguridad en el trabajo	Pág. 73 (Modelo de gestión de la seguridad y salud laboral)	
Formación y Educación	Pág. 81 - 82 (Formación para el liderazgo)	
Diversidad e Igualdad de oportunidades	Pág. 91 (Gestión de la diversidad, igualdad de oportunidades y conciliación)	
DIMENSIÓN SOCIAL - Derechos humanos		Páginas del IS
Prácticas de inversión y abastecimientos	Pág. 181- 182 (Compromiso con nuestros colaboradores)	
No discriminación	Pág. 107 - 109 (El Canal Ético)	
Libertad de Asociación y Convenios Colectivos	Pág. 90 (Representación Sindical)	
Abolición de la Explotación Infantil	Pág. 96 - 97 (Pacto Mundial de Naciones Unidas: protección de los Derechos Humanos)	
Prevención del trabajo forzoso y obligatorio	Pág. 96 - 97 (Pacto Mundial de Naciones Unidas: protección de los Derechos Humanos)	
Prácticas de Seguridad	Pág. 73 (Modelo de gestión de la seguridad y salud laboral)	
Derechos de los indígenas	Pág. 96 - 97 (Pacto Mundial de Naciones Unidas: protección de los Derechos Humanos)	
DIMENSIÓN SOCIAL - Sociedad		Páginas del IS
Comunidad	Pág. 218 (Contribución al desarrollo social)	
Corrupción	Pág. 107 (Códigos éticos y lucha contra la corrupción)	
Política Pública	Pág. 218 (Contribución al desarrollo social)	
Comportamiento de Competencia Desleal	Pág. 107 - 109 (El Canal Ético)	
Cumplimiento normativo	Pág. 110 (Sanciones recibidas), 205 (Participación de ENDESA en el marco regulatorio)	
DIMENSIÓN SOCIAL - Responsabilidad de producto		Páginas del IS
Salud y Seguridad del Cliente	Pág. 56 - 57 (Responsabilidad en la información al cliente)	
Etiquetado de Productos y Servicios	Pág. 225 - 226 (Productos responsables)	
Comunicaciones de Marketing	Pág. 56 - 57 (Responsabilidad en la información al cliente)	
Privacidad del Cliente	Pág. 56 - 57 (Responsabilidad en la información al cliente)	
Cumplimiento normativo	Pág. 110 (Sanciones recibidas), 205 (Participación de ENDESA en el marco regulatorio)	

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009 DE ENDESA

Indicadores GRI G3		Tipo	Verificación	Páginas del IS
INDICADORES DEL DESEMPEÑO ECONÓMICO				
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	C	✓	Pág. 125 (Generación de riqueza en 2009)
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	C	✓	Pág. 192 (La contribución de ENDESA a la lucha contra el Cambio Climático), 204 (Fondos de Carbono)
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	C	✓	Pág. 87 - 88 (Plan de previsión social y beneficios sociales)
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	C	✓	Pág. 161 - 162 (Modelo de liderazgo tecnológico)
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	C	✓	Pág. 236 (Anexo II: Otros Contenidos GRI. Política, práctica y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales)
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	C	✓	Pág. 85 (Nombramiento de directivos)
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	C	✓	Pág. 218 (Contribución al desarrollo social)
INDICADORES DEL DESEMPEÑO AMBIENTAL				
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	C	✓	Pág. 158- 159 (Consumo de combustibles)
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	C	✓	Pág. 139 (Valorización de cenizas y escorias residuales)
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	C	✓	Pág. 158- 159 (Consumo de combustibles)
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	C	✓	Pág. 158- 159 (Consumo de combustibles)
EN8	Captación total de agua por fuentes.	C	✓	Pág. 159 (Datos de agua en proceso)
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	C	✓	Pág. 145- 146 (Conservación de la Biodiversidad)
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	C	✓	Pág. 145- 146 (Conservación de la Biodiversidad)
EN16	Emissiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	C	✓	Pág. 208 - 209 (Emisiones de CO2)
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	C	✓	Pág. 236 (Anexo II: Otros Contenidos GRI. Indicadores de desempeño Ambiental)
EN19	Emissiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	C	✓	Pág. 236 (Anexo II: Otros Contenidos GRI. Indicadores de desempeño Ambiental)
EN20	NOx, SOx y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	C	✓	Pág. 145 (Evolución de las emisiones específicas de SO2, NOx y partículas de ENDESA)
EN21	Vertidos totales de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	C	✓	Pág. 135- 137 (Incidentes ambientales)
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	C	✓	Pág. 137 (Gestión y Reducción de residuos)
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	C	✓	Pág. 136 - 137 (Incidentes ambientales)
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	C	✓	Pág. 160 (Eficiencia de las centrales térmicas), 164 (eficiencia energética)
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	C	✓	Pág. 236 (Anexo II: Otros Contenidos GRI. Indicadores de desempeño Ambiental)
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	C	✓	Pág. 135- 137 (Incidentes ambientales)
INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL				
PRÁCTICAS LABORALES				
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	C	✓	Pág. 70 - 71 (Las personas en ENDESA), 71 (Distribución de la plantilla por tipo de contrato)
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	C	✓	Pág. 84 (Información sobre los procesos de selección)
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	C	✓	Pág. 90 (Clima de diálogo y concertación social)
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	C	✓	Pág. 237 (Anexo II: Otros Contenidos GRI. Indicadores de desempeño social)
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	C	✓	Pág. 78 (Los resultados de un esfuerzo común)
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	C	✓	Pág. 75- 76 (Cultura y conocimiento de seguridad y salud laboral)
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	C	✓	Pág. 82 - 83 (Medición de los procesos de formación)
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	C	✓	Pág. 91 - 92 (Gestión de la diversidad e igualdad de oportunidades)
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	C	✓	Pág. 86 (Política Retributiva)
INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL				
DERECHOS HUMANOS				
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	C	✓	Pág. 237 (Anexo II: Otros Contenidos GRI. Derechos Humanos)
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	C	✓	Pág. 180 - 182 (Compromiso con nuestros colaboradores)
HR3	Total de horas de formación de empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de formados.	A	✓	Pág. 237 (Anexo II: Otros Contenidos GRI. Derechos Humanos)
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	C	✓	Pág. 107 - 109 (El Canal Ético)
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	C	✓	Pág. 90 (Clima de diálogo y concertación social)
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	C	✓	Pág. 96 - 97 (Pacto Mundial de Naciones Unidas)
HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	C	✓	Pág. 96 - 97 (Pacto Mundial de Naciones Unidas)
INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL				
SOCIEDAD				
SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	C	✓	Pág. 216 - 217 (Planes País), 229- 230 (Acciones educativas)
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	C	✓	Pág. 107 (Códigos éticos y lucha contra la corrupción)
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	C	✓	Pág. 107 (Códigos éticos y lucha contra la corrupción)
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	C	✓	Pág. 107 - 109 (El Canal Ético)
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	C	✓	Pág. 205 - 206 (Aliados institucionales en la lucha contra el Cambio Climático)
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	C	✓	Pág. 110 - 112 (Sanciones recibidas)
INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL				
INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: RESPONSABILIDAD DEL PRODUCTO				
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	C	✓	Pág. 64 (Respecto de la distribución y comercialización de energía eléctrica)
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	C	✓	Pág. 56 - 57 (Responsabilidad en la información al cliente)
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	C	✓	Pág. 62 - 63 (Calidad percibida)
PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	C	✓	Pág. 56 - 57 (Responsabilidad en la información al cliente)

C Indicador GRI central.

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009 DE ENDESA

Suplemento sectorial - Electric utility		
Organizational Profile Disclosures	Verificación	Páginas del IS
EU1 La capacidad instalada, desglosadas por fuente de energía primaria y por el régimen de regulación	✓	Pág. 193 - 194 (Participación activa en el desarrollo de energías renovables)
EU2 producción neta de energía desglosado por fuente de energía primaria y por el régimen de regulación	✓	Pág. 194 - 195 (Participación activa en el desarrollo de energías renovables)
EU3 Number of residential, industrial, institutional and commercial customer accounts	✓	Pág. 42 (Evolución del suministro de ENDESA en el mercado de España y Portugal)
EU4 Porcentaje de líneas de media y baja tensión	✓	Pág. 43 (Instalación de distribución de energía eléctrica de ENDESA)
EU5 Adquisición de créditos de carbono	✓	Pág. 204 (Fondos de carbono)
Economic Section		
EU6 Enfoque de gestión con objeto de garantizar el suministro a corto y largo plazo	✓	Pág. 43- 44 (Continuidad del suministro)
EU7 Promoción de la eficiencia energética	✓	Pág. 159 - 160 (Eficiencia en las centrales térmicas)
EU8 Actividades de Investigación y desarrollo y gastos destinados	✓	Pág. 44 (Continuidad del suministro), 161 - 162 (Modelo de liderazgo tecnológico)
EU9 Medios disponibles para el desmantelamiento de centrales nucleares	✓	Pág. 238 (Anexo II: Otros Contenidos GRI. Provisiones para el desmantelamiento de centrales)
EU10 Capacidad prevista para afrontar la demanda de electricidad proyectada a largo plazo, desglosada por fuente de energía y régimen regulatorio	✓	Pág. 43- 44 (Continuidad del suministro)
EU11 Eficiencia de las centrales térmicas por fuentes de energía y por el régimen de reamplificación	✓	Pág. 159 - 160 (Eficiencia en las centrales térmicas)
EU12 Pérdidas en la red eléctrica	✓	Pág. 43- 44 (Continuidad del suministro)
EU13 Biodiversidad de los "offsets habitats" comparada con la biodiversidad de las áreas afectadas	✓	Pág. 145- 147 (Conservación de la Biodiversidad)
Social Section		
Labor Practices and Decent Work Disclosures on Management Approach		
EU14 Programas y procesos para asegurar la disponibilidad de una mano de obra cualificada	✓	Pág. 83 (Formación y Aprendizaje en seguridad y salud laboral)
EU15 Porcentaje de empleados con posibilidad de acceder a la jubilación en los próximos 5 años por categoría profesional	✓	Pág. 238 (Anexo II: Otros Contenidos GRI. Porcentaje de empleados que tienen derecho a la jubilación en los próximos 5 y 10 años, desglosado por categoría laboral y por región)
EU16 Procedimientos y requisitos en materia de salud y la seguridad de los trabajadores y empleados de los contratistas y subcontratistas	✓	Pág. 68 (Acciones destacadas en 2009)
EU17 Días trabajados por contratistas o subcontratistas involucrados en actividades de construcción, operación y mantenimiento	✓	Pág. 180 - 182 (Compromiso con nuestros colaboradores)
EU18 Porcentaje de los empleados contratistas y subcontratistas que han recibido formación en salud y seguridad	✓	Pág. 238 (Anexo II: Otros Contenidos GRI. Porcentaje de los empleados de contratistas y subcontratistas que han recibido formación adecuada en materia de seguridad e higiene)
Society Disclosures on Management Approach		
EU19 Participación de los grupos de interés en los procesos de toma de decisiones relacionadas con la planificación energética y el desarrollo de infraestructura	✓	Pág. 48 - 49 (Programas, incluyendo los realizados en colaboración con los gobiernos, para mejorar o mantener el acceso a la electricidad y los servicios de atención al cliente)
EU20 Enfoque de la gestión de los impactos derivados de los desplazamientos de población local	✓	Pág. 238 (Anexo II: Otros Contenidos GRI. Enfoque de la gestión en caso de producirse desplazamientos de la población)
EU21 Planes de contingencia y planes de actuación adoptados ante catástrofes y situaciones de emergencia. Programas de formación y planes de recuperación y restauración	✓	Pág. 64 - 65 (Distribución y uso del gas), 65 (Gestión de desastres y emergencias en)
EU22 Personas económica y físicamente desplazadas y las compensaciones ofrecidas desglosadas por proyecto y tipo de impacto	✓	Pág. 239 (Anexo II: Otros Contenidos GRI. Número de personas desplazadas física o económicamente o indemnizaciones abonadas, desglosados por tipo de proyecto)
Product Responsibility Disclosures on Management Approach		
EU23 Programas, incluyendo los realizados en colaboración con el gobierno, para mejorar o mantener el acceso a la electricidad y los servicios de atención al cliente.	✓	Pág. 48 - 49 (Programas, incluyendo los realizados en colaboración con los gobiernos, para mejorar o mantener el acceso a la electricidad y los servicios de atención al cliente)
EU24 Acciones para remediar las barreras lingüísticas, culturales, de alfabetización y de discapacidad relacionadas con el acceso y el uso seguro de la electricidad y de los servicios de atención al cliente	✓	Pág. 95 - 96 (Integración de personas con discapacidad)
EU25 Número de lesiones y muertes de terceros incluyendo las sentencias legales, las resoluciones y los casos legales pendientes	✓	En el momento de la elaboración de este Informe no se disponía de información suficiente para dar respuesta a este indicador. No obstante se está trabajando para poder contestar a medio plazo.
EU26 Porcentaje de la población sin servicio en las áreas de distribución de la compañía	✓	Pág. 46 (Porcentaje de la población sin servicio en las áreas de distribución de la compañía)
EU27 Desconexiones a clientes domésticos por impago, desglosadas por duración de la desconexión	✓	Pág. 239 (Anexo II: Otros Contenidos GRI. Número de cortes por impago en el sector residencial, desglosados por duración del corte y régimen regulatorio)
EU28 Número de interrupciones del servicio durante el año	✓	Pág. 239 (Anexo II: Otros Contenidos GRI. Frecuencia de los cortes de corriente)
EU29 Duración media anual de las interrupciones del servicio	✓	Pág. 45 - 46 (Continuidad del suministro)
EU30 Indisponibilidad de las plantas durante periodos esperados operativos	✓	Pág. 239 (Anexo II: Otros Contenidos GRI. Factor de disponibilidad media de las centrales por fuente de energía y régimen regulatorio)

EDITA: DIRECCIÓN DE MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE
Y DIRECCIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN
DISEÑO: DIRECCIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN
MAQUETACIÓN Y PREIMPRESIÓN: CROMOTEX
IMPRESIÓN: TF ARTES GRÁFICAS
Comprometidos con el Medio Ambiente
DEPÓSITO LEGAL: M-22619-2010

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



Fuentes mixtas
Grupo de producto de bosques bien
gestionados y otras fuentes controladas
www.fsc.org Cert no. SCS-COC-005575
© 1996 Forest Stewardship Council



RIBERA DEL LOIRA 60 28042 MADRID | TEL. 912131000 | www.endesa.es