



endesa11

Informe anual 2011 **Sostenibilidad**

*"hacer que las cosas
sean posibles..."*



Endesa
Informe de Sostenibilidad 2011

Sumario

4	Presentación
10	ENDESA, grupo de referencia en el mercado eléctrico mundial
36	Nuestros clientes: compromiso con la calidad de servicio
62	Nuestra gente: compromiso con la salud, la seguridad, el desarrollo personal y profesional de los empleados
98	Buen gobierno y transparencia: compromiso con el buen gobierno y el comportamiento ético
112	Nuestros accionistas e inversores: compromiso con la creación de valor y rentabilidad
122	Compromiso con la protección del entorno
150	La innovación: compromiso con la eficiencia
168	Compromiso con nuestros colaboradores
182	Lucha contra el cambio climático: responder a los retos y oportunidades del cambio climático
200	Enraizamiento local: refuerzo del enraizamiento y la legitimidad de la Compañía en los territorios en los que opera
218	Anexos
220	Anexo I. ENDESA, comprometida con la información sobre Sostenibilidad
222	Anexo II. Informe de revisión independiente
224	Anexo III. Declaración de control del nivel de aplicación GRI
225	Anexo IV. Contenidos GRI
234	Anexo V. Otros indicadores GRI



Presentación



Borja Prado Eulate
Presidente

Este Informe de Sostenibilidad es el undécimo que ENDESA realiza y con el que quiere trasladar el compromiso de la Compañía con el Desarrollo Sostenible e informar a todos nuestros grupos de interés de los avances emprendidos durante 2011.

La estrategia de ENDESA en Desarrollo Sostenible está recogida en el Plan de Endesa de Sostenibilidad 2008-2012 (PES 2008-2012), que a lo largo de 2011 ha mantenido un alto nivel de desarrollo de los programas asociados, alcanzando el 80 por ciento de cumplimiento de los objetivos establecidos en su cuarto año de desarrollo, lo que supone un avance acorde con el objetivo fijado.

En 2003, el Comité de Dirección aprobó la Política de Sostenibilidad que da respuesta a los Siete Compromisos por un Desarrollo Sostenible con los que nos comprometemos con nuestros clientes, accionistas, empleados y las sociedades en las que operamos, así como con el comportamiento ético y la transparencia, la innovación tecnológica y la eficiencia energética, y cuidado del medio ambiente.

El compromiso de ENDESA con el Desarrollo Sostenible comienza con la Alta Dirección y se traslada a todas las áreas de la Compañía. El PES está compuesto por un total de 67 indicadores de seguimiento, de los cuales 51 son incluidos en el Cuadro de Mando de Sostenibilidad que, semestral-

mente se reporta al más alto nivel directivo y que se materializa en acciones en las que están implicados todos los empleados de la Compañía. El mayor crecimiento del PES durante 2011 se ha producido en las actuaciones realizadas por la Compañía en la lucha contra el cambio climático.

Este Informe se ha elaborado según la versión G3.1 del Global Reporting Initiative (GRI) por segundo año consecutivo y ha sido verificado por una entidad externa independiente.

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

Con 11 Informes de Sostenibilidad, ENDESA se sigue comprometiendo con la transparencia para trasladar a nuestros grupos de interés nuestros avances en materia de sostenibilidad y el comportamiento responsable.



Borja Prado Eulate
Presidente

Presentación



Andrea Brentan
Consejero Delegado

El compromiso de ENDESA con el crecimiento sostenible y responsable se traslada a su modelo de gestión con el objetivo de generar valor a largo plazo para las sociedades en las que desarrolla su actividad, integrando las oportunidades medioambientales y sociales en su estrategia.

Este compromiso con la Sostenibilidad se extiende a todas las compañías de ENDESA y a todas las personas que trabajan con nosotros y se concreta en el Plan ENDESA de Sostenibilidad (PES) 2008-2012.

El PES está estructurado en siete líneas básicas que dan continuidad a los Siete Compromisos por un Desarrollo Sostenible: nuestras personas, nuestros clientes, nuestros inversores, el buen gobierno y transparencia, el medio ambiente, la tecnología e innovación y nuestros colaboradores. Además, el PES cuenta con dos retos, la lucha contra el cambio climático y el refuerzo del enraizamiento local en los territorios y países en los que ENDESA tiene presencia.

En 2011 el compromiso de ENDESA y Enel con el pacto mundial se vio reforzado por su inclusión en el Global Compact LEAD, iniciativa creada por la Organización de Naciones Unidas (ONU), que agrupa a las mejores 54 compañías del mundo en cuanto a Sostenibilidad. ENDESA colabora activamente en dos grupos de trabajo: Sustainable Energy for All y Engagement with Indigenous People.

En este Informe de Sostenibilidad se recogen los principales avances protagonizados por la Compañía en su compromiso con la Sostenibilidad durante 2011.

Nuestras personas

Como en años anteriores, nuestra principal preocupación es la seguridad de las **personas** que trabajan en y para ENDESA. Así, durante 2011 hemos integrado en el Plan Safety 2011-2015 todas las iniciativas en materia de prevención y salud laboral de todos los países en los que desarrollamos nuestra actividad, con el propósito de integrar los esfuerzos y las distintas líneas de actuación que se han desarrollado hasta ahora para fomentar el intercambio de las mejores prácticas y la generación de sinergias.

Gracias al trabajo realizado se ha logrado reducir en más de un 40% la accidentabilidad grave respecto del año anterior que fue particularmente bueno, pero nuestro único objetivo es conseguir «Cero Accidentes». Además, el **índice de frecuencia combinado** (empleados propios y empleados de empresas contratistas) ha disminuido un 17 por ciento con respecto a 2011.

ENDESA mantiene un firme compromiso con los principios de igualdad de género y no discriminación. ENDESA recibió en mayo 2011, de manos de la Ministra de Sanidad, Política Social e Igualdad, el distintivo «Igualdad en la empresa», una marca de excelencia que sirve de reconocimiento a aquellas empresas comprometidas con la igualdad.

A raíz de la encuesta de clima laboral realizada en 2010 en ENDESA, se ha lanzado el Plan de Acción de Mejora de Clima Laboral 2011-2012. Durante el pasado año ya se había cumplido el 45 por ciento de las 191 acciones propuestas para la mejora del entorno de trabajo.

Nuestros clientes

En su relación con los **clientes**, ENDESA ha seguido trabajando para mejorar su satisfacción. Nuestro propósito es ser percibidos como el mejor suministrador para nuestros 25,3 millones de clientes. Tanto en España y Portugal como en Latinoamérica hemos mejorado la continuidad del suministro. En 2011 nuestro TIEPI en España (tiempo de interrupción equivalente de la potencia instalada) fue de 73 minutos, que consolida a ENDESA como una de las primeras compañías eléctricas, alcanzando una fiabilidad del suministro eléctrico que cubre del 99,9% de las horas del año.

Respecto a las mejoras en lo que se refiere a la atención con nuestros clientes, hemos logrado significativos avances, reduciendo el tiempo de espera en las oficinas comerciales en un 48%, mejorando los procedimientos de venta, contratación y alta en mercado masivo en un 24%, o incrementando la calidad percibida de los procesos de lectura y facturación en un 8%.

La oficina online www.endesaonline.com ha continuado experimentando, durante 2011, tasas de crecimiento muy importantes, demostrando su futuro como canal de atención a clientes alcanzando un 32% más de usuarios que en 2010.

Nuestros accionistas e inversores

En lo que respecta a nuestros **accionistas e inversores**, ENDESA ha renovado su presencia por undécimo año consecutivo en el Dow Jones Sustainability Index (DJSI), repitiendo su mejor calificación de 2010, con 80 puntos sobre 100. Además, la Compañía ha obtenido una puntuación de 88 puntos sobre 100, 10 puntos mejor que en 2010, en el Carbon Disclosure Project, índice que mide la reducción de emisiones y la transparencia de las actuaciones de las empresas para mitigar el cambio climático.

ENDESA cuenta con una oficina del accionista para una atención personalizada, realiza presentaciones de resultados trimestralmente, presenta su plan estratégico anualmente y realiza también anualmente el «Día del Inversor», donde los inversores tienen la posibilidad de acceder y preguntar sobre todo tipo de información de ENDESA.

Buen gobierno y transparencia

En el área de **buen gobierno**, ENDESA mantiene su compromiso con el nuevo Código Ético y un Plan de Tolerancia Cero, que se aprobaron en 2010 y que refuerzan los ya existentes: Código de Conducta para Empleados, Estatuto para la Alta Dirección y Estatuto del Directivo. Durante 2011, la Compañía ha difundido los nuevos estándares entre todos sus empleados.

Medio ambiente

La protección del **medio ambiente** es una prioridad para ENDESA que vehiculiza a través del Plan de Medio Ambiente 2008-2012 y se centra en la lucha contra el cambio climático, la excelencia en la gestión ambiental y la conservación de la biodiversidad. Una muestra de ello son los trabajos de rehabilitación de la antigua mina de As Pontes en España y su escombrera para convertirlos en el espacio de mayor biodiversidad de Galicia con la creación de un lago y la plantación de 600.000 árboles.

Durante 2011 el 99,94% de energía producida por ENDESA está certificada según la norma ISO 14001, además, se ha continuado con los procesos de implantación y certificación de sistemas de gestión ambiental y revisados los sistemas

de gestión ambiental de las instalaciones de Latinoamérica. ENDESA ha llevado a cabo importantes actuaciones en sus instalaciones a fin de reducir las emisiones atmosféricas. Dichas iniciativas han supuesto una inversión total aproximada de 648 millones de euros y han permitido una reducción, entre 2006 y 2011, del 89 por ciento de emisiones de dióxido de azufre (SO₂), del 50 por ciento de óxido de nitrógeno (NOX) y del 77 por ciento de las partículas en las grandes instalaciones de combustión.

Cambio climático

ENDESA afronta la lucha contra el **cambio climático** apostando por las energías libres de emisiones, la eficiencia energética y el impulso de la I+D+i para lograr reducciones de sus emisiones. Durante 2011, casi el 50% de la energía producida por ENDESA era libre de emisiones, logrando reducir 12,5 millones de toneladas las emisiones de CO₂ de sus instalaciones eléctricas respecto a los niveles de 2005, reducción anual aproximada de 2,5 millones de toneladas, equivalente al 5,5 por ciento del total de sus emisiones anuales.

ENDESA es líder en movilidad eléctrica, y para mantener su posición de liderazgo ha firmado ocho acuerdos de colaboración con fabricantes y distribuidores de vehículos eléctricos, así como con diferentes administraciones públicas, con los ayuntamientos de Madrid, Barcelona, Sevilla y Palma, la Junta de Extremadura y el Cabildo de El Hierro. En su compromiso con el desarrollo de la movilidad eléctrica Endesa instaló el año pasado 329 puntos de recarga: 314 en España y 15 en Latinoamérica.

Además, ENDESA y Enel se mantienen primeras en el ranking mundial del mercado de carbono con una cartera de 114 proyectos de Mecanismos de Desarrollo Limpio (MDL). Además, ENDESA participa en 7 fondos de carbono.

Tecnología e innovación

La Compañía ha desarrollado proyectos de **I+D+i** en todas sus líneas de negocio y actuaciones tecnológicas corporativas, que se incluyen en el Plan Tecnológico 2009-2013. Durante 2011, ENDESA ha instalado un millón de contadores electrónicos dando continuidad al Proyecto de Telegestión,

que supone la implantación de 13 millones de contadores en colaboración con Enel, y se ha cumplido el segundo año del Plan Global de Eficiencia Energética de ENDESA (PGE3).

La Compañía lidera en el proyecto Smartcity de Málaga y ha iniciado con el Proyecto SmartCity Barcelona, proyecto de modernización del sistema de suministro eléctrico en Barcelona que tiene como objetivo el desarrollo de una novedosa red inteligente, que permitirá un mayor ahorro y una gestión eficiente y sostenible, preparando la ciudad para un modelo energético de futuro, basado en valores que persiguen el progreso económico y social del entorno y una mayor eficiencia energética.

Además, lidera en los dos primeros proyectos de *SmartCities* impulsado en Latinoamérica: Búzios (Brasil) y Santiago de Chile (Chile). En estos proyectos, ENDESA está trabajando para aplicar los conceptos de eficiencia y sostenibilidad no sólo en entorno público sino también en edificios y redes propias, integrando también la energía producida por fuentes renovables y su almacenamiento inteligente (micro grids).

Nuestros colaboradores

Endesa está trasladando a sus proveedores sus políticas de seguridad laboral, exigiendo los mismo estándares de seguridad tanto para las personas que trabajan en Endesa como para sus empresas contratistas. y ha logrado reducir la accidentabilidad grave en un 30% entre los proveedores y contratistas.

En 2011, ENDESA ha continuado con el Sistema de Calificación de **Proveedores**, ampliando las familias de compras de 9 a 39 (20 en España y 19 en Latinoamérica). Además, la Compañía ha identificado a 418 proveedores y contratistas estratégicos, 25 más que en 2010.

Enraizamiento local

Para hacer frente al reto del **enraizamiento local**, ENDESA ha aprobado e implantado durante 2011 los cinco Planes Territorio de Sostenibilidad: en Andalucía y Extremadura, Aragón, Baleares, Canarias y Cataluña y se han definido los indicadores territoriales. El objetivo de estos planes es ofrecer una visión global de la Sostenibilidad a nivel local e

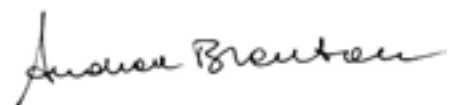
impulsar, coordinar e implantar las actuaciones locales en desarrollo sostenible.

Endesa participa activamente en el programa Enabling Electricity incorporando una serie de acciones específicas destinadas al acceso a la electricidad a través de tres ejes fundamentales en los que se agrupan aquellos proyectos sociales de ENDESA relacionados con:


- Proyectos que garantizan la accesibilidad tecnológica y de infraestructuras: cocinas mejoradas en Junín (Perú), instalación de paneles solares (Junín, Perú), electrificación de asentamientos humanos (Perú), programa Luz Para Todos (Brasil), iluminación de losas deportivas (Perú) y programa Multicanchas (Chile).
- Proyectos que eliminan barreras económicas para capas de población de bajo nivel de ingresos: Ecoelce y Ecoampla en Brasil y Ecochilectra en Chile.
- Creación de capacidades: Nuevo Pachacútec (Perú), Cátedra Chilectra (Chile), Conciencia Ampla (Brasil), Pasantía Docente (Chile) y Coelce nas Escolas (Brasil).

En Latinoamérica los cinco comités de Sostenibilidad en Argentina, Brasil, Colombia, Chile y Perú han continuado con la coordinación y desarrollo de los Planes País, realizándose 20 reuniones (cuatro por país) a lo largo de 2011 para reforzar el **enraizamiento local**. Además, se han llevado a cabo dos encuentros de Sostenibilidad entre todos los países, con el objetivo de aunar criterios e impulsar proyectos corporativos específicos (grupos de interés, reporting, etc.). El cumplimiento de los Planes País y Territorios supera el 80% previsto en 2011.

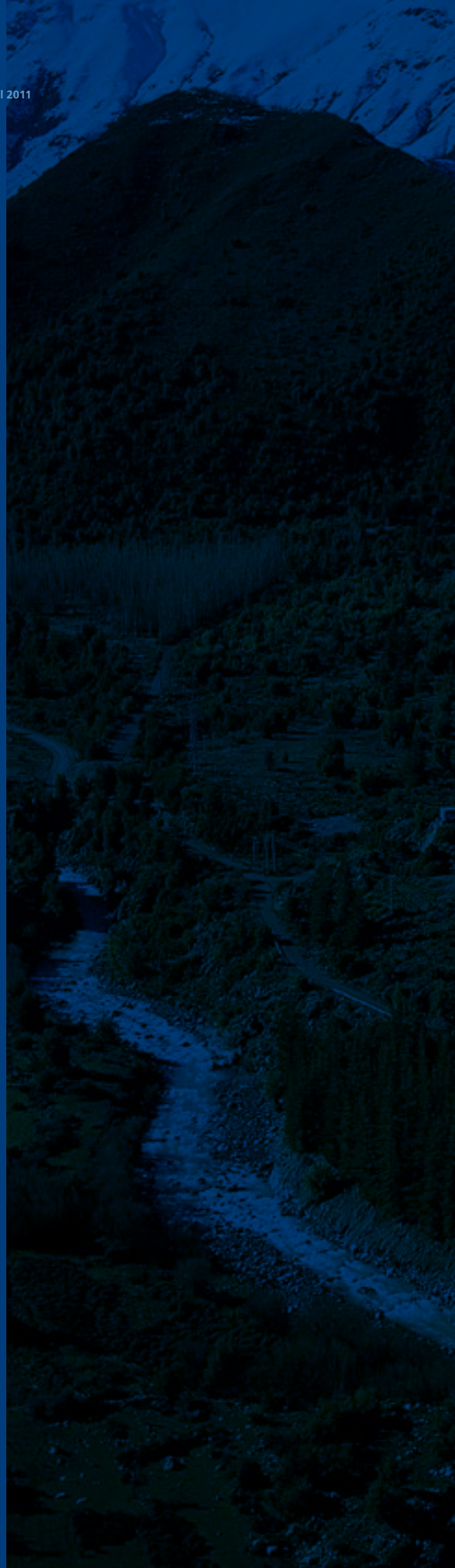
Con este Informe de Sostenibilidad, al igual que con los anteriores, queremos poner en valor la comunicación y transmisión de la cultura de la Sostenibilidad como valor positivo en la sociedad y nos ayuda a mejorar nuestro desempeño en la materia.



Andrea Brentan
Consejero Delegado



ENDESA, grupo de referencia en el mercado eléctrico mundial





Central hidráulica Isla (Chile)

ENDESA es una empresa líder del sector eléctrico español y la mayor multinacional eléctrica privada de Latinoamérica. En 2011 ha afianzado su posición de liderazgo tanto en lo que respecta a su actividad como a su contribución al desarrollo sostenible. Como Compañía, trabaja para asegurar un suministro de energía fiable y asequible en las zonas donde opera e integrar en su modelo de gestión empresarial las dimensiones sociales y ambientales de su actividad.

El Plan de ENDESA de Sostenibilidad 2008-2012 integra plenamente las tres dimensiones del concepto de Sostenibilidad, económica, social y medioambiental, en la estrategia de la Compañía. En 2011, el cuarto año de su desarrollo, el grado de cumplimiento ha sido del 80 por ciento, resultado acorde con los objetivos fijados.

80%

de cumplimiento del PES 2008-2012 en el 4º año de su desarrollo

ENDESA publica

11º

su Informe Anual de Sostenibilidad

El Informe de Sostenibilidad de ENDESA 2011 sigue la nueva versión

G3.1

de GRI

ENDESA

y las ocho filiales de Latinoamérica logran el nivel avanzado del pacto mundial

1. ENDESA en cifras

	2009	2010	2011
RESULTADO BRUTO DE EXPLOTACIÓN (EBITDA) (millones de euros)	7.228	7.474	7.265
Negocio en España y Portugal	4.060	4.079	4.024
Negocio en Latinoamérica	3.168	3.395	3.241
Otros países	0	0	0
BENEFICIOS DESPUÉS DE IMPUESTOS MINORITARIOS (millones de euros)	3.430	4.129	2.212
Negocio en España y Portugal	2.759	3.498	1.593
Negocio en Latinoamérica	671	631	619
Otros países	0	0	0
Plantilla	26.305	24.732	22.877
España y Portugal (1)	13.397	12.151	11.670
Latinoamérica	12.676	12.462	11.092
Otros países	232	119	115
Capacidad (MW)	39.642	40.142	40.095
España y Portugal	22.577	23.116	23.072
Hidroeléctrica	4.729	4.731	4.716
Térmica clásica (2)	13.375	14.720	14.675
Térmica nuclear (2)	3.670	3.665	3.681
Cogeneración y renovables (8)	803	1.518	1.816
Latinoamérica (3)	15.853	15.835	15.832
Otros países (2)	1.212	1.191	1.191
Producción (GWh)	137.053	130.485	138.714
España y Portugal (4)	72.707	67.049	75.132
Hidroeléctrica	8.533	9.208	6.179
Térmica clásica	38.506	29.664	43.776
Térmica nuclear (2)	22.630	27.619	25.117
Cogeneración y renovables (8)	3.038	4.028	3.711
Latinoamérica (3)	62.767	62.416	62.767
Otros países (2)	1.579	1.020	815
Ventas (GWh)	157.254	162.465	162.336
España y Portugal	104.618	106.894	105.241
Mercado regulado	23.445	0	0
Mercado liberalizado (5)	81.173	106.894	105.241
Latinoamérica	52.636	55.571	57.095
Número de clientes (miles)	24.607	25.001	25.192
España y Portugal	11.700	11.729	11.537
Mercado regulado (6)	—	—	—
Mercado liberalizado (7)	11.700	11.729	11.537
Latinoamérica	12.907	13.272	13.655

(1) A diferencia de años anteriores, en los datos de 2009, 2010 y 2011 se incluyen las cifras relativas a la Asociación Nuclear Ascó-Vandellós, Carbopego, Nuclenor; Pegop Energía Eléctrica, Tejo Energía y Endesa Ingeniería por cambios en el criterio de consolidación.

(2) Magnitud que consolida ENDESA.

(3) 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) No se incluyen las ventas a cliente final de las sociedades de generación en Europa.

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

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

(8) Ver apartado 02.2.5 Enel Green Power España.

2. Quiénes somos

ENDESA lidera el sector eléctrico español y es la mayor multinacional eléctrica privada de Latinoamérica con presencia en nueve países (España, Portugal, Chile, Argentina, Colombia, Perú, Brasil, Irlanda y Marruecos). Cuenta con una plantilla de 22.877 personas, un total de 25,1 millones de clientes y una potencia instalada de 40.095 MW.

En 2011, ENDESA ha obtenido unos beneficios netos de 2.212 millones de euros con unos ingresos de 32.686 millones de euros.

2.1. Principales líneas de negocio

La principal actividad de ENDESA es la generación, distribución y comercialización de electricidad. La Compañía también desarrolla su actividad en gas natural (aprovisionamiento, distribución y comercialización), así como en cogeneración y energías renovables (instalaciones eólicas, mini-hidráulicas, el aprovechamiento de residuos y la biomasa).

Fuera del ámbito energético, participa en otros ámbitos, como en la venta de equipos de minería o en Bolonia Real State.

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

2.1.1. Dirección General de España y Portugal

Endesa España y Portugal está formada por varias sociedades jurídicamente independientes debido a exigencias legislativas:

Endesa Generación

Endesa Generación agrupa los activos de generación y minería de ENDESA en España y los que anteriormente estaban adscritos a Endesa Europa en Portugal que están enmarcados ahora dentro de Iberia. También agrupa los activos de generación en Irlanda y Marruecos que se incluyen en «otros países» y los de Endesa Cogeneración y Renovables (ECyR).

Endesa Red

Endesa Red es el resultado 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. que realiza actividades reguladas de transporte y distribución de electricidad.
- Endesa Gas, S.A. que agrupa participaciones en compañías operadoras en el mercado regulado de gas natural. Endesa Gas distribuye gas natural a través de participaciones en Distribución y Comercialización de Gas Extremadura, Gasificadora Regional Canaria y Gas Extremadura Transportista.

Endesa Energía

ENDESA lleva a cabo actividades de comercialización en el mercado liberalizado, respondiendo así a las exigencias derivadas del proceso de liberalización del sector eléctrico español. Su actividad básica es el suministro de energía y servicios de valor añadido a aquellos clientes que ejercen su derecho a elegir suministrador y recibir el servicio en el mercado liberalizado.

- **Dirección General de Gestión de la Energía.** La actividad de esta dirección se focaliza principalmente en la gestión de Trading y de los combustibles.
- **Dirección General de Energía Nuclear.** Gestiona las instalaciones nucleares del parque de generación de ENDESA. Asimismo integra a Endesa Operaciones y Servicios Comerciales, S.L. que da apoyo comercial a las compañías energéticas del Grupo .
- **Áreas transversales.** Lleva a cabo servicios de apoyo a las sociedades participadas de ENDESA:
 - Estrategia y Desarrollo.
 - Sistemas y Telecomunicaciones.
 - Económico-financiero.
 - Recursos Humanos y Organización.
 - Asesoría Jurídica.
 - Comunicación.

2.1.2. Dirección General de Latinoamérica

Esta Dirección gestiona un amplio número de empresas latinoamericanas que operan en Chile, Argentina, Brasil, Colombia y Perú y en cuyo capital social ENDESA ocupa una posición de control.

2.2. Negocio energético

2.2.1. España

La potencia total instalada de ENDESA al término de 2011 ascendía a 21.976 MW en régimen ordinario, con una producción neta total de 72.678 GWh.

ENDESA en el mundo



ENDESA lidera el sector eléctrico español en suministro y clientes

El parque de generación de ENDESA en España alcanzó en el año una producción neta total de 72.678 GWh entre el régimen ordinario de la Península y la producción extrapeninsular, con un incremento del 10,4 por ciento con respecto a 2010.

La variación se debió al fuerte incremento de la producción térmica (+85,4%) motivado por la entrada en vigor del Real Decreto del Carbón Nacional, al aumento en la producción de los ciclos combinados (+9,3%: puesta en explotación comercial de Besós 5), que compensó la menor producción hidráulica (-32,9%) y nuclear (-8,8%).

La energía comercializada por la Compañía en el mercado liberalizado ha sido de 105.241 GWh adquiridos por 11,5 millones de clientes.

ENDESA participa en el negocio del gas natural, cuya cartera de clientes, excluyendo las ventas destinadas a generación eléctrica, estaba integrada por 1 millón de puntos de suministro, con un consumo de 48,7 TWh/año, lo que supone un incremento del 18,3 por ciento con respecto al año anterior.

2.2.2. Portugal

En 2011, ENDESA tenía en Portugal 1.095 MW de potencia instalada en régimen ordinario (244 MW de Tejo Energía y 851 MW de Elecgas). La Central de Pego produjo 2.271 GWh (883 GWh correspondientes al 38,9 por ciento de ENDESA), lo que significó una cuota del 4,5 por ciento del consumo eléctrico total de Portugal.

ENDESA se mantiene como segundo operador del mercado liberalizado portugués de energía eléctrica con una cuota superior al 26 por ciento. Al finalizar el año, la cartera de clientes en electricidad registraba 5.884 GWh/año de consumo, con 3.350 puntos de suministro en Media Tensión y 3.021 en Baja Tensión Especial.

En el mercado gasista portugués, ENDESA suministró 3.674 GWh/año alcanzando el consumo de la cartera de clientes convencionales los 454 GWh/año.

ENDESA es la 1.ª multinacional eléctrica privada de Latinoamérica

2.2.3. Latinoamérica

ENDESA es la primera multinacional eléctrica privada de América Latina, la mayor compañía eléctrica de Chile, Argentina, Colombia y Perú, y cuenta con una sólida posición en Brasil.

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).

Las empresas participadas por ENDESA en Latinoamérica poseían un total de 15.832 MW de potencia instalada al cierre de 2011. En el año, se generaron 62.767 GWh, un 0,6 por ciento más que la producción del año anterior, y se vendieron 69.553 GWh, un 3,4 por ciento más respecto del mismo año, con un total de 13,7 millones de clientes, es decir, 382.000 más que en 2010.

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 posee de manera directa en varias compañías eléctricas latinoamericanas.

2.2.4. Negocio en otros países

Las principales actividades desarrolladas por ENDESA en 2011 fuera del ámbito geográfico de la Península Ibérica y Latinoamérica han sido las siguientes.

2.2.4.1. Irlanda

Desde enero de 2009, ENDESA está presente en la República de Irlanda con un total de 1.068 MW operativos distribuidos en cuatro emplazamientos: Tarbert, de fueloil, con una potencia total instalada de 620 MW; Great Island, de fueloil y una potencia de 240 MW; y Tawnaghmore y Rhode, con una turbina de gasoil cada uno, ambas de 104 MW de po-

tencia unitaria. Estas centrales suponen aproximadamente el 10 por ciento de la potencia total instalada del país.

En 2011, Endesa Ireland alcanzó una producción de 69,7 GWh y vendió 162,48 GWh.

2.2.4.2. Marruecos

ENDESA está presente en Marruecos a través de una participación del 32 por ciento en Energie Electrique de Tahaddart, sociedad propietaria de una central de ciclo combinado de 380 MW ubicada en la localidad de Tahaddart. En 2011, la central alcanzó una producción de 2.329 GWh.

Energie Electrique de Tahaddart repartió en 2011 el dividendo correspondiente a los resultados del ejercicio 2010, de los cuales 4,5 millones de euros netos correspondieron a ENDESA.

2.2.5. Enel Green Power España

Enel Green Power España se fundó en 2010 fruto de la integración de los activos renovables de Endesa Cogeneración y Renovables, S.A.U. en España y Portugal y los de Enel Green Power en las mismas áreas geográficas.

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

A 31 de diciembre de 2011, la potencia instalada neta total de Enel Green Power España era de 1.816,5 MW renovables, distribuidos según las diferentes tecnologías: 1.640,1 MW en energía eólica, 56,5 MW en centrales mini-hidráulicas, 22,8 MW en plantas de biomasa, 13,14 MW en energía solar y 83,7 MW en plantas de cogeneración.

2.3. Otros negocios

Además del negocio energético, ENDESA lleva a cabo otras actividades, como la adjudicación de materiales, equipos, obras y servicios, que en 2011 ha supuesto una inversión de 3.947 millones de euros. El ahorro alcanzado en la gestión de aprovisionamientos estuvo en el orden del 10,3 por ciento.

Por otra parte, Bolonia Real Estate, S.L., sociedad participada por ENDESA al 100 por cien, desarrolla 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. De este modo, ENDESA impulsa la regeneración de áreas industriales ocupadas por instalaciones eléctricas que finalizan su vida útil y promueve la puesta en valor de su patrimonio inmobiliario mediante la transformación urbanística de suelos, la gestión patrimonial de inmuebles propios y arrendados o la implantación de modelos de desarrollo sostenible en terrenos con alto valor medioambiental. Esta última actuación se desarrolla a través del programa Endesa Entornos Naturales.

3. Apuesta por la Sostenibilidad

ENDESA, fiel a su compromiso de generar crecimiento de forma responsable, realiza una gestión real y continua de la Sostenibilidad. Así, integra las oportunidades medioambientales y sociales en su estrategia y modelo de gestión, y establece unos objetivos de negocio que incluyen la creación de valor a largo plazo para las sociedades en las que desarrolla sus actividades.

3.1. Misión, visión y valores

Estos principios sostenibles se reflejan en los Valores de la Compañía, en su Misión y Visión empresariales, y en sus procesos de toma de decisiones.

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.
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.
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.

Este compromiso con la Sostenibilidad se extiende a todas las compañías del Grupo y a todas las personas que trabajan en ellas. Además, se incorpora explícitamente a los sistemas de retribución económica y códigos de conducta, y se hace extensivo a los colaboradores y demás agentes que trabajan con ENDESA o en su nombre.

La Política de Sostenibilidad de ENDESA se basa en los Siete Compromisos por un Desarrollo Sostenible que la empresa hizo públicos en 2003 y que asume de manera voluntaria con sus clientes, accionistas, empleados, comunidades donde está presente, con el comportamiento ético y la transparencia, con la innovación tecnológica y la eficiencia energética, y con el medio ambiente.

4. El Plan de ENDESA de Sostenibilidad 2008-2012 (PES 2008-2012)

La estrategia de ENDESA en Desarrollo Sostenible se recoge en el Plan de ENDESA de Sostenibilidad 2008-2012 (PES 2008-2012), que encara el último año de su desarrollo en 2012, con la plena integración de las dimensiones económica, social y medioambiental, y la generación de valor a largo plazo.

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.

Durante estos cuatro años de desarrollo del PES (2008-2012), y como singularidad del propio Plan, el PES ha sufrido ajustes para adecuarse a la realidad y a los avances de cada momento, lo que hace que sea un plan vivo y totalmente actualizado.

Plan de ENDESA de Sostenibilidad 2008-2012

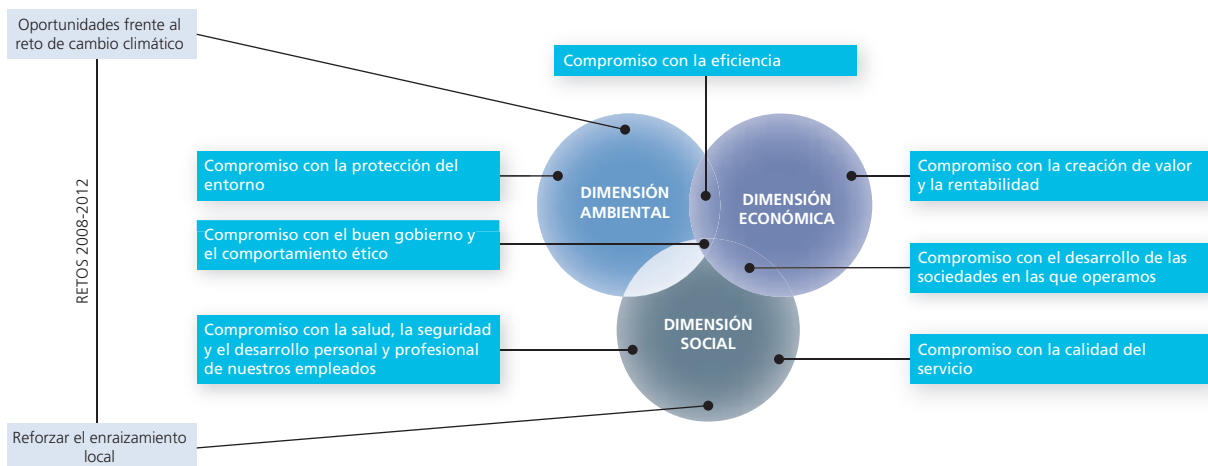
Líneas básicas	Retos
<ul style="list-style-type: none"> Nuestros clientes, compromiso con la calidad de servicio. Nuestros inversores y accionistas, compromiso con la creación de valor y la rentabilidad. Nuestras personas, compromiso con la salud, la seguridad y el desarrollo profesional de las personas que trabajan en ENDESA. Nuestra conducta, compromiso con el buen gobierno, el comportamiento ético y la transparencia. Nuestro medio ambiente, compromiso con la protección del entorno. La innovación, compromiso con la eficiencia. Compromiso con nuestros colaboradores. 	<ul style="list-style-type: none"> Lucha contra el cambio climático. Refuerzo del enraizamiento local y la legitimidad de la Compañía en territorios en los que desarrolla sus actividades.

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. Para alcanzar dicha aspiración, la Compañía se ha fijado cuatro objetivos estratégicos:

- Mejorar la percepción como suministrador fiable, evitando crisis reputacionales.
- Alcanzar la excelencia comercial.

Los siete compromisos de ENDESA



Más de 250 programas e iniciativas en el marco del PES 2008-2012

3. Lograr un efecto positivo en cada interacción con el cliente.
4. Impulsar el despegue de los Productos y Servicios de Valor Añadido y convertir a ENDESA en la referencia del sector.

Compromiso con nuestras Personas

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

- Mejora continua de la prevención de riesgos laborales y del nivel de salud, tanto de trabajadores propios como contratistas, para ser reconocida como referente del sector eléctrico mundial.
- Consolidar un modelo de Relaciones Laborales basado en el diálogo con los trabajadores y sus representantes, adaptado a la legalidad y peculiaridades de los diferentes países y alineado con la estrategia de la Compañía y con las necesidades de los negocios.
- Promover una cultura de respeto a las personas y a su diversidad, de responsabilidad social y de compromiso con la organización, que nos posicione y reconozca como empresa atractiva para trabajar.
- Establecer un modelo único y global de gestión del liderazgo y del talento que garantice el desarrollo profesional de las personas en base a criterios de mérito, que propicie un *management* de alta calidad y garantice la Sostenibilidad futura de la Compañía.

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 la 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

El cambio climático, que por su relevancia estratégica, se ha constituido en un reto de suficiente envergadura como para ser tratado de forma específica.

La excelencia en la gestión ambiental 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. Avanzar en la gestión de la conservación de la biodiversidad.

Compromiso con la Tecnología y la Innovación

ENDESA aspira a ser el líder tecnológico de la industria y para ello 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:

- Fomentar e impulsar la Seguridad Laboral de contratistas y proveedores.
- Extender los compromisos de Sostenibilidad a lo largo de la cadena de aprovisionamiento.
- Garantizar los suministros de bienes y servicios.

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.
- Aportar en el desarrollo del transporte sostenible, basado en el vehículo eléctrico.
- Impulsar una cartera de MDLs.

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 de los territorios donde tiene presencia. Para cumplir este reto, la Compañía se ha fijado los siguientes objetivos estratégicos:

- Complementar la función de ENDESA como empresa prestadora de un servicio básico: el acceso a la electricidad.

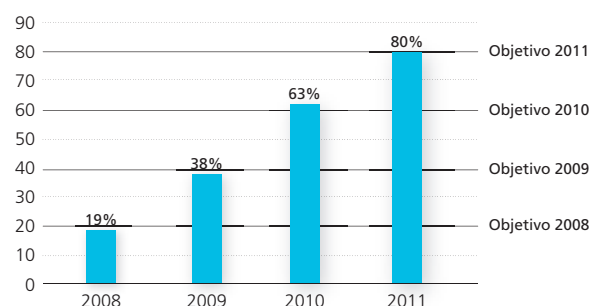
- Relación con la naturaleza y características del desarrollo de los negocios de la Compañía: hacer lo que ENDESA mejor sabe hacer.
- Dar oportunidades de acceso a bienes y servicios en línea con el contexto eléctrico.
- Respuesta a las necesidades de los principales públicos con los que ENDESA se relaciona.
- 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.

4.1. Resultados reales

A lo largo de 2011, cuarto año de implementación PES 2008-2012, se ha mantenido un alto nivel de desarrollo de los programas asociados, alcanzando el cumplimiento de los objetivos establecidos para el cuarto año de desarrollo del plan. Asimismo se ha consolidado el desarrollo de la estrategia de Sostenibilidad en los diferentes lugares donde la empresa está presente a través de los Planes País (Argentina, Brasil, Colombia, Chile y Perú) y los Planes Territorio (Andalucía y Extremadura, Aragón, Baleares, Canarias y Cataluña) y los diferentes Comités que los coordinan.

Evolución del PES 2008-2012

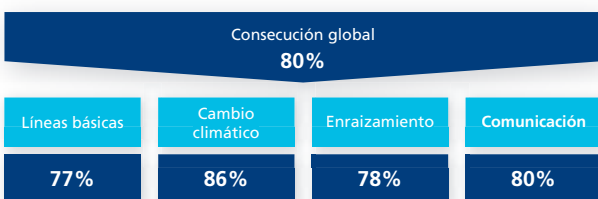
%



El nivel del cumplimiento del PES ha sido del 80 por ciento en 2011

El PES está compuesto por un total de 67 indicadores de seguimiento, de los cuales 51 son incluidos en el Cuadro de Mando de Sostenibilidad que, semestralmente se reporta al más alto nivel directivo.

Haciendo balance y medición del nivel de desarrollo alcanzado en estos años, en la evolución y ejecución de los programas y acciones contenidos en el Plan, los resultados muestran que el nivel de consecución global de PES 2008-2012 a 31 de diciembre de 2011 es de un 80 por ciento, lo que supone un avance acorde con el objetivo fijado.



El mayor ritmo de avance del PES se ha producido en las actuaciones realizadas por la Compañía en la lucha contra el cambio climático, con un ritmo de avance muy superior a lo planificado. Seguidamente se encuentran las actividades de Comunicación, Enraizamiento y, por último, las Líneas Básicas que es donde se aglutinan las iniciativas relacionadas con los Siete Compromisos de ENDESA.

- **Líneas Básicas:** Buen desempeño debido principalmente a las líneas de Clientes, Inversores, Tecnología e Innovación y Colaboradores, que han logrado un cumplimiento igual o superior al 80 por ciento. La actuación en Personas, Buen Gobierno y Medio Ambiente es un poco más baja, situándose en un 72 por ciento de media.
- **Lucha contra el cambio climático:** Excelente ritmo de avance en la actuación de la Compañía superando en un 6 por ciento los objetivos fijados, destacando los programas de Energía Renovable, Desarrollos Tecnológicos para reducción de CO₂, Eficiencia Energética y Transporte Sostenible.

El mayor ritmo de avance en el PES 2008-2012 se ha producido en las actuaciones de lucha contra el cambio climático

- **Enraizamiento:** Nivel de consecución ligeramente por debajo de objetivo (78%). Alcanzado en la implementación de la estrategia de Sostenibilidad en los países y en los territorios, prevista en el período 2009-2012 y superado en los proyectos sociales. El desarrollo de la estrategia de acción social y el procedimiento de medición del proyecto Enabling Electricity está en un 64 por ciento de nivel de consecución.
- **Comunicación:** La comunicación, sensibilización y puesta en valor de los asuntos de Sostenibilidad evoluciona según lo establecido.

En el presente informe se muestran, para cada uno de los capítulos, las actuaciones y avances realizados por la Compañía en materia de Sostenibilidad durante 2011, destacando los proyectos y resultados de cada uno de los ámbitos de actuación.

5. 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. Así, mantiene un firme compromiso con la iniciativa del pacto mundial de Naciones Unidas y sus diez principios, con los principios de la OCDE y con los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) de Naciones Unidas.



En 2011 el compromiso de ENDESA y Enel con el pacto mundial se vio reforzado por su inclusión en el Global Compact LEAD, iniciativa creada por la Organización de Nacio-

nes Unidas (ONU), presentada en Davos, que agrupa a las mejores 54 compañías del mundo en cuanto a Sostenibilidad, 56 puntos de referencia que promueven la Sostenibilidad, entendida como equilibrio entre responsabilidad social y cuestiones económicas y medioambientales, y que están comprometidas con la aplicación del «Blueprint for Corporate Sustainability Leadership», o «Plan para el Liderazgo en Sostenibilidad Corporativa»: 50 acciones concretas identificadas para integrar la Sostenibilidad en los modelos de negocio.

La Compañía ha mantenido su destacada participación en todas las redes locales del pacto mundial de los países en los que está presente, desempeñando diferentes funciones en los Comités Ejecutivos correspondientes y reforzando dicha actividad a nivel regional con su presencia como socio fundador en el Centro Regional para Latinoamérica y Caribe del Pacto Mundial.

Además de esta actividad institucional, dentro de los diferentes ámbitos del pacto mundial, ENDESA y sus filiales han continuado realizando una actividad relevante:

Nivel local: Participación activa en talleres y actividades organizados por las redes locales, colaborando, entre otros muchos, como ponentes en jornadas organizadas por la Red Española y la Red Colombiana sobre interiorización de los principios del pacto mundial, en el taller de la Red Argentina sobre la implementación del enfoque de Derechos Humanos, cómo integrar el sexto principio, o en la tercera Asamblea y en el desayuno para celebrar el séptimo aniversario de la creación de la Red Argentina, o la presentación del informe sobre oportunidades empresariales bajas en carbono, organizada por la Red Peruana. Adicionalmente, se ha prestado apoyo en las actividades de difusión del pacto mundial, participando, entre otras actividades, en la difusión activa entre sus clientes de la iniciativa RSE-PYME desarrollada por la Red Española junto con el Instituto de Crédito Oficial para impulsar la integración de la Sostenibilidad y la adhesión a los principios del pacto mundial entre las PYMES. Además, ENDESA lidera en España uno de los grupos de trabajo del Comité Ejecutivo, el relativo a los 10 principios y participa en el dedicado a los Objetivos de Desarrollo del Milenio.

Nivel regional: Presentación de buenas prácticas en el Foro Empresarial del pacto mundial celebrado el 9 de noviembre en la Ciudad de México, impartición de los talleres de capacitación en el modelo de gestión y comunicación de progreso, contribución a la plataforma del principio 10 con casos de todas las empresas filiales, actividades todas estas organizadas y coordinadas por el Centro Regional para Latinoamérica y Caribe del pacto mundial.

Nivel internacional: Participación en la UNGC Week celebrada en Amsterdam del 16 al 20 de mayo. En esta importante reunión anual, ENDESA presentó su modelo de extensión de la adhesión al pacto mundial a sus empresas filiales, participó como ponente en un desayuno de trabajo organizado sobre los Principios de Empoderamiento de la Mujer (WEP) y en la reunión del Global Compact Lead.

Global Compact Lead: ENDESA forma parte de varios grupos de trabajo: Sustainable Energy for All y Engagement with Indigenous People, colaborando activamente en las actividades realizadas en el seno de estos dos grupos de trabajo.

En iniciativas específicas: ENDESA ha venido desarrollando una intensa actividad en varias de las iniciativas del pacto mundial, como Caring for Climate o los WEP. Como fruto de ello, entre otras cosas, en 2011 fue invitada a participar en el WEP Leadership Group. En este sentido, en 2011 y continuando con su compromiso con esta iniciativa, además de los trabajos desarrollados dentro del grupo de expertos, ENDESA participó en la reunión anual celebrada en Nueva York y en las jornadas para la difusión de la iniciativa organizadas por la Red Española en Madrid.

ENDESA y sus ocho filiales en Latinoamérica han alcanzado el nivel avanzado del pacto mundial de Naciones Unidas





Durante 2011, ENDESA, Enel y sus ocho filiales en Latinoamérica (Endesa Chile, Chilectra, Endesa Brasil, Coelce, Ampla, Cachoeira Dourada, Endesa CIEN y Endesa Fortaleza) han alcanzado el nivel avanzado del pacto mundial de Naciones Unidas, la máxima categoría con la que se pueden calificar los informes de progreso en los cuales se detallan los avances realizados cada año por las empresas en la implementación de los diez principios del pacto mundial. El nivel avanzado se otorga a aquellas compañías que muestran un elevado grado de desempeño en Sostenibilidad y que adoptan e informan sobre un conjunto de buenas prácticas de gestión y gobierno de la Sostenibilidad Corporativa. De esta forma, ENDESA y sus filiales renuevan su compromiso con esta iniciativa para seguir avanzando en el cumplimiento de los principios del pacto mundial.

74%

de implantación de los planes de acción propuestos para cumplir con el pacto mundial, resultado del proceso de aseguramiento

Por otra parte, a lo largo de 2011 se han realizado las auditorías sobre el proceso de aseguramiento del pacto mundial para comprobar tanto la solidez del proceso como la efectividad de las medidas correctivas diseñadas para eliminar las diferencias entre los estándares voluntarios fijados por la empresa y el desempeño real de las filiales. El resultado ha sido muy positivo, destacando que se han implantado el 74 por ciento de los planes de acción propuestos y proponiéndose como principales mejoras identificadas en la auditoría el establecimiento de canales y procedimientos más formales para regular los aspectos más significativos de la gestión y seguimiento de los compromisos del pacto mundial. Con esta auditoría queda cerrado el proceso de aseguramiento del pacto mundial iniciado en 2008. ENDESA prevé repetir este proceso a lo largo de 2013.

Cumplimiento del pacto mundial, indicadores GRI y Objetivos de Milenio

Principios del pacto mundial	Indicadores GRI (relevancia directa)	Indicadores GRI (relevancia indirecta)	Objetivos de Desarrollo del Milenio	Acciones diseñadas en 2011
				
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"> Implementación de acciones de cooperación, culturales, educativas y medioambientales como apuesta de ENDESA por el desarrollo social. Véase capítulo Enraizamiento Local.
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. Desarrollo del Plan Senda, el cual tiene como uno de sus objetivos avanzar en el desarrollo de una cultura de Responsabilidad Social en la gestión de personas. Gestión de la Seguridad y Salud Laboral a través del Sistema Delfos. El 84,2 por ciento de la plantilla de ENDESA trabaja en centros de trabajo bajo un entorno de certificaciones OSHAS 18001. Las empresas filiales de ENDESA en Latinoamérica han firmado los Principios Antidiscriminatorios de la Mujer del pacto mundial. Continuación del Plan de Integración de Personas con Discapacidad en España. El 88,2 por ciento del personal está cubierto por convenios colectivos en España y Portugal, y el 80 por ciento en Latinoamérica.
Principio 4: Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	HR7	HR1-3		
Principio 5: Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	HR6	HR1-3		
Principio 6: Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	HR4, LA2, LA13 y LA14	HR1-2, EC5, EC7 y LA3		

Cumplimiento del pacto mundial, indicadores GRI y Objetivos del Milenio

Principios del pacto mundial	Indicadores GRI (relevancia directa)	Indicadores GRI (relevancia indirecta)	Objetivos de Desarrollo del Milenio	Acciones diseñadas en 2011
				
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. • Desarrollo del Programa Estratégico de Conservación de la Biodiversidad. • Análisis de la Huella de Carbono 2011 y cálculo de la Huella 2012. • Desarrollo del Plan Global de Eficiencia Energética 2010-2014 (PGE3). • Firma de acuerdos con GM, Seat, Citroën y Mitsubishi para impulsar el coche eléctrico. • Participación activa en el desarrollo de las energías renovables. • ENDESA y Enel pasan a ocupar el primer lugar en el ranking mundial del mercado de carbono, contando con una cartera conjunta de 114 proyectos MDL. • Evaluación del impacto ambiental de las distintas líneas de negocio. • Monitorización 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"> • ENDESA cuenta desde 2010 con un nuevo código ético y un Plan de Tolerancia Cero contra la Corrupción que expone los compromisos y las responsabilidades éticas en la gestión de los negocios y de las actividades empresariales. • La Compañía dispone de un Código de Conducta para Empleados, el Estatuto para la Alta Dirección y el Estatuto del Directivo. • El 82,95 por ciento de las denuncias registradas en el Canal Ético durante 2011 se han resuelto, lo que representa un aumento de 6 puntos porcentuales respecto a 2009. • 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.

6. ENDESA y sus grupos de interés

Conocer las perspectivas de los grupos de interés es una piedra angular de la estrategia de Sostenibilidad de ENDESA. El objetivo es desarrollar enfoques innovadores, exhaustivos y pioneros para adelantar acontecimientos y buscar diferenciación.

De acuerdo a la Política de Sostenibilidad de ENDESA, la Compañía pretende integrar las expectativas de sus gru-

pos de interés de una forma estructurada y alineada con su estrategia. Este enfoque busca principalmente identificar palancas que permitan hacer viables modelos energéticos sostenibles, competitivos y seguros.

Si bien la Compañía ha desarrollado desde finales de los años noventa mecanismos para incorporar la opinión de diferentes grupos de interés, fue en el año 2007, durante el desarrollo del Plan de ENDESA de Sostenibilidad 2008-2012, cuando este proceso se sistematizó, extendiéndose a su vez a todos los territorios donde la Compañía actúa.

ENDESA ha llevado a cabo diversos estudios internos y externos y ha mantenido reuniones con analistas de referencia de índices de Sostenibilidad

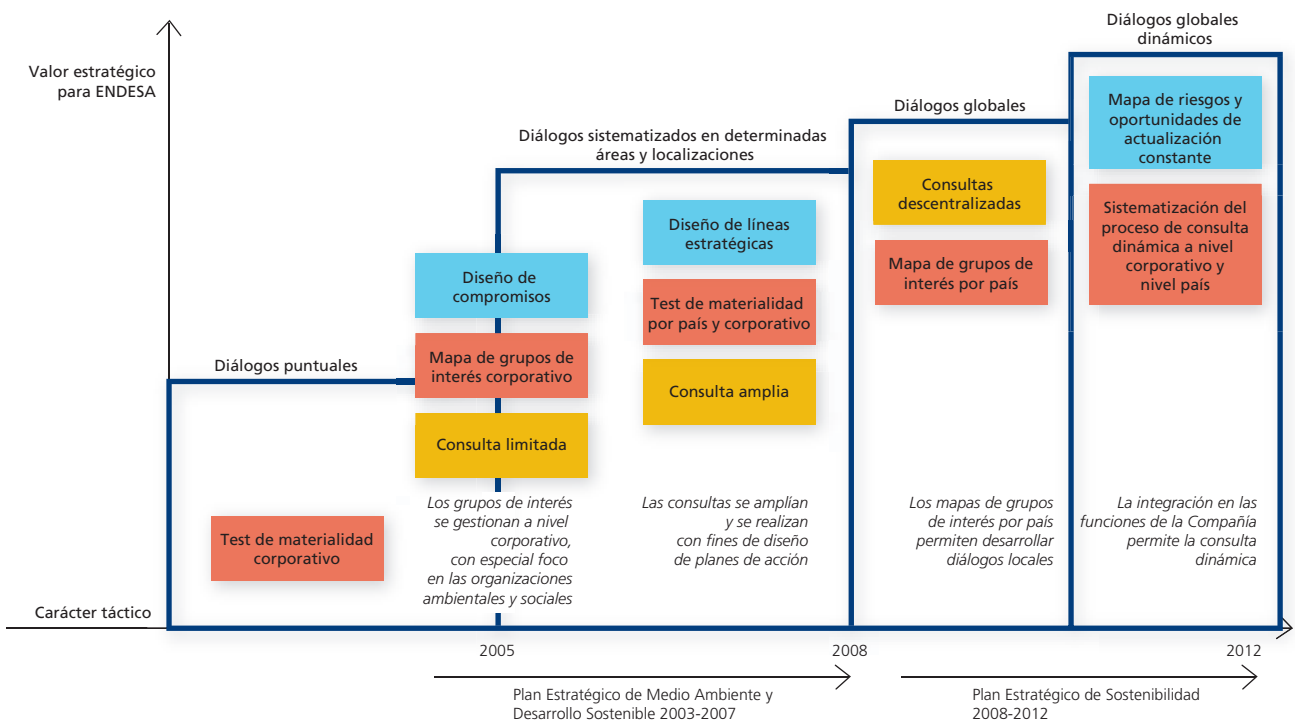
Las consultas llevadas a cabo a los diferentes grupos de interés se desarrollaron con el objetivo de establecer prioridades de cara al diseño de respuestas que se incorporaron al vigente Plan de ENDESA de Sostenibilidad 2008-2012. Estos procesos de consulta facilitaron el aprendizaje de la organización 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.

Durante el último año, se han realizado importantes avances en la gestión de la relación de los grupos de interés de la Compañía. ENDESA ha llevado a cabo diversos estudios de percepción internos y externos, mediante la realización de campañas de entrevistas telefónicas, «focus groups», entrevistas en profundidad y ha dado respuesta y manteniendo relaciones fluidas con los analistas de referencia que construyen los índices de Sostenibilidad con mayor relevancia del mundo.

Cabe destacar que el enfoque de la Compañía en este sentido no se limita al ámbito corporativo. En este contexto, ENDESA es pionera, identificando las inquietudes y preocupaciones de sus grupos de interés en todos los países en los que está presente. De este modo, en los análisis llevados a cabo en 2011 ENDESA ha consultado mediante encuestas a la opinión pública y ha establecido un sólido proceso de diálogo con personas de referencia en el ámbito de la Sostenibilidad y la responsabilidad social en todos los países donde está presente, para identificar áreas de mejora y entender los desafíos claves a los que se enfrenta la Compañía e integrarlos en los modelos de gestión.

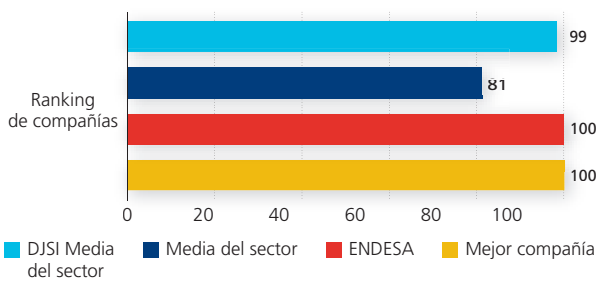
ENDESA recibió la máxima calificación en el apartado «Diálogo con Grupos de Interés» del Dow Jones Sustainability Index

Este enfoque de gestión ha recibido el reconocimiento de los analistas de inversión socialmente responsable. En este sentido, durante el año 2011 ENDESA recibió la máxima calificación en el apartado «Diálogo con Grupos de Interés» por parte de SAM (Sustainable Assesment Management), agencia encargada de llevar a cabo dicha evaluación a aquellas



empresas que optan a formar parte del índice Dow Jones Sustainability Index. Entre las fortalezas indicadas por los analistas destacan:

- La identificación de asuntos clave por parte de los grupos de interés.
- Análisis de riesgos y oportunidades durante el proceso de diálogo con grupos de interés.
- Feedback a los grupos de interés y a los miembros del equipo directivo de ENDESA.
- Publicación de los resultados y principales conclusiones de las consultas con los grupos de interés.



El mapa de grupos de interés de ENDESA

La construcción 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. En este contexto, se desarrolló un extenso proceso de identificación y entendimiento de las expectativas de sus principales grupos de interés 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:

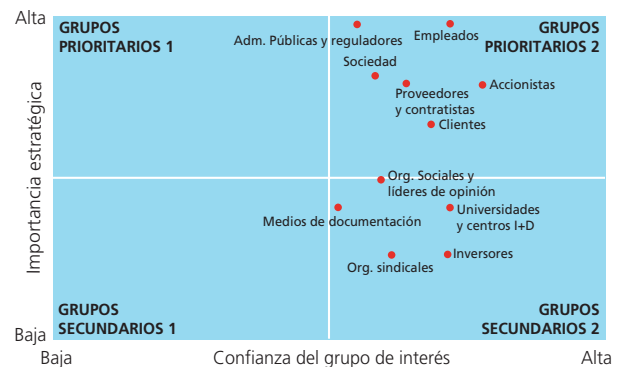
- Análisis del posicionamiento previo de ENDESA en materia de Sostenibilidad. Estudio detallado de los resultados obtenidos por la Compañía en los ranking de DJSI, Storebrand, EIRIS y SiRi, así como en encuestas generalistas, notoriedad en prensa y posicionamiento en campañas de publicidad.
- Expectativas de los grupos de interés clave, externos e internos y generadores de opinión. Entrevistas en profundidad a los líderes de opinión en desarrollo sosteni-

ble, entre ellos expertos en Sostenibilidad y periodistas especializados en la materia.

- Expectativas y opiniones de las personas que trabajan en ENDESA. Entrevistas en profundidad a miembros de la dirección de la Compañía y del Grupo de Sostenibilidad 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 tanto en España como en Latinoamérica.

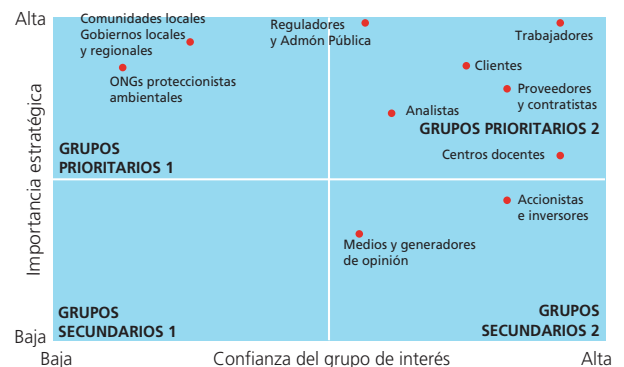
Esta actividad, y los resultados obtenidos, han pasado a ser el elemento central sobre el cual se construye la estrategia de la Compañía en cuanto a la relación con sus grupos de interés. Con los resultados obtenidos, y su revisión continua, se realizó la definición del mapa de grupos de interés de ENDESA.

Mapa de grupos de interés de ENDESA. Principales categorías

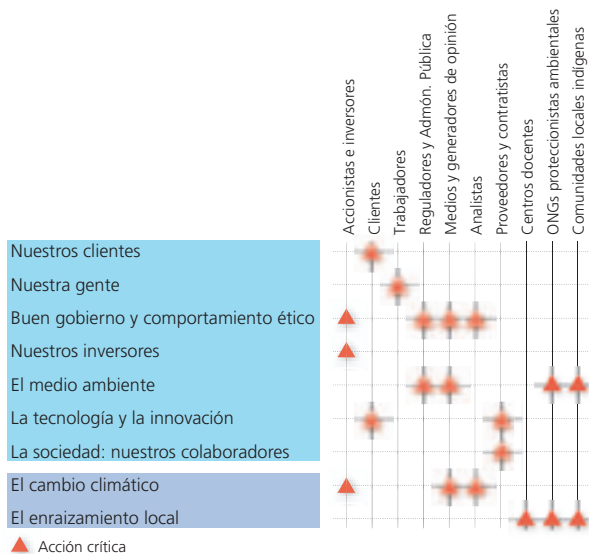


Con la metodología empleada se facilitó su extrapolación a los diferentes territorios donde opera la Compañía, aumentando así el nivel de detalle y, por tanto, su aplicabilidad al diseño de respuestas efectivas eficaces.

Mapa de los grupos de interés de ENDESA en Brasil



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



Revisión del marco de actuación de ENDESA con sus grupos de interés

Con el objetivo de sistematizar los procesos de ENDESA para identificar y dar respuesta a las demandas de sus grupos de interés, se han llevado a cabo trabajos encaminados a revisar el enfoque seguido por la Compañía en la materia. En este sentido, se han llevado a cabo las siguientes tareas:

- Revisión de los procedimientos actualmente existentes en ENDESA para la identificación y diálogo con grupos de interés.
- Elaboración de un mapa de grupos de interés revisado y actualizado sobre la base de los trabajos desarrollados por ENDESA durante la elaboración del Plan Estratégico de Sostenibilidad 2008-2012.
- Diseño de un protocolo de actuación con grupos de interés que pueda ser incorporado al marco normativo de la Compañía y referido a procesos estructurados de diálogo y consulta con grupos de interés.
- Inclusión de preguntas específicas en los cuestionarios existentes en ENDESA, y diseño de un cuestionario de consulta con grupos de interés.

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

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

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

En este sentido, ENDESA ha venido trabajando en la redefinición de un nuevo marco estratégico con el fin de desarrollar capacidades para el entendimiento 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. Por ello, la Compañía pretende:

- Profundizar en la identificación avanzada del mapa de grupos de interés de la Compañía (Principio de Inclusividad).
- Definir el mecanismo que permita valorar y priorizar de manera dinámica los asuntos materiales en los distintos ámbitos de actuación (Principio de Relevancia).
- 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).

Ventajas de la gestión activa del diálogo con grupos de interés

- Facilita una mejor gestión del riesgo y reputación.
- Permite aflorar oportunidades de mejora y de negocio.
- Potencia la confianza entre la empresa y sus *stakeholders* y, por tanto, el arraigo de la empresa.
- Informa, educa e influye en los grupos de interés y en el entorno empresarial para mejorar sus procesos de toma de decisiones y las acciones que afectan a las Compañías y a la sociedad.
- Conduce a un desarrollo social más equitativo y sostenible al brindar una oportunidad de participar en los procesos de toma de decisiones a quienes tienen derecho a ser escuchados.
- Permite sinergias. La combinación de recursos que resuelva los problemas y alcance objetivos que las organizaciones no pueden lograr de forma independiente.
- Satisface los requerimientos normativos (AA1000 2008).

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

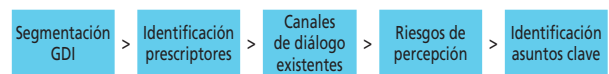
Durante 2011, se ha puesto en marcha el proyecto «Revisión de la definición del marco de actuación con grupos de interés». Dicho proyecto tiene como objetivo diseñar un marco de actuación en la relación con grupos de interés que ayude a ENDESA en el diseño de una metodología de respuesta.

Este proceso pretende ayudar a ENDESA a identificar de manera ágil, flexible y estructurada las diferentes expectativas de sus grupos de interés, con el objeto de, eventualmente, poder integrarlas en la estrategia y enfoque de la Compañía en materia de Sostenibilidad.

En la primera fase del proyecto se ha llevado a cabo una revisión de los procedimientos de identificación y diálogo con grupos de interés en el ámbito corporativo, mediante entrevistas con los responsables de cada una de las unidades de ENDESA encargadas de velar por un correcto diálogo

con los prescriptores de la Compañía. Así, los objetivos de la entrevista han sido:

- Partiendo del PES 2008-2012, revisar el mapa de grupos de interés, identificando subgrupos y prescriptores críticos para ENDESA.
- Analizar los canales actualmente existentes en ENDESA para dialogar con los grupos de interés.
- Identificar controversias y/o riesgos reputacionales derivados de la relación con los grupos de interés.



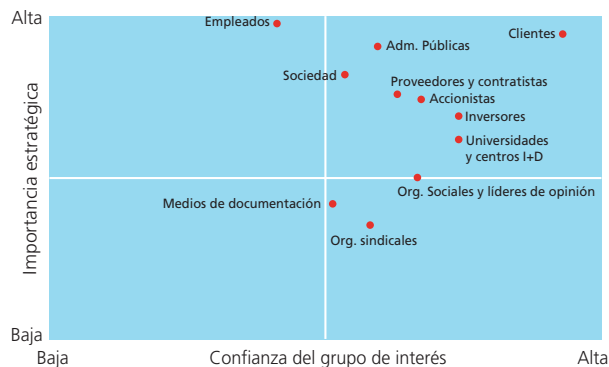
Durante la fase de diagnóstico se ha llevado a cabo una segmentación de los grupos de interés de ENDESA en base a las opiniones de las distintas áreas de la Compañía consultadas:

Grupo de interés	Subgrupo	Grupo de interés	Subgrupo
Clientes	Gran público	Accionistas e inversores	Enel
	Empresas		Resto de inversores institucionales
	Grandes empresas		Inversores particulares
	Analistas financieros		
Empleados	Alta dirección	Organizaciones sociales y líderes de opinión	Periodistas económicos o especializados en energía
	Directivos		Catedráticos/profesores
	Gestores de personas		Políticos
	Resto de empleados		Líderes de opinión
	Empleados con contrato ETT	Proveedores y contratistas	Grandes empresas
	Becarios		Medianas
	Prejubilados	PYMES	
Organizaciones sindicales	Directivas sindicales (América Latina)	Medios de comunicación	Prensa escrita. Periódicos información general
	Federaciones (España)		Prensa escrita. Periódicos información económica
	Secciones sindicales estatales (España)		Prensa escrita. Periódicos nacionales
	Delegados sindicales (España y América Latina)		Prensa escrita. Periódicos internacionales
	Comités de empresas (España)		Prensa escrita. Periódicos locales
	Delegados de personal (España)		Radios. Información general
Delegados de prevención de riesgos laborales y su análogo en América Latina.	Radios. Información económica		
Escuelas de negocio y centros educativos	Universidades públicas		Medios on-line
	Universidad privadas		Canales televisión nacional
	Escuelas de negocio		Canales televisión territorial
	Escuelas de formación profesional		
Sociedad		Centros de I+D+i	
		Colectivos sociales sin recursos o en riesgo de exclusión	
		Organizaciones culturales o de fomento de la cultura	
		Autoridades locales, nacionales e internacionales	
		Centros de educación	
		Organizaciones promotoras de la sensibilización ambiental	
		Empleados voluntarios	
		Clientes con conciencia social	

También se ha llevado a cabo una revisión del mapa de grupos de interés elaborado durante el diseño del Plan Estratégico de Sostenibilidad 2008-2012, donde los 11 grupos de interés de ENDESA se han posicionado en el mapa en función de dos variables:

- Importancia estratégica para ENDESA.
- Grado de confianza que dicho grupo de interés tiene en ENDESA.

Mapa de grupos de Interés de ENDESA



b) Mecanismo dinámico de valoración y priorización de asuntos materiales: Estudio de Materialidad 2011

En el año 2011, la Compañía comenzó un proceso innovador de reflexión estratégica para la definición de un marco de referencia para la identificación y valoración del desempeño de ENDESA en los atributos que definen sus compromisos en Sostenibilidad.

En este contexto, se llevó a cabo un nuevo estudio de materialidad con el objetivo de identificar y entender 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 este estudio se busca estructurar el enfoque para abordar y responder a las necesidades de información de las distintas cuestiones de Sostenibilidad.

El estudio de materialidad pretende identificar y priorizar los asuntos relevantes para ENDESA en materia de Sostenibilidad, para cada uno de los siete compromisos y dos retos del PES. El estudio se ha realizado tomando como punto de partida los diversos estudios externos realizados por ENDESA y las cuestiones tratadas por los analistas financieros de referencia, así como las recomendaciones que éstos han presentado a ENDESA. Se han empleado fuentes de analistas financieros de referencia, estudios de percepción internos y externos y estudios externos.

En cada capítulo se destacan los asuntos materiales para cada compromiso y reto, dando respuesta a cada uno de ellos

El análisis de estas fuentes permite hacer un primer listado de los asuntos más recurrentes en materia de Sostenibilidad para cada uno de los compromisos y retos del PES. Una vez definido el listado de asuntos para cada compromiso y reto del PES, se ha realizado el proceso de priorización de los mismos. En este sentido se ha otorgado un peso distinto a cada una de las fuentes empleadas en función de su relevancia para ENDESA.

Como resultado de este estudio, se han priorizado los asuntos de mayor relevancia para cada uno de los compromisos y retos, por ello, en cada capítulo del Informe se incluyen unos cuadros donde se detallan los asuntos y cómo le damos respuesta.

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

Las respuestas de ENDESA a los retos prioritarios planteados por sus grupos de interés se encuentran en el Plan Estratégico de Sostenibilidad 2008-2012. Con carácter anual y en base al mecanismo de diálogo descrito —tanto a nivel corporativo como de 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.

Por otro lado, se ha diseñado un procedimiento que permite en los distintos ámbitos de actuación de ENDESA, una valoración continua de riesgos y oportunidades de la Compañía en las áreas que definen sus compromisos en Sostenibilidad. Dicho procedimiento establece los criterios de evaluación replicables que permiten a ENDESA identificar y analizar la información relevante para la toma de decisiones de mane-

ra exhaustiva y equilibrada. El objetivo es obtener resultados tangibles y comparables, para su integración en la planificación estratégica de la Compañía.

En este sentido, el procedimiento ayuda a definir los procesos sistemáticos de comunicación e intercambio de información con aquellas personas y asociaciones clave de los grupos de interés más relevantes para ENDESA, de forma que se puedan identificar sus expectativas y verificar el nivel de cumplimiento de las mismas.

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

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

6.1. Reunión con grupos de interés

Para la elaboración del Informe de Sostenibilidad 2011, ENDESA volvió a reunir a representantes de sus grupos de interés (ya realizó otro encuentro para el Informe de Sostenibilidad 2010) con el propósito de conocer mejor la percepción que tienen de la actuación de la Compañía en el ámbito económico, social y medioambiental, así como de su apuesta por la Sostenibilidad y el Plan de ENDESA de Sostenibilidad 2008-2012.

Con este encuentro se pretendía fomentar el diálogo entre diferentes grupos de interés y percibir sus necesidades y expectativas respecto a ENDESA. En la reunión se abordaron diferentes temas:

- Opinión general de ENDESA en materia de Sostenibilidad.
- Valoración y sugerencias en el entorno económico y de actividad.
- Valoración y sugerencias en el entorno social/ambiental.

- Valoración y sugerencias en el entorno ambiental.
- Propuestas de mejora del Informe y de vías de comunicación.

En esta ocasión se reunieron nueve representantes de entidades del ámbito económico, social y ambiental:



De izquierda a derecha de pie, Michele Menghini, gestor RSE de Fundación Seres; Blanca Bonilla, directora de Proyectos de Fundación Entorno; Clara Navío, presidenta de la Asociación Periodistas de Información Ambiental; Miguel Canales, secretario general de UNESA; Lucila García, directora del Área de Conocimiento de Fundación Seres. Sentados, Marta Seoane, directora de Proyectos de Fundación Conama; Beatriz Jiménez, Comunicación, RRPP y RSE de Philips; Iztiar Marín, directora del CECU Madrid y Anna Bajo, Cátedra de Ética Empresarial de la Universidad de Comillas.

Como consecuencia de este diálogo se han detectado algunos puntos de mejora y sugerencias, que ENDESA se compromete a valorar y a aplicar en la medida de lo posible. Algunas de las recomendaciones se contemplan en este Informe de Sostenibilidad, como es el caso de desarrollar mejor el compromiso de la Alta Dirección y la presentación de los capítulos con el texto de cada uno de ellos, así como aumentar la información reportada de Latinoamérica.

a) Puntos fuertes

- Se percibe a ENDESA como una empresa socialmente responsable y con una estrategia de Sostenibilidad a la que se da respuesta a través del Plan ENDESA de Sostenibilidad (PES) 2008-2012.
- Los asistentes al *focus group* han valorado positivamente el compromiso de ENDESA con la Sostenibilidad, que se materializa a través del PES 2008-2012, que articula las dimensiones económica, social y medioambiental de la misma.

- El Informe de Sostenibilidad responde a una evolución de los compromisos y retos de la Compañía, con una estructura y un lenguaje claro.
- Dos de los asistentes al encuentro participaron el año pasado y ensalzan que sus aportaciones y recomendaciones se han visto reflejadas.
- Compromiso de la Alta Dirección con el Desarrollo Sostenible e incorporación de los criterios de Sostenibilidad al modelo de gestión empresarial.
- Se destaca la apuesta por la protección del entorno y el medio ambiente y la lucha contra el cambio climático, que sitúan a ENDESA como un referente en la materia.
- Gran representación de todos los grupos de interés en el Informe de Sostenibilidad.

b) Áreas de mejora

- Apostar por una información de Sostenibilidad más accesible e intuitiva. Para ello se recomienda realizar un *microsite* de Sostenibilidad en el que se pueda encontrar el Informe de Sostenibilidad, así como hacer el Informe más 2.0 e innovador en el que cada grupo de interés pueda recopilar la información que considere oportuna.
- Ir hacia un Informe Integrado que englobe el Informe de Actividades, el de Buen Gobierno y el de Sostenibilidad.
- Que la Memoria sea accesible para personas con discapacidad visual.
- Aunque se está dando respuesta a los temas de Derechos Humanos en Latinoamérica, no descuidarlos.
- Implicar más a la Alta Dirección en la comunicación de la Sostenibilidad ya que la Política de Sostenibilidad está asumida.
- Que esta reunión anual pueda convertirse en reuniones periódicas con un foro permanente de representantes de los grupos de interés para que conozcan los avances en materia de Sostenibilidad y asesoren a la Compañía.

6.2. Diálogo con las comunidades implicadas en el proyecto de HidroAysén

HidroAysén es la iniciativa hidroeléctrica más importante que se ha desarrollado en Chile hasta la fecha, que contempla la construcción de cinco centrales hidroeléctricas, dos en el río Baker y tres en el Pascua, en la XI Región de Aysén.

El proyecto, propiedad de ENDESA con un 51 por ciento y Colbún con un 49 por ciento, cuenta con una inversión cercana a los 3.200 millones de dólares y aportará 2.750 MW al Sistema Interconectado Central (SIC), que se extiende entre la Tercera y Décima región del país, donde habita más del 90 por ciento de la población chilena.

El 9 de mayo de 2011 la Comisión de Evaluación Ambiental (CEA) de Coyhaique aprobó el Estudio de Impacto Ambiental del Proyecto HidroAysén, obteniendo de esta manera, la Resolución de Calificación Ambiental (RCA) favorable para llevar a cabo el proyecto de generación.

Durante el primer semestre de 2011, la Compañía implementó una campaña informativa para dar a conocer las características del proyecto y realizar una aportación concreta al debate sobre la necesidad que tiene Chile de potenciar su desarrollo energético.

Por otra parte, durante el segundo semestre y a través de Aysén Transmisión, empresa filial de HidroAysén, se llevó a cabo un Proceso de Difusión Ciudadana para dar a conocer el proyecto de la línea de transmisión que traerá la energía generada por las centrales de los ríos Baker y Pascua hasta el Sistema Interconectado Central (SIC). La actividad realizada contó con material audiovisual y maquetas, que permitieron visualizar y dimensionar los impactos visuales y ambientales del trazado. De forma paralela se iniciaron reuniones con los propietarios de los terrenos por los que pasaría la línea, con el fin de dar a conocer el alcance del proyecto y sus principales características.

La Compañía se comprometió a implementar medidas voluntarias, orientadas a mejorar la calidad de vida de las comunidades locales y a fortalecer el capital humano de la región, mediante el fomento del turismo, la formación y educación y el desarrollo, y a través de compromisos concretos como la disminución del coste de la energía eléctrica.

Bajo la convicción que el diálogo social permite generar las confianzas y condiciones necesarias para llevar adelante el proyecto, HidroAysén ha diseñado un programa de Responsabilidad Social, orientado a fortalecer el capital humano y social de la región cuyos principales beneficios y resultados en 2011 se centran en:

- **Infraestructura:** El Proyecto HidroAysén contempla el desarrollo de obras con una inversión de 350 millones de dólares en infraestructura, conectividad y comunicación que quedarán para siempre en la región, constituyéndose como la mayor inversión pública que se ha hecho en Aysén.

- **Educación:** Durante 2011 se han entregado 45 nuevas becas para jóvenes de Coyhaique y de la Provincia de Capitán Prat, de las cuales 10 correspondieron a graduados del Liceo Austral Lord Cochrane. Con estos nuevos titulados, el programa ha logrado beneficiar a más de 150 jóvenes en los últimos cuatro años. Asimismo, durante el segundo semestre de 2011 se entregaron 20 becas de preuniversitario a estudiantes de colegios y liceos de Coyhaique.
- **Desarrollo Productivo:** En 2011 se impartieron cursos de capacitaciones vinculantes en distintas áreas, como operador de maquinaria pesada, carpintería, mecánica básica y diésel, trabajador calificado de la construcción, prevención de riesgos, manejo de explosivos e instalaciones eléctricas, entre otros; los que significaron un importante apoyo para más de 400 personas. Por otra parte, se han entregado más de 340 fondos de concurso para proyectos, que han permitido llevar a cabo emprendimientos productivos y sociales innovadores en diferentes localidades, favoreciendo a cerca de 1.100 personas desde Coyhaique a Villa O'Higgins.
- **Integración Social:** La Compañía ha apoyado en 2011 diversas actividades culturales, cuyo eje ha sido el rescate y preservación de las tradiciones e identidad local, a través de la publicación de libros, apoyo a fiestas populares, actividades culturales y el trabajo permanente con las organizaciones sociales.

6.3. Diálogo con las comunidades implicadas en el proyecto El Quimbo

La Central Hidroeléctrica El Quimbo, que abastecerá el 5 por ciento de la demanda nacional, es el proyecto más importante de ENDESA en Colombia. Con la Central Betania, también en el departamento de Huila, la Compañía logrará atender el 8 por ciento de la demanda de energía del país desde esta región. La inversión estimada para este proyecto es de 837 millones de dólares.

Este proyecto no es sólo de generación de energía sino un proyecto de desarrollo social y económico, debido a que aportará durante su construcción y posterior operación significativos recursos económicos y desarrollos industriales y comerciales para la región y el país. Esta central hidroeléctrica elevará la seguridad energética y la estabilidad del sistema eléctrico colombiano y está previsto que entre en funcionamiento en diciembre de 2014.

El Quimbo contará con una capacidad instalada de 400 MW, generará cerca de 2.216 GWh/año y comprenderá un área de 8.536 hectáreas, de seis municipios.

Fases de proyecto de El Quimbo

2011	Construcción y terminación del túnel de desvío
2012 2013	Construcción dique auxiliar. Programas de reasentamiento y desarrollo de programas sociales y ambientales.
2014	Presa, vertedero, descarga de fondo. Casa de máquinas, llenado del embalse. En diciembre, operación comercial

Durante 2011, se adelantó en la ejecución de los contratos principales de las obras del Proyecto Hidroeléctrico El Quimbo, destacando la finalización de la excavación de la bóveda del túnel de desviación del río, el 30 de julio de 2011. Ha proseguido la construcción de las vías industriales a los diferentes frentes de trabajo de la presa y obras anexas (vertedero, dique auxiliar y portal de estructuras de captación de los túneles de carga) y se ha iniciado la excavación de los taludes de la casa de máquinas.

También se han llevado a cabo dos auditorías externas sobre la evolución del proyecto y los hechos relevantes que se han producido, que han sido entregados al Administrador del Sistema. Mientras, el plan de gestión socio-ambiental sigue su desarrollo. Entre las principales acciones que se han realizado destacan:

- Entrega del tercer y cuarto Informe de Cumplimiento Ambiental (ICA) al Ministerio de Ambiente.
- Presentación del estudio del Plan Piloto de Restauración.
- Desarrollo del censo socioeconómico de las familias y personas que residen o trabajan en los lugares requeridos para el Programa de Reasentamiento de las comunidades.
- Entrega a la Autoridad Nacional de licencias ambientales del Estudio de Vulnerabilidad.
- Realización de un estudio de Etnografía.
- En el marco del desarrollo del proyecto de acompañamiento psicosocial se han realizado diferentes actividades con población adulta y padres de familia.
- Presentación del Estudio de Valoración Económica de los impactos ambientales del proyecto.
- Proceso de concertación de las zonas de reasentamiento y equipamiento comunitario con las comunidades afectadas.
- Programa de fortalecimiento institucional.

Durante 2011, se ha puesto en marcha el Plan de Comunicación de El Quimbo, cuyo objetivo central es posicionar la responsabilidad con que se desarrolla el proyecto. Así, se ha intensificado el contacto con las autoridades, tanto nacionales como departamentales, para informarles de los avances del proyecto en materia social, ambiental y técnica.

Por otra parte, se llevaron a cabo reuniones con periodistas y líderes de opinión, con el propósito de compartir información sobre el proyecto y establecer una comunicación directa con la Compañía. Además, se inició un programa de visitas a la zona de obras para conocer los avances. En el marco de este programa se realizaron 12 visitas.

6.4. ENDESA y las redes sociales

ENDESA ha potenciado su presencia activa en las redes sociales para impulsar su diálogo con los grupos de interés y desde 2011 está presente en Facebook, Twitter, Youtube y Slideshare. Este impulso ha reforzado también la percepción de los atributos de «Actitud Azul» y ha estrechado las relaciones de colaboración con diferentes públicos. Las principales acciones realizadas durante este período han sido la implantación de un sistema de monitorización o de escucha en los canales sociales, gestión de la web www.actitudazul.com, desarrollo de la campaña «Redferentes de la Actitud Azul» y el proyecto «Llevamos Liga ENDESA a tu Pueblo».

Sobre la base de los avances conseguidos en el 2011, los retos del año 2012 se centrarán en promover la presencia global de ENDESA en las redes sociales mediante acciones concretas y el desarrollo y lanzamiento de los canales institucionales globales en las principales plataformas sociales.

7. Sobre este Informe

Objetivos del Informe

El presente documento es el undécimo Informe de Sostenibilidad de ENDESA, conteniendo información detallada sobre las actividades y el desempeño de la Compañía a lo largo del ejercicio 2011.

Este Informe pretende ofrecer al lector una visión fiable, equilibrada y global sobre el desempeño de ENDESA en los ámbitos incluidos en su Política de Sostenibilidad. Su contenido se complementa con otros informes anuales de la Compañía, como el Informe de Actividades, la Documentación Legal y el Informe de Gobierno Corporativo, y con los contenidos de la página web de ENDESA en la sección «Sostenibilidad».

Cobertura del Informe

El Grupo mantiene un registro societario continuamente actualizado que recoge la totalidad de sus participaciones, cualquiera que sea su naturaleza, ya sean directas o indirectas, así como cualquier entidad en la que tenga la capacidad de ejercer el control. La gestión y actualización de este registro societario se realiza de acuerdo con un procedimiento regulado por la Norma Corporativa de «Gestión del Registro Societario de ENDESA».

El perímetro de consolidación de ENDESA es determinado mensualmente por la Dirección General Económico Financiera de ENDESA en función de la información disponible en el Registro Societario de acuerdo con los criterios previstos en las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC) 27, 28 y 31, en la Interpretación SIC 12 y demás normativa contable local.

El perímetro de la información ofrecida en el presente informe abarca tanto a ENDESA, S.A. como a sus sociedades participadas en la Península Ibérica (España y Portugal), en 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). Además, se incluyen datos relativos a instalaciones de las que no se dispone de una participación mayoritaria en las que se reporta su porcentaje de participación, como es el caso de las instalaciones nucleares, la central térmica de Pego (Portugal) y la central de ciclo combinado de Atacama (Chile).

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 documento se ha elab-

borado siguiendo las directrices de la Guía GRI G3.1, una nueva versión de los indicadores G3 para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad que Global Reporting Initiative (GRI) ha lanzado en 2010.

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

La Guía GRI G3.1 y el suplemento sectorial disponen de un conjunto de principios e indicadores de desempeño, además de 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.

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

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

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

Contexto de Sostenibilidad (GRI G3.1)

El compromiso de ENDESA con la Sostenibilidad parte de la propia Visión de la Compañía, en la que se define a sí misma como una empresa 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 pro-

ceso 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 G3.1)

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 (PES) 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 través de la implementación del PES, se ha iniciado el traslado de la estrategia a los diferentes lugares donde la empresa está presente con el desarrollo de los Planes País (Argentina, Brasil, Colombia, Chile y Perú) y Planes Territorio (Andalucía y Extremadura, Aragón, Baleares, Canarias y Cataluña).

Mediante el Estudio de Materialidad realizado en 2011, ENDESA busca estructurar el enfoque para abordar y responder a las necesidades de información de las distintas cuestiones de Sostenibilidad. Para ello, parte de fuentes como los requerimientos de los índices de Sostenibilidad de referencia, estudios de percepción internos y externos y evaluaciones externas.

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

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

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.

La Compañía está planificando un amplio proceso de consulta a grupos de interés con alcance global. Entre las principales actividades que la Compañía tiene previsto desarrollar se encuentran entre otras encuestas on line, mesas de trabajo con los expertos del sector energético y expertos en Sostenibilidad, mesas de trabajo internas y entrevistas con prescriptores del sector y expertos en la materia.

El objetivo global del PES 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.

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 y Planes Territorios. Esta traslación consta de cuatro elementos de desarrollo: entendimiento del compromiso, amenazas y oportunidades, integración de las oportunidades y definición de programas e indicadores.

Exhaustividad (GRI G3.1)

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

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

- **Precisión y claridad:** el Informe contiene un amplio número de tablas, gráficos y esquemas, con un nivel de detalle que se considera necesario y suficiente para permitir una valoración razonable del desempeño de la Compañía.

- **Periodicidad de la información:** ENDESA mantiene el compromiso de publicar anualmente su desempeño económico, ambiental y social. Lo da a conocer también a través de su página web (www.endesa.com), que es actualizada de manera continua, y difunde su Informe Anual de Sostenibilidad al mismo tiempo que sus Informes Anuales de Actividades, 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 Ernst&Young S.L. de acuerdo con la guía de actuaciones emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España (ICJCE) y la norma ISAE 3000, bajo un encargo de aseguramiento limitado.
- **Equilibrio:** el Informe pretende incluir aspectos tanto positivos como negativos, con el fin de presentar una imagen no sesgada acerca de los asuntos recogidos en él.
- **Comparabilidad:** La información incluida en el Informe se ha organizado para facilitar la interpretación de los cambios producidos en él respecto a 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.

Nuestros clientes

Compromiso con la calidad
del servicio





Vista nocturna de Palma

Garantizar el acceso a la electricidad al más amplio número de personas con elevados estándares de calidad, seguridad y eficiencia es una de las máximas de ENDESA.

Con el objetivo de progresar en estos ámbitos y de incrementar la percepción positiva del servicio que ofrece, la Compañía ha trabajado durante 2011 en la mejora de la fiabilidad del suministro y de la atención al cliente.



Asuntos prioritarios-Estudio de materialidad 2011

Seguridad del suministro: Eficiencia en las actividades de transmisión y distribución de electricidad.

Gestión responsable y eficiente de la relación con clientes (CRM, implementación de canales, *feedback* en el desarrollo de productos y servicios, gestión de denuncias-reclamaciones, figura de defensor del cliente, etc.).

Gestión activa de la demanda (Medidas de optimización de carga y gestión de picos de demanda).

Marketing responsable.

Incentivos a clientes para incrementar la eficiencia energética.

La respuesta de ENDESA en el Informe

Capítulo Nuestros Clientes: 5. *Seguridad y mejora continua en todas las fases del ciclo de vida de los productos y servicios de ENDESA.*

Capítulo Nuestros Clientes: 2. *La excelencia en la atención comercial de ENDESA.*

Capítulo Nuestros Clientes: 1.1.1. *Desarrollo y mejora de las infraestructuras de distribución;* 1.1.2. *Continuidad del suministro;* 1.2.1. *Desarrollo y mejora de las infraestructuras de distribución;* 1.2.2. *Continuidad del suministro.*

Capítulo Nuestros Clientes: 2.3. *Responsabilidad en la información al cliente respecto a los productos y servicios de ENDESA.*

Capítulo Nuestros Clientes: 4. *Productos y servicios eficientes de ENDESA.*

Cumplimos nuestras metas

Retos 2011

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

Acciones realizadas

- Proyectos tecnológicos en los procesos de operación, desarrollo y medida.
- Planificación y ejecución de refuerzos en la red para mantener todas las zonas dentro de los parámetros regulados de calidad de suministro.
- Optimización de las actuaciones de mantenimiento sobre la red de media tensión para reducir el número de interrupciones de suministro.
- Proyecto de telegestión: desde finales de abril, el contador de telegestión es el único que instala ENDESA en sus operaciones ordinarias.
- Se ha alcanzado la instalación de un millón de contadores a final de 2011 y más de 9.000 concentradores. Más de medio millón de contadores ya están completamente telegestionados.
- Seguimiento de la atención de averías en un plazo adecuado para minimizar el tiempo que los consumidores están sin suministro.

Desarrollo del Plan de Calidad 2011.

Adaptación de capacidades de diseño.

Principales magnitudes

Energía total distribuida en España.	115.727 GWh
Energía total distribuida en Latinoamérica.	69.553 GWh
Disponibilidad del servicio eléctrico de ENDESA en España.	99,99%
Número de clientes de distribución.	25,3 millones
Cuota de mercado en España y Portugal de energía en ventas totales a clientes finales.	42,9%
Cuota de mercado de gas en ventas totales (excluyendo consumos propios de generación).	15%
Índice de satisfacción del cliente en España y Portugal.	7,4

Acciones destacadas en 2011

Récord histórico de la disponibilidad del servicio que ENDESA ha ofrecido a sus clientes.
Proyectos de desarrollo de red (AT, MT/BT, subestaciones y DENISE) y operación de red (ICONO, ANINC y ANARED).
Plan de acción para la prevención y atenuación de grandes episodios con interrupciones de suministro.
Aplicación del procedimiento Enel Group Common Continuity Index Calculation.
Programas para mejorar o mantener el acceso a la electricidad a colectivos sociales desfavorecidos.
Desarrollo del Plan de Excelencia en la Atención Comercial.
Proyecto de impulso a la factura electrónica.
Reducción del número de reclamaciones y aumento del porcentaje de resolución.
Aplicación de códigos de buen gobierno en la información al cliente.
Realización de más de 1.200 auditorías a oficinas y puntos de servicio.

En 2012 nos proponemos

Desarrollar proyectos tecnológicos en los procesos de distribución.
Planificar y ejecutar refuerzos en la red para mantener todas las zonas dentro de los parámetros regulados de calidad de suministro.
Elaborar un Plan de Garantía de Suministro para paliar las contingencias que provocan desastres de carga superiores a 50 MW.
En el marco del Proyecto de telegestión: <ul style="list-style-type: none"> • Continuar con la instalación masiva y operación remota. • Adicionalmente realizar pruebas piloto para proporcionar información adicional a los consumidores.
Atender las averías en un plazo adecuado para minimizar el tiempo que los consumidores están sin suministro.
Simplificación del proceso administrativo, mejora de la programación de los trabajos y establecimiento de indicadores de calidad.

1. La calidad del suministro eléctrico como prioridad

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

1.1. 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 192.790 km² y una población de 22 millones de habitantes, aproximadamente.



El número de clientes con contratos de acceso a las redes de distribución de la Compañía ha disminuido durante 2011 un 2,54 por ciento hasta alcanzar 11,54 millones. La potencia contratada por esta población ha sido de 81,1 GW, lo que ha supuesto un crecimiento del 0,62 por ciento, respecto a 2010.

ENDESA suministró 105,7 TWh en 2011 a los clientes de sus redes de distribución. Esta cantidad representa una cuota del 42,9 por ciento en términos de energía, lo que la sitúa como líder del sector.

La energía total distribuida por las redes de ENDESA en 2011 ha alcanzado los 115.727 GWh, medida en barras de central, lo que supone un 1,7 por ciento menos que en 2010.

Según el operador del sistema eléctrico español, la demanda nacional de energía ha sido de 255.179 GWh, un 7,3 por ciento menos que en 2010.

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

	2009	2010	2011	% variación 2011-2010
Número de clientes del mercado regulado (miles)	10.022	9.537	9.046	-5,15
Número de clientes del mercado liberalizado (miles)	1.664	2.155	2.418	12,2
Energía suministrada en el mercado regulado (GWh)	23.445	28.765	26.000	-9,61
Energía suministrada en el mercado liberalizado (GWh)	57.070	71.882	78.000	8,51
Longitud de líneas de la red de distribución (km)	312.336	317.275	321.463	1,3

1.1.1. Desarrollo y mejora de las infraestructuras de distribución

Durante 2011, la longitud de las líneas de la red de distribución de ENDESA en España ha aumentado un 1,3 por ciento hasta situarse en 321.463 kilómetros, de los cuales casi el 40 por ciento corresponde a líneas subterráneas.

En el transcurso del año, se han puesto en servicio 12 nuevas subestaciones en alta y media tensión, siendo 12.240 el número total al cierre del ejercicio.



Al desarrollo de estas infraestructuras se añaden numerosas actuaciones orientadas a la mejora de la calidad de suministro, tales como la intensificación de los trabajos de mantenimiento, la renovación de instalaciones o el incremento del grado de automatización de la red de alta y media tensión. Por lo que se refiere a esta última actividad, durante 2011 continuó desarrollándose el Plan de Automatización de la Red de Media Tensión de la Compañía, con un total de 25.098 elementos telecontrolados.

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

Instalaciones de distribución de energía eléctrica de España y Portugal

	2010	2011	% variación 2011-2010
Líneas aéreas de alta tensión (km)	18.200	18.311	0,61
Líneas subterráneas de alta tensión (km)	680	711	4,56
Líneas aéreas de media tensión (km)	80.570	79.539	-1,28
Líneas subterráneas de media tensión (km)	38.098	39.261	3,05
Líneas aéreas de baja tensión (km)*	94.752	95.921	1,23
Líneas subterráneas de baja tensión (km)*	84.974	87.721	3,23
Subestaciones (número)	1.242	1.240	-0,16
Subestaciones (MVA)	82.727	82.526	-0,24
Centros de Transformación (número)	127.843	130.858	2,36

* La longitud de la red de baja tensión es estimada.

1.1.2. Continuidad del suministro

La red de distribución de ENDESA está diseñada, operada y mantenida para garantizar la continuidad del suministro de energía eléctrica a sus más de 11 millones de clientes en España y Portugal.

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

Durante 2011, el TIEPI propio en los mercados abastecidos por ENDESA en España se ha situado en 60,4 minutos, lo que representa una mejora de 15 minutos con respecto a 2010. Este valor supone un récord en la disponibilidad del

servicio que ha ofrecido ENDESA a sus clientes en su historia, con una fiabilidad del 99,99 por ciento de las horas del año. El NIEPI propio de 2011 se ha situado en 1,4, mejorando en tres décimas el valor del año anterior.

Esta mejora se ha producido prácticamente en todas las Comunidades Autónomas en las que ENDESA presta servicio. Sólo dos superan una hora de TIEPI propio: Andalucía y Extremadura son las Comunidades que mejores evoluciones presentan y que han obtenido sus mejores valores históricos en 2011, reduciéndolos en más de un 25 por ciento. Cataluña y Aragón se sitúan por debajo de la hora, y Baleares y Canarias se aproximan a la media hora de interrupción anual.

Tiempo de interrupción equivalente de la potencia instalada (TIEPI) propio de ENDESA en España

	Minutos			
TIEPI Propio	2009*	2010*	2011	%Variación 2011-2010
Andalucía	96	106	75	-29
Aragón	56	66	49	-26
Baleares	50	38	35	-8
Canarias	34	54	39	-28
Cataluña	54	54	55	2
Extremadura	78	106	66	-38
ENDESA	70	75	60	-20

* Variación de los valores respecto a los datos publicados en el Informe de Sostenibilidad de 2010 debido a ajustes posteriores al cierre del informe.

De la misma forma, todas las ciudades y zonas urbanas servidas por ENDESA disfrutan de excelentes niveles de calidad de servicio. La mitad de ellas están por debajo de los 25 minutos de TIEPI propio. Destacan Las Palmas de Gran Canaria con 14 minutos, Girona con 16 y Palma de Mallorca y Santa Cruz de Tenerife con 18.

ENDESA Distribución desarrolla un plan de acción para la prevención y atenuación de los grandes episodios con interrupciones del suministro, con el objetivo de que la afec-

Récord histórico en la disponibilidad del servicio

Plan de acción para la prevención y atenuación de los grandes episodios con interrupciones del suministro

tación a los clientes sea mínima. Se articula a través de los siguientes ejes:

- **Previsión del incidente:** Sistemática de alerta meteorológica temprana, elaboración de mapas de riesgos, planes operativos de emergencia, coordinación con el Operador del Sistema Eléctrico y gestión del conocimiento.
- **Prevención del incidente:** Planes de actuación preferentes, sistemas técnicos de información frente a catástrofes, plan de fiabilidad de subestaciones, innovación en líneas, gestión de grupos electrógenos y gestión de movilización masiva de brigadas.
- **Gestión del incidente:** Formación del comité de crisis, responsabilidad de un director de crisis, atención personalizada a los Ayuntamientos afectados, información por los diferentes canales de comunicación y transparencia.

ENDESA mejora las infraestructuras para reforzar el servicio en Girona

Un año después del fenómeno meteorológico que castigó Cataluña en general y las comarcas de Girona en particular, ENDESA ha ejecutado mejoras sustanciales en la red eléctrica de la demarcación con el objetivo de garantizar un servicio de calidad.

Para reforzar aún más la red, y después de haber obtenido las autorizaciones pertinentes necesarias, en 2011 la Compañía ha iniciado la construcción de nuevas infraestructuras,



que reforzarán aún más la red eléctrica gerundense y permitirán que el sistema de alta tensión que alimenta la Costa Brava sea más seguro.

Entre otras medidas, ENDESA está impulsando la reducción de la compactación de algunas líneas, tanto en la red de alta tensión como de media tensión, de manera que, ante catástrofes similares, el sistema quedaría más reforzado y los efectos serían notablemente menores.

1.2. Latinoamérica

ENDESA es la primera Compañía eléctrica privada de Latinoamérica y líder del sector en Chile, Argentina, Colombia y Perú, y la tercera de Brasil.



En 2011, se han registrado 508.330 nuevos usuarios en la región hasta alcanzar un total de 13,8 millones de clientes repartidos en cinco países. La demanda de todos los clientes atendidos ha disminuido un 23,76 por ciento respecto a 2010.

Cientes de ENDESA en Latinoamérica *Miles de clientes*

País	2009	2010	2011	% variación 2011-2010
Chile	1.579	1.610	1.638	1,74
Argentina	2.305	2.353	2.389	1,53
Colombia	2.476	2.547	2.743	7,7
Perú	1.060	1.098	1.144	4,19
Brasil	5.487	5.665	5.868	3,58
Total	12.907	13.273	13.781	3,84

Evolución del suministro de ENDESA en Latinoamérica *GWh*

País	2009	2010	2011	% variación 2011-2010
Chile	12.585	13.098	n.d.	n.d.
Argentina	16.026	16.759	17.233	2,8
Colombia	12.164	12.515	8.292	-33,74
Perú	5.716	6.126	6.571	7,26
Brasil	17.254	18.777	19.194	2,22
Total	63.745	67.275	51.291	-23,76

1.2.1. Desarrollo y mejora de las infraestructuras de distribución

La superficie del área de concesión de las compañías distribuidoras participadas por ENDESA en Latinoamérica asciende a 213.057 km², cifra equivalente al 42 por ciento de la superficie total de España.

La capacidad instalada en las subestaciones de estas compañías se situó en 35.660 MVA a 31 de diciembre de 2011, con un aumento de 3.235 MVA con respecto a la misma fecha del año anterior.

El conjunto de las líneas de alta tensión alcanzó una longitud total de 11.512 km al término de 2011, con un incremento de 150 km respecto del ejercicio anterior. A su vez, las líneas de media y baja tensión alcanzaron longitudes de 152.033 km y 138.920 km, respectivamente, con aumentos de 3.575 km y 2.935 km, respectivamente, en relación a 2010.

En Argentina, Edesur ha instalado y/o renovado, durante 2011, 1.462 km de redes eléctricas, de los cuales 227 km corresponden a cable de media tensión, 48 km a línea de media tensión, 261 km a cable de baja tensión y 926 km a líneas de baja tensión. Asimismo, se han instalado y/o renovado 883 transformadores de baja y media tensión, por una potencia de 472 MW.

En Brasil, se han ampliado las instalaciones de distribución de energía eléctrica. La longitud de las líneas de distribución ha aumentado en líneas aéreas de alta, media y baja tensión, un 1,9 por ciento, un 2,8 por ciento y un 1,8 por ciento, respectivamente, hasta alcanzar los 8.223 km, los 112.772 km, y los 63.544 km, respectivamente. En cuanto a las líneas subterráneas, el incremento de su longitud ha sido del 13,5 por ciento en las de media tensión y del 1,4 por ciento en las de baja tensión, sumando 69 y 30 km, respectivamente. La longitud de las líneas subterráneas de alta tensión se ha reducido un 8 por ciento (49 km) respecto a 2010.

En Chile, la Compañía ha continuado realizando un esfuerzo por ofrecer el mejor servicio a la ciudad de Santiago, a través de la inversión en nuevas instalaciones, el mantenimiento de las ya existentes y la optimización de los planes y esquemas de contingencias.

En Perú, con la intención de disminuir el pico de la demanda, Edelnor ha ofrecido un producto a sus clientes industriales denominado «Bloques de potencia» que fija mejores precios para aquellos consumos fuera de los días en los que estadísticamente se produce el máximo pico de demanda. El objetivo es reducir el nivel de saturación de las redes y retrasar la necesidad de instalación de nuevas infraestructuras de transporte y distribución eléctrica. Durante el año, la Compañía ha instalado contadores con telemedida entre algunos de sus clientes industriales, que facilitan un mejor conocimiento de la demanda, y más de 18.700 condensadores en baja tensión junto a los contadores de sus clientes residenciales y comerciales, con-

siguiendo así disminuir las pérdidas, la saturación de las líneas y la necesidad de nuevas infraestructuras de distribución y transporte, al aumentar de esta manera la tensión en el punto de conexión del cliente.

Instalaciones de distribución de energía eléctrica de ENDESA en Latinoamérica

	2010	2011	% variación 2011-2010
Líneas de alta tensión (km)	11.362	11.512	0,13
Líneas de media tensión (km)	148.458	152.033	2,40
Líneas de baja tensión (km)	135.935	138.920	2,19
Capacidad instalada de las subestaciones (MVA)	32.425	35.660	10

Las empresas distribuidoras de ENDESA en Latinoamérica comparten sus mejores prácticas en mantenimiento en alta tensión

Representantes de las distribuidoras de ENDESA en Latinoamérica (Ampla, Chilectra, Codensa, Coelce, Edelnor y Edesur) han celebrado en Niteroi (Brasil) el primer Encuentro Técnico de Mantenimiento de Alta Tensión, en el que compartieron las mejores prácticas del negocio.

Se abordaron temas como la periodicidad en el mantenimiento de las subestaciones, la inspección de las líneas de transmisión, el diagnóstico de la contaminación en aisladores, las revisiones de las instalaciones, la seguridad y los indicadores de desempeño técnicos y financieros.

1.2.2. Continuidad del suministro

En Latinoamérica se utilizan otros indicadores de referencia para medir la calidad del suministro. Aunque son similares al TIEPI y al NIEPI, no son datos comparables debido a las diferentes reglamentaciones locales que se aplican en el cálculo de las interrupciones (causas, orígenes, duración e instalaciones consideradas).

En 2011, las filiales de ENDESA en Latinoamérica han implementado el procedimiento global para todo el grupo Enel, «Enel Group Common Continuity Index Calculation», en el cálculo de los índices SAIDI (System Average Interruption Duration Index) y SAIFI (System Average Interruption Frequency Index). Esta metodología unifica los criterios de cálculo y medición permitiendo la comparación de los datos obtenidos entre las empresas del grupo.

Indicadores de calidad del suministro de ENDESA en Latinoamérica en 2011

SAIDI (System Average Interruption Duration Index) (minutos)	2009*	2010*	2011	% variación 2011-2010
Argentina	1.126	2.170	1.378	-36,5
Chile	150	171	149	-12,9
Colombia	448	772	738	-4,4
Brasil Ampla	882	1.165	940	-19,3
Brasil Coelce	393	377	435	15,4
Perú	396	585	458	-21,7

SAIFI (System Average Interruption Frequency Index) (número de interrupciones)	2009*	2010*	2011	% variación 2011-2010
Argentina	6,4	8,54	6,46	-27,9
Chile	1,2	1,55	1,96	-26,4
Colombia	6,9	9,71	10,22	5,2
Brasil Ampla	7,9	8,42	6,84	-18,8
Brasil Coelce	4,8	4,24	4,07	-4,0
Perú	2,3	3,81	3,4	10,8

* Estos valores difieren de los reportados en los informes de sostenibilidad de ENDESA 2009 y 2010 para ser homogéneos con la nueva metodología de cálculo.

En Argentina, la distribuidora puso en marcha los respectivos Plan Invierno 2011 y Plan Verano 2011-2012 con el objetivo de encarar estos períodos críticos con una serie de acciones preventivas. El Plan Especial de Contingencia identificó los puntos críticos en la red y los clientes sensibles y acciones preventivas. Asimismo, Edesur sigue ofreciendo el servicio de construcción y adecuación de tableros primarios para acceder al suministro de energía eléctrica.

Para mejorar la continuidad del suministro, en 2011 se ha trabajado en Brasil en la modernización de las infraestructuras, el incremento de equipos sobre el terreno y la intensificación de las actividades de poda, ya que más del 50 por ciento de las interrupciones en el suministro son el resultado de las caídas de los árboles y las ramas en la red. Coelce ha lanzado el Programa Asociado de Coelce, para formar a los consumidores para la identificación de los problemas de mástiles, reguladores, llaves-fusibles y transformadores, entre otros equipos, para que puedan comunicarlos directamente a la Compañía y emprender la reparación o mantenimiento adecuado.

Cortes por impago del sector residencial, desglosados por duración del corte y régimen regulatorio

	España y Portugal	Latinoamérica	Número Total
Clientes domésticos desconectados	485.116	2.077.201	2.562.317
Clientes domésticos desconectados por tiempo inferior a 48 horas	225.985	1.274.397	1.500.382
Clientes domésticos desconectados entre 48 horas y una semana	47.922	246.766	294.688
Clientes domésticos desconectados entre una semana y un mes	45.784	237.088	282.872
Clientes domésticos desconectados entre un mes y un año	68.452	125.258	193.710
Clientes domésticos desconectados más de un año	0	34	34
Clientes domésticos cuya reconexión se realizó en las siguientes 24 horas	260.141	1.837.669	2.097.810
Clientes domésticos cuya reconexión se realizó entre 24 horas y una semana	157.195	27.512	184.707
Clientes domésticos cuya reconexión tardó más de una semana	375	22.681	23.056

1.3. Operaciones en otros países

La cartera activa de electricidad de ENDESA Energía en Portugal ascendía, al cierre del ejercicio, a 5.884 GWh/año, correspondientes fundamentalmente a 3.350 puntos de suministro en media tensión y 3.021 en baja tensión especial. La energía eléctrica suministrada en 2011 ha alcanzado un valor total de 5.821 GWh. En cuanto al gas, se han suministrado 3.674 GWh.

En Francia, ENDESA Energía ha suministrado 3.332 GWh de gas a clientes industriales, cuadruplicando los suministros existentes en 2010. La cartera de contratos activos para 2012 ha ascendido a 5.913 GWh/año en 269 puntos de suministro. Respecto a la electricidad, se han suministrado 179 GWh durante el primer trimestre del 2011.

En Francia, se ha finalizado la construcción de dos centrales fotovoltaicas

En cuanto a la actividad solar fotovoltaica, ha finalizado la construcción de dos centrales. Además, ha comenzado la comercialización de servicios energéticos asociados a la venta de gas.

En Alemania, ENDESA Energía ha suministrado 861 GWh de electricidad. La cartera para 2012 asciende a 1.380 GWh/año y además la Compañía cuenta con contratos para 2013 y 2014 que ascienden a 1.100 GWh. Adicionalmente, dentro del mercado de créditos de carbono, se han ejecutado operaciones de intercambio entre CERs y EUAs para el segmento de clientes industriales.

En Benelux, ENDESA Energía ha suministrado 438 GWh en 2011. La cartera de electricidad para 2012 asciende a 560 GWh/año. A lo largo de 2011 se ha desarrollado el negocio del gas. El volumen de los contratos de gas firmados representan alrededor de 30 GWh/año para 2012.

Finalmente, en Andorra, ENDESA Energía ha renovado para 2012-2014 su contrato de suministro de electricidad (241 GWh/año) a la empresa eléctrica andorrana FEDA, lo que supone aproximadamente el 40 por ciento del consumo del país.

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

ENDESA ha continuado con el desarrollo de su política de mejora o mantenimiento del acceso a la electricidad y los servicios de atención al cliente, tanto en España como en Latinoamérica, a diferentes colectivos sociales de baja renta o desfavorecidos.

1.4.1. España y Portugal

En España, durante 2011, se ha dado continuidad a la aplicación del Bono Social, que supone, en la práctica, la congelación del precio de la electricidad vigente con anterioridad al 30 de junio de 2009. De esta manera, los clientes que se han acogido a dicha tarifa han evitado las subidas eléctricas de los últimos 18 meses que, en su conjunto, superan el 20 por ciento sobre el consumo eléctrico. Los colectivos que se han beneficiado de esta medida son clientes con suministros de potencia inferiores a 3 kW, jubilados o pensionistas, familias con todos sus miembros en edad de trabajar en situación de desempleo y familias numerosas.

A cierre de 2011, el número total de clientes con Bono Social ascendió a 1.029.408, de los que 847.231 pertenecen al supuesto de aplicación automática. Esto supone un incremento de 13.325 clientes en los casos tasados por circunstancias familiares, laborales y económicas y una reducción de 60.594 clientes de aplicación automática (menos de 3 kW contrata-



dos). Este descenso se debe a que en julio de 2009, cuando se instauró el Bono Social, se hizo una comprobación masiva que, con el tiempo y examinando los contratos que no reúnan los requisitos exigidos, se ha ido depurando.

1.4.2. Latinoamérica

En Latinoamérica se llevan a cabo, de manera especial, programas e iniciativas que favorezcan el acceso a la electricidad.

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

En Brasil, en el Estado de Ceará, Coelce atendió con subsidios federales favoreciendo el acceso a la electricidad a más de 15.300 personas. En Río de Janeiro, se atendieron 1.135 residencias y ya hay cerca de 1.800 pedidos cursados para 2012 y 2013 que supondrán la atención a un total de 7.180 personas.

Otras iniciativas destacadas en Brasil son:

- Acceso a la tarifa social de electricidad, de la que se benefician clientes residenciales y rurales con reducciones de hasta el 100 por ciento del valor de la tarifa convencional. Los distribuidores reciben subsidios mensuales para cubrir la diferencia (83 millones de euros en 2011). En Ceará, alrededor de 1,2 millones de clientes se beneficiaron de esta tarifa en 2011.
- Existen tarifas especiales para clientes consumidores de alta tensión de las zonas rurales a los que se les aplica un 10 por ciento más de descuento respecto a otros segmentos como el industrial o el comercial. Estos descuentos pueden alcanzar hasta el 90 por ciento para las actividades de riego y acuicultura en horarios determinados. Asimismo, disfrutaban de condiciones especiales que facilitan el pago de facturas.

- Se ofrecen diversas modalidades de pago, más flexibles, como las que determina, por ejemplo, el Proyecto de Recuperación de Clientes (PRC).
- Se trabaja para la formalización de las conexiones no autorizadas a través de los programas Energía Social y Coelce nos Bairros.
- Se ofrecen además ayudas para el acceso a la electricidad a los servicios locales de salud.

En Colombia, de los diferentes proyectos ejecutados durante 2011 con impacto en las comunidades vecinas, destacan los proyectos de construcción y modernización de las subestaciones. Para cada uno de ellos, se realizó la cartografía social de las zonas y comunidades impactadas, identificando los diferentes grupos de interés afectados y realizando reuniones informativas. En todas las obras finalizadas se contó con la conformidad social de las comunidades implicadas.

El suministro de energía en zonas marginales se atiende bajo las perspectivas social, técnica y comercial y está dirigido a la mejora de la calidad de vida de los habitantes de estas zonas, a la reducción del índice de pérdidas, a la mejora de la cultura de pago y a la fidelización de los clientes.

Apoyo a las comunidades frente a la ola invernal de la ciudad de Bogotá

Dentro de los programas para mejorar el acceso a la electricidad, en 2011 la Compañía implementó un plan de apoyo a clientes afectados por la ola invernal que afectó en noviembre y diciembre a las localidades de Kennedy y Bosa de la ciudad de Bogotá.

Como parte del plan se realizaron visitas e inspecciones a más de 3.200 predios afectados por inundaciones en las que participaron más de 300 operarios.

Dentro de las ayudas que la Compañía ofreció a los clientes afectados se encuentra el aplazamiento de la facturación de los consumos de los meses de diciembre 2011 y enero 2012 a febrero y la fracturación de pagos en seis meses sin intereses. Asimismo, se suspendieron en estos meses la emisión de comunicaciones asociadas a la recordación de pagos y la generación de órdenes de suspensión del servicio, entre otros.

En Perú, se ha continuado con el programa de electrificaciones masivas «Mejorando la calidad de vida de los sectores menos favorecidos»

En Perú, se ha continuado con el programa de electrificaciones masivas «Mejorando la calidad de vida de los sectores menos favorecidos». En 2011, se atendieron 269 nuevas habilitaciones urbanas, con un total de 28.049 familias electrificadas. Se trata de la cantidad más alta en la historia de Edelnor y representa un incremento de más del 50 por ciento respecto a 2010. Este logro ha sido posible gracias a la aplicación del Decreto de Urgencia n.º 116-2009, aprobado por el ejecutivo peruano, el cual promueve la dotación de suministro de electricidad a las zonas urbano-marginales a través de una subvención estatal de la conexión eléctrica y de la financiación de los proyectos de electrificación. Cabe señalar que Edelnor continúa financiando estos proyectos de electrificación con recursos propios.

Más información en el capítulo de *Enraizamiento local*.

2. La excelencia en la atención comercial de ENDESA

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

2.1. Plan de Excelencia en la Atención Comercial

Para ofrecer a sus clientes la mejor atención posible, ENDESA cuenta desde 2003 con un Plan de Excelencia en

Estimación de la población sin servicio eléctrico en las áreas de distribución de ENDESA en Latinoamérica

	Argentina	Chile	Brasil	Perú	Colombia
Población sin servicio eléctrico 2009 (núm. de personas)	278.315	4.800	38.514	400.000	77.683
Población sin servicio eléctrico 2010 (núm. de personas)	280.000	5.313	40.516	389.844	94.285
Población sin servicio eléctrico 2011 (núm. de personas)	285.000	5.330	7.180	321.029	91.369
Población respecto al total del área 2009 (%)	4,4	0,1	0,26	9,47	0,80
Población respecto al total del área 2010 (%)	3,8	0,1	0,27	8,19	0,90
Población respecto al total del área 2011 (%)	3,8	0,1	0,04	6,13	0,86



la Atención Comercial, cuyo objetivo es mejorar los principales indicadores de satisfacción de los clientes año a año. En 2011, el Plan de Excelencia ha estado enfocado en el desarrollo del Proyecto Cliente.

El Proyecto Cliente fue lanzado en octubre 2010 con tres objetivos principales:

1. Asegurar el conocimiento interno sobre la situación de ENDESA en general (propuesta de valor, competencia, calidad, etc.).
2. Sensibilizar al empleado para incrementar la percepción de relevancia del Cliente en su actividad profesional (Pasión por el Cliente).
3. Mejorar la calidad operativa y percibida por el cliente.

Para alcanzar estos objetivos, el Proyecto Cliente cuenta con tres palancas de actuación:

1. Cuadro de mando: reporte mensual a la Alta Dirección de los principales indicadores operativos de actividad y atención y de calidad percibida por el cliente.
2. Campaña de comunicación interna: mensajes y creativities con desarrollo y evolución a nivel on-line en la intranet y soportes internos (carteles, fichas a empleados, etc.).
3. Gestión: desarrollo de 24 líneas de trabajo en 2011 para la mejora de la calidad operativa y de la atención percibida por los clientes. Se agrupan en dos grandes bloques:
 - a) Calidad en la atención al cliente, haciendo hincapié en la atención telefónica, los canales presenciales y las reclamaciones de facturación.
 - b) Calidad operativa en el ciclo comercial, poniendo énfasis en la automatización y optimización de procesos, la calidad de la facturación y la comunicación a clientes en la factura.

Los resultados obtenidos a lo largo del año han sido muy positivos. La tasa de abandono en el Centro de Atención Telefónica del mercado masivo se ha reducido un 22 por ciento; el tiempo medio de espera en las oficinas comerciales ha bajado un 48 por ciento; la satisfacción global con la lectura y la facturación del mercado masivo se ha incrementado un 8 por ciento; el número mensual de reclamaciones de facturación del mercado masivo se ha reducido un 26 por ciento; y la duración del proceso de alta en mercado libre en oficinas y puntos de servicio ha disminuido un 24 por ciento.

Con objeto de asegurar el cumplimiento de las mejoras identificadas en el Plan, se realiza un seguimiento mensual de 10 indicadores clave que permite verificar el impacto en la mejora de la calidad comercial de ENDESA. Algunos de estos indicadores se reportan de forma directa en el Cuadro de Mando de Sostenibilidad de la Compañía.

2.1.1. Atención presencial

La atención presencial de ENDESA se articula en función del segmento de cliente:

- **Grandes clientes y empresas:** ENDESA dispone de un equipo de gestores, organizado por sector y territorio, a través del cual pretende alcanzar un conocimiento profundo de las necesidades del cliente y ofrecerle soluciones competitivas de manera personalizada. La Compañía cuenta con más de 300 gestores comerciales personalizados distribuidos por toda la geografía nacional y complementa su cobertura mediante un servicio de atención telefónica e Internet.
- **Gran público:** ENDESA cuenta con 26 oficinas comerciales y 398 puntos de servicio distribuidos por todo el país, asistidos por el Centro de Atención Telefónica (CAT) y la oficina virtual de endesaonline (www.endesaonline.com).

Evolución de la red de atención presencial de ENDESA en España

	2009			2010			2011		
	Oficinas comerciales	Puntos de servicio	Puntos totales	Oficinas comerciales	Puntos de servicio	Puntos totales	Oficinas comerciales	Puntos de servicio	Puntos totales
Aragón	3	29	32	2	30	32	2	29	31
Cataluña	6	135	141	4	125	129	4	109	113
Baleares	3	25	28	1	24	25	1	24	25
Andalucía-Extremadura	21	141	162	15	130	145	12	125	137
Canarias	3	34	37	3	31	34	3	31	34
Mercado propio distribuido	36	379	415	25	340	365	22	318	340
Mercado ajeno distribuido	4	68	72	4	73	77	4	80	84
Total	40	447	487	29	413	442	26	398	424

ENDESA abre oficinas comerciales en Portugal para afianzar su segunda posición en el mercado luso

El avance de ENDESA en el mercado doméstico portugués de electricidad, recientemente liberalizado, ha llevado a la Compañía a abrir las primeras oficinas de atención presencial para dar servicios comerciales y de atención a sus clientes, situadas en Lisboa y en Oporto.

2.1.2. Centro de Atención Telefónica (CAT)

En los Centros de Atención Telefónica (CAT) de ENDESA en España y Portugal se han atendido durante 2011 casi 15 millones de llamadas, una cifra inferior a la del año anterior.

Durante 2011 se ha constatado el papel del CAT como centro de beneficios y de aportación de valor. A través de los servicios de atención al cliente se han conseguido un 20 por ciento más de ventas que en el ejercicio anterior y se han mantenido un 67 por ciento de clientes que llamaron a ENDESA con intención de cursar la baja por motivos comerciales.

Otro aspecto destacable ha sido la implantación de dos plataformas de tamaño medio en régimen de *offshore*, que

se han ubicado en Colombia, en las localidades de Bogotá y Manizales, y aportan al conjunto del CAT 240 posiciones adicionales a las que ya existen en las plataformas que prestan servicio en España. Esta atención en régimen de *offshore* permitirá una reducción significativa de los costes de atención sin menoscabo de la calidad diferencial que ENDESA quiere ofrecer a sus clientes.

Respecto al volumen de llamadas, durante 2011 se ha producido una normalización del tráfico, que ya había empezado a ver reducido el impacto de la TUR durante 2010. A ello debe unirse que no ha habido un gran número de incidencias masivas con el suministro, circunstancia que ha permitido que el volumen de llamadas vuelva a niveles anteriores a 2009.

Paralelamente, en Portugal, el mayor peso de negocio se traduce en un incremento de contactos que casi duplica el resultado de 2010.

En Latinoamérica los Centros de Atención Telefónica han atendido más de 26 millones de llamadas en 2011, un 6 por ciento más que en 2010. Este volumen de llamadas se ha reducido un 12 por ciento en Argentina, mientras que en Brasil ha aumentado un 24 por ciento respecto a 2010. En Chile se han atendido más de 2 millones de llamadas, un 3 por ciento más que en el ejercicio anterior, y en Perú, casi 3 millones de llamadas, un 12 por ciento más que en 2010.

**Llamadas atendidas por Centros de Atención Telefónica de ENDESA**

	Millones		
	2009	2010	2011
España y Portugal	19,6	17,7	15,1
Latinoamérica	25,5	25,8	26,2
Total	45,1	43,5	41,3

Atención Telefónica al Cliente de España y Portugal

	2009	2010	2011
Porcentaje de llamadas atendidas (%)	34,40	96,15	96,21
Tiempo medio de resolución de los asuntos consultados en las llamadas de clientes industriales (segundos)	368	394	367
Tiempo medio de resolución de asuntos consultados en las llamadas de clientes particulares (segundos)	288	274	598
Formación impartida a los operadores del centro de llamadas* (horas)	64	69	124

* El incremento del 7,9 por ciento en el número de horas de formación respecto del 2010 es consecuencia de los planes formativos desarrollados a raíz de la previsión de la reducción del umbral de la TUR.

ENDESA recibe el premio CRC Oro al mejor plan de ventas en el canal telefónico 2011

ENDESA ha recibido el premio CRC Oro a la mejor operación de ventas en 2011, otorgado por la Asociación Española de Expertos de Call Center (AECC) por contar con las mejores prácticas y procesos en los Centros de Relaciones con los Clientes en el apartado de venta telefónica en emisión. El Canal Televenta dirigido a Gran Público de ENDESA está desarrollado en colaboración con Digitex, proveedor estratégico de este tipo de servicios con el que se ha presentado la candidatura conjunta. Se trata de la segunda ocasión en la que ENDESA resulta premiada en esta categoría.

2.1.3. ENDESAonline

La oficina online www.endesaonline.com ha continuado experimentando, durante 2011, tasas de crecimiento muy importantes, demostrando su futuro como canal de atención a clientes. Se han alcanzado los 725.000 usuarios (un 32 por ciento más que en 2010) y más de 170.000 nuevos registrados. Estos usuarios han realizado más de cinco millones de interacciones en la oficina.

Durante 2011, la factura electrónica ha recibido un gran impulso. A finales de año, se contaba con 425.000 contratos con e-factura, lo que supone un incremento del 90 por ciento respecto a 2010.

Otras iniciativas online desarrolladas han sido la web del vehículo eléctrico y la nueva herramienta de «Asesoramiento en Equipamiento Hogar».

En Latinoamérica, en el marco de la optimización de los canales de acceso a los servicios de atención al cliente, Codensa trabaja en el fortalecimiento de su canal web para ofrecer transacciones que eviten el desplazamiento a centros de



atención. En ese sentido se desarrolla el Proyecto Virtualiza, que en 2011 incorporó las consultas de fechas y valores a pagar en la home de la web y en facebook.

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

La atención de las reclamaciones en ENDESA se gestionan centralizadamente desde la Unidad de Atención de Reclamaciones (UAR), y a través de las personas que trabajan en las seis Unidades Territoriales (UTR) existentes. Sus labores principales consisten en detectar las causas que perturban la actividad comercial habitual, definir las medidas para solventarlas y concretar las mejoras en los sistemas de gestión. También deben resolver las reclamaciones en el plazo más corto posible y actuar como interlocutores con entidades públicas o privadas de defensa de los consumidores.

El volumen de reclamaciones registradas durante 2011 ha experimentado una disminución del 16,69 por ciento hasta alcanzar las 616.738 frente a las 740.302 de 2010. El nivel de resolución se sitúa en el 104 por ciento sobre la generación, lo que ha permitido reducir el volumen de reclamaciones pendiente en un 39,46 por ciento con respecto a 2010.

Las reclamaciones de Mercado Masivo (ENDESA XXI) han caído un 48 por ciento con respecto al 2010. En especial, han disminuido las producidas por facturación (98.174 menos que en 2010).



El plazo medio de la primera respuesta escrita a todas las reclamaciones se ha situado en 21,56 días. En 2011, además, se han concluido las 53.117 reclamaciones generadas por las nevadas de Girona, para las que se habilitó un dispositivo de tratamiento diferenciado.

El 92 por ciento de las reclamaciones sujetas al RD 1955/2000 se han resuelto en un plazo inferior a cinco días. La información referente al tiempo de resolución de la reclamación ha sido de 62 días en 2011, un valor comúnmente establecido para resolver las reclamaciones a través de sistemas alternativos de resolución de conflictos.

En relación a la responsabilidad de la información al cliente, se han reforzado y mejorado las comunicaciones tanto en el plazo de gestión como en el momento del cierre.

También se ha creado una nueva organización basada en cuatro áreas de actuación: Gestión de UTR, Gestión de Procesos, Gestión de Reclamaciones de Alta Dirección y un equipo transversal de Gestión de Procesos y Eficiencia.

En Colombia, las reclamaciones atendidas en 2011 se deben en su mayoría a la falta de continuidad del suministro en Cundinamarca, donde se registraron 93 reclamaciones durante el año. La Compañía ha realizado inversiones con el fin de solventar este problema. Por otra parte, y para mejorar la atención al cliente se ha inaugurado una oficina en 2011 y están previstas cuatro nuevas para 2012. Durante el año se inició además el programa «Pasión por el Cliente» que busca crear una conciencia colectiva orientada a la generación de valor y satisfacción de los clientes. Dentro del diseño del programa se realizó un Foro denominado Líderes por el Servicio, que reunió en la Ciudad de Bogotá a representantes de empresas líderes y de gran trayectoria en sus mercados, con el fin de intercambiar ideas, proyectos y mejores prácticas.

En Perú, se han remodelado dos centros de servicios y se ha mejorado el espacio de la página web destinado a reclamaciones, a través del cual los clientes pueden hacer un seguimiento de las mismas.

2.2.1. 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 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.



2.2.1.1. España y Portugal

El Defensor del Cliente de ENDESA es, desde 2005, José Luis Oller Ariño. Durante 2011, el número de reclamaciones que ha recibido la Oficina del Defensor del Cliente ha sido 2.089, un número prácticamente igual que en 2010. El Índice de Satisfacción del Cliente se ha situado en 7,4.

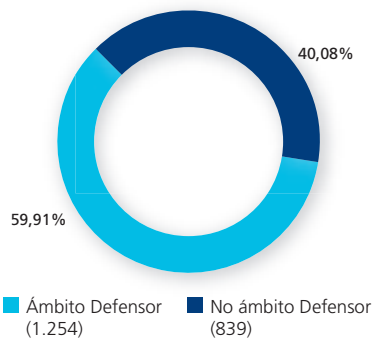
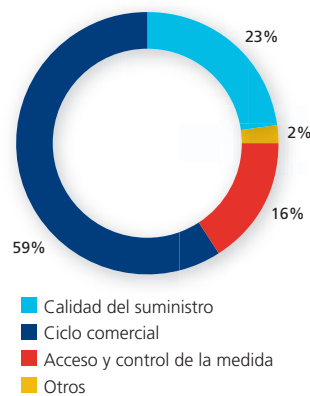
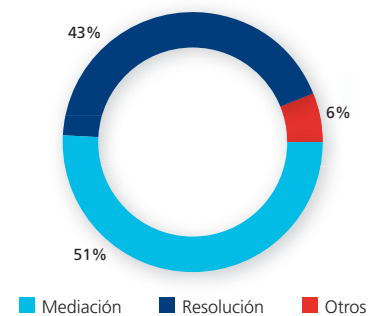
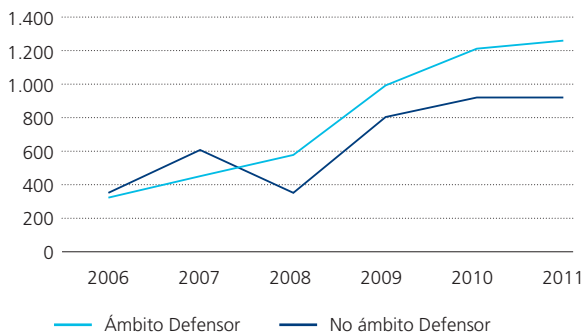
Del total de reclamaciones, 1.245 han afectado al ámbito de actuación del Defensor, un 5,2 por ciento más que en 2010. Básicamente, han estado relacionadas con el ciclo comercial (59 por ciento), la calidad del suministro (23 por ciento), el acceso y control de la medida (16 por ciento), y asuntos varios (2 por ciento).

El 72 por ciento de las reclamaciones tramitadas se han resuelto con un resultado totalmente positivo a las pretensiones del cliente. De ellas, el 51 por ciento se han resuelto mediante un acuerdo entre cliente y empresa, el 43 por ciento mediante una resolución del Defensor y el 6 por ciento restante han sido cerradas por otros medios.

En 2011, el Defensor del Cliente ha planteado una serie de recomendaciones de mejora con referencia a los siguientes aspectos:

- Mejora de la información facilitada en la documentación de venta de servicios de valor añadido.
- Facilitar información de las modificaciones de precio por cambios regulatorios.
- Comunicación de la suspensión de suministro y resolución de contrato en mercado libre.
- Información detallada de las refacturaciones.
- Elaboración de un documento de actuación técnica en instalaciones particulares.
- Creación de un buzón eléctrico de recepción de avisos asociado al contrato de suministro de cada cliente.

Más información en el punto 3. *La satisfacción del Cliente* de este mismo capítulo.

Reclamaciones recibidas en 2011**Reclamaciones recibidas por tipología****Expedientes cerrados en 2011 por tipo de tramitación****Evolución reclamaciones recibidas****2.2.1.2. Latinoamérica**

ENDESA cuenta con Defensor del Cliente u otros mecanismos de atención en segunda instancia en los cinco países en los que opera en Latinoamérica. Durante 2011 el número de reclamaciones recibidas ha aumentado un 54,7 por ciento.

Reclamaciones recibidas por Defensor del Cliente

	2009	2010	2011	% de variación 2011-2010
Argentina	0,1	0,1	0,2	100
Brasil	Nd	22	66	200
Chile	30	25	20	-20
Colombia	3,4	2,1	2,3	9,5
Perú	3	8	0	100
Total	36,5	57,2	88,5	54,7

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

Para ENDESA, es esencial que los clientes puedan ejercer su derecho a estar informados sobre las características de los productos y servicios que adquieren. Por ello, cumple

los requisitos reglamentarios de información a los clientes en las diversas fases del ciclo comercial. Estas regulaciones abarcan las siguientes cuestiones:

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

Respecto al mercado liberalizado, existe la obligación de informar del origen de la electricidad en la factura, que ENDESA cumple de forma sistemática.

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

Así, la Compañía creó en 2009 una unidad para gestionar la relación con las asociaciones de consumidores y organismos públicos, que ha consolidado en 2010 y 2011. Esta unidad ha mantenido reuniones periódicas y ha participado en diferentes foros del ámbito de los consumidores, en los que se han transmitido las medidas adoptadas por ENDESA con respecto a sus clientes y se han recabado las principales preocupaciones manifestadas por los mismos, para adoptar las medidas más adecuadas en cada momento en materia de consumo.

Códigos de Buen Gobierno en la responsabilidad de la información de productos y servicios al cliente

Esta voluntad de querer ir más allá de la legalidad en la información al cliente, también se plasma en la adhesión a diferentes códigos éticos y de conducta en el ámbito de las comunicaciones comerciales.

En España, la Compañía es una de las organizaciones firmantes del Acuerdo sobre la Autorregulación de Argumentos Ambientales en Comunicaciones Comerciales, una iniciativa promovida 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 que contempla una serie de reglas para las compañías adheridas en el desarrollo, ejecución y difusión de sus mensajes publicitarios con argumentos y referencias ambientales.

En Chile, ENDESA está adherida al Código Chileno de Ética Publicitaria, basado en las normas del Código Internacional de Prácticas de Publicidad de la Cámara Internacional de Comercio de París, con las ampliaciones, modificaciones y actualizaciones propuestas por las asociaciones que integran el Consejo de Autorregulación y Ética Publicitaria (CONAR).

En Perú, Edelnor se acoge al Código de Conducta de la Asociación Nacional de Anunciantes (ANANDA). Las empresas de ENDESA en Perú cuentan con diversos canales de comunicación, a través de los que se traslada la información al cliente sobre temas de atención comercial, canales de pago y reporte de incidencias. En el ámbito de generación, Edelnor emite un boletín informativo con temas del sector.

Las compañías de ENDESA Brasil siguen las determinaciones del Código de Ética aplicado a las empresas ENDESA de todo el mundo. De acuerdo con este código, los contratos y las comunicaciones con los clientes, incluyendo los mensajes de publicidad deben ser claros y simples, no recurrir a prácticas engañosas, no suprimir cualquier evidencia relevante para la toma de decisiones por parte del cliente y estar disponibles en las páginas de la empresa en internet.

En cuanto a las actuaciones de patrocinios, esponsorización y mecenazgo, los acuerdos y convenios que se firman son

revisados por la Asesoría Jurídica y Fiscal de ENDESA para garantizar que cumplen con el marco legislativo y la normativa interna: Código Penal, código ético de ENDESA, Plan de Tolerancia Cero de la Corrupción de ENDESA y Directrices 231. También se tiene en cuenta el cumplimiento de los principios del pacto mundial.

2.3.1. Sin barreras idiomáticas

La responsabilidad en la información al cliente por parte de ENDESA también se refleja en su esfuerzo por hacer accesible las comunicaciones dirigidas a personas con discapacidad.

Así, las filiales distribuidoras de ENDESA en Perú, Brasil, Chile, y Argentina, imprimen facturas en lenguaje Braille. Además, Edesur envía la factura con audio vía e-mail a clientes con algún tipo de dificultad visual y Ampla y Coelce han impartido formación sobre la lengua brasileña de signos al personal de atención al cliente.

ENDESA también se adapta a la realidad idiomática de cada zona. 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. Del mismo modo, los diferentes canales de atención (telefónicos y presenciales) tienen la capacidad de atender en esos dos idiomas. Existe, además, un proyecto para poder disponer de la capacidad de enviar la factura en otros idiomas.

Por otra parte, ENDESA promueve que los folletos sobre eficiencia energética que distribuye el Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía (IDAE) a través de las facturas de la Compañía se impriman en castellano, catalán, euskera y gallego.

El Canal Ético también está disponible en los cinco idiomas de los países en los que la Compañía está presente, y es

En Perú, Brasil, Colombia y Argentina la Compañía imprime facturas en lenguaje Braille

accesible para todos los empleados de Argentina, Brasil, Chile, Colombia, España, Portugal, Francia, Grecia, Irlanda, Italia y Perú.

3. La satisfacción del cliente

3.1. España y Portugal

Uno de los ejes estratégicos de ENDESA es la excelencia y para ello se centra en la identificación de focos de mejora, y la definición y desarrollo de planes de acción con el objetivo de ofrecer el mejor servicio al cliente. En 2011 esta filosofía ha permitido a ENDESA aumentar su liderazgo en la satisfacción global en el sector de la energía en un 3,7 por ciento.

ENDESA ha mantenido en 2011 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 más de 80.000 entrevistas telefónicas/online a clientes y más de 400 auditorías en las oficinas comerciales y puntos de servicio.

En 2011, se ha conseguido tener una muestra significativa por cada uno de los Gestores, Oficinas Comerciales/Puntos de Servicio y Plataformas CAT. Entre todos estos canales, se realizan más de 1.200 mediciones a las Oficinas Comerciales y Puntos de Servicio.

Los clientes no masivos que tienen gestor personalizado también han mejorado sus valoraciones de los mismos (de 7,94 a 8,13). Los índices que mejor se han comportado en el 2011 son Interés Demostrado (8,62), que ha subido un 13,1 por ciento, y Capacidad de Resolución (8,16) con una mejora del 11,2 por ciento respecto al 2010.

Por otro lado, también se ha registrado una mejora en la percepción de los clientes no masivos en la ejecución de los Servicios de Valor Añadido (SVAS), mejorando la valoración en cumplimiento en seguridad y salud laboral un 2,3 por ciento (8,46) y el trato recibido en un 3,4 por ciento (8,23).

El nivel de satisfacción sobre los procesos gestionados por ENDESA también ha mejorado sustancialmente respecto al 2010. Los clientes que han gestionado un alta mejoran su satisfacción en un 3,6 por ciento (7,20); los que modifican un contrato en un 10 por ciento (7,55) y los que reclaman a la Compañía, un 24 por ciento.

El aspecto mejor valorado en todos los canales es la Información, que también evoluciona positivamente respecto a 2010.

En 2011, ENDESA ha iniciado la primera medición de satisfacción en Portugal para clientes domésticos ML con una valoración de 7,56. Los atributos que mejor posicionados están son Información de la Factura (7,60) y la Confianza en ENDESA (7,49).

Índice de satisfacción del cliente

	2009	2010	2011
España	8,2	8,1	7,4
Argentina	7,5	7,6	7,3
Chile	6,9	8,3	7,3
Brasil	8,4	8,3	8,2
Perú	7,3	7	7,9
Colombia	8,2	8,6	8,2

Mínimo=1; Máximo=10.

En 2011, se ha producido un cambio metodológico en la realización de las encuestas de satisfacción, habiéndose realizado un tercio del total de encuestas por medio de correo electrónico en lugar de mediante llamada telefónica, lo cual explica el acusado descenso en la satisfacción de los clientes de 2011. Asimismo, se ha incrementado el número de clientes cuyas reclamaciones no han sido favorables.



ENDESA, primera Compañía eléctrica en recibir el certificado de Cartas de servicios de Aenor a su proceso de captación de clientes

ENDESA ha recibido el certificado Marca N AENOR para Cartas de Servicios según la norma UNE 93200 por parte de la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), que garantiza el cumplimiento de los compromisos adquiridos por parte de la Compañía con sus clientes a través de las Cartas de servicios. Se trata de la primera y única Compañía del sector eléctrico en España que recibe esta certificación.



Este reconocimiento destaca el compromiso de ENDESA con las personas en su relación comercial como clientes buscando su máxima satisfacción y respeto. Concretamente, el certificado pone en valor los procesos de captación proactiva de clientes que la Compañía está llevando a cabo.

Las Cartas de servicios sirven para comunicar a los clientes los servicios que se prestan y los compromisos que asume la Compañía en la prestación de los mismos, lo que permite definir estándares de servicio que garanticen la calidad, el cumplimiento, el seguimiento y la mejora.

3.2. Latinoamérica

Las filiales de ENDESA en Argentina participaron en 2011 en la ERSC CIER 2011 (Encuesta regional de satisfacción de clientes residenciales), obteniendo una puntuación global de 7,3. Asimismo, se realizó una medición local como parte del proyecto de encuesta regional de las empresas latinoamericanas participadas por ENDESA.

En Brasil, Coelce fue elegido entre los mejores distribuidores del país por la Asociación Brasileña de Distribuidores de Energía Eléctrica (Abradee). El Índice de Calidad Percibida se situó en un 88,4 por ciento, 11,7 puntos por encima de la media del sector.

En Ampla, se ha creado una nueva área de *backoffice* en el *call center* para mejorar el servicio al cliente y crear un mayor acercamiento. Asimismo, continúa con éxito el programa «Ganar Ganar» que aporta beneficios a los empleados del servicio de atención al cliente en función de su productividad.

En el caso de Chile, Chilectra dedicó esfuerzos a mejorar los indicadores de calidad de suministro y emergencias, con el objetivo de aumentar los niveles de satisfacción de los clientes.

A pesar de estos esfuerzos, se registraron dos fenómenos que incidieron negativamente en el nivel de satisfacción con

la Compañía: un apagón el 24 de septiembre y la indisponibilidad de sistemas de canales de atención. Esto repercutió en la cifra de satisfacción final que se cerró en un 69,3 por ciento, por debajo de la meta fijada en un 76 por ciento para este mismo período. En consecuencia, se trabajó en una metodología que permitió aislar estos efectos de las variables de percepción, dejando el Indicador de Satisfacción en un 73,1 por ciento para el 2011.

En Colombia, se dispone de una herramienta de seguimiento de la percepción del mercado frente a la calidad y competitividad de la oferta de productos y servicios que se denomina Sistema de Calidad Percibida (SCP). En la actualidad se cuenta con 19 productos evaluados y el 97 por ciento de las transacciones con interacción con el cliente. Para ello, se ejecutan 2.500 encuestas mensuales y se elaboran 150 informes anuales sobre la satisfacción de los clientes con los productos.

En el ámbito de la energía residencial, el indicador ISCAL (Índice de Satisfacción con la Calidad) 2011 obtenido para Codensa ha sido del 82,3 por ciento, la octava posición del ranking LATAM. Destaca la percepción de los clientes frente a la calidad del suministro, que sitúa a Codensa en el segundo lugar en Latinoamérica, con un resultado de 89 por ciento. Para el caso del segmento empresarial, el ISCAL alcanzado ha sido del 79,5 por ciento, resultado que conserva la tendencia del año anterior.

Por otra parte, en 2011 se ha lanzado la herramienta de *Mystery Shopper* en las oficinas comerciales de Codensa como medida de evaluación del cumplimiento protocolario del servicio «Experiencia de marca» y resolución de procesos.

En Perú, en 2011 se ampliaron los servicios de atención comercial, logrando reducir los tiempos de espera para ser atendidos. Así, en el estudio de imagen realizado en 2011 se obtuvo una puntuación general de 6,6 y en el estudio CIER un índice de satisfacción general de 50,5 por ciento.

4. Productos y servicios eficientes de ENDESA

4.1. España y Portugal

ENDESA ha continuado reforzando en 2011 su cartera de Productos y Servicios de Valor Añadido (PSVA) relacionados con la eficiencia energética. Ello le permite comercializar entre los hogares y los pequeños negocios y grandes y medianas empresas una serie de productos y servicios que hacen posible un consumo energético responsable y eficiente.

Se han desarrollado soluciones de iluminación eficiente para pequeños negocios del sector comercial

Los PSVA de la Compañía tienen como uno de los principales motores de desarrollo el Plan de Eficiencia Energética de ENDESA (PE3), que se centra en tres grandes áreas de actuación:

- Gestión del regulador: para trabajar conjuntamente en el desarrollo e implantación de normativas, programas y convenios enfocados en la contención del consumo y producción responsable.
- Iniciativas comerciales (PSVA): productos y servicios que facilitan al cliente la realización de un consumo responsable.
- Acciones de comunicación: para promover el uso eficiente de la energía entre sus clientes y mostrar el firme compromiso de la compañía con el ahorro energético.

Los PSVA abarcan tres ámbitos claramente diferenciados:

- Energía distribuida y soluciones térmicas:
 - Solar fotovoltaica.
 - Solar térmica.
 - Aire acondicionado «inverter» y termofluidos.
 - Cogeneración-Trigeneración-Microgeneración.
 - Calderas de condensación.
 - Biomasa.
- Eficiencia energética:
 - Plan Ilumina.
 - Auditorías energéticas.
 - Baterías de condensadores.
 - Domótica.
 - Gas Natural Vehicular.
 - Movilidad eléctrica.
- Otros:
 - Provisión de equipos eléctricos (diferenciales rearmables, protecciones, emisores, etc.).
 - Proyectos eléctricos y de gas.
 - Instalaciones (SAIs, grupos electrógenos).

- Mantenimiento (eléctrico, de gas y de climatización).
- Servicios de asesoría y consultoría (medio ambiente, tarifa, subvenciones, implantación ISO 14001/9001, calidad, gestión de emisiones CO₂, gestión de residuos, etc.).

De entre las acciones llevadas a cabo en 2011, cabe destacar el desarrollo de soluciones de iluminación eficiente para pequeños negocios del sector comercial.

La Compañía suscribe que con la venta de estos productos y servicios se pueden alcanzar ahorros energéticos de entre un 15 y un 85 por ciento o conseguir desplazamientos de la curva de carga del sistema hacia períodos de consumo más ventajosos económicamente.

Más información en el capítulo *Compromiso con la eficiencia y la innovación*, punto 2. *Modelo de Liderazgo Tecnológico*.

3.2. Latinoamérica

En el marco de su Programa de Eficiencia Energética, Chilectra ofrece 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. Los productos y servicios de valor añadido ofrecidos por la compañía son:

- Full Electric: solución que permite contar con proyectos inmobiliarios que satisfacen todas las necesidades energéticas mediante el uso de electricidad. Ello permite lograr viviendas libres de contaminación intradomiciliaria y, adicionalmente, a través de aparatos eficientes y tarifas flexibles incentivar un uso óptimo de la energía. A finales de 2010, el concepto Full Electric está presente en más de 40 mil viviendas.
- Solar Electric: solución que integra colectores solares y energía eléctrica para el calentamiento de aguas, fluidos y calefacción. Los beneficios de la solución Solar Electric pueden ser verificados en diversos sectores en los que se ha instalado, tales como sector agropecuario, industria, hoteles, clubes sociales, proyectos inmobiliarios, hospitales, colegios, viviendas unifamiliares, entre otros. En 2011, Chilectra implementó 25 proyectos, en los cuales se han instalado más de 3.500 m² de paneles solares, lo que ha contribuido a evitar 172 toneladas de CO₂/año.

Codensa, filial de ENDESA en Colombia, presenta dos líneas de negocio que involucran metodologías y prácticas de uso eficiente de la energía y que pertenecen a su portfolio de

Twenergy, la comunidad online más importante del mundo en torno a la sostenibilidad y eficiencia energética

productos y servicios dirigidos al segmento empresarial. Estas dos líneas son:

- Iluminación eficiente (automatización, control, sensorización y reemplazo de tecnologías de iluminación).
- Evaluaciones Energéticas (diagnósticos de gestión integral de la energía, monitoreos de carga, termografías).

Durante 2011, se han implementado 43 proyectos de esta naturaleza en el segmento empresarial.

Para dar a conocer estos productos, sensibilizar a las empresas sobre la importancia para sus negocios de realizar una adecuada gestión energética y orientarlos en el uso racional y eficiente de la energía, se ha diseñado un plan que incluye acciones de comunicación a través de medios impresos y online y un plan de capacitaciones técnicas especializadas para los contactos técnicos y gerenciales de los clientes empresariales.

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

4.3.1. España y Portugal

ENDESA lleva a cabo actuaciones de comunicación para concienciar sobre el uso eficiente de la energía. Las más destacables son:

- Twenergy: se ha convertido en la comunidad online más importante del mundo en torno a la sostenibilidad y eficiencia energética. Lanzada en 2009, cuenta con más de 30.000 usuarios registrados y casi dos millones de visitas en 2011. Twenergy se articula en torno a una página web y perfiles propios en las principales redes sociales: facebook, twitter, youtube, vimeo y flickr.

twenergy

Durante 2011, se ha reorganizado la web y se han lanzado nuevos contenidos audiovisuales, como los encuentros digitales con expertos, y herramientas prácticas como los comparadores de electrodomésticos y equipamiento del hogar. Asimismo, Twenergy ha sido reconocido por la Comisión Europea como proyecto destacado por su aportación a los objetivos 20/20/20 de la Unión Europea.

Más información: <http://twenergy.com>

La Unión Europea reconoce Twenergy como iniciativa colaboradora contra el cambio climático

Twenergy ha sido seleccionada y reconocida por la Unión Europea (UE) como buena práctica que contribuye a conseguir los objetivos europeos 20/20/20 contra el cambio climático, dentro de la campaña «Sustainable Energy Europe Campaign» (Energía Sostenible para Europa).

El reconocimiento implica que Twenergy participará en los Premios Europeos 2012 como proyecto destacado en la difusión de la sostenibilidad y el ahorro energético y que ENDESA colaborará en la Semana Europea de la Energía que se desarrollará entre los días 18 y 22 de junio de 2012.

La campaña «Energía Sostenible para Europa» tiene como misión destacar las actividades y proyectos dedicados a la eficiencia energética y a las soluciones de energía renovable en Europa, y responde al deseo de la UE de visualizar un gran cuadro que recoja los esfuerzos aislados que se desarrollan para impulsar este cambio. Concretamente, su atención se centra en difundir las mejores prácticas en tecnologías de energía sostenible, crear alianzas e inspirar nuevas ideas y acciones.

- Welcome Pack de ENDESA: ofrece información sobre funciones del cuadro eléctrico y recomendaciones para su correcto mantenimiento y protección del hogar. También aconseja sobre el buen uso de los aparatos domésticos como frigoríficos, lavadoras, aire acondicionado, etc.
- Consejos en la factura: espacio reservado en el anverso de la factura para ofrecer consejos a los clientes sobre cómo ahorrar energía y proteger las instalaciones.
- Folletos: distribución de folletos para promover el ahorro energético y la protección de las instalaciones, tanto en luz como en gas.



- En 2011 se han realizado tres campañas de inserción de folletos del Instituto para la Diversificación y Ahorro de Energía.



- Comunicaciones específicas a los clientes en su primer año de contrato:
 - Libro con información útil sobre las instalaciones de luz y gas, recomendaciones de uso y consejos de ahorro de luz y gas.
 - Guía del gas: folleto informativo sobre el uso seguro del gas.
 - Calculadora de ahorro: estimación del ahorro que supone la aplicación de consejos sobre el uso eficiente de la energía.
- Trípticos: sobre consejos para un mejor uso de la energía (en los PdS y en encartes).
- Envío de pegatinas y comunicaciones a clientes con consejos de seguridad, identificación de elementos de control y mejor uso de la electricidad.

4.3.2. Latinoamérica

Edesur, filial de distribuidora de ENDESA en Argentina, ha desarrollado en 2011 diversas iniciativas de sensibilización e información para promover la eficiencia energética entre sus clientes, entre las que destacan:

- Envío a todos sus clientes residenciales y comerciales *newsletters* informativos abordando el tema de la eficiencia energética en el marco de la campaña «Comunicándonos con usted».
- La cesión de espacios en oficinas comerciales para el desarrollo de la campaña de intercambio de lámparas de bajo consumo y difusión de información de eficiencia energética que desarrollará la Administración pública argentina.
- El Plan PRONUREE de intercambio de lámparas incandescentes por lámparas de bajo consumo.

- Campaña integral de comunicación institucional destinada a promover el uso eficiente y racional de la energía y a generar conciencia respecto a la seguridad en la vía pública.
- Difusión de información y material didáctico para niños en edad escolar, sobre el uso seguro y eficiente de la energía eléctrica, poniendo especial énfasis en los conceptos de ahorro de energía. Destacan los programas «El viaje de la Energía» en el que participaron 824 escuelas y 2.595 docentes que se adhirieron voluntariamente; y la campaña «Edesur por los chicos».

En Brasil, tanto Ampla como Coelce desarrollan programas que contribuyen a la concienciación y uso eficiente de la energía de los clientes. En 2011, Ampla ha llevado a cabo diversas iniciativas en el marco del Programa «Conciencia Ampla». En materia de eficiencia energética se realizó la donación de refrigeradores y bombillas eficientes, así como la sustitución de instalaciones eléctricas de las viviendas por otras más eficientes. Esto último se ha realizado especialmente en escuelas, hospitales y servicios públicos. Así, durante el ejercicio, se sustituyeron 18.303 refrigeradores y 21.345 instalaciones eléctricas que han permitido un ahorro estimado de energía del 66 por ciento y el 9,4 por ciento, respectivamente.

Además, se realizaron acciones de sensibilización dirigidas al ámbito educativo, entre las que destacan «Conciencia Ampla Saber», «Conciencia Ampla Oportunidad», «Conciencia Ampla Futuro» y «Conciencia Ampla sobre Ruedas». Todas estas iniciativas divulgan conocimientos y buenas prácticas sobre el uso eficiente de la energía y se estima que han beneficiado a más de 1,4 millones de personas. Por su parte, Coelce también ha promovido la eficiencia energética a través de la sustitución de 17.413 refrigeradores eficientes y 52.382 bombillas de bajo consumo, en el marco del programa «Troca eficiente». El programa Luz Solidaria concede descuentos en la compra de electrodomésticos eficientes para aquellos clientes residenciales que deseen sustituir sus aparatos usados con alto consumo de energía por nuevos equipos más ecoeficientes. Para ello, los clientes deben participar en una red de desarrollo social, apoyando proyectos en la comunidad.

Chilectra, filial distribuidora de ENDESA en Chile, ha puesto a disposición de sus clientes y de los consumidores en general un espacio específico para ofrecer consejos sobre uso eficiente y seguro de los recursos energéticos. Además, ha creado un simulador de consumo eléctrico.

co, herramienta web que permite calcular los consumos energéticos de una familia incluidos electricidad, gas y combustible. Complementariamente, realizan acciones de concienciación a través de medios escritos, como la revista *Hagamos Contacto* y las facturas, y *newsletters*. Además, Chilectra participó en 2011 en la Feria de Eficiencia Energética organizada por la Agencia Chilena de Eficiencia Energética, evento que contó con 10.000 visitantes y 120 expositores. El *stand* permitió promover las tecnologías de redes inteligentes y fue visitado por el Ministro de Energía, la Ministra de Medio Ambiente y el Subsecretario de Energía del país.

En Colombia se ha promovido, por segundo año consecutivo, la iniciativa «Siembra Energía», cuyo objetivo es consolidar Codensa como referente en la promoción del uso seguro y eficiente de la energía, a través de la concienciación entre los diferentes segmentos de clientes. La campaña tuvo una duración de dos meses (julio a septiembre) y divulgó el mensaje «A la naturaleza no le gusta el desperdicio, desperdiciar no está bien». Estuvo dirigida a amas de casa, con el fin de estrechar vínculos a largo plazo y generar valores dentro del hogar, a jóvenes, como generadores del mensaje dentro de su círculo social, y a niños, como receptores del mensaje. La campaña llegó a 1.600.000 hogares a través de su inserción en la factura de la luz y se lograron 10.095 nuevos fans en Facebook y en Codensaenergía respecto a una total de 28.000 usuarios contabilizados al cierre de la campaña. Además, se realizaron 856 charlas en las localidades de Suba, Engativa, Bosa y San Cristóbal para un total de 43.842 estudiantes y 1.147 docentes capacitados.

Por otro lado, Codensa ha realizado en 2011 un concurso entre los clientes empresariales para promocionar el uso de la herramienta online «Gestiono mi Energía» dirigida a los clientes empresariales y que tiene como objetivo ayudarles a entender cómo ahorrar y hacer de la energía un insumo más productivo de su empresa. Bajo el lema «Lo hace aquí, lo ve en su factura», se han realizado 190 simulaciones, se han generado 57 *leads*, se han creado 16 oportunidades de negocio y se ha realizado una venta. Adicionalmente, la web ha registrado 4.475 visitas y 13.938 páginas vistas en el año.

En 2011, Edelnor, filial de ENDESA en Perú, ha realizado varias iniciativas de concienciación del uso eficiente de la energía dirigidas a sus clientes. A través de su web difunde consejos para la promoción de la eficiencia energética. Además, en el marco del proyecto inclusivo «Cultura para Todos», la Compañía organizó una obra de teatro con temática ambiental orientada a la sensibilización de las familias asistentes.

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

ENDESA dispone de los mecanismos y herramientas necesarios para garantizar la completa seguridad de sus clientes y la población en general, poniendo especial atención en los productos y servicios de distribución y consumo de electricidad y gas.

Respecto a la distribución y comercialización de la energía eléctrica

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

Las instalaciones conectadas a las subestaciones de distribución AT/AT y AT/MT disponen de protecciones que aíslan cualquier perturbación 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 trienales de seguridad e idoneidad y están telecontroladas. Los centros de transformación MT/BT y las líneas de BT cuentan con medidas de seguridad similares.

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

En Chile, al no existir una legislación vigente que regule las emisiones de campos electromagnéticos y radiointerferencia, Chilectra realiza como medida voluntaria mediciones en diferentes líneas. En 2011, la filial distribuidora de ENDESA realizó mediciones en las líneas de 110 kV Florida-Ochagavía, Chena-Cerro Navia, Cerro Navia-San Cristóbal, Cerro Navia-Renca, Chena-Lo Espejo y líneas de media tensión, 12 kV. Por otro lado, con el fin de verificar el cumplimiento de los niveles máximos permisibles de presión sonora, se realizaron mediciones en las siguientes subestaciones: Altamirano, Andes, Bicentenario, Carrascal, El Manzano, Lampa, Las Acacias, Malloco, San Bernardo, San Joaquín. Los resultados obtenidos han sido considerablemente más bajos que los valores reco-

mendados por la norma de la International Commission on Non-Ionizing Radiation Protection (ICNIRP).

Las empresas de ENDESA en Perú cuentan con un plan operativo para la resolución de emergencias o riesgos en la salud. Este plan lo aplica la filial distribuidora de ENDESA en Perú, ante situaciones de fallos e interrupciones en la red. En el caso de las filiales generadoras se aplica el Sistema de Alerta Temprana que se controla desde el centro de operaciones de las centrales y que permite alertar a la población de posibles situaciones que puedan constituir un riesgo para la seguridad y salud de la población. Además, Edelnor desarrolla el programa «Alumbrado Público para tu Seguridad», cuyo objetivo es mejorar la iluminación de las principales calles y avenidas para la seguridad de los transeúntes.

En Brasil, destacan las campañas desarrolladas de forma proactiva así como los materiales educativos desarrollados para la difusión y divulgación del uso seguro de la energía eléctrica. Otras herramientas utilizadas en 2011 para la difusión de este tipo de mensajes han sido las redes sociales. Las campañas periódicas han destacado aspectos como el riesgo de volar cometas o de realizar trabajos de construcción o reparación en lugares cercanos a las redes de distribución de energía eléctrica.

Los líderes de proyecto del programa «Mejores Prácticas en Distribución» de ENDESA y Enel se reúnen en Madrid

Los líderes de proyecto del programa Mejores Prácticas en Distribución (Distribution Best Practice Sharing) se han reunido para identificar e intercambiar las mejores prácticas entre los negocios de distribución eléctrica de Italia y España, la mejora de la eficiencia, de la seguridad y de la calidad del suministro eléctrico.

El proyecto contribuye a garantizar los objetivos económicos comprometidos en los distintos planes de sinergias y eficiencias, promoviendo la creación de una cultura común en el Grupo Enel y una dinámica continua para compartir conocimiento.



Líderes de proyecto del programa «Mejores Prácticas en Distribución» de ENDESA y Enel en Madrid

Respecto de la distribución y uso del gas

- Las Estaciones de Regulación y Medida (ERM) de distribución disponen de válvulas de seguridad en cada una de las líneas para evitar riesgos por sobrepresión o rotura de la tubería. Se llevan a cabo 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.

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, a los Planes de Emergencia.

A continuación se exponen los sucesos registrados en las centrales nucleares de ENDESA, durante el ejercicio 2011.

Durante las maniobras de colocación de compuertas de separación entre la piscina de combustible y la zona auxiliar de operaciones de combustible, en Ascó I y II se registraron movimientos indebidos al tener cada una de esas compuertas un peso aproximado de 1.400 kg,

El CSN hace una valoración positiva de las pruebas de «stress» realizadas en las centrales nucleares españolas

Tras los graves desperfectos sufridos por la central nuclear de Fukushima como consecuencia del terremoto que afectó a Japón el pasado mes de marzo, el Consejo de la Unión Europea (UE) acordó que los propietarios de todas las centrales nucleares europeas llevaran a cabo pruebas de «stress-tests» (ST) —es decir, pruebas de resistencia— en estas instalaciones bajo la supervisión de los respectivos organismos reguladores nacionales.

El objetivo ha sido comprobar cómo responderían estas centrales en el caso de que se produjeran fenómenos

naturales extremos aún más intensos que los previstos en su diseño, reevaluando los sistemas de seguridad con el fin de conocer los márgenes disponibles e incorporando mejoras adicionales para hacer frente a esas situaciones.

Los propietarios de las centrales nucleares españolas remitieron sus respectivos informes de progreso al Consejo de Seguridad Nuclear (CSN), quien ha realizado una valoración positiva de todas las medidas propuestas.



Vista panorámica de la central de Ascó.

superior al permitido para realizar un puentado de los enclavamientos finales de carrera del puente-grúa. Estos enclavamientos tienen como fin evitar que pasen cargas pesadas por encima de la zona de almacenamiento de combustible gastado en la piscina. Las maniobras de este tipo son habituales para realizar operaciones de recarga y de mantenimiento. Este hecho que se ha producido en ambas unidades, no ha tenido impacto para las personas ni para el medio ambiente.

Por otro lado, estando la central de Ascó I en parada por recarga, durante las tareas de calibración de uno de los cuatro canales de recirculación semiautomática desde los sumideros del edificio de contención, se produjo la apertura no deseada de una válvula motorizada de aislamiento de los sumideros. Como consecuencia de ello, se vertieron 25 m³ desde el sistema refrigerante primario hacia el sumidero. Como resultado del vertido de agua, se mojó el calzado de 14 trabajadores que estaban en la zona. El titular procedió a evacuar a todo el personal

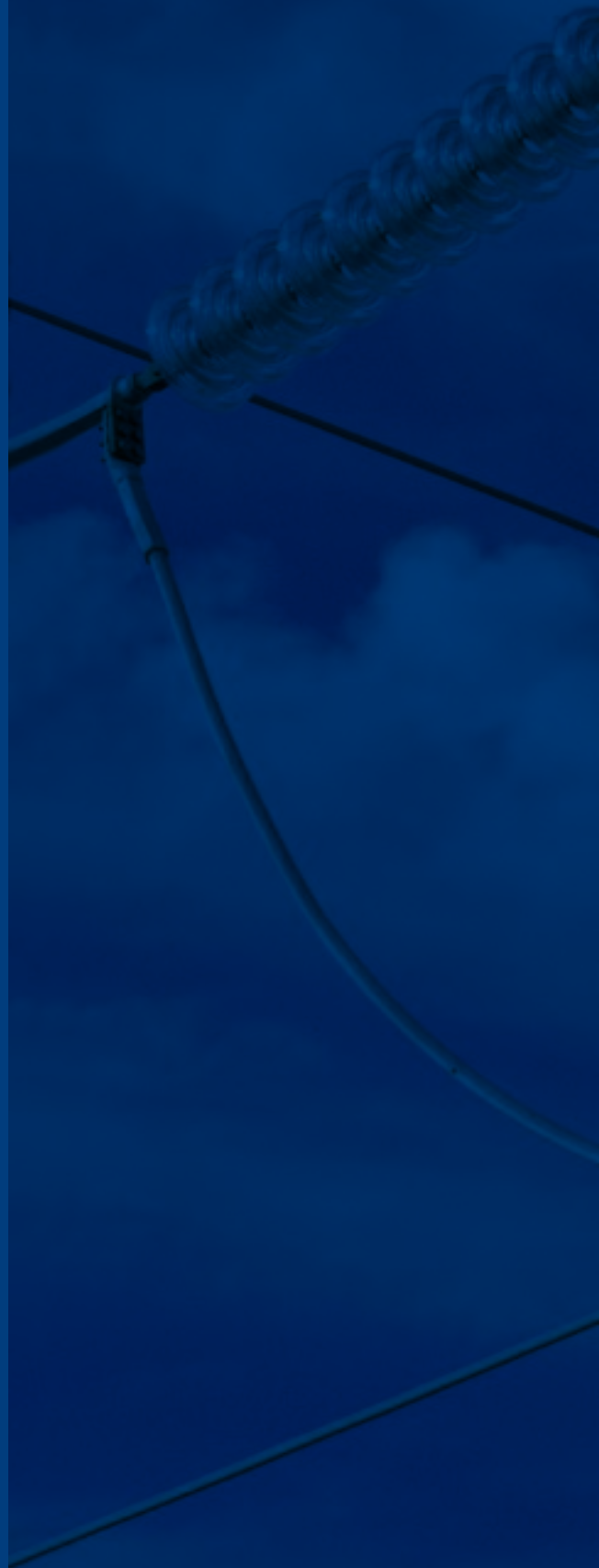
que estaba efectuando trabajos en la zona afectada, se sustituyó el calzado mojado de los trabajadores y se realizaron las medidas radiológicas oportunas, sin que se hayan contabilizado contaminaciones internas en el personal. Este suceso no ha tenido repercusión en los trabajadores de la planta, la población o el medio ambiente.

El segundo de los sucesos registrados en Ascó II, en 2011, fue el agarrotamiento por congelación de válvulas monitorizadas de aporte automático a la torre del sistema de agua de reposición de la balsa de servicios esenciales.

Por último, durante las pruebas que se venían realizando en Vandellós II, para la verificación del punto de tarado (nivel de presión al que se abren las válvulas) se registró que no satisfacían todos los requerimientos del código ASME (American Society of Mechanical Engineers). Este código estadounidense especifica cómo han de ser diseñados e inspeccionados los componentes mecánicos.

Nuestra gente

Compromiso con la salud,
la seguridad, el desarrollo personal
y profesional de los empleados





ENDESA quiere ser una de las compañías más deseadas para trabajar. Para ello, garantiza el desarrollo profesional y personal de sus empleados, su formación y el trato igualitario. La compañía se esfuerza para garantizar unos niveles óptimos de satisfacción entre sus profesionales.

En 2011, la Compañía ha continuado con sus esfuerzos en materia de salud y seguridad laboral, con el lanzamiento del Plan Safety, y ha seguido ofreciendo un entorno de trabajo óptimo para el bienestar de todos sus empleados y para la satisfacción de sus metas profesionales. La igualdad, la conciliación y el respeto de los Derechos Humanos es objeto de atención permanente por parte de la Compañía.



Asuntos prioritarios-Estudio de materialidad 2011

Diversidad e igualdad de oportunidades (Medidas, iniciativas y reporting KPIs).

Reporting específico en materia de salud y seguridad laboral.

Diálogo Social: gestión de los convenios colectivos y promoción de la libertad de asociación.

Compromisos públicos en materia de Derechos Humanos (DDHH): política, adopción de estándares relevantes, responsabilidades, formación, sistemas de gestión, cobertura, etc.

Estabilidad laboral: Creación de empleo y gestión responsable de las reorganizaciones.

La respuesta de ENDESA en el Informe

Capítulo Nuestra Gente: 5. La satisfacción de las personas, una prioridad, 5.1. Avances del Plan Senda, 5.1.1. La apuesta decidida de ENDESA por la igualdad, 5.1.3. Apuesta por las personas con capacidades diferentes y en riesgo de exclusión social.

Capítulo Nuestra Gente: 2. ENDESA, un entorno seguro y saludable.

Capítulo Nuestra Gente: 5.3. Diálogo social.

Capítulo Nuestra Gente: 6. Protección de los Derechos Humanos.

Capítulo Nuestra Gente: 03. Liderazgo y desarrollo de las personas, 03.5. Atracción y retención de talento, 04. El diálogo y la gestión responsable de personas en ENDESA.

Cumplimos nuestras metas

Retos 2011

Plan Safety: Implantación del Plan de Seguridad y Salud Laboral en ENDESA.
Desarrollo del Plan Senda Global y de los Planes Senda País.
Plan de comunicación de los compromisos de ENDESA con «nuestras personas».
Extensión del modelo de empresa familiarmente responsable a Latinoamérica.
Incremento de la contratación de mujeres.
Continuidad en la implantación del nuevo modelo de liderazgo.
Nuevos planes de Desarrollo Individual de empleados.

Acciones realizadas

Implantado el Plan de Seguridad y Salud Laboral en ENDESA (Plan Safety).
Desarrolladas las iniciativas recogidas en el Plan Senda Global para 2011 y en los Planes Senda País en los que la Compañía opera.
Realizado todo lo planificado respecto a la comunicación de los compromisos de ENDESA con «nuestras personas».
Implantado el modelo en las empresa de Latinoamérica.
El nivel de contratación femenino ha aumentado de manera notable respecto al año anterior.
Se está implantando el nuevo modelo de liderazgo y se han realizado diversas acciones de comunicación asociadas al mismo.
Realización de nuevos planes de Desarrollo Individual de empleados.

Principales magnitudes

Personas en plantilla	22.877
% empleados que reciben evaluación regulares del desempeño y de desarrollo profesional	56,24%
Reducción del Índice de Frecuencia de Accidentalidad	0,95
Disminución de la Tasa de Absentismo Laboral	1.012
Media de horas de formación por empleado	47,70
Horas de formación impartidas	1.091.304
Inversión total en formación (millones de euros)	1.715
Nuevas contrataciones en 2011	1.811
% plantilla con contrato indefinido	98,4

Acciones destacadas en 2011

Implantación del teletrabajo en Argentina, Brasil y Colombia.
Fomentado el desarrollo internacional de los empleados.
Establecimiento de planes de desarrollo individual a nivel mundial.
Realizadas auditorías de empresas colaboradoras en materia de seguridad.
Identificadas 191 acciones de las áreas de mejora del Plan del Clima.
Identificadas 1.368 acciones de mejora del clima por parte de los gestores.
Comunicación del modelo de <i>management</i> a través de los «Cuadernos de Liderazgo».
Entrevistas individuales para la elaboración de planes de desarrollo, ligados al proceso de gestión del talento.

En 2012 nos proponemos

Continuar con los programas asociados al objetivo «Cero accidentes».
Continuar el desarrollo del Plan de Sostenibilidad en Recursos Humanos (Plan Senda) en todos los países.
Continuar con la implantación del teletrabajo en todos los países en los que está presente la Compañía.
Consolidar el modelo de empresa familiarmente responsable.
Consolidar programas formativos para el desarrollo del talento.
Mantener el diálogo con los empleados a través de herramientas como Foro ORH.
Firmar los principios de inversión responsable (PRI) por parte de la gestora de planes y fondos de inversión de ENDESA.

1. La plantilla de ENDESA



ENDESA contaba a 31 de diciembre de 2011 con 22.877 empleados, de los que 11.702 trabajan en España y Portugal, 11.060 en Latinoamérica y 115 en otros países.

La cifra es un 7,5 por ciento inferior a la de 2010, lo que se debe, entre otras causas, a la salida de algunas sociedades del perímetro de consolidación del Grupo ENDESA (Cam y Synapsis en el ámbito de Latinoamérica y Endesa Servicios en el de España).

A lo largo de 2011, se han realizado 1.812 nuevas contrataciones en ENDESA y se han registrado 3.666 finalizaciones de contrato.

Plantilla de ENDESA a 31 de diciembre *Personas*

	2009	2010	2011	% variación 2010/2011
España y Portugal	13.560	12.194	11.702	-4,03
Latinoamérica	12.896	12.427	11.060	-11,1
Otros países*	101	111	115	+3,6
Total	26.586	24.732	22.877	-7,5

* En 2011, incluye Endesa Ireland (113) y Energie Électrique de Tahaddart, Marruecos (2) personas.

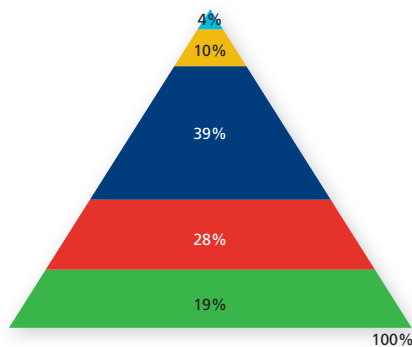
Plantilla media por ubicación geográfica *Personas*

	2009	2010	2011	% variación 2010/2011
España y Portugal	13.578	12.990	12.046	-7,2
Latinoamérica	12.963	12.423	11.208	-9,8
Otros países*	229	167	112	-67
Total	26.770	25.579	23.366	-8,7

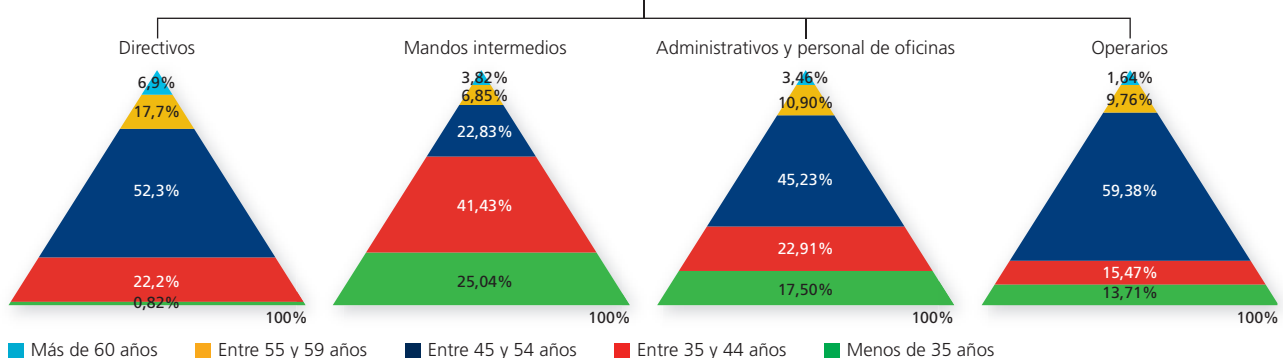
* En 2011, incluye Endesa Ireland (113) y Energie Électrique de Tahaddart, Marruecos (2) personas.

ENDESA cuenta con una plantilla diversa que combina la juventud y la experiencia. Por edades, la mayor parte del personal, 67 por ciento se concentra en el intervalo comprendido entre 35 y 54 años.

Pirámide de edad de la plantilla



Pirámide de edad de la plantilla por categoría profesional



■ Más de 60 años ■ Entre 55 y 59 años ■ Entre 45 y 54 años ■ Entre 35 y 44 años ■ Menos de 35 años

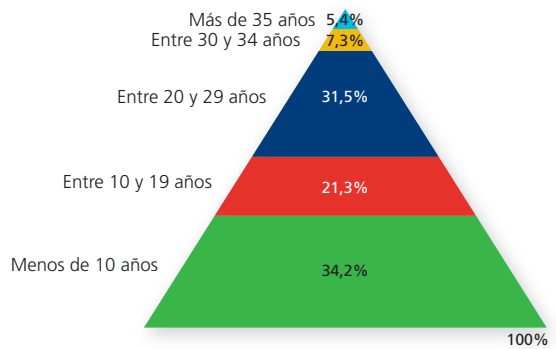


La Compañía ofrece a sus empleados unas condiciones laborales dignas y competitivas que superan la media de los mercados donde está presente. Prueba de ello es que el 98,4 por ciento de los contratos son indefinidos, un 2,1 por ciento más que en 2010, y que el 65,8 por ciento de los empleados lleva más de 10 años trabajando para la Compañía. En cuanto al tipo de jornada, la mayoría de la plantilla tiene jornada completa, siendo sólo 18 los empleados contratados a tiempo parcial.

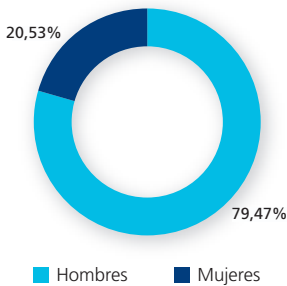
A través de empresas contratistas, 63.650 personas prestan servicios a ENDESA en España y Latinoamérica. De ellas, 60.811 lo hacen a jornada completa y 2.839 a jornada parcial.

Durante 2011 se ha incrementado la presencia de mujeres en todas las categorías profesionales, salvo en administrativos y personal de oficina

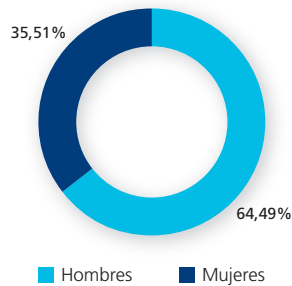
Años de permanencia en la empresa



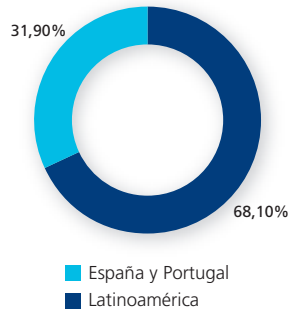
Contratación indefinida por género



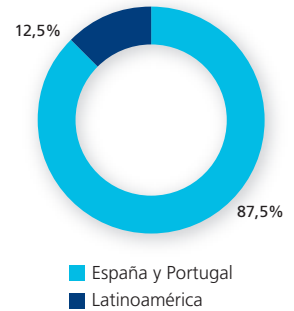
Contratación temporal por género



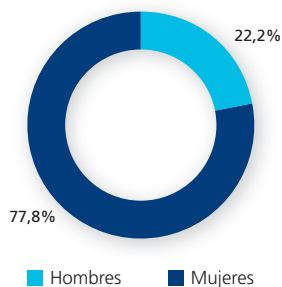
Contratistas contratados a jornada completa por región



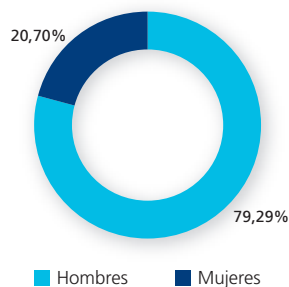
Contratistas contratados a jornada parcial por región



Contratación jornada parcial por género



Contratación jornada completa por género

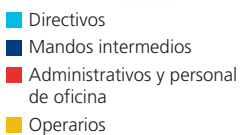
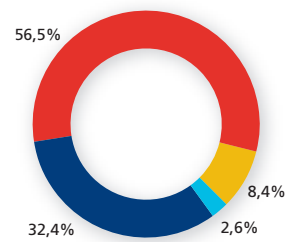


En 2011, trabajaron un total de 18.489.409 días equivalentes a tiempo completo en actividades de construcción, operación y mantenimiento. Del total de días trabajados, el 73,31 por ciento corresponde a personal de Latinoamérica.

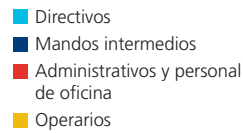
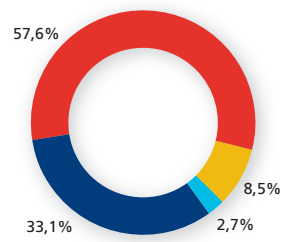
Por otra parte, como medida para fomentar el empleo y facilitar el acceso al mercado de trabajo a los jóvenes, en 2011 un total de 1.239 personas, 111 en España y 1.128 en Latinoamérica, se han beneficiado de un contrato de trabajo en prácticas o de una beca en ENDESA.

En cuanto a la composición de la plantilla por categoría profesional, el grueso lo conforman los administrativos y el personal de oficina con un 56,5 por ciento, seguido de los mandos intermedios con un 32,4 por ciento.

Distribución de la plantilla media por categoría profesional



Distribución de la plantilla media a 31 de diciembre por categoría profesional (en %)



Respecto a la distribución por género, la plantilla está formada en un 79 por ciento por hombres y en un 21 por ciento por mujeres.

En materia de género, ENDESA sigue realizando importantes esfuerzos para incrementar el número de mujeres que componen la empresa, lo que se refleja en el incremento de presencia femenina que se ha registrado en 2011 en todas las categorías profesionales, excepto en la de administrativos o personal de oficina.

Distribución de la plantilla por sexo*



* Cálculo sobre plantilla a 31 de diciembre.

Empleados con posibilidad de acceder a la jubilación en los próximos 5 y 10 años por categoría profesional

	5 años España y Portugal	10 años España y Portugal	5 años Latinoamérica	10 años Latinoamérica
Directivos	5	17,6	6,3	18,9
Mandos intermedios	1	6,6	5,6	7,2
Administrativos y personal de oficina	0,6	11,8	6	9,4
Operarios	1,2	9,4	14,8	4
Total	0,8	9,3	4,4	7,5

2. ENDESA: un entorno seguro y saludable

La nueva realidad de ENDESA, integrada dentro del Grupo Enel, ha hecho imprescindible agrupar todas las iniciativas en materia de prevención y salud laboral en un único Plan Estratégico: el **Plan Safety 2011-2015**.

El plan integra los esfuerzos y las distintas líneas de actuación hasta ahora desarrolladas para fomentar el intercambio de las mejores prácticas y la generación de sinergias. Su objetivo último es la reducción progresiva de la accidentabilidad hasta conseguir «Cero Accidentes». El Plan Safety está integrado por proyectos y programas estratégicos que se han de desplegar y ejecutar en ENDESA a lo largo de cinco años y se orienta a:

- Homogeneizar bajo una única visión integrada para todo el Grupo, las distintas líneas de actuación que se vienen desarrollando tanto en los negocios en Latinoamérica como en España y Portugal.

El Plan Safety 2011-2015 integra los esfuerzos y las distintas líneas de actuación hasta ahora desarrolladas para fomentar el intercambio de las mejores prácticas y la generación de sinergias

- Optimizar los esfuerzos que se vienen realizando por todos los agentes de ENDESA, generando las sinergias necesarias para la exitosa consecución del objetivo común y el cumplimiento de la misión como respuesta al compromiso adquirido por ENDESA.

Por su parte, sigue vigente el **Plan 5+1**, un conjunto de iniciativas estratégicas a largo plazo orientadas a una mejora radical del nivel de seguridad y salud laboral. El protagonista de este plan es la Alta Dirección de ENDESA mientras que los servicios de prevención desempeñan un papel de coordinación e integración.

Los principales objetivos del Plan 5+1 son:

- Implantar una cultura de seguridad y salud laboral en toda la organización e influir en la de las empresas colaboradoras.
- Implantar mecanismos para la mejora del nivel de seguridad en las empresas colaboradoras. Para ello, se trabaja en la calificación en las licitaciones (proyecto Vendor Rating), se realizan auditorías, se hace un mayor seguimiento de los trabajos, y se diseñan mecanismos alternativos a las sanciones, entre otros.
- Comunicación. Difundir mensajes y emprender acciones comunicativas para mejorar la cultura de seguridad. Ejemplo de ello son la organización de actos públicos (Día Mundial de SST, Safety Week), la colaboración en la definición y difusión de mensajes institucionales y de sensibilización/incentivación, el desarrollo de soportes comunicativos y la incorporación sistemática de contenidos de seguridad y salud laboral en los canales de comunicación interna de la empresa.
- Prevención estructural y organizativa. Su objetivo es realizar un diagnóstico de situación de las instalaciones y elaborar propuestas de mejora. Existen varios programas: Programa SOL (Seguridad, Orden y Limpieza), Plan de Vigilancia Permanente (señalización, cumplimiento de normativas, etc.), entre otros.

- Procesos y Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud Laboral. Tiene el fin de homogeneizar los procesos internos de gestión de prevención y sus herramientas tecnológicas. Continúa con la implantación y formación a usuarios de Delfos, el desarrollo del proyecto e-mobility, la integración de la gestión de seguridad y salud laboral entre línea operativa y los preventivistas, entre otros proyectos.
- Grandes Obras: Establece un plan específico de seguridad y salud laboral aplicado a la construcción de grandes obras, como, por ejemplo, los proyectos El Quimbo, en Colombia, y Reserva Fría, en Perú.

2.1. Gestión común de la seguridad y salud laboral

Delfos es la aplicación corporativa de ENDESA con la que se gestionan los asuntos relacionados con la seguridad y la salud laboral y el sistema corporativo global del Grupo Enel. Está implantado en todos los países donde ENDESA tiene presencia (Argentina, Brasil, Chile, Colombia, España y Perú) y se ha comenzado su introducción en los primeros países donde Enel tiene actividad: Rusia y EEUU.

Delfos es la aplicación corporativa de ENDESA con la que se gestionan los asuntos relacionados con la seguridad y la salud laboral y el sistema corporativo global del Grupo Enel

Durante el año 2011, por primera vez se ha obtenido los datos oficiales sobre accidentalidad de ENDESA del sistema automático de reporte de Delfos, lo que permite homogeneizar y simplificar el proceso en todos los países.

Al ser la prevención una función transversal, se ha comenzado también la integración de la Línea de Negocio en Delfos para la gestión de su propia actividad preventiva, ya que han adoptado los mismos formatos de inspección de seguridad que utilizan las áreas de prevención (Índice Predictivo de Accidentes Laborales).

Este gran número de inspecciones en formato homogéneo, además se utiliza como base para la evaluación del contratista (proyecto Vendor Rating).

Asimismo, se están efectuando las primeras pruebas piloto del proyecto «Movilidad IPAL» (Índice Predictivo de Accidentes Laborales), una aplicación instalada en el terminal Blackberry que facilita la carga de las inspecciones de seguridad IPAL ejecutadas directamente y en tiempo real en el sistema Delfos.

El flujo de informaciones del proceso de inspecciones se encuentra definido en el siguiente gráfico:



Nota: Los datos maestros de empresas, personal propio y contratistas serán bajados al terminal móvil diariamente de forma automática.

La propuesta integral del sistema de movilidad permite mejorar la calidad de la información y el flujo de datos en tiempo real para que las acciones puedan ser más efectivas. Asimismo, incrementa el número de inspecciones, maximizando sus recursos como herramienta para el servicio de la prevención de accidentes laborales.

La certificación OHSAS18001

El 82,4 por ciento de la plantilla de ENDESA (19.246 empleados) trabaja en centros bajo un entorno de certificaciones OHSAS18001.

A escala mundial, ENDESA cuenta con 19.246 empleados que trabajan en centros de trabajo bajo un entorno de certificaciones OHSAS18001

En España y Portugal se encuentran certificadas las líneas de negocio de Distribución y Generación, así como la Dirección de Servicios Generales.

Número de empleados que trabajan en entornos OHSAS

Países	Número de personas
España	10.254
Argentina	1.001
Brasil	3.720
Chile	1.796
Colombia	1.616
Perú	859
Total Latinoamérica	8.992
Total ENDESA	19.246

En Latinoamérica, todas las empresas de ENDESA han vuelto a rectificar sus procesos en el 2011. Brasil ha incluido nueve nuevos centros de trabajo y la empresa de energía de Cundinamarca en Colombia ha conseguido su certificación por primera vez.

2.2. Prevención de riesgos laborales, formación e inspecciones

En 2011, se han registrado un total 211.235 horas de formación en materia de prevención de riesgos laborales para personal propio (ver apartado 03.4.3. de este mismo capítulo). Asimismo, 68.831 empleados contratistas y subcontratistas (el 100 por cien) recibieron algún tipo de formación en esta materia.

Durante el año, se han realizado 266.491 inspecciones de seguridad en trabajos y/o proyectos realizados tanto por trabajadores propios como por contratistas, que han contribuido de manera importante a la reducción de los accidentes de trabajo.

Asimismo, se han aprobado la Política y los procedimientos técnicos para trabajar en altura, que aplica a todas las empresas contratistas y personal propio del Grupo.

En Perú, con motivo de la puesta en marcha del proyecto Reserva Fría, se han definido la estructura organizativa de

En 2011, se han registrado un total 211.235 horas de formación en materia de Prevención de Riesgos Laborales para personal propio

seguridad y salud laboral y los mecanismos de seguimiento, y se ha precisado la estrategia de ENDESA en este ámbito a Siemens, empresa ejecutora del proyecto, que en este momento se encuentra en fase de revisión y aprobación de la planificación de riesgos.

En Colombia, se ha iniciado la construcción de la hidroeléctrica «El Quimbo», la primera central que desarrolla un grupo privado en ese país. Con un volumen de trabajo de cuatro millones de horas-hombre y 2.300 contratistas, el índice de frecuencia global se ha situado en 8,8 en 2011. Se ha terminado la construcción del túnel de desvío de manera satisfactoria. A ello han contribuido la realización de 1.600 IPALES (Índices predictivos de accidentes laborales). Se ha registrado, no obstante, un accidente grave.

2.3. Fomento de una cultura de seguridad y salud laboral

Para ENDESA es importante redundar en la prevención a través del fomento de una cultura de seguridad y salud laboral entre sus empleados y colaboradores. Para ello, se desarrollan diferentes iniciativas, como los programas «El Mando y la Seguridad» o «SOL» (Seguridad, Orden y Limpieza), campañas de prevención contra la gripe, jornadas de concienciación y reuniones del Observatorio Preventivo, entre otras.

De la misma forma, desde la Compañía se promueven iniciativas basadas en la creatividad y la innovación que contribuyan a la reducción de accidentes en los procesos operativos. En Latinoamérica, se han desarrollado 14 proyectos, uno de los cuales, enfocado a la prevención de las caídas de altura desde los postes de madera, cuenta con patente de ENDESA.

Con respecto a los programas destinados a la mejora de los comportamientos en seguridad, destacan MASS (Distribución España), Saber Vivir (Brasil), Safe STAR (Perú),

Más de 30.000 empleados han participado en la International Safety Week de Enel en España y Latinoamérica, centrada en dos aspectos: la alimentación saludable y el bienestar mental

Protección de la Vida y la Salud (Colombia), Campaña de Comunicación Cultura en Seguridad (Chile), Abrió los ojos (Argentina), y 24/7 (Global). Estos programas están dirigidos tanto a personal propio como a empresas contratistas.

En noviembre, se celebró la International Safety Week de Enel en España y Latinoamérica, centrada en la alimentación saludable y el bienestar mental. El evento acogió más de 350 actividades (talleres, conferencias, sesiones informativas, etc.) en las que hubo más de 30.000 asistencias de empleados.



Más de

24.000

exámenes y chequeos médicos en 2011

Asimismo, se han realizado más de 24.000 chequeos médicos al personal de ENDESA con el fin de incidir en el cuidado de la salud y la prevención.

Número de exámenes y chequeos médicos en 2011

España	9.156
Argentina	4.800
Brasil	340
Chile	9.574
Colombia	0
Perú	257
Total	24.127

2.4. Comités de Seguridad y Salud

Todos los trabajadores de la Compañía se encuentran representados en comités formales de Seguridad y Salud.

La consulta y participación de los trabajadores, en materia de Seguridad y Salud Laboral en el ámbito del Grupo Endesa, se lleva a cabo a través de los Delegados de Prevención integrados en los siguientes órganos:

- a) Comisión de Participación en la Planificación y Control de la Gestión de la Actividad Preventiva.
- b) Comités de Seguridad y Salud Laboral Territoriales o de Comunidad Autónoma.
- c) Comités de Seguridad y Salud Laboral Provinciales/Zonales.
- d) Comités de Seguridad y Salud Laboral de Edificios Singulares.
- e) Comités de Seguridad y Salud Laboral de Centrales Térmicas.
- f) Comités de Seguridad y Salud Laboral de Explotaciones Mineras.
- g) Comités de Seguridad y Salud Laboral de Empresas de Gas.

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

En Argentina, en cada una de las Empresas Generadoras funciona un comité de higiene y seguridad que se reúne mensualmente con la participación del gremio de base, el gremio de supervisores y representantes de la empresa, donde se presentan y analizan diversos temas.

En Chile, cada empresa debe contar con un comité paritario por cada instalación que cuente con más de 25

trabajadores. Cada uno de ellos tiene un programa de trabajo que desarrolla durante el año bajo el control y seguimiento de un experto en Prevención de Riesgos. En los Comités se encuentran representados los trabajadores elegidos por sufragio y la Empresa designa a sus representantes. Los Comités se rigen por la legislación vigente en el país en esta materia. Actualmente se cuenta con 23 Comités de Higiene y Seguridad en todas las empresas del grupo.

En Perú, cuentan con 8 comités de seguridad de contratistas, 8 con la línea operativa y 8 paritarios, integrados directivos, gestores y trabajadores.

En Brasil, se celebran comités mensuales de Seguridad con la Dirección. Además, se han realizado reuniones de la Brigada de Incendio/Emergencia.

Finalmente, en Colombia se han celebrado 15 Comités de Higiene y Seguridad, además de los de emergencias y las reuniones del Comité de Ayuda Mutua para la Central Termozipa.

2.5. Descenso de la siniestralidad

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

En 2011 se ha mantenido esta tendencia a la baja:

- El **índice de frecuencia combinado** (empleados propios y empleados de empresas contratistas) ha disminuido un 16,9 por ciento con respecto al año anterior (del 4,62 al 3,84).
- El **índice de gravedad combinado** se ha visto aumentado un 20,8 por ciento (de 0,10 a 0,13), debido a que la gestión y seguimiento de las bajas han mejorado considerablemente la calidad de la información.

El índice de gravedad de personal propio en Latinoamérica también se ha visto aumentado debido a que se arrastran más de 1.200 días perdidos de accidentes del año 2010 y a que, en Argentina, algunos accidentes de personal propio han sufrido complicaciones que han generado prórrogas o recaídas de larga duración.

	Nº accidentes de trabajo ¹		Índice frecuencia ²		Índice gravedad ³	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011
España	333,4	270,1	5,19	4,55	0,11	0,19
Propios	58,7	38,4	2,78	1,92	0,21	0,13
Contratistas	274,7	231,7	6,37	5,89	0,07	0,21
Argentina	50,0	66,0	2,84	3,61	0,11	0,13
Propios	27,0	35,0	4,20	5,26	0,15	0,22
Contratistas	23,0	31,0	2,06	2,66	0,09	0,08
Brasil	132,0	75,0	3,02	1,84	0,10	0,12
Propios	11,0	9,0	1,39	1,30	0,09	0,17
Contratistas	121,0	66,0	3,38	1,95	0,10	0,11
Chile	158,5	101,0	6,54	3,78	0,10	0,10
Propios	15,5	1,0	2,39	0,19	0,02	0
Contratistas	143,0	100,0	8,06	4,69	0,13	0,12
Colombia	186,9	203,1	7,24	5,92	0,10	0,06
Propios	14,5	4,0	2,81	1,23	0,06	0,08
Contratistas	172,5	199,1	8,34	6,41	0,10	0,06
Perú	22,0	21,0	1,45	1,70	0,08	0,06
Propios	2,0	0	0,82	0	0	0
Contratistas	20,0	21,0	1,57	1,98	0,09	0,07
Total	882,8	737,1	4,62	3,84	0,10	0,13
Propios	128,7	88,4	2,58	2,00	0,13	0,13
Contratistas	754,1	648,7	5,34	4,39	0,10	0,12

(1) Incluye accidentes mortales.

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

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

Índice de frecuencia⁽²⁾ de accidentes de personal propio desglosado por género⁽¹⁾ en 2011

	2010	2011
España y Portugal	2,78	1,92
Hombres	2,98	2,16
Mujeres	1,87	0,82
Argentina	4,20	5,26
Hombres	4,91	5,59
Mujeres	0	3,23
Brasil	1,39	1,30
Hombres	1,18	1,34
Mujeres	1,99	1,19
Chile	2,39	0,18
Hombres	2,50	0,23
Mujeres	1,94	0
Colombia	2,81	1,23
Hombres	3,82	1,01
Mujeres	0	1,94
Perú	0	0
Hombres	0	0
Mujeres	0	0

(1) Número total de accidentes, excluidos *in itinere*, respecto al total de horas trabajadas, multiplicado por 100.

(2) Incluye accidentes mortales.

La tasa de absentismo ha disminuido un 17,8 por ciento hasta situarse en 4.674 días perdidos por ausencia durante el año

- La tasa de absentismo ha disminuido un 17,8 por ciento hasta situarse en 4.674 días perdidos por ausencia durante el año.

En España, la implantación de programas específicos frente al estrés laboral, los trastornos músculo-esqueléticos y las enfermedades cardiovasculares han dado como resultado la disminución del porcentaje de absentismo por enfermedad común con respecto al año pasado.

En Chile, existen programas de formación que tienen como objetivo educar en acciones preventivas del es-

trés y su vínculo con las enfermedades cardiovasculares. Otro de los programas novedosos de 2011 ha sido el programa de prevención de lesiones músculo-esqueléticas. Ambos contribuyen a disminuir las bajas por enfermedades comunes.

Tasa de absentismo de los empleados de ENDESA⁽¹⁾

T.A.⁽²⁾

Países	2009	2010	2011
España y Portugal	6.546,09	6.119,96	5.660,47
Argentina	7.973,88	6.827,39	7.110,14
Chile	5.531,72	5.485,75	2.131,92
Brasil	6.520,40	6.373,03	3.348,63
Perú	1.729,77	1.791,06	2.467,48
Colombia	1.889,50	2.115,49	1.509,15
Irlanda	0	7.625,87	4.833,51
Total	6.005,61	5.686,58	4.674,00

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

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

Días perdidos de los empleados de ENDESA por ausencia durante el año

Países	2009	2010	2011
España y Portugal	93.399	28.624	70.867
Argentina	28.624	24.372	29.958
Chile	19.156	17.810	7.003
Brasil	21.320	19.580	14.649
Perú	2.250	2.197	3.001
Colombia	3.890	4.253	2.757
Irlanda	0	1.091	602

- El número total de accidentes combinado se ha reducido un 16,51 por ciento hasta los 737. La cantidad de accidentes graves también ha disminuido un 35,42 por ciento hasta los 31, y los accidentes sin gravedad un 14,98 por ciento hasta los 702. Se han registrado cuatro accidentes mortales, cinco menos que en 2010.

Del total de accidentes mortales, dos se han provocado por causa eléctrica y dos por caídas a distinto nivel. En cambio, los accidentes graves fueron causados en su mayoría por caídas (11), 6 por electrocución y 4 por caídas al mismo nivel. Los accidentes restantes se debieron a diferentes causas.

	Nº de accidentes mortales		Nº de accidentes graves		Nº de accidentes sin gravedad ⁽¹⁾	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011
España	5	1	15	12	313	257
Propios	0	0	4	1	55	37
Contratistas	5	1	11	11	259	220
Argentina	0	1	6	4	44	61
Propios	0	0	3	1	24	34
Contratistas	0	1	3	3	20	27
Brasil	3	0	8	1	121	74
Propios	0	0	3	0	8	9
Contratistas	3	0	5	1	113	65
Chile	0	1	7	5	152	95
Propios	0	0	0	0	16	1
Contratistas	0	1	7	5	136	94
Colombia	1	1	7	4	179	198
Propios	0	0	0	0	15	4
Contratistas	1	1	7	4	165	194
Perú	0	0	5	5	17	16
Propios	0	0	0	0	2	0,0
Contratistas	0	0	5	5	15	16
Total	9	4	48	31	826	701
Propios	0	0	10	2	119	86
Contratistas	9	4	37	29	707	616

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

	N° de accidentes mortales		N° de accidentes graves		N° de accidentes sin gravedad ⁽¹⁾	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011
España	0	1	4	12	55	37
Hombres	0	1	4	12	48	34
Mujeres	0	0	0	0	7	3
Argentina	0	1	3	4	24	34
Hombres	0	1	3	4	24	31
Mujeres	0	0	0	0	0	3
Brasil	0	1	3	1	8	9
Hombres	0	1	3	1	4	7
Mujeres	0	0	0	0	4	2
Chile	0	1	0	5	16	1
Hombres	0	1	0	5	13	1
Mujeres	0	0	0	0	3	0
Colombia	0	1	0	4	15	4
Hombres	0	1	0	4	15	2,5
Mujeres	0	0	0	0	0	1,5
Perú	0	0	0	5	2	0
Hombres	0	0	0	5	1	0
Mujeres	0	0	0	0	1	0
Total	0	4	10	31	119	85
Hombres	0	0	10	31	104	76
Mujeres	0	0	0	0	15	9

(1) Sólo se aportan datos del personal propio ya que no se dispone del desglose de género del personal que trabaja en empresas contratistas.

2.6. Una labor reconocida

La empresa Edesur ha visto reconocido en 2011 su programa **Abrió los Ojos**, enfocado a desarrollar una cultura basada en comportamientos seguros

La empresa Edesur ha visto reconocido en 2011 su programa **Abrió los Ojos**, enfocado a desarrollar una cultura basada en comportamientos seguros, durante la International Safety Week de Enel.

Por otro lado, las empresas de ENDESA Brasil han recibido cinco distinciones en el sector eléctrico de Brasil, por sus resultados en materia de seguridad y salud laboral. Destaca el premio otorgado por Dupont en Latinoamérica.

Edelnor, en Perú, ha sido reconocida por el Organismo Fiscalizador del Sector Eléctrico, por su programa de prevención de riesgos hacia terceros.

3. Liderazgo y desarrollo de las personas

ENDESA trabaja para identificar a las mejores personas y desarrollarlas con el fin de que contribuyan a hacer de la Compañía una referencia en el sector. Con este fin, en

2011 se ha consolidado el Modelo de Liderazgo y se ha implantado el Modelo de Management que garantizan el desarrollo de las personas basado en el mérito y un liderazgo de calidad.

3.1. Modelo de Liderazgo

El Modelo de Liderazgo es el conjunto de comportamientos que el Grupo espera de sus empleados en todo el mundo, para que trabajen de forma coherente con los objetivos y la misión de la Compañía y contribuyan al liderazgo empresarial.

Estos comportamientos giran en torno a siete factores orientados a la mejora continua y que fomentan el cambio y la innovación dando prioridad a la seguridad en el trabajo:

- Da prioridad a la seguridad.
- Se siente y actúa como ciudadano del Grupo.
- Dirige el cambio.
- Asume responsabilidades y riesgos.
- Domina su trabajo.
- Hace crecer a sus colaboradores.
- Está enfocado a los resultados.

Los comportamientos que se describen en este Modelo de Liderazgo sirven para evaluar el desempeño de las personas de la Compañía.

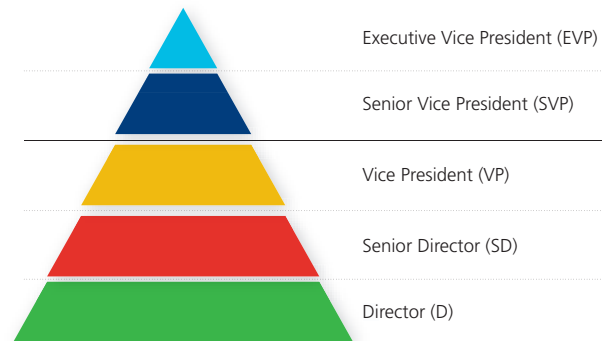
A lo largo del 2011, se han realizado diferentes acciones para implicar a todas las personas de ENDESA en el contenido de este Modelo de Liderazgo. Así, se ha elaborado un Cuaderno de Liderazgo y una guía de comportamientos.

3.2. Modelo de Management

El Modelo de Management es un modelo organizativo y de gestión que regula de forma homogénea el colectivo de directivos de la Compañía y establece los criterios comunes de definición de los puestos que ocupan en todas las empresas del Grupo Enel.

Se ha trabajado en la identificación de un banco de talentos que contribuya de una manera decisiva al crecimiento de la empresa y sirva como cantera para las distintas posiciones del Modelo de Management

Para su implantación, se ha llevado a cabo una valoración a escala mundial de puestos directivos mediante la metodología «HAY». El resultado es una estructura directiva de cinco niveles:



La incorporación de las personas a este Modelo se basa en el cumplimiento de dos elementos:

- Elementos del puesto: la posición ocupada debe tener determinado nivel de responsabilidad determinado por la metodología «HAY».
- Elementos personales: la persona que ocupa el puesto debe tener buen rendimiento, buen potencial de desarrollo y experiencia transversal. Para los niveles más altos de la estructura, además, es necesario experiencia internacional y un elevado conocimiento de inglés.

El Modelo de Management se actualizará anualmente y siempre que se produzcan cambios organizativos relevantes o modificación de funciones y responsabilidades de entidad que lo justifiquen.

Su puesta en marcha supone un cambio en el escenario de actuación no sólo de las personas que pasan a formar parte del modelo, sino también de las que continúan siendo de especial confianza para ENDESA.

Durante 2011, se ha realizado un gran esfuerzo para plasmar y hacer realidad los hitos marcados por los principios en los que se basa el Modelo de Management. En este sentido, destacan:

- La comunicación del Modelo de Management.
- La elaboración del modelo de gestión que articula la forma de regular equitativamente los movimientos de las personas dentro y fuera del modelo.

- La elaboración de la normativa que hace posible la incorporación de las personas, desde cualquier nivel y posición, al modelo.
- La implantación del Modelo de Management tiene continuidad positiva: inicia un proceso del que forman parte iniciativas de apoyo y formación, nuevas formas de retribución y beneficios.

3.3. Identificación y validación del talento

A partir de estos dos modelos, se ha trabajado en la identificación de un banco de talentos que contribuya de una manera decisiva al crecimiento de la empresa y sirva como cantera para las distintas posiciones del Modelo de Management. Para ello, se está impulsando su desarrollo y formación. Existen dos tipos de bancos de talentos o *talent pools*:

- Colectivo formado por personas del Modelo de Management, con potencial para ocupar posiciones de alta dirección.
- Colectivo formado por personas que ocupan posiciones de Directivos y Singulares de España y Latinoamérica, y que son candidatos potenciales a ocupar posiciones del Modelo de Management.



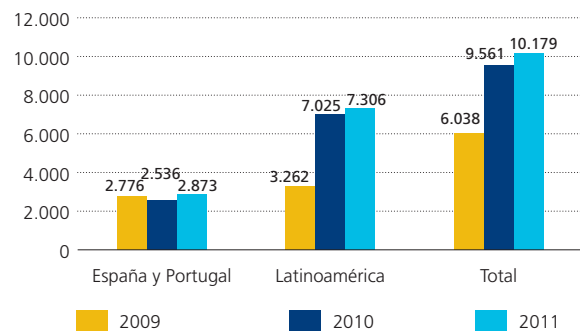
Herramientas para la gestión del talento

- **Evaluación BARS**

Evaluación según el conjunto de comportamientos que el Grupo ha establecido en su Modelo de Liderazgo. Durante 2011 se han evaluado, aproximadamente, a unos 10.179 empleados del Grupo. Como novedad, se ha permitido la autoevaluación compartida con el responsable y se ha extendido la evaluación BARS 360° al colectivo de la Alta Dirección.



Número de evaluaciones de desempeño y desarrollo profesional



- **Evaluaciones regulares de desempeño y desarrollo profesional**

En 2011, un 56,24 por ciento de los trabajadores ha recibido una evaluación regular de desempeño y desarrollo profesional. Desde la perspectiva de género, estas evaluaciones recaen más en los hombres (un 77,30 por ciento ha sido evaluado de esta manera) que las mujeres (un 22,70 por ciento). De un total de 12.865 evaluados, más de 6.700 son mandos intermedios y más de 5.600, administrativos y personal de oficina.

- **Evaluación del Potencial**

Durante 2011 se ha realizado el proceso de Evaluación del Potencial a un colectivo de 1.500 personas no directivas, en el ámbito de España, Portugal y Latinoamérica. Esta evaluación se realiza cada dos años, alternando el colectivo al que va dirigido cada año. En 2012, se evaluará a directivos.

Tras las evaluaciones, se están realizando planes de desarrollo individuales para los colaboradores con mayor potencial dentro de la empresa y que se van a llevar a cabo durante los dos años siguientes.

- **Evaluación 360°**

En 2011, esta evaluación se ha aplicado a un colectivo mayor que el año anterior con un total de 96 personas evalua-

Difusión de las evaluaciones regulares (al menos una vez al año) de desempeño y desarrollo profesional

% sobre total de la plantilla

			España y Portugal	Argentina	Chile	Brasil	Perú	Colombia	Total
Empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional		2009	27,28	38,87	92,78	93,91	99,27	91,41	nd
		2010	26,05	38,88	89,50	92,87	94,57	82,70	51,24
		2011	24,19	85,45	89,70	96,24	97,10	90,62	56,24
Empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional (hombres)		2011	73,00	84,00	80,00	76,00	73,00	73,00	77,30
Empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional (mujeres)	%	2011	27,00	16,00	20,00	24,00	27,00	27,00	22,70
Total de empleados evaluados	número	2009	3.619	1.250	2.803	2.839	1.220	1.638	13.369
		2010	3.177	1.269	2.729	2.736	1.132	1.630	12.673
		2011	2.831	2.937	2.150	2.660	838	1.449	12.865
Directivos evaluados	número	2009	457	39	103	53	22	28	702
		2010	383	36	97	32	22	24	594
		2011	290	35	76	27	15	23	466
Mandos intermedios evaluados	número	2009	2.687	471	1.653	1.175	605	910	7.501
		2010	2.480	477	1.656	1.217	580	949	7.359
		2011	2.239	472	1.466	1.200	474	878	6.729
Administrativos y personal de oficina evaluados	número	2009	333	740	1.044	1.304	590	688	4.699
		2010	307	756	976	1.478	528	649	4.694
		2011	293	2.428	608	1.428	349	541	5.647
Operarios evaluados	número	2009	11	0	3	307	3	12	336
		2010	7	0	0	9	2	8	26
		2011	9	2	0	5	0	7	23

das procedentes de la Alta Dirección. El resultado de esta evaluación afecta al cálculo de su retribución variable anual. En total ha habido 1.483 participantes entre evaluados y evaluadores del 360°.

• Gestión del Rendimiento

La Gestión del Rendimiento es uno de los sistemas que integran el Modelo de Gestión del Talento y mide la contribución diferenciada de cada persona a los resultados de la Compañía. En 2011, se han evaluado a 8.520 personas, 350 más que en 2010 (4.825 tenían la obligatoriedad de participar mientras que 3.695 lo han hecho de manera voluntaria).

• Entrevistas Individuales de Desarrollo

Permiten indagar con profundidad en el conocimiento, motivaciones y posibilidades para la movilidad internacional y funcional de las personas, con el objetivo de proponerles las

oportunidades que más potencien su desarrollo, a través de un plan individual de acción concreto. Este tipo de entrevistas voluntarias van dirigidas a distintos colectivos críticos de la empresa. En 2011, han participado 66 personas.

• Red de Coaching en ENDESA

Se trata de un grupo de 27 profesionales de ENDESA que tienen como objetivo apoyar el desarrollo en las personas, mejorar la eficacia del liderazgo, acelerar la adecuación de personas inmersas en procesos de adaptación a nuevos retos profesionales y fortalecer su rendimiento.

Durante 2011, cinco coaches de la red han atendido 39 procesos, de los cuales siete están ya finalizados.

En consultoría experta, se han impartido los talleres «Feedback para el desarrollo», dirigidos a 1.700 gestores de toda las unidades de ENDESA, y «Diagnóstico de Meritocracia», en los que han participado más de 100 personas.

3.4. Formación, clave para el desarrollo de personas

La formación es un pilar fundamental en el que se asienta ENDESA para garantizar el desarrollo profesional continuado de sus empleados y un futuro de éxito para su proyecto empresarial.

3.4.1. Formación internacional

- **De la Reflexión a la Acción.** Formación dirigida a directivos de ENDESA en España y Latinoamérica con la que se pretende avanzar en el desarrollo del modelo de liderazgo. Han participado 104 personas.
- **Leadership for Energy Management Programme.** Programa formativo dirigido a personas no directivas e identificadas con talento y potencial. Desarrollado junto a IESE y SDA Bocconi, en 2011, se han desarrollado dos ediciones con la participación de 24 personas del ámbito de ENDESA.
- **Leadership for Energy Executive Programme.** Programa formativo dirigido a directivos de grupo entre otros, con talento y potencial. Desarrollado en conjunto con *Harvard Business School*, en 2011 se ha desarrollado una edición de este programa con la participación de 20 personas del ámbito de ENDESA.
- **Junior Enel International Program.** Programa formativo dirigido a personas de reciente incorporación al Grupo, titulados superiores o similares con un máximo de dos años de experiencia profesional anterior. En 2011, se han desarrollado nueve ediciones con la participación de 43 empleados de ENDESA.

3.4.2. ENDESA Escuela de Energía

Dentro del compromiso de ENDESA con las personas, la Escuela de Energía continúa con su objetivo de construir una red de conocimiento y talento que contribuya al desarrollo del liderazgo tecnológico de ENDESA.

En 2011, se han celebrado 27 conferencias y jornadas de tecnología energética, y se han emprendido otras actividades como los Premios Novare, cursos técnicos para personal no experto, la colaboración con ONG, la coedición de publicaciones o el patrocinio de la Escuela de Verano.

Dentro de las actividades de ENDESA Escuela de Energía, destacan en 2011:

- El desarrollo del Máster en Tecnología Eléctrica ENDESA-ICAI (V Edición).
- El lanzamiento del Máster en Energía Nuclear con la Universidad Politécnica de Cataluña.
- El lanzamiento del Curso Superior de Energía en el Colegio de Ingenieros de Caminos de Madrid.
- El desarrollo del Proyecto de Máster en Gestión de Proyectos, Regulación, Mercados y Legal con la Universidad Loyola de Sevilla.
- La colaboración con el Primer Máster en vehículo eléctrico de la EOI en Madrid.
- La colaboración con el Máster en eficiencia energética de La Salle en Barcelona.
- La colaboración con la Universidad Politécnica de Madrid en el primer máster en Ingeniería de vehículos híbridos y eléctricos.
- Primera conferencia tecnológica sobre energías renovables marinas, en la que el equipo de la Escuela de Navales de la UPM explicó las últimas novedades en tecnologías renovables marinas.
- Westinghouse impartió una conferencia magistral sobre la tecnología de los reactores de última generación AP-1000.
- Aprovechando la apertura de la primera edición del Máster Nuclear ENDESA-UPC, el CSN impartió una conferencia sobre las conclusiones de los tests de stress de las centrales españolas.
- Presentación de las conclusiones del proyecto G4V con la colaboración del personal de ENDESA y Enel involucrado en este proyecto, en la segunda Conferencia sobre vehículos eléctricos que organiza ENDESA Escuela de Energía.

3.4.3. La seguridad y salud laboral, materia de formación

En 2011 se han realizado 211.235 horas de formación en Prevención de Riesgos Laborales. Siguiendo la estrategia marcada por el grupo Enel se han formado a 745 personas en el proyecto 24x7 de seguridad. Estos programas de formación han abordado el riesgo de ciertos colectivos de adquirir enfermedades graves y se ha asesorado sobre cómo prevenirlas y/o tratarlas.

Se han terminado los diseños pedagógicos y de contenido de los cursos on-line correspondientes a todos los riesgos profesionales existentes actualmente en ENDESA, así como las 53 horas básicas de prevención necesarias para ser nombrado Recurso Preventivo o Delegado de Prevención.

Asimismo, se ha iniciado el programa de formación para los nuevos delegados de prevención nombrados a raíz de las últimas elecciones sindicales.

En materia de riesgos psicosociales, se han realizado varios cursos y talleres.

En lo que respecta a formación en sostenibilidad, salud y seguridad y medio ambiente, se ha impartido una media de 8,99 horas por empleado, lo que supone más de 205.777 horas de formación.



3.3.4. Otras ofertas formativas

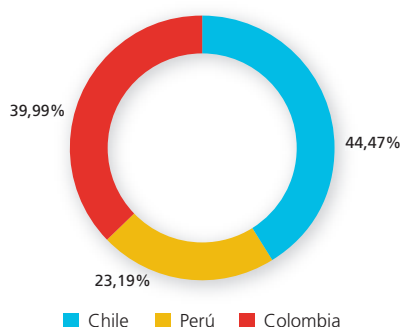
- Plan de Idiomas: un total de 83.270 horas impartidas a 1.568 asistentes.
- En las áreas genéricas de Gerencia, se han realizado 36.520 horas y han participado 1.724 personas.

Formación en Sostenibilidad, Salud y Seguridad y Medio Ambiente

		España y Portugal	Argentina	Chile	Brasil	Perú	Colombia	Total
Horas de formación en temas de sostenibilidad (medio ambiente, seguridad y salud, etc.) por empleado	2009	nd	3,17	16,13	19,36	6,88	34,54	nd
	2010	10,68	3,00	5,38	6,89	7,47	8,06	8,00
	2011	11,95	3,68	8,18	8,82	3,39	4,63	8,99
Total de horas de formación en temas de sostenibilidad	2009	208.650	10.214	50.704	60.628	8.688	63.234	402.118
	2010	133.204	9.624	16.986	20.206	8.893	15.507	204.420
	2011	138.812	12.641	19.618	24.375	2.925	7.406	205.777

En materia de anti-corrupción, la formación se ha centrado en Latinoamérica, donde se han impartido cursos en Chile, Perú y Colombia. En total, se han formado 3.708 personas.

Empleados formados en materia de anticorrupción por países



- Dentro del programa Nuevos Retos que para personal Singular se venía desarrollando desde hace ya unos años, participaron 106 personas con un total de 1.330 horas.
- En ENDESA, se ha impartido formación dirigida al personal del Proyecto de Telegestión, incrementando de manera significativa los esfuerzos del pasado año para reforzar los conocimientos y habilidades técnicas necesarias. Ello ha supuesto la formación de 1.106 trabajadores que han realizado 10.848 horas. En Formación Técnica, además, se impartieron un total de 116.154 horas para 7.971 participantes.
- En Generación, además de las 51.831 horas de formación para 2.619 participantes en formación técnica, cabe destacar el programa de Cultura de Seguridad que viene desarrollándose desde 2007 y que en 2011 ha comprendido más de 40 talleres. Además, de acuerdo con las nuevas cualificaciones profesionales aprobadas a nivel europeo, se ha rediseñado la formación técnica de las ocupaciones de producción hidráulica y se ha

reforzado la formación del personal responsable de los sistemas eléctricos extra-peninsulares para evitar posibles incidentes causantes de cerros de tensión.

- En la Dirección General de Comercialización, se han impartido 51.226 horas de formación con la intervención de 3.541 participantes, siendo el 46 por ciento de ellas del área Comercial y Marketing.

3.3.5. Medición de los procesos de formación

Durante 2011, se han impartido un total de 1.091.304 horas de formación, de las cuales el 85,25 por ciento (930.381)

corresponden a formación presencial y el 14,75 por ciento (160.922) a formación online. La media de horas por empleado se ha situado en 47,70 horas.

El número total de empleados que ha recibido formación durante el ejercicio ha ascendido a 19.022 personas, el 83,14 por ciento de la plantilla. Del total, un 79 por ciento ha correspondido a hombres y un 21 por ciento a mujeres. La inversión total de Recursos Humanos en formación durante el ejercicio ha ascendido a 1.715.717,75 euros, un 65 por ciento mayor que en 2010.

Formación impartida durante 2011

	España y Portugal	Argentina	Brasil	Chile	Colombia	Perú	Total
Total de horas de formación presenciales y a distancia (on-line)	497.917	50.269	253.569	158.144	100.504	30.901	1.091.304
Horas profesor	1.540	432	1.440	1.872	800	320	1.872
Personas formadas	9.794	1.891	2.683	2.075	1.842	737	19.141
Participaciones	39.234	4.686	15.852	6.419	6.110	3.249	76.550
Número de eventos	3.668	702	1.739	1.041	477	605	8.149
Inversión externa en miles de euros	1.089.823	166.743	164.476	165.967	72.658	43.651	1.703.270

Número de horas de formación según tipo de formación

		España y Portugal	Latinoamérica	Total
Formación gerencial on-line	2009	5.000	22.630	27.630
	2010	15.882	21.086	36.968
	2011	7.998	9.011	17.009
Formación gerencial presencial	2009	52.340	137.200	189.540
	2010	52.626	78.165	130.791
	2011	35.923	99.110	135.032
Formación técnica/específica on-line	2009	128.630	73.790	202.420
	2010	114.965	40.772	155.737
	2011	108.817	35.097	143.914
Formación técnica/específica presencial	2009	398.870	483.860	882.730
	2010	360.983	389.259	750.242
	2011	345.180	450.169,71	795.349

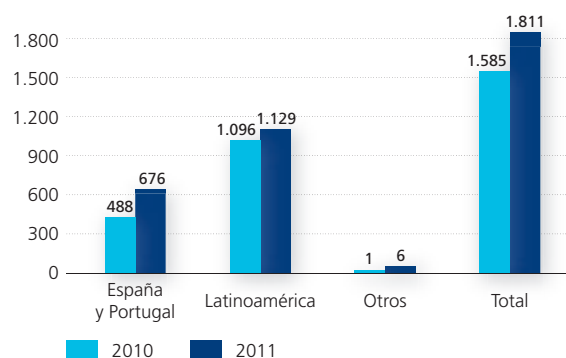
Media de horas de formación por empleado, desglosado por género y categoría profesional

	España y Portugal	Argentina	Brasil	Chile	Colombia	Perú	Total
Formación a directivos							
2010	51,52	54,01	102,5	49,57	1,68	49,6	53,03
Hombres	48,9	55,8	100,5	48,2	1,9	52,7	51,36
Mujeres	70,8	32,4	115,6	77	0,9	35,6	65,63
2011	61,63	59,24	107,4	62,41	116,76	62,59	71,68
Hombres	64,41	57,29	106,32	61,64	124,68	60,37	69,64
Mujeres	87,47	87,5	112,64	74,8	77,15	81,51	87,85
Formación a mandos intermedios							
2010	58,85	32,49	82,23	57,02	61,5	41,66	59,21
Hombres	56,7	56,7	87,3	57,6	67,2	47	61,45
Mujeres	64,9	64,9	72,3	54,6	51	26,1	59,56
2011	67,38	27,89	127,26	75,83	54,1	49,91	74,13
Hombres	66,8	26,73	129,19	78,66	54,12	50,74	74,55
Mujeres	67,38	32,41	123,31	64,57	48,7	47,06	73,1
Formación a administrativos y personal de oficina							
2010	37,04	8,14	52,64	37,2	58,41	19,03	34,05
Hombres	38,6	8,7	45,7	38,4	62	21,4	34,42
Mujeres	29,4	4,9	81,3	33,3	41,4	10,5	32,74
2011	50,61	25,47	68,36	79,41	57,1	26,35	50,79
Hombres	52,55	27,57	70,44	86,76	58,18	27,15	52,85
Mujeres	40,41	11,75	57,94	53,45	52,34	24,91	40,55
Formación a operarios							
2010	28,25	1,74	29,38	0	22,49	25,75	27,99
Hombres	33,5	1,9	34,6	0	23,1	23	33,07
Mujeres	12,5	0	4,5	0	7,5	28,5	12,47
2011	32,45	13	35,15	0	13,76	0	32,09
Hombres	36,51	13	35,15	0	13,97	0	36
Mujeres	19,13	0	0	0	9,02	0	19,1

3.5. Atracción y retención talento

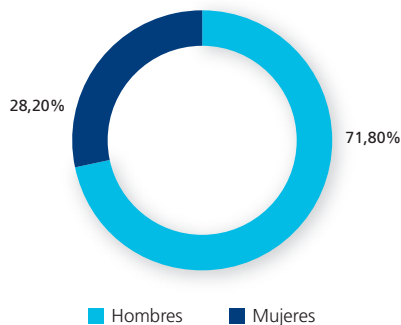
ENDESA dispone de una Política Global de Atracción del Talento desde 2008.

En 2011, la Compañía ha incorporado a 1.811 empleados, el 88 por ciento de los cuales son trabajadores locales (personas nacidas o con derecho a residencia indefinida en el mismo mercado geográfico de la operación). El 35,8 por ciento de las nuevas incorporaciones se han realizado en España y Portugal y el 64,2 por ciento restante en Latinoamérica. El 35,7 por ciento de los nuevos empleados son directivos y mandos intermedios. El 79,17 por ciento de directivos proceden de la comunidad local.

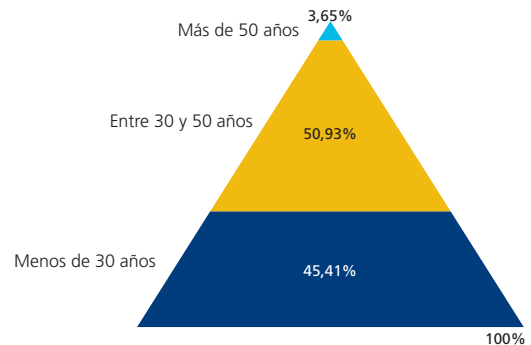
Número de empleados incorporados en la plantilla*

* El criterio aplicado en este indicador son el total de altas externas, reincorporaciones de excedencias o licencias de mandos intermedios y directivos (locales) durante 2011.

Nuevas contrataciones



Pirámide de nuevas contrataciones por edad

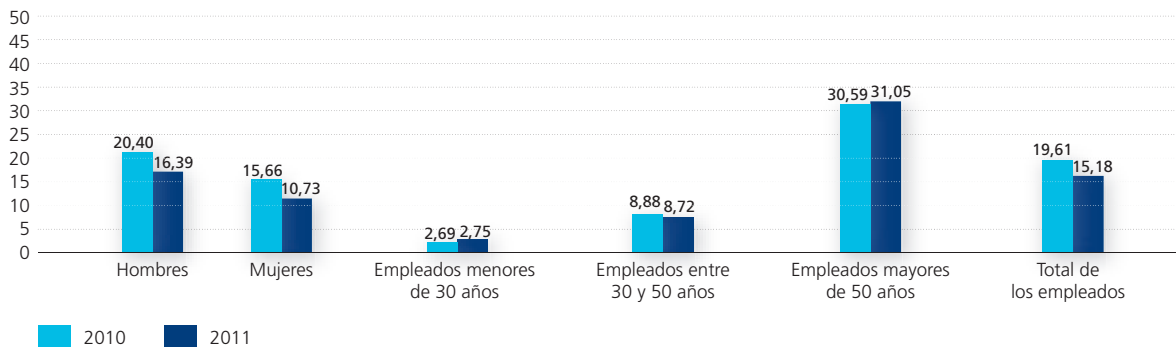


Del total de nuevas contrataciones, un porcentaje de más del 70 por ciento corresponde a hombres, un 45 por ciento tiene menos de 30 años y un 51 por ciento se encuentra en la franja de entre 30 y 50 años.

Respecto a las salidas, en 2011 se han registrado 3.666 finalizaciones de contrato, de las que 3.231 corresponden a jubilaciones, 85 a bajas incentivadas, 314 a bajas voluntarias y 36 a despidos. Del total de finalizaciones de contrato, 1.172 son en España y Portugal y el resto en Latinoamérica.

Antigüedad media en la empresa de los empleados que han abandonado la compañía en 2011 por género y edad

Años



(1) Incluye bajas voluntarias, bajas incentivadas y jubilaciones.

Finalizaciones de contrato por género

		España y Portugal	Argentina	Chile	Brasil	Perú	Colombia	Marruecos	Total
Total de bajas (bajas voluntarias, bajas incentivadas y jubilaciones) de mujeres	2009	32	nd	nd	122	64	83	nd	301
	2010	168	23	61	69	21	57	nd	399
	2011	191	42	185	137	71	162	1	789
Total de bajas (bajas voluntarias, bajas incentivadas y jubilaciones) de hombres	2009	457	nd	nd	403	160	200	nd	1.223
	2010	1.100	136	293	218	99	134	nd	1.980
	2011	981	160	742	289	332	372	1	2.877
Total de bajas de mujeres sobre el total de la plantilla de mujeres (%)	2009	0,24	nd	nd	16,27	22,30	16,10	nd	nd
	2010	7,02	4,91	10,20	9,09	7,53	10,50	nd	7,89
	2011	7,8	8,6	38,2	20,2	31,4	38,2	100	16,6
Total de bajas de hombres sobre el total de la plantilla de hombre (%)	2009	3,40	nd	nd	17,73	16,70	14,30	nd	nd
	2010	11,22	4,86	11,95	9,97	10,78	9,38	nd	10,06
	2011	10,6	5,4	38,8	13,8	52,12	31,6	0	15,9

Finalizaciones de contrato por edad

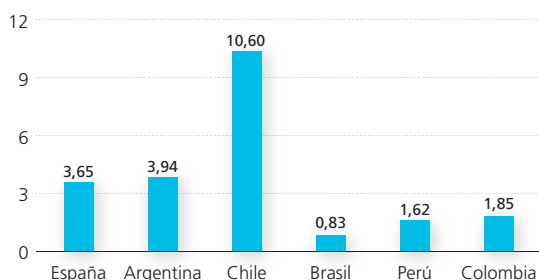
		España y Portugal	Argentina	Chile	Brasil	Perú	Colombia	Irlanda	Marruecos	Total
Número de bajas (1) de empleados de menos de 30 años	2009	29	73	113	182	119	57	0	nd	573
	2010	155	36	111	76		54	55	0	487
	2011	50	35	161	106	79	181	nd	0	612
Número de bajas (1) de empleados entre 30 y 50 años	2009	275	86	231	261	94	201	0	nd	1.151
	2010	172	52	211	139		131	0	0	705
	2011	263	92	639	247	269	329	nd	2	1.841
Número de bajas (1) de empleados de más de 50 años	2009	436	120	123	82	11	25	3	nd	800
	2010	1.098	71	64	72		17	0	0	1.322
	2011	859	75	127	73	55	24	nd	0	1.213
Número total de empleados de menos de 30 años	2010	1.730	500	549	501	104	482	109	2	3.977
	2011	612	602	252	420	49	201	113	nd	2.249
Número total de empleados de entre 30 y 50 años	2010	6.984	1.852	1.865	1.988	818	1.314	0	0	14.821
	2011	7.238	1.886	1.532	1.860	561	1.193	nd	2	14.272
Número total de empleados de más de 50 años	2010	3.480	912	635	457	275	175	0	0	5.934
	2011	3.777	949	580	483	252	190	0	0	6.231
% de bajas (1) de empleados de menos de 30 años sobre el total de la plantilla de esa franja de edad	2009	4,33	14,37	24,73	32,44	96,75	17,54	0	nd	nd
	2010	8,96	7,20	20,22	15,17	0	11,20	50,46	0	12,25
	2011	8,18	5,81	63,89	25,24	161,22	90,05	0	nd	27,22
% de bajas (1) de empleados entre 30 y 50 años sobre el total de la plantilla de esa franja de edad	2009	3,44	4,75	11,86	12,79	10,94	15,61	0	nd	nd
	2010	2,46	2,81	11,31	6,99	0	9,97	nd	nd	4,76
	2011	3,63	4,88	41,71	13,28	47,95	27,58	nd	100	12,90
% de bajas (1) de empleados de más de 50 años sobre el total de la plantilla de esa franja de edad	2009	10,77	13,38	19,97	19,43	4,45	13,97	2,70	nd	nd
	2010	31,55	7,79	10,08	15,75	0	9,71	nd	nd	22,28
	2011	22,74	7,90	21,90	15,11	21,83	12,63	nd	nd	19,47



ENDESA recurre siempre que es posible a la promoción interna a la hora de cubrir las vacantes, dando preferencia a profesionales con una destacada actuación en el desempeño de sus funciones. Así, en 2011, se han nombrado 18 nuevos directivos en ENDESA, de los que 15 proceden de promociones internas.

Cambios de categoría o nivel profesional en 2011

% sobre el total de empleados



3.5.1. Foros de empleo

Con el objetivo de atraer el mejor talento, ENDESA lleva a cabo acciones que posicionen a la Compañía como un lugar atractivo para trabajar.

En 2011, se ha participado en diferentes ferias de empleo, con presencia en stands informativos y participando en coloquios, presentaciones y dinámicas grupales, entre otras actividades.

Ferias de Empleo 2011 España

Universidad Politécnica de Cataluña.
Instituto de Ingeniería de España.
Escuela Técnica Superior de Ingeniería-Universidad de Sevilla.
Universidad de Zaragoza.
Universidad Politécnica de Madrid.
Universidad Carlos III-Madrid.
Universidad de Comillas-Madrid.

ENDESA también ha participado en Foros y Ferias de Empleo en Argentina, Chile, Colombia, Perú y Brasil. Al mismo tiempo, universidades de Brasil o Perú han visitado las instalaciones de la Compañía.

Ferias de Empleo 2011 Latinoamérica

Argentina: UADE-UCA-UBA-UTN, Universidad Ditella.
Chile: Universidad Técnica Federico Santa María, Universidad Adolfo Ibáñez, Universidad Católica de Chile, Universidad Facultad de Ingeniería y Economía.
Colombia: Feria Avanza 2011, Universidad los Andes MBA, Universidad Nacional, Universidad de la Sabana, Universidad Colombiana de Ingeniería.
Perú: Feria INCAE, Feria PUCP, Escuela de Negocio, Universidad de Lima, Universidad de Esan, Pontificia Universidad Católica de Perú, Universidad Nacional de Ingeniería, Universidad Nacional del Callao.

Para atraer el talento joven se ha diseñado un Plan de Becas donde se pretende colaborar con la formación e incorporación al mundo de la empresa de jóvenes profesionales que han finalizado recientemente sus estudios universitarios.

A lo largo de 2011, han participado en el Plan de Becas un total de 1.239 personas de las cuales 11 son de España, 16 de Argentina, 512 de Brasil, 271 de Chile, 133 de Colombia y 196 de Perú.

3.5.2. Selección de personal

ENDESA promueve la participación en sus procesos de selección, brindando oportunidad de que quienes así lo desean

puedan encontrar nuevas oportunidades de aprendizaje y desarrollo profesional. Para ello existen varias herramientas de comunicación y difusión de las ofertas internas de empleo a las que pueden acceder las personas interesadas.

En 2011, se han generado 899 oportunidades, en las que han participado 7.356 personas de ENDESA. De ellas, 703 han podido continuar con su desarrollo profesional.

3.5.2.1. Contrataciones temporales

Ante ciertas circunstancias, generalmente poco predecibles (bajas, enfermedad, puntas de trabajo, proyectos puntuales) se requiere incorporación de personas de forma ágil y flexible que permita suplir estas necesidades coyunturales.

Para estas situaciones, ENDESA lleva a cabo contrataciones que faciliten la continuidad del negocio. A lo largo de 2011, han sido 176 las necesidades de apoyos puntuales en España y 368 en toda la Compañía. Estas gestiones —que no se han realizado a través de Empresas de Trabajo Temporal— requieren una rápida capacidad de respuesta.

3.5.2.2. Movilidad Internacional

La apuesta por la movilidad en ENDESA, como empresa del Grupo Enel, ha supuesto un incremento de los movimientos internacionales en 2011, aumentando el número de expatriaciones entre Italia y España.

A ello también hay que añadir el número de movimientos entre los propios países latinoamericanos y de Latinoamérica a España e Italia. Todo esto ha significado un incremento de la movilidad internacional con un total de 119 asignaciones internacionales y 30 repatriaciones.

En 2011 se han puesto las bases de la nueva política de movilidad internacional del Grupo Enel, cuyo fin es promover el desarrollo profesional y potenciar la cultura multinacional del Grupo

En 2011 se han puesto las bases de la nueva política de movilidad internacional del Grupo Enel, que tiene como principal eje promover el desarrollo profesional de los recursos humanos, potenciando de ese modo la cultura multinacional del Grupo.

Se ha desarrollado el ámbito de aplicación del programa *Twin Exchange Program*, inicialmente avanzado en el área de Distribución y extendido en 2011 a las áreas de Recursos Humanos y Organización, Finanzas, Regulación, Generación (Carbón y Ciclos combinados), Aprovisionamiento y Gestión de la Energía. Dicho programa tiene como principales objetivos el desarrollo profesional, crear un grupo de expertos con capacidad para trabajar en entornos internacionales, compartir en *know-how* y mejores prácticas, así como fomentar la innovación.

Adicionalmente, también se ha iniciado un programa de formación y desarrollo en el área de ingeniería nuclear, en Estados Unidos, a través de la creación de un centro de excelencia de I+D+I.

3.5.2. Política retributiva

En materia retributiva, ENDESA dispone de un sistema de compensación que, partiendo del respeto de las legislaciones laborales locales y, en su caso, a través de los correspondientes procesos de negociación colectiva, se encuentra vinculado a la estrategia, cultura y valores de la Compañía y está orientado a generar valor.

Los convenios colectivos de ENDESA garantizan que los empleados perciben un salario base en función de su categoría, sin que se puedan producir diferencias salariales por razón de género. La individualización, de producirse, deriva

Salario medio fijo de los hombres en euros atendiendo a su categoría profesional⁽¹⁾

		Iberia	Argentina	Chile	Brasil	Perú	Colombia	Irlanda	Marruecos	Total
Directivos	2009	nd	69.890	115.216	109.317	78.255	94.733	143.100	nd	610.511
	2010	185.153	84.426	123.302	112.266	84.587	109.519	178.730	91.579	784.409
	2011	172.837	103.526	162.342	108.270	96.802	122.087	158.124	86.100	1.010.086
Mandos intermedios	2009	nd	23.029	34.192	42.020	19.888	25.643	124.900	nd	269.672
	2010	72.712	27.819	36.592	43.154	21.497	29.646	131.165	119.932	482.517
	2011	67.597	34.112	48.177	41.618	24.601	33.048	163.798	0	412.951
Administrativos y personal de oficina	2009	nd	13.677	17.068	21.760	11.152	7.945	85.900	nd	188.247
	2010	52.093	16.521	18.266	22.347	12.054	9.185	0	0	130.466
	2011	44.999	20.259	24.049	21.552	13.795	10.239	0	0	134.892
Operarios	2009	nd	6.746	9.913	15.002	12.459	5.739	73.400	nd	123.259
	2010	39.407	8.149	10.609	15.407	13.467	6.634	102.265	0	195.938
	2011	34.412	9.993	13.968	14.859	15.412	7.396	106.705	0	202.743
Media	2009	nd	15.778	31.125	29.034	16.214	17.549	76.000	nd	185.700
	2010	59.413	19.059	33.310	29.817	17.526	20.288	105.469	110.481	395.399
	2011	52.760	23.371	43.856	28.756	20.057	22.616	111.981	86.100	389.496

(1) Sueldo medio teniendo en cuenta sólo los sueldos fijos, sin tener en cuenta la parte variable, indemnizaciones, ni otros similares.

Salario medio fijo de las mujeres en euros atendiendo a su categoría profesional⁽¹⁾

		Iberia	Argentina	Chile	Brasil	Perú	Colombia	Irlanda	Marruecos	Total
Directivos	2009	nd	51.775	80.487	114.308	83.544	77.251	64.300	nd	471.665
	2010	157.060	62.543	86.137	117.392	90.305	89.309	178.730	0	781.476
	2011	132.459	76.692	113.409	113.213	103.345	99.557	158.124	86.100	882.899
Mandos intermedios	2009	nd	20.023	27.472	39.347	15.776	22.986	0	nd	212.446
	2010	62.228	24.188	29.400	40.408	17.052	26.574	0	0	199.850
	2011	59.690	29.660	38.708	38.970	19.515	29.624	0	0	216.166
Administrativos y personal de oficina	2009	nd	12.418	14.799	16.392	10.888	8.312	36.000	nd	98.809
	2010	47.952	15.001	15.838	16.835	11.769	9.610	0	0	117.005
	2011	44.653	18.394	20.852	16.235	13.468	10.713	0	0	124.315
Operarios	2009	nd	4.376	0	9.997	17.791	5.124	43.600	nd	80.888
	2010	37.635	5.287	0	10.267	19.230	5.923	102.265	0	180.607
	2011	35.956	6.483	0	9.902	22.007	6.603	106.705	0	187.656
Media	2009	nd	14.443	22.040	29.621	14.937	19.257	39.200	nd	139.498
	2010	52.488	17.447	23.587	30.420	16.146	22.262	108.147	0	270.497
	2011	49.529	21.393	31.055	29.337	18.477	24.817	110.483	86.100	371.191

(1) Sueldo medio teniendo en cuenta sólo los sueldos fijos, sin tener en cuenta la parte variable, indemnizaciones, ni otros similares.

únicamente de los resultados obtenidos y de la contribución individual de cada persona.

Respecto al personal Directivo y Singulares, todos los procesos de compensación se basan en el mérito, la actuación y la consecución de logros y resultados concretos y tangibles. Tras la revisión salarial de 2011, la retribución de dichos colectivos, en términos medios, se ajusta al mercado de cada país.

En 2011, se ha puesto en marcha la nueva política retributiva en materia de beneficios sociales para los directivos del Grupo Enel, derivada de la implantación del Modelo de Management, homogeneizando así la situación de dicho colectivo a nivel mundial. La finalidad es que todos los directivos de la Compañía que pertenezcan al Modelo de Management reciban los mismos beneficios sociales: vehículo, incentivo a largo plazo, asistencia sanitaria y plan de pensiones.

Durante el año, se ha lanzado el segundo programa del Plan de Fidelización de ENDESA, incentivo a largo plazo para los años 2011-2013, condicionado a la consecución de objetivos de la Compañía. Está destinado a los Directivos y Singulares, unas 1.300 personas, y por primera vez se ha hecho extensivo al personal de Latinoamérica.

3.5.3. Plan de Previsión Social

La gestora del Plan de Pensiones de Empleados de ENDESA ha formalizado su adhesión a los Principios para la Inversión Responsable de Naciones Unidas (UNPRI)

ENDESA mantiene compromisos por pensiones con el personal activo, prejubilado y pasivo, que ascendían a 7.805 millones de euros al cierre del ejercicio 2011.

La Compañía tiene exteriorizados todos sus compromisos por pensiones en los países en los que es obligatoria. El importe total era de 5.408 millones de euros a finales de 2011, de los que el Plan de Pensiones de los empleados de ENDESA supone más de 2.400 millones de euros, para un colectivo de 23.061 partícipes y beneficiarios. Los planes de pensiones gestionados en Latinoamérica ascienden a 697 millones de euros.

Salario medio fijo de las mujeres respecto al de los hombres

%

		España y Portugal	Argentina	Chile	Brasil	Perú	Colombia	Irlanda
Directivos	2009	nd	74	70	105	107	82	45
	2010	85	74	70	105	107	82	100
	2011	77	74	70	105	107	82	100
Mandos intermedios	2009	nd	87	80	94	80	90	0
	2010	86	87	80	94	80	90	0
	2011	88	87	80	94	80	90	0
Administrativos y personal de oficina	2009	nd	91	87	75	98	105	42
	2010	92	91	87	75	98	105	0
	2011	100	91	87	75	98	105	0
Operarios	2009	nd	65	nd	67	143	90	60
	2010	96	65	0	67	143	90	100
	2011	105	65	0	67	143	90	100
Media	2009	nd	92	71	102	92	110	52
	2010	88	92	71	102	92	110	103
	2011	94	92	71	102	92	110	99

Actualmente, sólo España y Brasil cuentan con planes de pensiones, de los que se benefician un total de 16.484 empleados. ENDESA ha aportado en 2011, 41,7 millones de euros a los planes de pensiones de los empleados en España y 15,1 millón de euros en Brasil.

El resto de obligación exteriorizada corresponde a compromisos por Expedientes de Regulación de Empleo y otros instrumentados a través de pólizas de seguros en España. Los compromisos no exteriorizados ascendían a 2.397 millones de euros.

El pasado 1 de diciembre la gestora del Plan de Pensiones de Empleados de ENDESA formalizó su adhesión a los Principios para la Inversión Responsable de Naciones Unidas (UNPRI).

Esta iniciativa se enmarca en una de las dimensiones, la de la inversión socialmente responsable, que engloba tanto el Plan Estratégico de Sostenibilidad como el Plan de Responsabilidad Social Corporativa en Recursos Humanos o Plan Senda, el cual tiene como uno de sus objetivos avanzar en el desarrollo de una cultura de Responsabilidad Social en la gestión de personas.

Los empleados de ENDESA disfrutan además de una serie de beneficios sociales no exigidos por ley:

4. El diálogo y la gestión responsable de personas en ENDESA

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

Por ello, en 2011 se han elaborado los Compromisos con las Personas, que se recogen en seis puntos:

Compromisos con las Personas

1. Seguridad y Salud Laboral.	4. Comunicación y Diálogo con los Empleados.
2. Gestión de personas y equipos.	5. Diálogo Social.
3. Diversidad y Compromiso.	6. Organización, Planificación y Eficiencia.

Estos compromisos pretenden ser el marco de referencia que permita a ENDESA afrontar con éxito los retos presentes y futuros del negocio. Además, explicita los compromisos y

Beneficios sociales no exigidos por ley

Euros

		España y Portugal	Argentina	Chile	Brasil	Perú	Colombia	Irlanda	Total
Asistencia médica	2009	5.310,9	497,9	3.389,7	7.648,7	553,4	805,8	0	18.206,3
	2010	5.494,6	5.494,6	4.132,2	8.650,3	318,1	573,1	nd	24.663,1
	2011	5.020,3	200.075	3.578,5	10.709,4	166,3	1.016	nd	220.565,7
Actividades culturales y recreativas	2009	211,8	0	1.209,8	nd	362,3	567,2	0	2.351,1
	2010	161	0	3.303	nd	470,4	429,3	nd	4.363,7
	2011	751,1	0	2.810,5	nd	564,7	525	nd	4.651,5
Financiación del consumo eléctrico	2009	19.657,5	0	652,9	nd	0,4	70,3	0	20.381,1
	2010	22.215,4	0	810,5	nd	2,3	399	nd	23.427,2
	2011	11.760,3	0	na	nd	0	107	nd	11.867
Seguro de accidentes fuera del ámbito profesional	2009	561,5	18	na	385,4	5,4	43,4	0	1.013,7
	2010	973,9	973,9	1.382,4	352,9	0	40,4	nd	3.723,5
	2011	2.854,1	161.953,8	na	418	0	62	nd	165.287,7
Fondos de pensiones	2009	66.292,4	0	na	nd		2.823,3	656	69.771,7
	2010	65.178,5	0	807,9	0	0	2.766,6	nd	68.753
	2011	66.558,8	0	1.431,9	nd	0	3.479	nd	71.469
Otros (por ejemplo: bonus por antigüedad, ayudas especiales por matrimonio, compra de casa, etc.)	2009	13.463,6	73,4	1.393,8	nd	185	2.733,7	400	18.249,5
	2010	16.335,8	16.335,8	1.638,5	nd	213,3	2.678,8	nd	37.202,1
	2011	17.107,4	500.968	1.527,5	nd	490,1	2.380	nd	522.473
Número de empleados involucrados en la política de beneficios sociales	2009	13.209	2.628	2.936	3.069	1.222	1.313	164	24.541
	2010	12.697,5	12.697,5	3.158	2.713	1.196	1.412	nd	33.874,1
	2011	10.800,4	2.849	2.268	2.761	860	1.485	nd	21.023,4

aspiraciones en materia de gestión de personas y está perfectamente alineado al Plan Estratégico de Sostenibilidad y, específicamente, a la Dimensión Social Interna del mismo, código ético y Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción, Modelo de Liderazgo, los compromisos internacionales derivados del pacto mundial de las Naciones Unidas, la Declaración Tripartita y la Política Social de la Organización Internacional del Trabajo y la legislación propia de cada país que, a efectos de este principio, se considera el mínimo a cumplir y respetar, con clara vocación de mejora.

En 2011 se ha instaurado un espacio presencial de diálogo con las personas llamado InterRHactúa

Por otro lado, como estrategia de comunicación interna en materia de Recursos Humanos y Organización, en 2011, se ha instaurado por primera vez un espacio presencial de diálogo con las personas llamado InterRHactúa.

Liderado por el Director General de Recursos Humanos y Organización, se trata de un espacio para explicar qué se está haciendo en el área, para qué y para quién, en qué contexto, cómo, cuándo y con qué coste. El objetivo es interactuar de manera cercana, transparente y oportuna con las personas de ENDESA, haciéndolas partícipes de los proyectos y actividades de Recursos Humanos y Organización.

5. La satisfacción de las personas, una prioridad

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

5.1. Avances del Plan Senda

En línea con los objetivos del Plan Estratégico de Sostenibilidad de ENDESA 2008-2012 y de sus Políticas de Recursos

Humanos, la compañía diseñó y aprobó en 2010 un Plan Global de Responsabilidad Social Corporativa en materia de Recursos Humanos, denominado «Plan Senda» que ha sido objeto de desarrollo durante el año 2011.

Los empleados como Grupo de Interés



La aspiración del Plan Senda es avanzar en el desarrollo de una cultura de Responsabilidad Social en la gestión de personas. Sus objetivos principales son:

- Promover una cultura de responsabilidad, inclusión y compromiso, basada en el respeto y desarrollo de las personas, y en la implicación en los retos sociales de la comunidad.
- Incrementar el compromiso y satisfacción de las personas como cauce para maximizar su rendimiento y productividad.

El Plan Senda fija las líneas estratégicas, las líneas de actuación y los objetivos 2011-2012 en las siguientes dimensiones:

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

El Plan prevé expresamente actuaciones para la extensión de sus políticas y prácticas de gestión en materia de personas a toda la cadena de suministro.

El Plan Senda Global se despliega a nivel local a través de los Planes Senda País de Argentina, Brasil, Colombia, Chile, España y Perú.

Durante el año 2011, bajo el amparo de este plan se han realizado diversas iniciativas entre las que destacan la implementación del teletrabajo en Colombia, Brasil y Argentina Generación; la identificación de acciones familiarmente responsable en todos los países donde opera ENDESA; o el establecimiento de objetivos sobre el incremento de la contratación externa de mujeres.

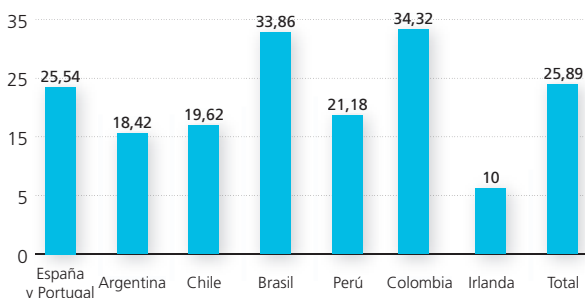
5.1.1. La apuesta decidida de ENDESA por la igualdad

ENDESA mantiene un firme compromiso con los principios de igualdad de género y no discriminación.

Durante 2011, no ha habido ningún incidente por motivos de discriminación en la Compañía.

Asimismo, durante el año se han establecido, como en ejercicios anteriores, objetivos relativos al incremento del porcentaje de contratación de mujeres. Los resultados han sido muy positivos: el índice global de altas femeninas sobre el total ha mejorado 3,5 puntos en 2011, pasando del 26,5 por ciento en 2010 al 28 por ciento en 2011. En España se ha pasado del 34,9 por ciento al 39,5 por ciento y en Latinoamérica ha alcanzado el 22,07 por ciento. Asimismo, el número de mujeres directivas y en puestos de mandos intermedios respecto al total asciende al 25,9 por ciento. En total, el porcentaje de trabajadoras en ENDESA representa un 22 por ciento en 2011, dos puntos por encima de 2009.

Mujeres directivas y en puestos de mandos intermedios respecto al total de directivos y mandos intermedios %



Por otra parte, en España se han ido desarrollando y consolidando todas las medidas previstas en el Plan de Igualdad incorporado en el III Convenio Colectivo Marco de ENDESA. Su evaluación y seguimiento se realiza conjuntamente por la Dirección de la Empresa y la Representación Social a través de la Comisión paritaria de Igualdad prevista en el citado Convenio Marco.



Además, fruto de la concesión en 2010 por parte del Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad a ENDESA, del distintivo «Igualdad en la Empresa», a finales de 2011 se ha entregado el correspondiente informe anual de seguimiento para el mantenimiento de dicho distintivo.

El Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad reconoce a ENDESA por su compromiso con la igualdad

ENDESA recibió en mayo, de manos de la Ministra de Sanidad, Política Social e Igualdad, el distintivo «Igualdad en la empresa», una marca de excelencia que sirve de reconocimiento a aquellas empresas comprometidas con la igualdad.

El Director General de Organización y Recursos Humanos, José Luis Puche, fue el encargado de recoger el distintivo que recibió la Compañía. ENDESA ha sido una de las seis empresas del Ibex 35 merecedoras del distintivo que, en total, se ha entregado a 36 organizaciones, frente a las 600 compañías españolas que han presentado sus candidaturas.



La Ministra de Sanidad, Política Social e Igualdad, tras la entrega del distintivo a José Luis Puche, Director General de Organización y Recursos Humanos de ENDESA.

Dentro de las medidas de protección de las víctimas de violencia de género, la Comisión de Control de Plan de Pensiones de los Empleados de España del Grupo ENDESA ha firmado un acuerdo para que no puedan adquirir o pierdan la condición de beneficiario de las prestaciones derivadas del fallecimiento de los partícipes quienes hayan sido condenados por la comisión de delitos relacionados con la violencia de género.

En Latinoamérica, Chile ha seguido avanzando en 2011 en el desarrollo del acuerdo IGUALA con el Servicio Nacional de la Mujer, cuyo objetivo es avanzar en la incorporación de buenas prácticas orientadas al fomento de una cultura laboral que incluya de igual manera a mujeres y hombres. Además, se trabajó en acciones específicas, relacionadas con la conciliación e igualdad de género.

Las empresas filiales de Latinoamérica, que ya son miembro del pacto mundial de Naciones Unidas, se han adherido a lo

Las empresas filiales de Latinoamérica, que ya son miembro del pacto mundial de Naciones Unidas, se han adherido a lo largo del año 2011 de manera individual a los Principios de la Mujer del pacto mundial de Naciones Unidas (*Women's Empowerment Principle*) firmados por ENDESA en 2010

largo del año 2011 de manera individual a los Principios de la Mujer del pacto mundial de Naciones Unidas (*Women's Empowerment Principle*) firmados por ENDESA en 2010. Su objetivo es fortalecer la participación de la mujer en todos los niveles y sectores de la vida económica como condición esencial para construir economías más fuertes, conseguir una sociedad más equilibrada y justa, y alcanzar los objetivos mundiales de desarrollo, sostenibilidad y Derechos Humanos, entre otros.

En 2011, ENDESA ha participado en el tercer evento anual auspiciado por Naciones Unidas y ONU Mujeres, titulado: *Equality Means Business: Putting Principles into Practice* que tuvo lugar en New York el 9 y 10 de marzo de 2011. Igualmente, ha colaborado en un equipo de trabajo creado entre los miembros de los WEP's donde se comparten buenas prácticas en materia de igualdad.

5.1.2. Conciliación de la vida profesional, personal y familiar

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

A nivel global, en 2011, se han establecido nuevas iniciativas:

Programa Entrénate

Su finalidad es lograr que las personas de ENDESA, a través de la actividad deportiva practicada de forma regular y voluntaria, obtengan altas cotas de salud física, psíquica y social, y que todo ello se traduzca en una mayor eficiencia en su actividad diaria contribuyendo asimismo en una mayor productividad.

El programa consiste en función de los países, en la organización de actividades deportivas para los empleados o, en la cofinanciación de la actividad deportiva, que ha alcanzado los 2.442.822 euros.

Canal ofertas

Este canal se ha renovado con el objetivo de mejorar su servicio y ofrecer una prestación de valor añadido en productos y servicios relacionados con el bienestar, ocio y consumo para los empleados de ENDESA y sus familiares a precios reducidos. Así, ha pasado a ser un sitio web que no sólo se encuentra alojado en la Intranet de ENDESA, sino que permite el acceso desde cualquier punto con conexión a Internet, lo que facilita su conectividad desde el domicilio de los empleados. Además, el proyecto se ha hecho extensivo a todos los empleados de la Compañía.

En **España**, hay que destacar la creación de un Buzón de Conciliación, como un canal específico de comunicación para que cualquier empleado pueda hacer llegar sus propuestas, sugerencias e incidencias en la materia. Por otra parte, los programas de «Día sin cole» y los campamentos han continuado ofreciendo una alternativa de ocio saludable a los hijos de los empleados, con objeto de facilitarles soluciones en los días o períodos vacacionales en los que los empleados tienen que trabajar y necesitan poder seguir conciliando su vida profesional, personal y familiar.



Desde España, donde ENDESA está certificada como Empresa Familiarmente Responsable, se han seguido impulsando líneas de actuación para extender el concepto de conciliación en todos los países donde opera la Compañía.

Así, se han identificado acciones de flexibilidad laboral. A modo de ejemplo, en Argentina se ha instaurado la media jornada libre el día del cumpleaños del trabajador o se conceden tres horas remuneradas al mes en Colombia para atender el cuidado de la salud.

El teletrabajo sigue representando un paso más en el compromiso de ENDESA por mantener y desarrollar con sus personas un marco de relaciones basado en la confianza, la responsabilidad y la flexibilidad. En Brasil, Colombia y Argentina Generación, tras la realización de los programas piloto, ya se han implementado programas de teletrabajo. Cabe destacar el programa de Colom-



Chilectra se ha situado en el tercer lugar del ranking nacional de «Mejores empresas para padres y madres que trabajan»

80 personas más se han acogido al derecho de baja por paternidad respecto a 2010

Chilectra se ha situado en el tercer lugar del ranking nacional de «Mejores empresas para padres y madres que trabajan» que cuenta con la inscripción de 156 empleados en su primer ciclo.

Argentina Distribución y Perú han implementado el programa piloto y España ha finalizado el cuestionario de evaluación con resultados muy satisfactorios.

Otras acciones destacadas en materia de conciliación en Latinoamérica:

En **Colombia** se ha impulsado la segunda fase del Plan de Calidad de Vida, que establece nuevos escenarios de equilibrio entre la vida laboral y personal y comprende iniciativas como el Plan de Preparación Jubilación en el que han participado 65 personas.

En **Brasil**, el Programa Bien Vivir ha desarrollado acciones de ayuda a los empleados en el cuidado de la salud y del estrés con un porcentaje de satisfacción del 90 por ciento.

Argentina cuenta entre otras iniciativas con un programa de visitas a los centros de trabajo para los hijos de los trabajadores de la empresa en períodos vacacionales.

En **Chile**, se han impartido charlas y talleres a los padres con niños de hasta nueve años bajo el título de «Mejores

padres, mejores colaboradores: Programa de desarrollo de habilidades parentales». Este esfuerzo ha sido reconocido por medios de comunicación como la Revista Ya, el diario El Mercurio y entidades como la Fundación Chile Unido, que ha situado a Chilectra en el tercer lugar del ranking nacional de «Mejores empresas para padres y madres que trabajan».

En 2011, se han registrado 189 bajas por maternidad y 282 por paternidad, lo que supone que 80 personas más se hayan acogido al derecho de baja por paternidad respecto al año 2010. En Argentina y Brasil no se dispone de datos al respecto.

5.1.3. Apuesta por las personas con capacidades diferentes y en riesgo de exclusión social

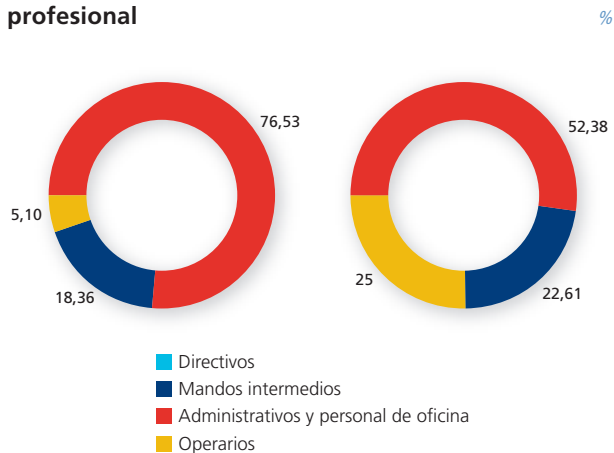
ENDESA también desarrolla acciones en el ámbito de la integración de personas con discapacidad que se concretan en la existencia en plantilla de 182 personas con capacidades diferentes. España, con 98, es el país que tiene más personas con discapacidad en su equipo, seguida de Brasil con 71, 8 en Chile, en Perú 2 personas incorporadas y 3 en Colombia. Asimismo, durante 2011 hubo 4 nuevas contrataciones directas en España.

Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo en 2011

	España y Portugal	Chile	Perú	Colombia	Total
Empleados que disfrutaron de permiso de baja por paternidad	204	0	16	62	282
Empleados que disfrutaron de permiso de baja por maternidad	122	25	14	28	189
Empleados que se reincorporaron a su puesto de trabajo tras la finalización de la baja por paternidad	204	0	16	62	282
Empleados que se reincorporaron a su puesto de trabajo tras la finalización de la baja por maternidad	116	25	14	28	183
Número de empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su baja por paternidad que siguieron en su trabajo durante los doce meses después de volver al trabajo	204	0	15	0	219
Número de empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su baja por maternidad que siguieron en su trabajo durante los doce meses después de volver al trabajo	122	25	12	0	159

Buen desarrollo del plan de Integración de Personal con discapacidad

Personas con discapacidad por categoría profesional



España dispone de un Plan de Integración de Personas con Discapacidad, bajo cuyo marco se han realizado las siguientes acciones:

- Subcontratación de los servicios auxiliares de las principales sedes de ENDESA en España al Grupo Sifu, dando empleo a 119 personas con discapacidad a cierre de año.
- Como medidas alternativas a la contratación directa, los principales esfuerzos de ENDESA se han orientado hacia la contratación indirecta, a través de la compra de bienes y servicios a centros especiales de empleo por valor de 3.047.647,07 euros, lo que representa un aumento del 17 por ciento sobre el año pasado.
- Gracias a las jornadas de puertas abiertas sobre temas relacionados con la discapacidad desarrolladas por la Fundación Randstad, durante el año 2011 han aflorado seis casos de personas con discapacidad.
- Continuidad del Plan Familia, que brinda ayuda y apoyo social a los empleados que cuenten en su familia con alguna persona con discapacidad, dándoles la oportunidad de desarrollar habilidades, ca-

pacidades y actitudes que favorecen su integración socio-laboral.

- Continuidad de la colaboración con la Fundación Universia para reducir la baja representación del colectivo de personas con discapacidad en la universidad. ENDESA colabora patrocinando becas a estudiantes con discapacidad y formó parte del jurado que en esta ocasión valoró un total de 490 solicitudes.
- Firma de un nuevo acuerdo de colaboración con la Fundación Prevent para potenciar la integración laboral de personas con discapacidad en la empresa ordinaria a través de programas específicos de prácticas de estudiantes y/o becarios con discapacidad.
- Jornada de ocio dirigida a los hijos con discapacidad de los empleados con el objetivo de fomentar la interacción de personas con y sin discapacidad, ofreciendo una alternativa de ocio saludable fuera del entorno habitual.

En Latinoamérica, ENDESA continúa desarrollando su Plan de Integración de personas con discapacidad en sus empresas.

En Argentina, se emiten ediciones del *newsletter* en braille, con la colaboración de la Comisión Nacional Asesora para la Integración de Personas Discapacitadas (CONADIS). Además, con el objeto de promocionar el arte y la cultura e

ENDESA participa en la Feria de Empleo y Discapacidad de la Comunidad de Madrid

ENDESA ha participado por cuarto año consecutivo en la Feria de Empleo para Personas con Discapacidad, celebrado en las instalaciones del recinto ferial de IFEMA.

La Feria está organizada por la Consejería de Educación y Empleo de la Comunidad de Madrid en colaboración con la de Asuntos Sociales y cuenta con la cofinanciación del Fondo Social Europeo

Es la segunda vez que ENDESA cuenta con un stand propio en esta Feria, en el que dio a conocer las diferentes actividades que la Compañía desarrolla para materializar su compromiso con la integración social y laboral de personas con discapacidad. El stand sirvió asimismo para recoger los currícula de un amplio número de visitantes que se acercaron al mismo.

integrar personas con capacidades diferentes, la Compañía ofrece en sus oficinas comerciales un espacio alternativo de expresión para el arte y realiza diversas exposiciones con su programa «EDESUR y la Cultura».

En Brasil, se ha llevado a cabo un trabajo de sensibilización de directivos y empleados con el apoyo del Instituto Brasileño de los Derechos de la Persona con Discapacidad (IBDD) sobre la importancia de la inclusión y los beneficios de la diversidad en el ambiente de trabajo.

En materia de exclusión social, ENDESA ha firmado con la Fundación Adecco un plan de formación laboral para jóvenes con bajos recursos, que ofrece a los participantes la oportunidad de recibir una orientación integral en torno a la búsqueda de empleo, acompañada de acciones transversales que fomenten la integración laboral de jóvenes en empresas (*coaching*, voluntariado corporativo). El programa se desarrollará en todos los países donde opera ENDESA.

5.2. Mejorando el clima laboral

En diciembre de 2010, ENDESA lanzó la primera Encuesta de Clima del Grupo Enel, con una participación del 77 por ciento y un índice de compromiso del 83,5 por ciento. En consecuencia, se ha generado un Plan de Acción de Mejora de Clima Laboral 2011-2012, que ha sido comunicado a todas las personas de ENDESA. Para su desarrollo, se han definido planes de acción de dos tipos, encaminados a reforzar las áreas de mejora detectadas en la encuesta y cuya previsión de cumplimiento es en noviembre de 2012:

- Los Planes de Acción de Clima Globales: son acciones centradas en las áreas de mejora identificadas por ENDESA y están definidas por los directores generales. Se han identificado un total de 191 acciones, de las que a 31/12/2011 se habían realizado el 45 por ciento.
- Acciones por Unidad de Gestión de ENDESA: son acciones concretas que cada gestor ha definido para mejorar el clima en su ámbito directo de responsabilidad. Estas

iniciativas las definen los equipos conjuntamente con su gestor y sólo son de aplicación a una unidad específica. Se han definido un total de 1.368 acciones, de las cuales el 84 por ciento están iniciadas, el 11 por ciento se han finalizado y el 5 por ciento no se han iniciado.

5.3. Diálogo Social

Las condiciones colectivas de trabajo se regulan en ENDESA a través de los distintos convenios colectivos que, con carácter general, mejoran la normativa laboral de cada ámbito en que opera la Compañía. La libertad de asociación de los trabajadores está garantizada en la Compañía y en todas aquellas empresas contratistas, proveedores y aliados de negocio con los que mantiene relación.

5.3.1. España y Portugal

En España y Portugal existían cuatro convenios colectivos en vigor al finalizar el año 2011 que afectan a 11.702 personas, el 93,6 por ciento de la plantilla. Actualmente, está en proceso de negociación un Convenio Colectivo que afectaría a 141 trabajadores.

Algunos de los principales acuerdos que se mantuvieron durante el 2011 en el ámbito de la negociación colectiva:

- Acuerdo para la inclusión de Enel Energy Europe, S.R.L. en el ámbito funcional del III Convenio Colectivo Marco de ENDESA y en el Acuerdo Marco de Garantías para ENDESA, SA y sus filiales eléctricas domiciliadas en España.
- Acuerdo para la adecuación y reorganización operativa de los Centros de Control en el territorio de Aragón, Baleares y Canarias.

El 14 de febrero de 2011 se celebraron en ENDESA, en el ámbito de España, las terceras elecciones sindicales de carácter general tras la consolidación del modelo organizativo y societario actual. El proceso electoral afectó a un total de 10.435 trabajadores, distribuidos en 538 centros de trabajo de 16 empresas. El sindicato UGT consiguió un 52,45 por ciento de



ENDESA garantiza la libertad de asociación de sus trabajadores

los delegados elegidos, CCOO un 35,18 por ciento y ASIE se afianzó como tercera fuerza sindical con un 11,56 por ciento.

En España, el III Convenio Colectivo Marco de ENDESA prevé en su Capítulo XVII sobre Prevención de Riesgos Laborales, los distintos órganos de consulta y participación de los trabajadores en materia de prevención de riesgos laborales y que se relacionan en el punto 02.4 de este capítulo.

Los temas a tratar y acordar con la representación social son entre otros: equipos de protección individual, participación de representantes de los trabajadores en las inspecciones, análisis de la formación que ha de impartirse a los trabajadores para determinados riesgos en los puestos de trabajo, etc.

Los convenios colectivos recogen en todos los países, cuando menos, el respeto a las leyes locales referidas a seguridad y salud laboral y a los acuerdos con los representantes de los trabajadores, específicos de apoyo a la salud.

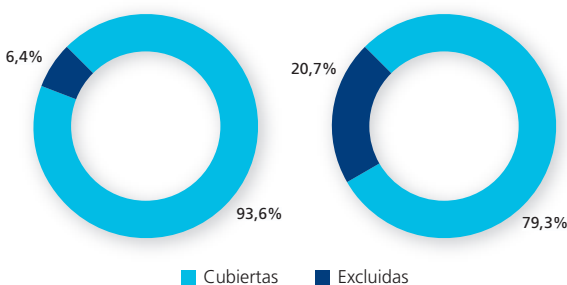
5.3.2. Latinoamérica

Dentro de las empresas del Grupo ENDESA en Latinoamérica hay 45 convenios colectivos, de los cuales: 8 son en Argentina, 10 en Brasil, 17 en Chile, 3 en Colombia y 6 en Perú y uno que, aunque suscrito en España, afecta al personal que presta sus servicios en la cabecera de negocio de Latinoamérica. Todos ellos regulan las condiciones de trabajo de 8.769 trabajadores.

Durante 2011, se celebraron 22 convenios colectivos, 3 en Argentina, 9 en Brasil, 8 en Chile y 2 en Colombia) que cubren a 4.722 trabajadores de Latinoamérica que supone el 42,01 por ciento de la plantilla.

En los convenios colectivos de todos los países se prevé el cumplimiento de obligaciones por parte de la empresa en materia de seguridad y salud laboral, que abarcan temas de comités conjuntos de Seguridad y Salud Laboral, formación y EPI (Equipos de Protección Individual), entre otros.

Empleados cubiertos por convenios colectivos



ENDESA condena, a través de su código ético el trabajo infantil y el trabajo forzoso, extendiéndolo a su proveedores

6. Protección de los Derechos Humanos

ENDESA tiene un compromiso con la protección de los Derechos Humanos que se manifiesta a través de su adhesión al pacto mundial de Naciones Unidas.

La Política de Sostenibilidad de la Compañía, además, promueve 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 ella, el compromiso con el buen gobierno y el comportamiento ético, así como con el desarrollo social y económico de las comunidades en las que opera.

ENDESA condena expresamente el trabajo infantil, así como el trabajo forzoso a través de su código ético, extendiendo este compromiso a sus proveedores y adoptando las medidas necesarias para contribuir a su eliminación en el mundo.

El Plan de ENDESA de Sostenibilidad 2008-2012 promueve el aseguramiento del cumplimiento de estos principios, a través de 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; la definición de acciones cuya realización la Empresa se autoexige para reforzar la garantía de cumplimiento sistemático; y el desarrollo de auditorías internas para verificar la implementación de las acciones correctoras propuestas.

Además de los correspondientes mecanismos de la Compañía para extender el cumplimiento de su compromiso con el pacto mundial a la cadena de valor (más información en el Capítulo Nuestros Colaboradores) y de la aplicación de las directrices de su código ético, ejemplos de otras medidas adoptadas por sus filiales en la lucha contra el trabajo infantil y el trabajo forzoso son:

Argentina

Todo el personal propio y contratista cumple con la legislación laboral vigente en Argentina en materia de trabajo infantil, alineada con la OIT. Para asegurarlo, se realizan controles laborales a través de inspecciones. EDESUR y Endesa Costanera S.A. han promovido entre los contratistas un programa de certificación de sus actividades de acuerdo a la norma OHSAS

18001 y en los contratos se incluyen cláusulas que mencionan los principios y el código ético.

Brasil

La empresa posee en la intranet canales éticos (links para agencia gubernamentales) para denuncia de trabajo infantil o forzoso así como las principales leyes sobre esta materia.

Colombia

Junto a la Red Local del Pacto Global Colombia y la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad Externado de Colombia, se ha iniciado el programa «Primeros Pasos en RSE», que busca tres objetivos fundamentales: apoyar la formación gerencial de los estudiantes para que en el futuro realicen una gestión empresarial responsable; fomentar la implementación en el corto y mediano plazo de criterios de RSE en las pymes; y conocer las prácticas de gestión de las pequeñas y medianas empresas con el fin de mejorar y/o consolidar la competitividad sostenible de estas empresas.

En 2011, se han recibido en Brasil 46 quejas en materia de Derechos Humanos: 7 provenientes de *stakeholders* externos y 14 de personal interno. A cierre del ejercicio, ya se habían tratado 38 de las quejas, de las cuales 33 se consideró que no existía ningún tipo de violación, y 5 en las que hubo algún tipo de violación. En el resto de países no se ha registrado ninguna queja al respecto.

Perú

Se realiza un control de toda la base de datos de trabajadores contratistas para asegurarse de que todos son mayores de edad. Asimismo, se realizan auditorías diarias de seguridad con la finalidad de verificar que no existan menores trabajando o se realicen trabajos forzosos.

ENDESA es contraria al trabajo infantil y a los trabajos forzosos y está comprometida con estándares internacionales, como el pacto mundial de Naciones Unidas, con el objetivo de favorecer un entorno laboral que respete los Derechos Humanos en todos los países en los que tiene presencia. Asimismo, hace extensivo este planteamiento a todas las empresas contratistas, proveedores o aliados de negocio con los que mantiene relación. En consonancia con esta ideología, en 2011 no se ha producido ningún incidente que afecte a los derechos de la comunidad indígena.

7. Seguridad de la información y patrimonial

En 2011 se ha adoptado un nuevo modelo organizativo de la función de Seguridad en ENDESA en el que destacan dos grandes áreas: Seguridad Patrimonial y Seguridad de la Información.

La función del área de Seguridad de la Información es la protección de los activos, en este caso intangibles, que po-

see la Compañía, tales como la información, imagen, procesos de negocio, y el conocimiento. También se encarga de que dentro de la empresa exista una correcta aplicación de los derechos de acceso a la información.

Entre los cometidos del área de Seguridad Patrimonial, cabe destacar la protección física de las personas y las distintas instalaciones frente a posibles agresiones, el desarrollo del sistema de inteligencia, análisis de riesgos de seguridad e implantación de tecnologías de seguridad, la gestión de control de accesos corporativo y el Servicio de Asistencia a Viajeros y Expatriados.

7.1. Principales actividades de 2011

7.1.1. Seguridad de la Información

- Formación y sensibilización de las personas en cuanto a la realización de buenas prácticas para evitar que corran riesgos innecesarios en cuestiones relacionadas con la información.
- A raíz de la promulgación de la Ley Peruana de Protección de Datos sobre las personas, se ha elaborado un plan para su cumplimiento por parte de las empresas peruanas.
- Se han incorporado cláusulas de seguridad en aquellos contratos con terceros en los que hay intercambio de información, y se han determinado controles para cuando es preciso enviar información comercial a entornos de terceras empresas.
- Implantación de un procedimiento de clasificación y manejo de la información sensible y una herramienta informatizada que permite la gestión de los derechos de acceso a ese tipo de información.
- Se ha puesto en marcha la gestión de incidentes y de la reputación de la empresa por presuntos fraudes cometidos mediante el uso de la información por terceros contra clientes de ENDESA; se ha estado trabajando en los entornos relacionados con la ciberdelincuencia y con la delincuencia convencional.
- Puesta en práctica de los principios de Enel *need to know* y *need to do*, lo que ha ayudado a evitar que existiesen usuarios con elevados privilegios de acceso a la información crítica y confidencial.
- Implantación de un proyecto de estudio, conjuntamente con Distribución, sobre la protección de los datos de las personas y de los procesos de negocio en todo lo relacionado con los nuevos sistemas de Telegestión (*Smart Meters*).
- Inicio del proceso y asentamiento de las bases para que ENDESA cumpla con la legislación en materia de Protección de Infraestructuras Críticas en España.
- Se han atendido y gestionado un total de 46 consultas relacionadas con Seguridad de la Información a través de la Oficina de Seguridad de la información.

- Elaboración de la Política de Seguridad (*Master Policy*) única para todo el grupo, en conjunto con Seguridad de Enel, ayudando así a la creación de *One Company*.
- Creación de un Máster Plan (Plan Estratégico) a cuatro años en sintonía con los objetivos de ENDESA y de cada uno de sus negocios, que sea la guía de las actividades a realizar en esta especialidad durante el medio plazo.

7.1.2. Seguridad Patrimonial

En 2011, se ha puesto en marcha una labor informativa y de divulgación del Plan Director de Seguridad de ENDESA, el cual constituye el marco de trabajo para los futuros planes de seguridad integral que contemplarán como principales proyectos: la creación por país de centros de gestión de seguridad, la gestión del control de acceso a las instalaciones, el análisis de riesgos de las diferentes instalaciones, elaboración de planes de gestión de crisis y continuidad de negocio, la estandarización de sistemas de seguridad, el servicio de atención al viajero y al expatriado, y la articulación de los servicios de inteligencia e información.

España

- Como consecuencia de la aplicación de un conjunto de medidas de distinto tipo, en 2011 se ha conseguido frenar el incremento del coste de los robos de cobre en instalaciones de EDE, reduciéndolo un 1 por ciento con respecto a 2010. Destacan entre ellas el Plan de Acción conjunto con las líneas de negocio y el modelo de colaboración con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado (más de 300 t de cobre incautado), para las que además se ha elaborado y distribuido un vídeo de prevención e investigación del delito de robo de cobre en instalaciones eléctricas.
- Implantación del Plan de Calidad en todos los servicios de vigilancia.
- Realización de 32 instalaciones de seguridad.
- Se ha alcanzado la cifra de 62 instalaciones de ENDESA Distribución Eléctrica, Enel Green Power y ENDESA Energía, conectadas y supervisadas desde el Centro de Gestión de Seguridad.
- Incorporación del sistema de control de accesos corporativo en 15 inmuebles de ENDESA, con lo que ya son 72 las instalaciones gestionadas con dicho sistema.

Latinoamérica

Durante el año 2011, se han puesto en marcha por primera vez diferentes iniciativas encaminadas a lograr una gestión

más cohesionada y eficaz de la seguridad, compartiendo al mismo tiempo las mejores prácticas ya existentes en los diferentes países.

- Proceso de levantamiento de la información, fruto del cual ha sido la elaboración de un primer diagnóstico de los aspectos que configuran la seguridad patrimonial en cada país.
- Establecimiento de planes de acción conjuntos, realización de análisis organizativos y visitas a distintas instalaciones, como El Quimbo y Betania en Colombia, la Central Térmica de ENDESA Fortaleza en Brasil, Bocamina II en Chile, Santa Rosa en Perú, una oficina comercial y una subestación urbana en Buenos Aires, Argentina.

8. Búsqueda de la Eficiencia Organizativa

ENDESA han continuado en 2011 emprendiendo acciones encaminadas a obtener la mejora operativa bajo una filosofía de mejora continua.

En las áreas de soporte, se han acometido diversos proyectos para la mejora de los procesos operativos, especialmente en las funciones de Recursos Humanos y Organización y Económico-Financiera, con el objetivo de simplificarlos y optimizarlos.

En el área de negocios de ENDESA, también se han realizado acciones relevantes para alcanzar la excelencia y la eficacia operativa.

España y Portugal

A través del proyecto de Coordinación de Recursos, Eficiencia y Organización (CREO), se ha continuado con el proceso de optimización y racionalización de estructuras organizativas y recursos iniciado en años anteriores.

Latinoamérica

En 2011, dando cumplimiento a los compromisos adquiridos en 2009, el Negocio de Distribución ha continuado avanzando exitosamente en el desarrollo de iniciativas de mejora en base a la metodología LEAN, como parte del proyecto Zenith del grupo Enel.

Todas las distribuidoras de ENDESA han avanzado en la mejora de sus procesos, alcanzando al cierre de 2011 ahorros por 9.675 millones de euros donde el 49,7 por ciento son mejoras en OPEX. Estos logros han sido posibles gracias a la implicación de los propios empleados.

Buen gobierno y transparencia

Compromiso con el buen gobierno
y el comportamiento ético



A photograph of the ENDESA headquarters in Madrid at night. The building is a modern, multi-story structure with a prominent glass facade and a complex, exposed steel truss roof. The ENDESA logo, consisting of a stylized 'E' and a square with a flame-like shape, is illuminated in white. To its right, the word 'endesa' is written in a lowercase, sans-serif font, also illuminated. Further right, the slogan 'luz · gas · personas' is displayed in a smaller, lowercase font. The building's interior lights are visible through the glass windows, and the sky is dark blue.

E endesa luz · gas · personas

ENDESA aspira a ser un referente por su compromiso ético y prácticas de gobierno corporativo, que están integradas en su Plan de Sostenibilidad.

La Compañía cuenta con un Código de Conducta para Empleados, el Estatuto para la Alta Dirección y el Estatuto del Directivo, que recogen los compromisos y responsabilidad éticas en la gestión de los negocios y las actividades empresariales de los empleados y colaboradores. También dispone de un código ético y un Plan de Tolerancia Cero contra la Corrupción.

140

comunicaciones recibidas en el Canal Ético en 2009

82,9%

de las denuncias resueltas en 2011

93,87%

de participaciones en la Junta de Accionistas

11

reuniones del Consejo de Administración

Asuntos prioritarios-Estudio de materialidad 2011

Prevención de la corrupción y soborno (incluye financiación a partidos políticos / lobbying)

Código de Conducta (Despliegue y alcance)

Competencias y Comisiones del Consejo de Administración (CdA) (gestión de asuntos ESG)

Estructura del Consejo

Efectividad del Consejo (habilidades, formación, evaluación del desempeño, directrices para la adquisición de acciones, asistencia, etc.)

La respuesta de ENDESA en el Informe

Capítulo Buen Gobierno y Transparencia: 1. ENDESA, modelo de buen gobierno y transparencia. 2. Códigos éticos y lucha contra el fraude y la corrupción.

Capítulo Buen Gobierno y Transparencia: 1. ENDESA, modelo de buen gobierno y transparencia.

Capítulo Buen Gobierno y Transparencia: 1.4. Responsabilidad y deberes de los consejeros.

Capítulo Buen Gobierno y Transparencia: 1.12. Liderazgo del Consejo de Administración.

Capítulo Buen Gobierno y Transparencia: 1.4. Responsabilidad y deberes de los consejeros.

Cumplimos nuestras metas

Retos 2011

Implantar el Foro del Accionista y Reglamento del mismo.
Adaptar la Normativa Interna a los cambios legislativos.
Difundir los nuevos estándares de integridad corporativa.

Acciones realizadas

En la Junta General Ordinaria celebrada el 9 de mayo de 2011 se habilitó en la página web de la Compañía el Foro Electrónico del Accionista. Asimismo, el 29 de marzo de 2011 el Consejo de Administración de ENDESA aprobó las Reglas de Funcionamiento sobre el Foro Electrónico del Accionista.
Modificación de los Estatutos Sociales, Reglamento de la Junta General y Reglamento del Consejo de Administración.
Los nuevos estándares (PTZ, código ético y el modelo de la Ley 213) se encuentran difundidos y en aplicación en el perímetro del Grupo.

Principales magnitudes

Participación en la Junta General Ordinaria de Accionistas (%)	93,87%
N.º de reuniones del Consejo de Administración	11
N.º de consejeros totales*	9*
Retribución fija de los consejeros (euros)	1.907.148
Retribución variable de los consejeros (euros)	3.160.810

* El 21 de diciembre de 2011 D. Luis de Guindos Jurado presentó su dimisión como vocal del Consejo de Administración de ENDESA, S.A. y como consecuencia, su cese como vocal de la Comisión Ejecutiva del Consejo de Administración de ENDESA, S.A. y como vocal y Presidente del Comité de Nombramientos y Retribuciones de ENDESA, S.A., con motivo de su nombramiento como Ministro de Economía y Competitividad del Gobierno de España.

Acciones destacadas en 2011

Análisis de las competencias del Comité de Auditoría y Cumplimiento atendiendo a la nueva redacción de la Disposición Adicional Decimoctava de la Ley del Mercado de Valores.
Difusión de nuevos estándares de integridad corporativa.
Durante el 2011 se ha analizado un nuevo modelo de Informe Anual de Gobierno Corporativo y un nuevo modelo de Informe Anual de Retribuciones de los Consejeros, que será de aplicación a los datos del ejercicio 2012.
Proyecto de desarrollo e implantación del modelo de prevención de delitos.
Gestión del canal ético como medida adicional de control en materia de conducta ética en los negocios.

En 2012 nos proponemos

Mejorar en materia de Igualdad.
Mejorar y actualizar el sistema de Gobierno Corporativo.
Incrementar la presencia de ENDESA en los Foros de Gobierno Corporativo.
Desarrollar la revisión del modelo de prevención de riesgos penales.

1. ENDESA, modelo de buen gobierno y transparencia

El compromiso con el buen gobierno y la transparencia está presente en el día a día de ENDESA. Desde el año 2010, la Compañía cuenta con un nuevo código ético y un Plan de Tolerancia Cero contra la Corrupción (que refuerzan los ya existentes: Código de Conducta para Empleados, Estatuto para la Alta Dirección y Estatuto del Directivo) que recogen los compromisos y las responsabilidades éticas en la gestión de los negocios y de las actividades empresariales, asumidos por los colaboradores de ENDESA y de sus sociedades filiales.

1.1. Participación de los accionistas

El 9 de mayo de 2011, ENDESA celebró su Junta General Ordinaria de Accionistas con una participación del 93,87 por ciento del capital.



La transparencia informativa y la promoción de los accionistas son los ejes sobre los que pivota el modelo de Gobierno Corporativo de ENDESA.

1.2. Liderazgo del Consejo de Administración

Para afrontar un contexto empresarial en constante transformación, el Consejo de Administración ha aprobado los planes y políticas de gestión de ENDESA, así como de sus participadas, definiendo el perfil de riesgo y fijando la política de información y comunicación.

Durante 2011, el Consejo ha mantenido 11 reuniones, con participación de su Presidente en todas ellas, para analizar la trayectoria de la Compañía y las demandas del mercado.

Consejo de Administración de ENDESA: datos relevantes 2011

Consejeros totales	9
Consejeros no-ejecutivos	7
Consejeros independientes	3
Consejeros externos dominicales	4
Reuniones del Consejo de Administración	11
Acciones propiedad o controladas por miembros del Consejo de Administración o personas relevantes	6.052

1.3. Remuneración de sus consejeros

La remuneración total de los Consejeros de ENDESA ascendió a 5.625.184 euros en 2011.

Composición del Consejo de Administración de ENDESA a 31-12-2011

Cargo	Miembro	Fecha (1.º nombramiento)	Carácter	Comisión
Presidente	Borja Prado Eulate	20.06.2007 (1)	Ejecutivo	CE, CA
Vicepresidente	Fulvio Conti	25.06.2009	Externo Dominical	CE
Consejero Delegado	Andrea Brentan	18.10.2007	Ejecutivo	CE
Consejeros	Luigi Ferraris	18.10.2007	Externo Dominical	CE, CNR, CA
	Claudio Machetti	18.10.2007	Externo Dominical	CNR
	Gianluca Comin	14.09.2009	Externo Dominical	
	Luis de Guindos Jurado (2)	25.06.2009	Externo Independiente	CE, CNR
	Miquel Roca Junyent	25.06.2009	Externo Independiente	CNR, CA
	Alejandro Echevarría Busquet	25.06.2009	Externo Independiente	CA
Secretario no Consejero	Salvador Montejo Velilla	01.07.1999		

(1) El 24.03.2009 Nombramiento como Presidente.

(2) El 21 de diciembre de 2011 D. Luis de Guindos Jurado presentó su dimisión como vocal del Consejo de Administración de ENDESA, S.A. y, como consecuencia, su cese como vocal de la Comisión Ejecutiva del Consejo de Administración de ENDESA, S.A. y como vocal y Presidente del Comité de Nombramientos y Retribuciones de ENDESA, S.A., con motivo de su nombramiento como Ministro de Economía y Competitividad del Gobierno de España.

CE: Comisión Ejecutiva

CA: Comité de Auditoría

CNR: Comité de Nombramientos Retribuciones

A continuación se detallan las retribuciones percibidas por los miembros del Consejo de Administración:

Retribución fija 2011		
	Euros	
	Asignación Fija	Retribución
Borja Prado Eulate	48.081	812.000
Fulvio Conti (1)	48.081	—
Andrea Brentán	—	710.500
Luigi Ferraris (1)	48.081	—
Claudio Machetti (1)	48.081	—
Gianluca Comin (1)	48.081	—
Luis de Guindos Jurado (2)	48.081	—
Miquel Roca Junyent	48.081	—
Alejandro Echevarría Busquet	48.081	—
Suma	384.648	1.522.500
Total		1.907.148

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

(2) Presentó su dimisión el 21 de diciembre de 2011 como consecuencia de su nombramiento como Ministro de Economía y Competitividad.

Retribución variable 2011		
	Euros	
	Beneficios	Retribución
Borja Prado Eulate	224.665	812.000
Fulvio Conti (1) (3)	224.665	—
Andrea Brentán	—	551.490
Luigi Ferraris (1)	224.665	—
Claudio Machetti (1)	224.665	—
Gianluca Comin (1) (2)	224.665	—
Luis de Guindos Jurado (4)	224.665	—
Miquel Roca Junyent (3)	224.665	—
Alejandro Echevarría Busquet (3)	224.665	—
Suma	1.797.320	1.363.490
Total		3.160.810

(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) Presentó su dimisión el 21 de diciembre de 2011 como consecuencia de su nombramiento como Ministro de Economía y Competitividad.

Dietas 2011		
	Euros	
	ENDESA	Otras Cías.
Borja Prado Eulate	42.071	—
Fulvio Conti (1) (3)	22.037	—
Andrea Brentán	—	—
Luigi Ferraris (1)	54.091	—
Claudio Machetti (1)	38.064	—
Gianluca Comin (1) (2)	22.037	—
Luis de Guindos Jurado (3) (4)	38.064	57.603
Miquel Roca Junyent (3)	52.088	—
Alejandro Echevarría Busquet (3)	42.071	—
Total	310.523	57.603

(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) Presentó su dimisión el 21 de diciembre de 2011 como consecuencia de su nombramiento como Ministro de Economía y Competitividad.

1.4. Responsabilidades y deberes de los Consejeros

De conformidad con el Código Unificado de Buen Gobierno se añade expresamente la obligación de los Consejeros de dedicar a su función el tiempo y esfuerzo necesarios para desempeñar el cargo con eficacia. En consecuencia, los Consejeros deberán informar al Comité de Nombramientos y Retribuciones de sus restantes obligaciones profesionales por si pudiera interferir con la dedicación exigida.

Las responsabilidades a las que se comprometen los Consejeros, según el artículo 26 del Reglamento del Consejo, que establecen los deberes de los mismos, son las siguientes:

- Es función de todos los Consejeros contribuir a la función del Consejo de impulsar y supervisar la gestión de la sociedad. En el desempeño de sus funciones, obrarán con fidelidad al interés social, lealtad y diligencia. Su actuación se guiará únicamente por el interés social, interpretado con plena independencia, procurando siempre la mejor defensa y protección de los intereses del conjunto de los accionistas, de quienes procede su mandato y ante quienes rinden cuentas.
- Los Consejeros, por virtud de su cargo, quedan obligados, entre otros, a comunicar las operaciones realizadas por familiares y por sociedades vinculadas patrimonialmente al Consejero, que tengan relevancia para la gestión de la sociedad.
- Asimismo, los Consejeros se registrarán, en el ejercicio de sus obligaciones, por los principios generales y los criterios de comportamiento contenidos en el código ético de la Sociedad.
- Con respecto al uso de información y de los activos sociales, por parte de los Consejeros, establece el artículo 28 del Reglamento del Consejo que: «Los Consejeros no podrán hacer uso con fines privados de información no pública de la sociedad, salvo en caso de ausencia de perjuicio alguno para la misma, o cuando la información sea irrelevante para operaciones de adquisición o venta de valores de la sociedad».
- En todo caso deberán observarse las normas de conducta establecidas por la legislación y por el Reglamento Interno de Conducta de la sociedad, en el ámbito del Mercado de Valores.
- Ningún Consejero podrá hacer uso con carácter personal de los activos de la sociedad, ni tampoco valerse de su posición en ella para obtener una ventaja patrimonial a no ser que satisfaga la adecuada contraprestación. En

caso de que se le dispense de tal contraprestación, la ventaja patrimonial así obtenida se conceptuará como retribución indirecta y deberá ser autorizada por el Comité de Nombramientos y Retribuciones.

Por último, establece el Reglamento Interno de Conducta en relación a los conflictos de intereses:

- Las personas afectadas (Consejeros, Altos Directivos, Directivos, empleados, asesores externos) al Reglamento deberán informar al Secretario General sobre los posibles conflictos de intereses que puedan surgir con la titularidad del patrimonio personal o familiar o con cualquier causa que interfiera en el ejercicio de las actividades que son objeto de este Reglamento.
- En caso de duda sobre la existencia de un conflicto de intereses, las personas sujetas deberán consultar al Secretario General, que resolverá por escrito. El Secretario General podrá elevar el asunto al Comité de Auditoría y Cumplimiento, cuando por su trascendencia o dificultad lo estime conveniente.
- Si el afectado por un posible conflicto de intereses es un miembro del Comité de Auditoría y Cumplimiento o el Consejero Delegado, será el Comité el que resolverá sobre la existencia o no del mismo. Si el afectado fuera el Secretario General, deberá comunicar al Consejero Delegado el posible conflicto para que resuelva sobre su existencia o, en su caso, eleve el asunto al Comité de Auditoría y Cumplimiento.

2. 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.

Desde 2008 se está potenciando la elaboración y despliegue de nuevas normas de transparencia y ética aplicables a la gestión de la Compañía en todos los países en los que está presente.

2.1. Cultura de integridad y códigos éticos

En 2010, ENDESA reforzó el compromiso con la integridad con un nuevo código ético y un Plan de Tolerancia Cero, que complementaron el Código de Conducta para Empleados, el Estatuto para la Alta Dirección y el Estatuto del Directivo. De este modo, la Compañía cuenta con normas y códigos de conducta que obligan a todos sus miembros a comportarse

Se ha realizado una intensa campaña de difusión del código ético y del Plan de Tolerancia Cero entre todos los empleados

de forma íntegra en sus relaciones con los grupos de interés —accionistas, empleados, proveedores, clientes, acreedores y autoridades— con los que se vincula, constituyendo la base ética que da sentido a la responsabilidad social.

Durante 2011, ENDESA incorporó a sus criterios de comportamiento en este terreno el código ético y el Plan de Tolerancia Cero contra la Corrupción del Grupo Enel, reforzando así sus propias normas de integridad corporativa, que recogen los compromisos y las responsabilidades éticas asumidas por las personas de la Compañía en la gestión del negocio y la actividad empresarial. De este modo, se desarrolló una intensa campaña de comunicación interna para dar a conocer ambos documentos a todos los empleados.

Puesto que el código ético aclara las obligaciones particulares de ENDESA frente a los implicados (obligaciones fiduciarias), su comportamiento efectivo se configura como el punto de referencia conforme al cual juzgar la reputación de la Compañía. Por lo tanto, el código ético está constituido:

- Por los principios generales sobre las relaciones con los implicados, que definen de forma abstracta los valores de referencia de las actividades de ENDESA.
- Por los criterios de comportamiento respecto a cada tipo de implicado, que proporcionan específicamente las líneas directrices y las normas a las cuales se deben atener los colaboradores de ENDESA para respetar los principios generales y para prevenir el riesgo de comportamientos no éticos.

Se han registrado **15** violaciones del código ético durante 2011

Violaciones del código ético, por su naturaleza durante 2011

	Violaciones totales	Accionistas	Clientes	Empleados	Proveedores	Otros
España y Portugal	5	4	0	0	1	0
Latinoamérica	10	5	2	1	2	0
Argentina	4	1	1	1	1	0
Brasil	5	4	1	0	0	0
Colombia	0	0	0	0	0	0
Chile	0	0	0	0	0	0
Perú	1	0	0	0	1	0
Total	15	9	2	1	3	0

- Por los mecanismos de implementación, que describen el sistema de control para el cumplimiento con el código ético y para su continua mejora.

El código ético y el Plan de Tolerancia Cero contra la Corrupción pueden consultarse en www.endesa.com

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.

Distribución de las violaciones del código ético por áreas geográficas

	Número		
	2009	2010	2011
España y Portugal	3	4	5
Argentina	5	4	4
Brasil	4	8	5
Colombia	—	2	—
Chile	—	—	—
Perú	1	1	1
Latinoamérica	10	15	10
Total	13	19	15

En 2011 se han producido 15 violaciones del código ético, cuatro menos que en 2010, de las que cinco se han producido en España y Portugal y 10 en Latinoamérica.

2.1.1. Canal Ético

ENDESA dispone de un Canal Ético que es accesible a través de su página web (www.endesa.com) 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 Sociedad.

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



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

Durante 2011, el Canal Ético de ENDESA recibió un total de 140 comunicaciones. La investigación relativa al 82,9 por ciento de los casos comunicados en 2011 ha quedado cerrada en el mismo ejercicio, lo que representa un aumento de 2,4 puntos porcentuales respecto a 2010.

En el año 2011 se produjeron 8 despidos por denuncias recibidas. En 2010 fueron 27 despidos.

Comunicaciones enviadas al Canal Ético, por su naturaleza, en 2011

	Comunicaciones totales	Accionistas	Clientes	Empleados	Proveedores	Otros
España y Portugal	33	13	11	6	2	1
Latinoamérica	107	30	18	31	16	12
Argentina	26	8	5	4	1	8
Brasil	46	12	8	20	5	1
Colombia	10	2	2	2	3	1
Chile	11	3	0	3	3	2
Perú	14	5	3	2	4	0
Total	140	43	29	37	18	13

Distribución de las denuncias presentadas al Canal Ético por áreas geográficas

	Número		
	2009	2010	2011
España y Portugal	16	16	33
Argentina	19	16	26
Brasil	28	40	46
Colombia	18	15	10
Chile	16	6	11
Perú	6	10	14
Latinoamérica	87	87	107
Total	103	103	140



El 11 por ciento de las denuncias realizadas tuvo como consecuencia la aplicación de medidas correctivas, que se han materializado en la cancelación de vínculos laborales con 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 irregular verificada.

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

	Número		
	2009	2010	2011
Cerradas	73	83	116
Han dado lugar a medidas correctivas/sanciones/rediseño de procesos	30	30	29
Carecen de fundamento	22	23	19
Son de carácter operativo	21	30	68
Abiertas	26	20	24
En curso operativas	0	0	3
En curso no operativas	26	20	21

Tipología de las denuncias presentadas a través del Canal Ético

	Número		
	2009	2010	2011
Actividades inadecuadas de suministradoras y contratistas	13	8	18
Apropiación indebida	10	22	7
Conflicto de intereses	25	18	20
Ítems contables	1	1	2
Seguridad	1	3	4
Oportunidades de negocio	2	1	3
Falsificación de contratos/ registros	3	9	20
Venganza	5	1	0
Malversación	0	0	2
Utilización inadecuada de bienes de empresa	13	4	1
Medio Ambiente, Salud	0	0	3
Otros	28	33	52
Represalias	0	0	8

2.2. Sanciones recibidas

A 31 de diciembre de 2011 los principales litigios o arbitrajes en los que se hallan incursas las sociedades del Grupo son los siguientes:

- Existen tres procedimientos judiciales en curso contra ENDESA Distribución Eléctrica, S.L. (Sociedad Unipersonal) (en adelante, «EDE») por incendios forestales en Cataluña de los que pudiera resultar probable la obligación de atender diversas reclamaciones por daños y perjuicios por importe superior a 5 millones de euros. Por otra parte, la Generalitat de Cataluña impuso una sanción de 10 millones de euros en expediente sancionador a dicha sociedad por los incidentes en el suministro producidos en la ciudad de Barcelona el 23 de julio de 2007. Dicha sanción ha sido recurrida con solicitud de suspensión, suspensión que fue aceptada con fecha 2 de abril de 2009 por el Tribunal Superior de Justicia (en adelante, «TSJ») de Cataluña. El juicio se celebró el pasado 23 de noviembre de 2010 y se encuentra pendiente de sentencia.
- El 11 de mayo de 2009 el Ministro de Industria, Turismo y Comercio (en adelante, «MITyC») dictó Orden Ministerial por la que impuso cuatro sanciones por valor acumulado de 15 millones de euros a ENDESA Generación, S.A. (en adelante, «ENDESA Generación»), como explotador responsable de la central nuclear Ascó I, en relación con la liberación de partículas radiactivas en dicha central en diciembre de 2007, por la comisión de cuatro infracciones graves tipificadas por la Ley 25/1964, de 29 de abril, de Energía Nuclear. Tal Orden fue recurrida ante la Audiencia Nacional. Simultáneamente, el Director General de Política Energética y Minas impuso dos sanciones por valor acumulado de 90 miles de euros por infracciones leves derivadas de los mismos incidentes, sanciones que fueron recurridas en alzada y posterior contencioso. Mediante Auto de la Audiencia Nacional de 1 de diciembre de 2009, a instancia de ENDESA, se acordó la suspensión cautelar de la ejecutividad de la resolución impugnada, prestándose por ENDESA, ante el Tribunal, aval bancario por el importe de la sanción, 15 millones de euros. Dicho recurso sigue pendiente de resolución sobre la cuestión principal, encontrándose desde el 14 de septiembre de 2010 en período de conclusiones y pendiente de sentencia. Mediante Auto de fecha 6 de abril de 2011 la Audiencia Nacional suspendió dicho recurso.
- El 24 de junio de 2009, la Dirección de Investigación de la Comisión Nacional de la Competencia (CNC) incoó expediente contra varias empresas de distribución eléctrica, entre las que se encuentra ENDESA, 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 objeto analizar la existencia de posibles acuerdos ilegales entre las empresas de distribución consistentes en haber retrasado el proceso de cambio de comercializador. El expediente fue ampliado tanto en los sujetos (incluyéndose también a la patronal eléctrica Asociación Española de Industria Eléctrica Unesa) como en las imputaciones (incluyéndose posibles pactos colusorios para captar grandes clientes). Por Resolución del Consejo de la CNC de fecha 13 de mayo de 2011, se impuso a ENDESA la multa de 27 millones de euros, que ha sido recurrida ante la Audiencia Nacional, habiendo esta última suspendido el pago de la misma mediante Auto de 15 de septiembre de 2011, admitiendo la medida cautelar propuesta por ENDESA.
- El 2 de marzo de 2010 se dictó resolución por la que se impuso a EDE una sanción de 6 millones de euros como responsable de una infracción muy grave en materia de energía debido a los apagones en el subsistema de Mallorca-Menorca del 13 de noviembre de 2008 que provocaron la apertura de un procedimiento sancionador contra EDE el 2 de julio de 2009. Se interpuso recurso

contencioso-administrativo ante el Tribunal Superior de Justicia de Baleares con petición de suspensión, que fue desestimado y se ha formulado la demanda del recurso encontrándose pendiente de sentencia.

- El 29 de marzo de 2010 se notificó resolución del Gobierno de Canarias por la que se sanciona a EDE por una infracción muy grave en su grado mínimo, ascendiendo la multa a 6 millones de euros, debido a la interrupción general del suministro eléctrico que tuvo lugar el 26 de marzo de 2009 en Tenerife. Por ello se inició un procedimiento sancionador contra EDE debido a una supuesta infracción del artículo 60.a.12 de la Ley del Sector Eléctrico. Se ha interpuesto recurso contencioso-administrativo ante el Tribunal Superior de Justicia de Canarias, con petición de suspensión, que fue desestimado.
- La Consejera de Empleo, Industria y Comercio de Canarias acordó en diciembre de 2010 el inicio de cuatro expedientes sancionadores por presuntas infracciones tipificadas como muy graves en la Ley 54/1997, de 27 de noviembre. Dos de dichos procedimientos han sido incoados contra EDE por la suspensión de suministro eléctrico que tuvo lugar en Tenerife los días 18 de febrero y 1 de marzo de 2010. Los otros dos procedimientos se han incoado contra Unelco por la suspensión de suministro eléctrico en Tenerife el 18 de febrero y en La Palma el 16 de abril de 2010. Todos los Decretos por los que se resuelven los cuatro expedientes sancionadores han sido notificados y, finalmente EDE ha sido sancionada con dos multas por importe de 3 millones de euros por la suspensión de 18 de febrero de 2010 y otra de 6 millones de euros por la suspensión del 1 de marzo de 2010. Por su parte, a Unelco se le ha impuesto una multa de 0,6 millones de euros por la suspensión del suministro de 18 de febrero de 2010 y una de 3 millones de euros por la suspensión del suministro en la Isla de La Palma. Se ha procedido a la interposición de los correspondientes recursos contencioso administrativos con solicitud de suspensión.
- Durante el ejercicio 2011, la Audiencia Nacional ha dictado cuatro sentencias, dos de ellas de fecha 9 de junio, una de fecha 18 de julio y otra de 26 de septiembre, por las cuales se estiman parcialmente los recursos interpuestos por ENDESA en relación con el Impuesto sobre Sociedades del Grupo Fiscal ENDESA de los ejercicios 1998 a 2001. Las liquidaciones del Impuesto sobre Sociedades que procede practicar conforme a los criterios establecidos por la Audiencia Nacional suponen reconocer a favor de las sociedades del Grupo Fiscal ENDESA unos intereses a su favor de

63 millones de euros. La Administración Tributaria ha desistido del recurso de casación interpuesto contra dichas sentencias.

- En 1998 Compañía de Interconexión Energética, S.A. (en adelante, «Cien») firmó con Tractebel Energía, S.A. (en adelante, «Tractebel») un contrato de suministro de energía y potencia para la importación de 300 MW con origen en Argentina a través de la línea de interconexión Argentina-Brasil de su propiedad. Como consecuencia de la crisis argentina, Cien no pudo llevar a cabo los suministros a Tractebel y, por ello, esta última pidió la rescisión del contrato y el pago de una serie de multas contractuales. A lo anterior, en noviembre de 2009 siguió una demanda judicial por parte de Tractebel en la que se reclamaba la suma de 118 millones de reales brasileños (aproximadamente de 51 millones de euros) más otras cantidades (penalizaciones por indisponibilidad de potencia firme y energía asociada, intereses y costas), las cuales se solicita al Tribunal sean determinadas en la fase de liquidación de la sentencia que se dicte en el presente juicio. Cien contestó alegando la existencia de fuerza mayor derivada de la crisis argentina como argumento principal de su defensa. El proceso judicial está en primera instancia y pendiente del inicio de la fase procesal de pruebas. Además, en mayo de 2010 Tractebel ha comunicado a Cien, pero no en sede judicial, su intención de ejercer el derecho de toma de posesión del 30 por ciento de la Línea I (en adelante, «la línea» o «línea de interconexión») propiedad de Cien.
- Al igual que el anterior litigio, en 1998 Cien firmó con la sociedad pública brasileña Eletrobras Furnas (en adelante, «Furnas») un contrato de suministro de 700 MW de energía importada desde Argentina a través de la línea de interconexión Argentina-Brasil de su propiedad. Como consecuencia de la crisis argentina, Cien no pudo llevar a cabo los suministros a Furnas. Cien, con fecha 15 de junio de 2010, fue notificada la presentación de la demanda judicial por parte de Furnas en la que alega el incumplimiento contractual por parte de Cien, da por rescindido el contrato y declara que pretende quedarse con la propiedad del 70 por ciento de la línea de interconexión y en virtud de ello reclama el pago de 227 millones de euros más ulteriores daños pendientes de cuantificar. La fase de pruebas se encuentra concluida y a la espera de que se dicte fallo de primera instancia.
- En el ejercicio 2002 Electricité de France International, S.A. (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.

(Sociedad Unipersonal) (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 reconventional 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 Electricidad Argentina S.A. (en adelante, «Easa») y Empresa Distribuidora Norte, S.A. (en adelante, «Edenor»). Con fecha 22 de octubre de 2007 se emitió el laudo por parte del Tribunal. En síntesis, el laudo estimó parcialmente la demanda y parcialmente la reconvencción. Como consecuencia de ello se condenó 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, plantearon 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 sustanciase el recurso e impidiendo, por tanto, la ejecución del laudo por parte de EdF. Con fecha de 9 de diciembre de 2009 la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial de Buenos Aires declaró la nulidad del laudo arbitral dictado el 22 de octubre de 2007, que queda «sin eficacia jurídica»; por ello, se deja sin efecto la obligación de pago de ENDESA prevista en el laudo de aproximadamente 100 millones de dólares, sin intereses. La referida Resolución de 9 de diciembre de 2009 fue objeto de Recurso Extraordinario Federal por parte de EdF en febrero de 2010, el cual fue desestimado con fecha 9 de marzo. No obstante, EdF interpuso un nuevo recurso ante la Corte Suprema contra la resolución que desestima su Recurso Extraordinario federal y, de nuevo y en este caso en julio 2010, la Corte Suprema inadmitió el último de los posibles recursos de EdF, por lo que ENDESA no tendrá que hacer frente a ningún pago. El arbitraje ha finalizado, si bien EdF ha intentado ejecutar el laudo arbitral en diversas jurisdicciones: España, Estados Unidos y Chile, sin éxito, y en Brasil todavía está pendiente.

- En los años 2008, 2009 y 2011 se iniciaron cinco procedimientos judiciales en contra de Empresa Eléctrica Pangué, S.A. (en adelante, «Pangué») que persiguen

la indemnización de los perjuicios ocasionados, según los demandantes, por inundaciones consecuencia de la operación de la central hidroeléctrica Pangué, particularmente por vertidos ocurridos en el mes de julio de 2006. Pangué ha contestado dichas demandas sosteniendo que se ajustó a la normativa vigente en la operación de la central y actuó con la debida diligencia y cuidado, no existiendo relación de causalidad entre dichas inundaciones y los vertidos de dicha central en el período mencionado. En dos de estos juicios se ha dictado sentencia favorable a Pangué, habiéndose interpuesto por los demandantes recurso de apelación, encontrándose actualmente uno de ellos pendiente ante la Corte de Apelaciones de Concepción y el otro terminado con fallo favorable de segunda instancia de fecha 26 de mayo de 2011, por rechazo de recurso de casación en el fondo interpuesto por los demandantes ante la Corte Suprema. Los tres procesos restantes se encuentran en etapa de prueba y en estado de dictarse sentencia. La cuantía de estos cinco procesos que continúan vigentes asciende en conjunto a 17.718 millones de pesos chilenos (aproximadamente 28 millones de euros). Cabe señalar que estos procesos están cubiertos por una Compañía de seguros, por lo que Pangué no tiene riesgo patrimonial en ellos.

- Con fecha 18 de enero de 2011 se constituyó el Tribunal Arbitral del juicio de ENDESA Chile con CMPC Celulosa, S.A. (en adelante, «CMPC»), iniciado a requerimiento de ENDESA Chile para la determinación del importe de los perjuicios que la sentencia arbitral dictada en otro arbitraje entre las partes, de fecha 27 de marzo de 2009, reconoció a ENDESA Chile por los sobreconsumos del contrato de suministro de energía y potencia celebrado entre las partes con fecha 31 de mayo de 2003. Una vez ejecutado el fallo arbitral en el año 2010, con fecha 15 de abril de 2011 ENDESA Chile inició un nuevo juicio arbitral para determinar el importe de los perjuicios reconocidos en la sentencia arbitral del año 2009. La cuantía del referido juicio es de 81 millones de dólares (aproximadamente 63 millones de euros). Con fecha 6 de junio de 2011 CMPC contestó la demanda y las partes suspendieron el procedimiento para negociar, sin resultados. El 6 de octubre de 2011 ENDESA Chile formuló réplica en contra de la contestación. En consecuencia, se encuentra cerrado el período de discusión, y se está pendiente de que el Tribunal Arbitral fije la correspondiente audiencia de conciliación.

El importe de los pagos realizados por la resolución de litigios en los ejercicios 2011 y 2010 ha ascendido a 44 y 56 millones de euros, respectivamente.

Los Administradores de ENDESA consideran que las provisiones registradas en el Estado de Situación Financiera 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.

3. Uso de paraísos fiscales y política de ENDESA

La política del Grupo ENDESA en relación con la utilización de entidades ubicadas en paraísos fiscales es que la Compañía evita la adquisición o constitución de entidades en paraísos fiscales siempre que ello sea racionalmente posible. Además, nunca ha utilizado entidades radicadas en paraísos fiscales con la finalidad de ocultar el verdadero titular de rentas, actividades, bienes o derechos. La adquisición del Grupo Enersis en 1997 supuso la integración en el Grupo ENDESA de un número significativo de sociedades radicadas en paraísos fiscales, razón por la cual ENDESA inició, en 1999, un proceso de disolución de dichas entidades, de forma que en la actualidad únicamente restan dos entidades ubicadas en países que son considerados paraísos fiscales por la Agencia Estatal de la Administración Tributaria española: Atacama Finance y Energex, ambas ubicadas en Islas Caimán. Estas sociedades no han sido disueltas porque ENDESA no dispone de la mayoría del capital de las sociedades y su disolución exige la aprobación del otro socio. Ambas sociedades están destinadas a la financiación del proyecto Gas Atacama (Atacama Finance, Co.) y a la gestión de compras a proveedores del proyecto Gas Atacama (Energex, Co.). Es importante señalar que España mantiene negociaciones con Islas Caimán con la finalidad de firmar un Convenio de Intercambio de Información, lo que supondría la exclusión de este país del listado de paraísos fiscales de la Agencia Estatal de la Administración Tributaria. En todo caso, la voluntad de ENDESA es eliminar estas entidades tan pronto sea legalmente posible.

Adicionalmente, es cierto que ENDESA realiza actividades en otros países que, sin ser considerados paraísos fiscales por la Agencia Estatal de la Administración Tributaria española, son considerados por determinados observadores externos como territorios que, según entienden, gozan de un régimen de tributación más favorable al español. Lo cierto es que, ni por la entidad de las actividades realizadas por la Compañía en estas áreas geográficas, ni por la calificación legal que otorga la propia Administración Tributaria española a estos países, se justifica su inclusión en el informe de Sostenibilidad. Sin embargo,

consciente de la importancia de que la sociedad aprecie que siempre actúa con absoluta transparencia, ENDESA considera conveniente informar de las actividades realizadas por sus filiales en territorios, que sin ser paraísos fiscales, en ocasiones se consideran que disfrutan de una baja presión fiscal:

Panamá

ENDESA dispone en este país de una participación minoritaria en «Empresa Propietaria de la Red, S.A.» dedicada a desarrollar, diseñar, construir y mantener un sistema de transmisión regional que interconectará a los seis países de América Central. Esta empresa, a su vez, es propietaria al 100 por cien de «Red Centroamericana de Telecomunicaciones, S.A.» cuyo objeto era desarrollar el negocio de fibra óptica a través de la red eléctrica (aunque en la actualidad está inactiva). Por tanto, la reducida presencia de ENDESA en Panamá se encuentra vinculada de forma exclusiva y directa a actividades puramente operativas, en concreto, a la actividad de transporte y suministro de energía eléctrica. Es importante destacar que, aunque Panamá es un país incluido dentro de la Lista del Parlamento Europeo, informe Hamon (marzo 2009), de los listados de la Tax Justice Network (noviembre 2009) y de la OCDE (marzo 2010), España ha firmado en octubre de 2010 un Convenio de Doble Imposición con Panamá que incluye una cláusula de intercambio de información.

Estados Unidos (Delaware)

- ENDESA Capital Finance LLC es una entidad participada por el Grupo ENDESA que se constituyó en el año 2003 con la finalidad de emitir participaciones preferentes por importe de 1.500 millones de euros. Las participaciones preferentes se colocaron en España y están admitidas a cotización en España, y vencerán en 2013. Por tanto, los beneficios generados por ENDESA Capital Finance LLC tributan en España. Una vez finalice la emisión en 2013, la sociedad será disuelta.
- Así Carbono USA, LLC es una entidad 82,5 por ciento participada por el Grupo ENDESA constituida en 2008 que siempre ha estado inactiva y que actualmente se encuentra en proceso de disolución. Es importante destacar que a Delaware, Estado que forma parte de los Estados Unidos de América, aunque es un área geográfica incluida en los listados de Tax Justice Network (noviembre 2009) y en la Lista del Parlamento Europeo y en el Informe Hamon (marzo 2009), le es de aplicación el Convenio de Doble Imposición suscrito entre España y Estados Unidos en vigor desde diciembre de 1990. La

ubicación en Delaware de ENDESA Capital Finance LLC y Así Carbono USA, LLC responde a las ventajas de orden mercantil y administrativo que ofrece esta jurisdicción, donde este tipo de trámites son muy reducidos y rápidos de ejecutar, lo que reporta una flexibilidad que no existe en otros países.

Luxemburgo

ENDESA posee el 100 por cien de Compostilla, Re., entidad reaseguradora del Grupo ENDESA. Luxemburgo es un país con el que España tiene firmado Convenio de doble imposición desde junio de 1986 y un Protocolo de intercambio de información desde noviembre de 2009, aunque está incluido en el listado de Tax Justice Network (noviembre 2009). En cualquier caso, en Luxemburgo el tipo de gravamen del Impuesto sobre Sociedades asciende al 28 por ciento, únicamente un 2 por ciento inferior al establecido en España.

Holanda

ENDESA posee el 100 por cien de International ENDESA, B.V., sociedad holandesa, constituida en 1993, que capta fondos para el Grupo ENDESA a través de los programas de emisión de deuda Euro Medium Term Note (EMTN) y Euro Commercial Paper Programme (ECP). Desde 2005 las emisiones de deuda cotizada del Grupo ENDESA se realizan por ENDESA Capital, S.A., entidad residente en España. International ENDESA, B.V. se mantiene únicamente en la medida en que resulta muy complicada su disolución en tanto no venza la deuda emitida en el pasado. Una vez cancelada la deuda a su vencimiento, International ENDESA, B.V. será disuelta. En cualquier caso, Holanda, aunque está incluida en el listado de Tax Justice Network (noviembre 2009), tiene firmado con España un Convenio para evitar la Doble Imposición desde octubre de 1972 y el tipo del Impuesto sobre Sociedades es similar al español (25,5%).

Nuestros accionistas e inversores

Compromiso con la creación
de valor y rentabilidad



endesa
Junta General de Accionistas 2011



endesa
Junta General de Accionistas 2011



ENDESA desarrolla su actividad para que los inversores la vean como un referente en Sostenibilidad y a la vanguardia en materia de cambio climático.

Durante 2011 se ha mantenido entre las empresas líderes en Sostenibilidad. Así lo demuestra su permanencia en diferentes índices, como el Dow Jones Sustainability Index o el Carbon Disclosure Project. En su relación con accionistas e inversores ENDESA ha seguido apostando por la transparencia y la cercanía.

2.212

millones de euros de beneficio neto

1,017

euros de dividendo por acción

11°

año consecutivo en el DJSI

2.856

respuestas a solicitudes de analistas e inversores

Asuntos prioritarios-Estudio de materialidad 2011

Derechos de voto (respeto por el principio una acción un voto).

Votación de asuntos relacionados con la RSC y el Gobierno Corporativo sometidos a la Junta General de Accionistas (JGA) (fees del Consejo, Remuneración Ejecutiva «say on pay», etc.).

Transparencia (ej. información proporcionada a accionistas en la Junta General, divulgación de resultados, etc).

Capacidad para los accionistas de proponer asuntos y acceder al voto en la Junta General de Accionistas.

La respuesta de ENDESA en el Informe

Capítulo Accionistas e Inversores: 1.2.1. Dirección de Relación con Inversores.

Capítulo Accionistas e Inversores: 1. Generando valor sostenible. 1.2.1. Dirección de Relación con Inversores.

Capítulo Accionistas e Inversores: 1.2. Transparencia y cercanía con accionistas e inversores. 1.1.3. Comunicación de la Sostenibilidad.

Capítulo Accionistas e Inversores: 1.2.1. Dirección de Relación con Inversores.

Cumplimos nuestras metas

Retos 2011

Mantener la comunicación y transparencia con los inversores en materia de Sostenibilidad.

Comentar en las reuniones con accionistas e inversores los compromisos de la Compañía en materia de Sostenibilidad.

Acciones realizadas

Se han realizado reuniones con inversores manteniendo la comunicación y transparencia en materia de Sostenibilidad.

Temas analizados: Creación de valor, eficiencia energética, I+D, estrategia CO₂, relaciones laborales, satisfacción clientes, participación en Renovables, etc.

Principales magnitudes

Puntuación histórica en el Dow Jones Sustainability Index	80 puntos sobre 100
% de media de quórum de asistencia a la Junta General	93,87
% rentabilidad total del accionista	-12,6%
Contactos con accionistas e inversores a través de la Oficina del Accionista	2.856
% acciones negociadas en 2011 con respecto a 2010	+3,2%
Puntuación Carbon Disclosure Project	88 puntos sobre 100

Acciones destacadas en 2011

Elevada liquidez que ha permitido a ENDESA alcanzar a principios de 2011 el puesto 27 en el IBEX 35 por capitalización.

Presencia en el DJSI por 11.º año consecutivo.

Máximo nivel de calificación en el Informe Reporta 2010 sobre la calidad de la información financiera y no financiera presentada en la Junta de Accionistas.

En 2012 nos proponemos

Celebrar reuniones con inversores basadas en temas de Sostenibilidad.

Transmitir en las reuniones los compromisos de ENDESA en materia de Responsabilidad Social Corporativa (Comunicación enfocada en aspectos económicos).

Fomentar el uso de los canales de comunicación con accionistas e inversores.

1. Generando valor sostenible

1.1. Cercanía con los inversores socialmente responsables

ENDESA quiere ser un referente en Sostenibilidad y que los inversores la vean a la vanguardia en la lucha contra el cambio climático. Por ello mantiene un compromiso de transparencia informativa con el propósito de reflejar su crecimiento sostenible y un uso responsable de los recursos.



1.1.1. Dow Jones Sustainability Index

ENDESA ha renovado su presencia de manera consecutiva en el Dow Jones Sustainability Index (DJSI) por undécima vez y ha mantenido la mejor puntuación histórica, 80 sobre 100 puntos, que ya obtuvo en 2010. La Compañía supera la media del sector, situada en 58 puntos.

En 2011, ENDESA ha consolidado su liderazgo en la dimensión económica del sector eléctrico por segundo año consecutivo con 90 puntos, se mantiene la dimensión ambiental (69 puntos) y mejora en un punto la dimensión social (81 puntos).

La evolución a nivel económico continúa gracias a la mejora en cuadros de mando/sistemas de medición con 98 puntos, llega a los 93 en códigos de conducta, a los 85 en gestión de relación con los clientes y a los 73 en gestión de riesgos y crisis.

En materia de dimensión ambiental, ENDESA repite la puntuación máxima, 100 puntos, en biodiversidad y estrategia de cambio climático. Logra 98 puntos en políticas y sistemas de gestión y 86 en reporte ambiental.

A nivel social, la Compañía ha obtenido la máxima puntuación en compromiso con los grupos de interés, 97 en reporte social y 94 en seguridad y salud laboral.

Para más información: www.sustainability-indexes.com

1.1.2. Carbon Disclosure Project

ENDESA ha participado de nuevo en el Carbon Disclosure Project (CDP), índice en materia de cambio climático que ofrece información global sobre los riesgos y oportunidades identificadas, los planes de reducción de emisiones y la transparencia de las actuaciones de las empresas para mitigar el cambio climático.

El CDP ha solicitado información a las 61 empresas eléctricas más grandes del mundo, de las que 46 han respondido a los cuestionarios. La puntuación obtenida por ENDESA es de 88 puntos sobre 100, lo que supone una mejora de 10 puntos sobre el resultado obtenido en 2010 e indica una consolidación del liderazgo de la Compañía en la calidad y nitidez de la divulgación que hace sobre sus objetivos y acciones en la lucha contra el cambio climático, y obtiene el reconocimiento de la transparencia de los datos aportados sobre sus emisiones de carbono.

En 2011, CDP ha publicado un informe específico para las empresas irlandesas, en el cual la filial de ENDESA, ENDESA Ireland, ocupa la primera posición entre las empresas eléctricas que operan en ese país.

Puede consultar el Informe CDP Global 500 de 2010, en el que aparece la puntuación obtenida por ENDESA en el siguiente link: <https://www.cdproject.net/CDPResults/CDP-G500-2011-Report.pdf>

Para más información: <https://www.cdproject.net>

ENDESA obtiene el máximo nivel en el Informe Reporta 2011 por su información pública

El Informe Reporta 2011, que evalúa la calidad de la información pública de las empresas del Índice General de la Bolsa de Madrid, ha concedido a ENDESA la máxima distinción (calificación AA). Sólo siete empresas han obtenido esta calificación, que valora la calidad de la información financiera y no financiera, obligatoria y voluntaria, que las empresas ponen a disposición de sus accionistas en el momento de celebrar su Junta General.

ENDESA ocupa la quinta posición en el «ranking», mejorando así siete puestos respecto de 2010. Los tres principios que se evalúan en este Informe son la transparencia, la adecuación y la accesibilidad de la información.

informe
reporta

1.1.3. Comunicación de la Sostenibilidad

ENDESA ha cumplido el compromiso de la Compañía con el Desarrollo Sostenible en las reuniones mantenidas con inversores y analistas informando sobre creación de valor, eficiencia energética, estrategia CO₂, relaciones laborales, satisfacción de sus clientes o participación de la Compañía en el desarrollo de energías renovables.

1.2. Transparencia y cercanía con accionistas e inversores

ENDESA mantiene una relación constante con sus accionistas, con inversores particulares e institucionales, y con los principales analistas bursátiles a quienes suministra información permanente y pormenorizada. Para ello dispone de una Dirección de Relación con Inversores y de una Oficina del Accionista en Madrid.

1.2.1. Dirección de Relación con Inversores

Entre las actividades llevadas a cabo por la Dirección de Relación con Inversores en 2011, cabe destacar la realización de cuatro presentaciones públicas a analistas e inversores centradas en los resultados trimestrales de la Compañía.

En 2011, la encuesta anual sobre la calidad del servicio percibido que realiza la Dirección de Relación con Inversores entre los analistas de renta variable, obtuvo un resultado de 8,8 sobre 10.

ENDESA celebró, el pasado 9 de mayo de 2011 en la sede social de Madrid, su Junta General Ordinaria, donde fueron aprobados todos los puntos del orden del día alcanzando un quórum del 93,8707 por ciento del capital.

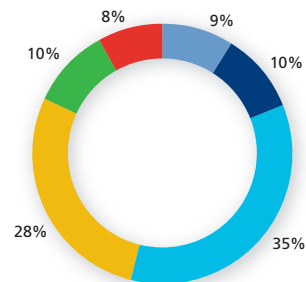
1.2.2. La Oficina del Accionista de ENDESA

La Oficina del Accionista proporciona un servicio de atención permanente a sus accionistas particulares a través de diferentes canales, bien de manera personal, por teléfono o vía mail, con el propósito de atender sus peticiones y facilitar la información. Durante 2011, se atendieron 2.856 solicitudes de analistas e inversores, de las que 2.509 fueron llamadas telefónicas y 60 visitas.

La Compañía integra en su web corporativa el canal de «Información para Accionistas e Inversores» (www.endesa.com) que pone a disposición de sus accionistas y del público en general.

La información más demandada por los accionistas durante 2011 fue la relativa a la Junta General, seguida de la información sobre ENDESA.

Tipo de información solicitada por los accionistas particulares de ENDESA en 2011



■ Cotización ■ Junta General ■ Información económico-financiera
■ Dividendos ■ Inf. Endesa ■ Participaciones preferentes

2. Impacto del negocio de ENDESA

2.1. Beneficios generados

ENDESA obtuvo un beneficio neto de 2.212 millones de euros en el ejercicio 2011, inferior en 1.917 millones de euros al beneficio de 2010 (46,4 por ciento menos). La reducción del beneficio neto se debe a que el resultado del ejercicio

2010 incluía 1.975 millones de euros de resultado neto de impuestos y minoritarios generados por las operaciones de desinversión realizadas en 2010.

Beneficio neto de ENDESA en 2011

	Millones de euros	% var. 2010	% Aportación al resultado neto total
España y Portugal	1.593	-54,5	72
Latinoamérica	619	-1,9	28
Total	2.212	-46,4	100

2.2. Ingresos, EBITDA y Resultados de Explotación

El resultado bruto de explotación (EBITDA) y el resultado de explotación (EBIT) del ejercicio 2011 han experimentado reducciones del 2,8 por ciento y del 7,5 por ciento, respectivamente, situándose en 7.265 millones de euros y 4.653 millones de euros.

La disminución de 209 millones de euros en el EBITDA y de 378 millones de euros en el EBIT se debe, entre otras causas, a:

- El registro en el ejercicio 2011 de un gasto por importe de 109 millones de euros en las filiales colombianas por el devengo el 1 de enero del Impuesto al Patrimonio, cuyo pago se realizará a lo largo del período 2011-2014.
- La disminución de 154 millones de euros en el EBITDA del negocio de generación en Chile, debido fundamentalmente a la extrema situación de sequía que se ha dado en el país durante el ejercicio 2011. Esta sequía ha sido la causa de una disminución del 5,6 por ciento en la generación hidráulica de las filiales de ENDESA.
- El saneamiento de 261 millones de euros realizado sobre los activos del Grupo en Irlanda y Argentina debido a la situación económica que atraviesan ambos países. Estos saneamientos han tenido un impacto negativo por el citado importe sobre el EBIT del ejercicio 2011, pero no han tenido impacto en el EBITDA.

Los ingresos aumentaron un 4,8 por ciento, alcanzando los 32.686 millones de euros como consecuencia fundamental de los mayores precios de venta. Los costes variables han aumentado un 9,7 por ciento como consecuencia del peor mix de generación por la mayor producción térmica convencional y la menor producción hidráulica y nuclear que ha incrementado el coste de los combustibles, y el mayor precio de la energía adquirida para su venta.

Resultados 2011

	Ingresos		EBITDA		EBIT	
	Mill. euros	% var. 2010	Mill. euros	% var. 2010	Mill. euros	% var. 2010
España y Portugal y resto	22.650	6,9	4.024	-1,3	2.244	-9,6
Latinoamérica	10.036	0,5	3.241	-4,5	2.409	-5,5
Total	32.686	4,8	7.265	-2,8	4.653	-7,5

2.3. Inversiones

Las inversiones de ENDESA se situaron en 2.286 millones de euros durante el ejercicio 2011. De esta cifra, 2.558 millones de euros correspondieron a inversiones materiales e inmateriales, y 268 a inversiones financieras.

Inversiones 2011

	Millones de euros			% var. 2010
	Materiales e Inmateriales	Financieras	Total	
España y Portugal y resto	1.399	96	1.495	-32,4
Latinoamérica	1.159	172	1.331	11,2
Total	2.558	268	2.826	-17,1

03. Creación de valor para los accionistas

3.1. Comportamiento bursátil de ENDESA

El empeoramiento de la situación macroeconómica en la zona euro fue el aspecto más significativo para explicar la evolución de los mercados bursátiles en el ejercicio 2011.

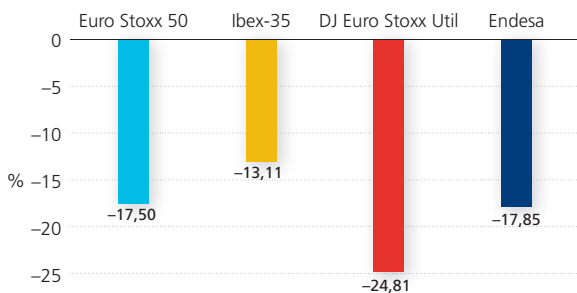
Este convulso entorno de los mercados tuvo su reflejo en las pérdidas con las que cerraron el año los principales indi-

ces europeos de renta variable. El Ibex 35 terminó con un descenso del 13,1 por ciento, relativamente mejor que el índice francés CAC 40 (-17%), el alemán Dax (-14,7%) y el Eurostoxx 50 (-17,5%), índice de referencia de la bolsa de la Eurozona.

Por el contrario, el comportamiento de la bolsa estadounidense fue mucho más moderado (Dow Jones: 5,5 por ciento, S&P: 0 por ciento, Nasdaq: -1,8 por ciento).

En este contexto, la acción de ENDESA experimentó en 2011 una caída del 17,85 por ciento, cerrando el ejercicio a 15,85 euros por acción. Este valor de cierre fue un 4,9 por ciento superior al mínimo, de 15,115 euros por acción, registrado al término de la sesión del día 24 de noviembre. El valor máximo se registró el 10 de mayo, cuando marcó un cambio al cierre de la sesión de 24,05 euros por acción.

Evolución de ENDESA en la Bolsa de Madrid y comparación con los principales índices de referencia. Año 2011



Como consecuencia de la caída de la cotización, el valor de ENDESA, medido a través de su capitalización bursátil, se situó en 16.781 millones de euros al cierre del ejercicio 2011.

3.2. Dividendo

ENDESA abonó a sus accionistas en 2011 un dividendo bruto de 1,017 euros por acción con cargo a los resultados del ejercicio 2010, lo que supuso un desembolso de 1.076 millones de euros, pagado en dos momentos diferentes del año.

El primero de ellos, por un importe de 0,50 euros por acción, se repartió el 3 de enero de 2011, y supuso un desembolso de 529 millones de euros.

El dividendo complementario, por importe de 0,517 euros por acción y 547 millones de euros, fue distribuido el 1 de julio de 2011, una vez realizada la ratificación por la Junta General de Accionistas.

3.3. Rentabilidad

La pérdida de valor bursátil registrada por las acciones de ENDESA en 2011, un 17,9 por ciento, se vio parcialmente compensada por una rentabilidad por dividendo del 5,3 por ciento, lo que situó la rentabilidad total del accionista en el año en un nivel negativo del 12,6 por ciento.

3.4. IBEX 35

En el año 2011 la cifra media de acciones de ENDESA negociadas tanto en el Mercado Continuo como en bloques y operaciones especiales, ascendió a 623.635 acciones, cantidad un 3,2 por ciento superior a la de 2010, que fue de 603.865 títulos.

El Comité Asesor del IBEX 35, en su sesión celebrada el 9 de diciembre de 2010, decidió incrementar hasta el 10 por ciento el coeficiente aplicable a la capitalización de ENDESA. Esta modificación, con efecto desde el 3 de enero de 2011, permitió a ENDESA finalizar el año 2011 en el puesto 27 del IBEX 35 por nivel de capitalización.

En términos económicos, el volumen negociado en 2011 fue de 3.225 millones de euros, lo que supone un incremento del 4,74 por ciento respecto de 2010.

3.5. Comportamiento bursátil de Enersis y Endesa Chile

Los principales índices bursátiles latinoamericanos cerraron el año 2011 con descensos similares a los registrados por los selectivos europeos.

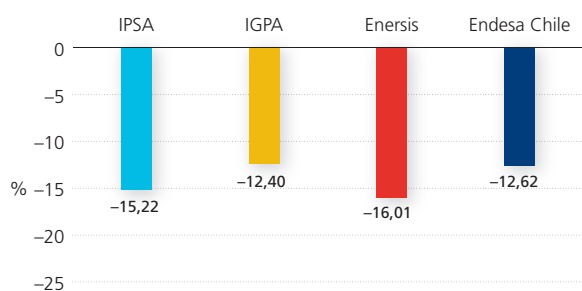
El principal indicador de la Bolsa de Comercio de Santiago, el índice IPSA, después de haber alcanzado en 2010 niveles máximos históricos, finalizó 2011 con un descenso del 15,2 por ciento, en línea con la evolución del resto de índices de la región.

Las principales empresas participadas por ENDESA en Chile registraron descensos en 2011 afectadas por el negativo contexto global de la crisis y por la extrema sequía del país, que incidió en los resultados de las filiales de generación. La cotización de Enersis se depreció un 16,01 por ciento, cerrando el año en 182,62 pesos por acción, mientras que ENDESA Chile cedió un 12,6 por ciento, cerrando en 766,07 pesos.

A pesar de esta negativa evolución, Enersis y ENDESA Chile continuaron siendo dos de las Compañías más negociadas en la Bolsa chilena en 2011. Las acciones de ENDESA Chile acumularon un efectivo de 923.130 millones de pesos y las de Enersis, de 732.235 millones.

El volumen medio diario negociado fue de 16,33 millones de acciones de Enersis, un 16,8 por ciento inferior al registrado en 2010, que había sido de 19,63 millones de acciones. El volumen de contratación diario de ENDESA Chile descendió un 25,4 por ciento, al pasar de 6,7 millones en 2010 a 5 millones en 2011.

Evolución de Enersis y Endesa Chile en la Bolsa de Santiago de Chile y comparación con los principales índices de referencia en 2011



La evolución de la cotización bursátil de las acciones de Enersis y de ENDESA Chile en dólares fue negativa. El ADR (American Depositary Receipt) de Enersis cerró el año con un descenso del 24,07 por ciento, situándose en 17,63 US\$; a su vez, el ADR de ENDESA Chile disminuyó un 21,10 por ciento, finalizando el año en 44,35 US\$.

Por lo que se refiere a la evolución de los valores de Enersis y ENDESA Chile en el mercado Latibex, la cotización del primero cedió un 23,7 por ciento, hasta situarse en 13,35 euros por acción, y la del segundo registró un descenso del 20,3 por ciento, cerrando el ejercicio en 33,69 euros por acción.

4. Generación de riqueza en 2011

La actividad de ENDESA, como productora y suministradora de energía eléctrica, constituye un elemento clave para el desarrollo económico y social en los países en los que opera.

Generación de riqueza

Millones de euros

	2009	2010	2011
Valor económico directo generado	27.248	33.545	32.835
Valor económico distribuido	21.652	27.715	26.267
Dividendos	1.088 (1)	1.077 (2)	642 (3)
Costes operativos y otros gastos de explotación	16.476	21.757	23.764
Gastos de personal	1.994	1.852	1.625
Impuestos y tributos*	1.375	1.710	1.349
Inversiones en desarrollo social	39	47	46
Gastos financieros	682	1.272	1.357
Valor económico retenido	5.596	5.830	6.568

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

- (1) El Consejo de Administración en su reunión del 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.
- (2) El Consejo de Administración en su reunión de fecha 22 de febrero de 2011 acordó proponer a la Junta General de Accionistas la distribución de un dividendo correspondiente al ejercicio 2010 de 1,017 euros brutos por acción, lo que supone un desembolso total de 1.076,8 millones de euros.
- (3) El Consejo de Administración en su reunión de fecha 27 de febrero de 2012 acordó proponer a la Junta General de Accionistas la distribución de un dividendo correspondiente al ejercicio 2011 de 0,606 euros brutos por acción, lo que supone un desembolso total de 642 millones de euros.

Principales datos estadísticos de Endesa, Enersis y Endesa Chile en 2011

	Máximo	Mínimo	Medio	Cierre	% Revalorización anual	Volumen de títulos negociados
Mercado continuo						
ENDESA (euros/acción)	24,05	15,115	19,77	15,85	-17,05	160.274.194
Bolsa de Chile						
Enersis (pesos/acción)	220,99	169,20	194,32	182,62	-16,01	4.099.858.904
Endesa Chile (pesos/acción)	899,92	700,52	820,22	766,07	-12,62	1.261.968.087
NYSE						
Enersis (US\$/ADR)	23,28	16,37	20,13	17,63	-24,07	144.163.139
Endesa Chile (US\$/ADR)	57,59	40,60	51,00	44,35	-21,10	30.490.569



Central de biogás El Garraf



Compromiso con la protección del entorno





ENDESA busca ser una empresa «excelente» en la gestión ambiental, preocupada por los impactos ambientales y por la preservación del entorno en las zonas en las que opera. La cultura corporativa de la Compañía se caracteriza por una sensibilidad ambiental común en todos sus procesos, sistemas y personas.

Por ello, ENDESA ha afianzado en 2011 su firme compromiso con el Medio Ambiente, realizando sus actividades de forma respetuosa con el entorno, progresando en la implantación y certificación de los sistemas de gestión ambiental y apostando por la conservación de la biodiversidad y la gestión responsable de residuos.



Asuntos prioritarios-Estudio de materialidad 2011

Calidad del aire: evolución de emisiones contaminantes.

Gestión de residuos.

Gestión de riesgos relacionados con el agua.

Transparencia en la gestión de la producción de energía nuclear (transparencia en el reporting de incidentes, gestión de residuos, medidas de seguridad y emergencia, comunidades locales).

Protección de la biodiversidad (Política, impacto de operaciones propuestas y existentes, responsabilidades, reporting de resultados, consulta con grupos de interés, etc.).

La respuesta de ENDESA en el Informe

Capítulo Protección del Entorno: 6.3. *Calidad del aire: evolución de emisiones contaminantes.*

Capítulo Protección del Entorno: 6.4. *Gestión y reducción de residuos.*

Capítulo Protección del Entorno: 6.6. *Gestión integral del agua.*

- Gestión de desastres y emergencias en ENDESA: Capítulo Clientes, 5. *Seguridad y mejora continua en todas las fases del ciclo de vida de los productos y servicios de ENDESA.*
- Incidentes ambientales: Capítulo Protección del Entorno, 6.2. *Incidentes ambientales.*
- Gestión y reducción de residuos: Capítulo Protección del Entorno, 6.4. *Gestión de residuos.*
- Control de vertidos: Capítulo Protección del Entorno, 6.6.1. *Control de vertidos.*
- Proyectos tecnológicos para mayor eficiencia en generación nuclear: Capítulo Innovación, 3.3.3. *Nuclear.*

Capítulo Protección del Entorno: 4. *Conservación de la biodiversidad.*

Cumplimos nuestras metas

Retos 2011

Aumento y mantenimiento de las certificaciones en las instalaciones y en la mejora de los sistemas de gestión ambiental.

Finalización del llenado del hueco minero de As Pontes (A Coruña) con un volumen superior a 5.410 Hm³.

Acciones realizadas

Se han mantenido todas las certificaciones por ISO14001 y revisado los sistemas de gestión ambiental de las instalaciones de Latinoamérica.

Durante el 2011 se ha finalizado el llenado del hueco de la mina.

Principales magnitudes

	-13,9 SO ₂
Porcentaje de reducción de emisiones de ENDESA desde 2008	-12,8 NO _x
	-18,7 partículas
	-3,8 SO ₂
Porcentaje de reducción de emisiones de España y Portugal desde 2008	-9,8 NO _x
	-19,8 partículas

Acciones destacadas en 2011

Continuación de los procesos de implantación y certificación de sistemas de gestión ambiental.

La sede de ENDESA en Madrid dispone de un Sistema Integrado de Gestión Ambiental, Energética y de Calidad Ambiental de Interiores, que se extenderá al resto de sedes.

El 100 por cien de los negocios de ENDESA en Latinoamérica están certificados por la norma ISO14001.

Publicación del primer volumen de la serie editorial sobre la Biodiversidad y ENDESA.

Tipificación de emisiones y diseño de protocolos de medida.

Evaluación de riesgos ambientales e implantación de la metodología adecuada.

Realización de más de 1.200 auditorías a oficinas y puntos de servicio.

En 2012 nos proponemos

Finalización del proceso de caracterización de las instalaciones de ENDESA para fijar los objetivos de reducción de consumo de agua.

Desarrollo de la herramienta de evaluación de la Huella Hídrica.

Incorporación del sistema de evaluación de riesgos ambientales y del programa de conservación de la biodiversidad dentro de los Sistemas de Gestión Ambiental de las instalaciones.

Definición del calendario de actuación para la eliminación de pasivos ambientales.

Planes de implantación de los equipos de medida en continuo de emisiones en las instalaciones de Latinoamérica.

1. La respuesta de ENDESA a los retos ambientales

El desarrollo sostenible es un pilar esencial de la estrategia de ENDESA, incluyendo la protección del medio ambiente como uno de sus compromisos más importantes. Esta actitud constituye un signo de identidad positivo y diferencial para la Compañía, ya que se trata de un principio fundamental de comportamiento que se encuentra expresamente recogido en sus valores empresariales.

Con este compromiso se pretende minimizar el impacto de la actividad industrial de la empresa en el medio natural en el cual opera. Fundamentalmente, se consideran aspectos relacionados con la lucha frente al cambio climático, una adecuada gestión de residuos, emisiones a la atmósfera, vertidos, suelos contaminados y otros potenciales impactos negativos.



Además, la gestión medioambiental de ENDESA pretende minimizar en lo posible el consumo de los recursos naturales y apuesta por la conservación de la biodiversidad de los entornos donde opera.

Por otra parte, la evaluación de los riesgos medioambientales asociados al desarrollo de las actividades de la empresa y las certificaciones medioambientales obtenidas de entidades externas ayudan a asegurar la excelencia en la gestión ambiental de la Compañía, que está integrada y alineada con su estrategia corporativa.

El hito más importante en la gestión ambiental de ENDESA en Latinoamérica durante 2011 ha sido la Creación del Comité de Medio Ambiente, presidido por el director general de Latinoamérica y del que forman parte los máximos responsables de las unidades de Producción, Distribución, Planificación y Medio Ambiente. La secretaría de este comité está ejercida por la Dirección de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible.

En 2011, el Comité de Medio Ambiente se ha reunido dos veces y se han ido abordando los retos ambientales más importantes de la Compañía en esta zona geográfica.

1.1. El Plan de Medio Ambiente 2008-2012 de ENDESA

El compromiso con el respeto y la preservación del entorno está integrado en el proceso de toma de decisiones de la Alta Dirección de la Compañía. De hecho, el medio ambiente es una de las líneas estratégicas prioritarias del Plan ENDESA de Sostenibilidad (PES) 2008-2012 y el Plan de Medio Ambiente 2008-2012 desarrolla los objetivos, programas e iniciativas incluidas en el PES.

Este Plan de Medio Ambiente se basa en tres ejes principales: la lucha contra el cambio climático, uno de los principales retos del PES 2008-2012 por su importancia capital e implicaciones para el negocio; la búsqueda de la excelencia en la gestión ambiental (que incluye la gestión integral del agua, los riesgos y pasivos ambientales, la gestión ambiental avanzada y la gestión de la regulación sobre emisiones, y la conservación de la biodiversidad).

A continuación, se especifican los programas de actuación de los tres ejes principales:

A. Lucha contra el cambio climático (más información en el capítulo de *Lucha contra el cambio climático*):

- Participación activa en el desarrollo de las energías renovables.
- Liderazgo de nuevos desarrollos tecnológicos que conduzcan a menores emisiones de CO₂.
- Desarrollo de las oportunidades relacionadas con la eficiencia energética y la cogeneración.
- Liderazgo en el desarrollo del modelo de transporte sostenible, basado en el vehículo eléctrico.
- Desarrollo de una cartera de Mecanismos de Desarrollo Limpio (MDL).

B. Búsqueda de la excelencia en la gestión medioambiental:

B1. Gestión integral del agua:

- 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.
- Gestión de caudales en los ríos, con programas específicos de mantenimiento de caudales mínimos.
- Gestión integral de embalses, mediante la caracterización de la calidad de sus aguas y la aplicación de medidas co-

rectivas, en su caso, para mejorar las condiciones físicas, ecológicas y de uso.

B2. Gestión de riesgos y pasivos medioambientales:

- 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 2011.
- Gestión de riesgos, aplicando medidas correctivas a aquellos evaluados como críticos y eliminación de los pasivos medioambientales seleccionados.

B3. Gestión ambiental avanzada:

- Sistemas de gestión Integrados: Medio Ambiente, Calidad y Seguridad, donde se considere adecuado, y la certificación bajo las tres normas en la mayoría de las instalaciones.
- Desarrollo de una metodología para la evaluación de nuevos proyectos aplicando criterios de Sostenibilidad.
- Avanzar en la implantación de una 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.
- Continuación del Programa de certificaciones ISO 14001 y EMAS en Europa, y profundizar en la calidad de la gestión ambiental.

B4. La gestión sobre la regulación de emisiones:

- Seguimiento de las nuevas normativas de aplicación y evaluación de su impacto sobre el negocio.
- Control y medida de las emisiones atmosféricas.
- Seguimiento de planes y programas de reducción en los negocios.

C. Gestión de la conservación de la biodiversidad:

- Incorporación de los criterios de conservación de la biodiversidad en la explotación de las instalaciones, siendo un factor de decisión en la operación y en gestión del patrimonio, implantando programas de actuación que eviten riesgos en este campo.
- Creación de una cultura empresarial basada en la conservación de la biodiversidad.
- Desarrollo del Programa de Conservación de la Biodiversidad con aplicación en todas las instalaciones y empresas de ENDESA.
- Puesta en valor de la conservación del patrimonio natural de la Compañía.

El Plan de Medio Ambiente en Latinoamérica

Durante 2011 se han ido desarrollando todos los programas contenidos en el Plan de Medio Ambiente 2009-2012 de ENDESA para Latinoamérica, que emana del PES 2008-2012, en especial aquellos considerados críticos: la gestión del agua, los riesgos ambientales, el impacto de las nuevas normativas de emisiones y la Biodiversidad.

En la gestión del agua, se han inventariado todas las instalaciones que realizan tratamiento de aguas residuales, los embalses que tienen control de parámetros ambientales y los tramos de ríos regulados que presentan problemas de caudal ecológico.

Se han iniciado también los balances hídricos de las instalaciones de combustión con el objeto de tener en 2012 todas las instalaciones tipificadas y poder empezar a estudiar objetivos de reducción del consumo de agua.

2. Un importante esfuerzo inversor

ENDESA lleva a cabo un importante esfuerzo inversor para lograr la excelencia en la gestión ambiental. Así, las inversiones del Grupo en actividades relacionadas con la gestión medioambiental han ascendido durante 2011 a 41 millones de euros, siendo la inversión acumulada al cierre del ejercicio de 1.270 millones de euros.

Los gastos de la Compañía relacionados con actividades medioambientales han ascendido en 2011 a 138 millones de euros, de los que 61 millones han correspondido a la dotación de amortizaciones de las inversiones anteriormente mencionadas.



Evolución de la inversión acumulada en activos medioambientales*Millones de euros*

2009	2010	2011
1.214	1.227	1.270

Evolución de los gastos ambientales anuales*Millones de euros*

2009	2010	2011
70	38	138

3. Gestión integral del agua

La Asamblea General de las Naciones Unidas proclamó, a través de su resolución A/RES/58/217, el período 2005-2015 Decenio Internacional para la Acción «El agua, fuente de vida». El Decenio comenzó oficialmente el 22 de marzo de 2005, Día Mundial del Agua.

ENDESA ha identificado el agua como un recurso crítico que se verá afectado por el cambio climático. Las previsiones de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) manifiestan que el 47 por ciento de la población mundial vivirá en áreas de elevado estrés hídrico en 2030, a menos que se desarrollen nuevas políticas.

La disponibilidad de agua afectará a las empresas de manera positiva y negativa, y éstas tendrán un papel importante a desempeñar en el desarrollo y la implementación de soluciones respecto a esta problemática del agua. Por eso, ENDESA, asumiendo un papel de liderazgo en las eléctricas españolas, se ha adherido en 2011 y por segundo año consecutivo al CDP Water Disclosure, una iniciativa que proporciona datos relativos al agua y su gestión por las corporaciones más grandes

ENDESA se ha adherido por segundo año consecutivo al CDP Water Disclosure

del mundo de cara a informar al mercado global sobre el riesgo de inversión y oportunidades comerciales, y para ayudar a dirigir las inversiones hacia el uso sostenible de este recurso.

La producción hidroeléctrica para ENDESA en los países donde está presente es la siguiente:

- **España y Portugal:** 20 por ciento de la capacidad, 14 por ciento de la producción neta.
- **Argentina:** 29 por ciento de la capacidad, 17 por ciento de la producción neta.
- **Brasil:** 67 por ciento de la capacidad, 67 por ciento de la producción neta.
- **Chile:** 58 por ciento de la capacidad, 59 por ciento de la producción neta.
- **Colombia:** 85 por ciento de la capacidad, 91 por ciento de la producción neta.
- **Perú:** 41 por ciento de la capacidad, 48 por ciento de la producción neta.

Y el uso del agua en el resto de sus procesos productivos (centrales térmicas, nucleares, etc.), se percibe claramente que es un elemento fundamental en el negocio de la Compañía.

3.1. Consumo de agua

La gestión integral del agua es uno de los pilares del Plan de Medio Ambiente de ENDESA 2008-2012. Las principales líneas de actuación son la mejora de la eficiencia en el consumo, la calidad del agua mediante el control de los vertidos y las aguas residuales, y la gestión de los embalses evitando la existencia de tramos secos en los ríos.

De hecho, se ha preparado la versión piloto de la que será la base de datos y el sistema de seguimiento de los tres primeros programas:

1. Control del uso del agua,
2. Control de la calidad de aguas y
3. Mejora del estado ecológico de los ríos regulados. Sobre el Programa 2, ya se ha cuantificado el estado trófico de los embalses con aprovechamientos hidroeléctricos de ENDESA en la cuenca del Ebro y en las cuencas internas de Cataluña.

También se han realizado mejoras en el tratamiento de las aguas residuales sanitarias de centrales hidráulicas, en el sentido de sustituir vertidos autorizados por sistemas de confinamiento estanco y retirada controlada.

Consumo de agua de proceso

Hm³

	2009	2010	2011
España y Portugal	45,86	32,84	57,19
Unidad de Producción Térmica (UPT)	41,63	28,67	53,38
Generación Nuclear	0	1,25	1,7
Minería	3,09	2,92	0
Latinoamérica	7,36	12,37	11,42
Unidad de Producción Térmica (UPT)	7,36	12,37	11,42
Resto de países	0,43	0,47	0,34
Unidad de Producción Térmica (UPT)	0,43	0,47	0,34
Total ENDESA	53,66	45,67	67,25

Durante el pasado año se ha captado agua dulce, marina y residual para su uso en las centrales de la Compañía, atendiendo siempre a la Sostenibilidad y eficiencia en el consumo de la misma.

El aumento de captación de agua en 2011 es debido a que el año 2010 la central térmica de Compostilla apenas funcionó; tuvo una reducida producción neta de 191,96 GWh. En 2011 la producción neta de la central térmica de Compostilla ha sido 4.825,23 GWh, lo que supone un 96% más que en 2010.

Captación total de agua por fuentes

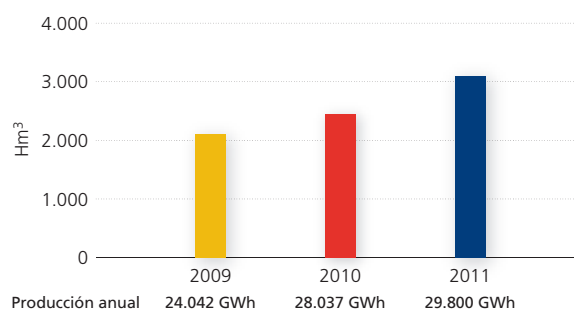
Hm³

	España y Portugal	Latinoamérica	Otros países	Total ENDESA
Captación de agua dulce	51,33	10,74	0,14	62,22
de aguas superficiales	49,02	1,37	0	50,39
de pozos	1.922	6,69	1	8,51
Uso industrial				
de red municipal	0,4	2,78	0,14	3,32
Captación de agua de mar	2,56	0	0,19	2,75
Captación de agua de mar (desalada)	3,43	0,54	0	3,97
Captación de aguas residuales (uso interno)	0,003	0,14	0	0,14
Uso para refrigeración				
Agua marina (ciclo abierto)	4.104,13	603.759	48.000	4.755.891
Aguas superficiales (ciclo abierto)	1.668,5	1.609.571	0	3.278.075
Agua (ciclo abierto)	453,55	1.404	0	454.953
volumen de agua procesada	252,41	1.180	0	253.589
drenaje de las torres de refrigeración	201,14	224	0	201.364
Uso civil	0,34	0,19	0	0,53
Total	6.283,85	2.226,16	48,34	8.558,34

3.1.1 Latinoamérica

En Latinoamérica, el volumen de agua utilizado para la refrigeración de las centrales constituye el mayor impacto en el sistema. Por este motivo merece ser analizado independientemente. Las centrales con sistemas de refrigeración de circuito abierto son las que tienen más relevancia sobre estos valores.

Evolución del consumo de agua de refrigeración en CT. Latinoamérica



En este gráfico se observa un aumento del consumo de agua para refrigeración. Sin embargo, este crecimiento no es proporcional al de la producción de electricidad, que muestra su momento álgido en el año 2010, mientras que el mayor consumo de agua corresponde al período de 2011.

Por lo que respecta a la evaluación de los riesgos ambientales relacionados con el agua en las instalaciones de Latinoamérica, durante el año 2011 se han evaluado dos distribuidoras, una interconexión de energía y 19 instalaciones de producción, entre las cuales se encuentran siete hidroeléctricas, un parque eólico y 11 termoeléctricas.

En cada una de estas evaluaciones, existen seis categorías de riesgo relacionadas con el agua: embalses, cuencas, otras instalaciones y conductos hidráulicos; aguas residuales y de refrigeración; agua superficial; agua subterránea; control de la contaminación del suelo y recuperación del terreno y toma de agua.

Las tres primeras únicamente deben evaluarse cuando se analizan centrales hidroeléctricas, las dos siguientes categorías se evalúan para todas las tecnologías existentes y la categoría de «toma de agua» no se evalúa para tecnologías renovables ni distribución.

Estas evaluaciones han ido acompañadas de los correspondientes Planes de Acción de mejora con el objetivo de minimizar los riesgos identificados y aumentar las medidas de control.

Durante 2011 se ha publicado el libro Introducción al Cálculo de Caudales Ecológico que recoge las tendencias actuales en la materia. La publicación hace un análisis de los métodos más utilizados en cada uno de los países y recoge estudio de casos para diversas instalaciones en Chile.



Brasil

Durante 2011, la Central de Fortaleza en Brasil ha realizado una monitorización de aguas residuales y de aguas servidas para dar cumplimiento a su licencia de operación, así como en cumplimiento de los requisitos de la legislación vigente en la materia. También se ha realizado una monitorización de la calidad de agua potable en su estación de tratamiento. La CT Fortaleza ha sido nombrada miembro del Comité de Cuenca de la región metropolitana de Fortaleza, participando así de forma más activa en la gestión de los recursos hídricos del Estado de Ceará.

Endesa Cachoeira participa en los Comités de Cuenca de los ríos Paranaíba y Meia Ponte.

Chile

La CT Atacama ha solicitado la autorización para normalizar las modificaciones efectuadas en la planta de agua potable y en la de tratamiento de aguas servidas.

Colombia

En Colombia se han realizado reuniones con la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca y con representantes del municipio de Sibató para revisar el estado de cumplimiento de los acuerdos referentes al embalse del Muña: planta de tratamiento de aguas residuales, estudio de olores y el plan de contingencia.

En el embalse de la CH Betania se han sembrado 18.000 alevines de Doradas, 18.000 alevines de Mojarra Anzuelera y 4.000 alevines de Guabinas.

Se ha organizado una reunión con la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena (CAM) para conformar una mesa de diálogo de cara a tratar la problemática del embalse de Betania, las que corresponden a la afectación de la actividad piscícola realizada en el embalse, la sedimentación del embalse, la implementación de los planes de contingencia, la calidad de agua del embalse y el ordenamiento territorial y ambiental del embalse.

Se ha llevado a cabo la construcción del pozo séptico y filtro anaeróbico del sistema de tratamiento de aguas residuales del rebosadero de la CH Guavio. También ha finalizado la construcción de la cubierta de los lechos de secado de los lodos de las plantas de tratamiento de aguas residuales de los campamentos de empleados.

Perú

La Autoridad Nacional de Agua (ANA), el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental (OEFA) y la Dirección Regional Salud de la Región Callao (DIRESA), han inspeccionado la CT Ventanilla para revisar los detalles del Programa de Adecuación del Vertimiento al Río Chillón y Reúso de la Central. La instalación está a la espera del envío del informe por parte de la autoridad.

3.2. Vertidos de agua

ENDESA dispone de una serie de procedimientos para controlar y disminuir los vertidos al agua, así como para mejorar su calidad, principalmente mediante instalaciones de tratamiento de aguas residuales.

En 2011, los vertidos de la Compañía han aumentado en un 5 por ciento en el conjunto de las centrales. Para las centrales térmicas, este aumento ha sido del 9 por ciento.

	2009	2010	2011
España y Portugal			
Térmicas convencionales	31,8	22,6	22
Térmicas de ciclo combinado	0,5	0,6	2,4
Nucleares	1,01	1,08	1,6
Latinoamérica			
Térmicas	3,2	4,3	5,5
Resto de países			
Térmicas	0,01	0,02	0,16

Los vertidos radiactivos líquidos corresponden a las descargas del sistema de tratamiento de residuos radiactivos líquidos de la central al medio acuático. En estas descargas la concentración de radioisótopos está controlada y se encuentran por debajo de los límites legales establecidos.

	2010	2011
Convencionales	158,25	190,48
reutilizadas dentro de las instalaciones	0	0
vertidas	158,20	190,42
utilizadas para diluir radionucleidos en aguas residuales	0,05	0,06
Radiactivas	0,06	0,07
reutilizadas dentro de las instalaciones	0,01	0
vertidas	0,05	0,06
Total	158,37	190,55

3.2.1. Latinoamérica

En Latinoamérica, el 86 por ciento de las instalaciones de producción tiene plantas de tratamiento de aguas residuales.



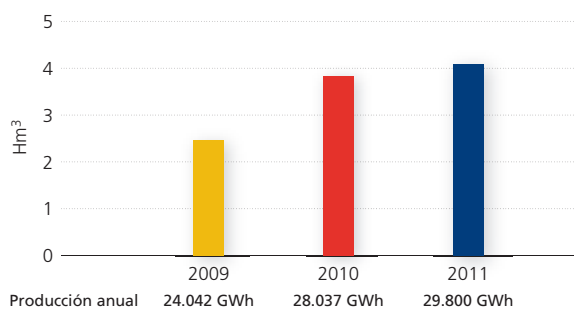
De los 11 grandes embalses que gestiona ENDESA en Latinoamérica, nueve de ellos tienen un plan de monitorización de parámetros ambientales asociado, lo que representa un 82 por ciento del total.

Las seis distribuidoras, a excepción de Coelce, tienen un plan de gestión del agua, con objetivos de reducción, que se revisa anualmente.

En cuanto a los vertidos industriales en centrales térmicas, que en este caso no contabilizan los vertidos de agua de refrigeración de circuitos abiertos, en Latinoamérica se ha experimentado un aumento en los últimos tres años, siendo el año 2010 el que presenta un mayor ascenso respecto del vertido del año anterior.

	2009	2010	2011
Térmicas	2,7	4	4,3

Evolución del vertido de agua en CT. Latinoamérica



La producción eléctrica y el vertido han aumentado prácticamente de manera proporcional en el tiempo.

4. Gestión de riesgos y pasivos ambientales

El principio que guía la gestión de riesgos y pasivos ambientales en ENDESA es el equilibrio entre los riesgos asumibles y los costes de inversión necesarios para su eliminación.

ENDESA se suma al proyecto global Análisis de Riesgos Ambientales del Grupo Enel

Así, ENDESA ha llevado a cabo el análisis de riesgos ambientales de las instalaciones planificadas para 2011, enmarcado dentro del proyecto global de Análisis de Riesgos Ambientales del Grupo Enel (AECPM). Enel ha desarrollado una metodología específica a tal efecto y ha planificado una evaluación progresiva y en número creciente que permitirá en 2014 tener analizadas todas las instalaciones de producción y transporte/distribución de electricidad del Grupo (excluyendo nucleares). El objetivo general del proyecto es identificar, analizar y evaluar las áreas de mayor riesgo ambiental con el fin de poder desarrollar las acciones correctoras que lo reduzcan.

En líneas generales, el resultado de este análisis ha reflejado un riesgo ambiental bajo para las instalaciones peninsulares y moderado para las instalaciones latinoamericanas.



Demolición de los antiguos campamentos de la Central Guavio.

Aquellas instalaciones con áreas susceptibles de ser mejoradas han definido sus planes de mejora y su efectividad será contrastada mediante el análisis de riesgo evolutivo a lo largo de los años sucesivos.

Dentro del proyecto de riesgos ambientales, ENDESA ha evaluado un total de 22 instalaciones en Latinoamérica, 13 nuevas y las 9 restantes como revisión de la evaluación de 2010. Se han establecido también los planes de acción de las 9 evaluadas en 2010 donde se detallan las actividades a realizar.

4.1. Resolución de pasivos ambientales

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. Es por ello que su resolución es prioritaria para la Compañía.

Los pasivos ambientales deben ser resueltos; por eso se codifican para su correcta identificación y clasifican según grado de importancia relativa.

En Chile, ENDESA ha resuelto durante 2011 dos pasivos ambientales correspondientes a la eliminación de transformadores con aceites contaminados con PCB en la Central Hidroeléctrica Abanico y a la restauración de terrenos donde existían cámaras de hormigón en desuso en la Central Hidroeléctrica Sauzal.

En el mismo período, Chilectra realiza el tratamiento de los pasivos ambientales a las subestaciones de Altamirano, Chacabuco, Florida, Los Dominicos, Quilicura, San Pablo y Santa Helena. De éstas se han retirado 77 m³ de pasivos ambientales. Se incluye entre los pasivos ambientales todos los equipos no utilizados o dados de baja.

En Colombia, ENDESA ha realizado durante 2011 la actualización del listado de pasivos ambientales, complementando la identificación de 35 pasivos consistentes básicamente en infraestructura o equipos fuera de servicio. Así, se han establecido los planes de gestión para el 100 por cien de los pasivos, logrando resolver ocho pasivos durante el período, dando cumplimiento al cronograma. La resolución de los pasivos ha incluido procesos de demolición de infraestructura de antiguos campamentos de la Central Guavio, la adecuación paisajística de los predios, la retirada y disposición de equipos fuera de servicio en la Central Betania y la entrega de infraestructura a terceros en la Central Paraíso.

5. Gestión ambiental avanzada

ENDESA ha avanzado en el desarrollo de su gestión ambiental durante 2011, tanto en la certificación como en las autorizaciones ambientales integradas y estudios de impacto ambiental. Además, ha continuado trabajando en la optimización del proceso de recepción y calidad de la información suministrada por las distintas áreas.

5.1. Certificación de los sistemas de gestión ambiental

En 2011, ENDESA ha seguido sumando esfuerzos en su proceso de implantación y certificación de sistemas de gestión ambiental según la norma internacional ISO 14001 y en el sistema europeo de ecogestión y ecoauditoría EMAS en las principales áreas geográficas en las que opera.

5.1.1. España y Portugal

Generación

A finales de 2011, ENDESA disponía en España y Portugal del 94,9 por ciento de la potencia térmica instalada certificada según la ISO 14001, así como el 100 por cien de las centrales de producción hidráulica y nuclear, las terminales portuarias y las explotaciones mineras.

Así, la Central Térmica de Ciclo Combinado Cas Tresorer y el Grupo 5 de la Central Térmica de Ciclo Combinado del Besós han recibido la certificación ISO 14001 durante 2011.

De igual modo, las Centrales Diésel de Ceuta y Melilla, y la Central Térmica de Ciclo Combinado San Roque (Cádiz) han sido registradas durante el mismo período en el Sistema Europeo de Ecogestión y Ecoauditoría (Eco-Management and Audit Scheme, EMAS).

99,94%
El
de la energía producida
por ENDESA en 2011
está certificada
por la norma ISO14001.

Además, la Central Térmica Teruel de ENDESA ha obtenido la máxima calificación en el programa «Empresas Aragonesas por la Excelencia Ambiental EA-2», del Departamento de Medio Ambiente del Gobierno de Aragón.

Energía producida certificada de ENDESA

	2009	2010	2011
España y Portugal	89,91	98,9	99,88
Latinoamérica	99,83	100	100
Resto de países	40,49	100	100
Total	93,37	99,5	99,94

Potencia instalada certificada de ENDESA

	2009	2010	2011
España y Portugal	85,03	92,6	94,9
Latinoamérica	97,08	100	100
Resto de países	72,22	100	100
Total	89,58	95,9	97,12

Minería

El 100 por cien de las explotaciones mineras gestionadas por ENDESA en España y Portugal están cubiertas por el certificado ISO 14001.

Distribución

El 100 por cien de las instalaciones de distribución de ENDESA en España y Portugal están certificadas por la Norma Internacional ISO 14001.

100%
El
de las instalaciones de
Distribución y Minería
de ENDESA en España
y Portugal están certificadas

Durante 2011 ENDESA Distribución Eléctrica (EDE) ha renovado dicha certificación en Canarias y Aragón. Con estas renovaciones se mantiene y consolida el compromiso de EDE por la certificación de esta norma en Aragón, Andalucía, Baleares, Canarias, Cataluña y Extremadura.

Sede social de ENDESA

En 2011, el Comité de Medio Ambiente de ENDESA ha implantado en la Sede Social de Madrid un Sistema Integrado de Gestión Ambiental, Energética y de Calidad Ambiental de Interiores (SIGAEC), siendo el primer edificio de estas características que ha obtenido la triple certificación ISO 14001, UNE-EN 16001 y UNE-EN 171330-3.

La sede ha superado con éxito la primera auditoría de seguimiento para la certificación de los tres sistemas. En el caso del Sistema de Gestión Ambiental, se trata de la segunda renovación de la certificación obtenida en 2004.

Entre 2010 y 2011 se ha producido un descenso en todos los consumos de la sede social de ENDESA, tanto a nivel total, como por puesto ocupado, lo que ha dado lugar en 2011 a una disminución de 303 millones de toneladas de CO₂.

Durante 2012 se extenderá el triple sistema de gestión a los demás edificios de oficinas de ENDESA administrados por los Servicios Generales dentro del Programa de Gestión Integrado.

La Sede Social de ENDESA en Madrid, primer edificio en obtener la triple certificación ISO 14001, UNE-EN 16001 y UNE-EN 171330-3

5.1.2. Latinoamérica

El 100 por cien de los negocios de ENDESA en Latinoamérica están certificados por la norma ISO14001, incluyendo las nuevas plantas que han entrado en funcionamiento durante 2011.

ENDESA Chile ha logrado durante el mismo período la renovación de su certificación ISO 14001 en ocho de sus instalaciones. Además, se ha realizado el seguimiento y el mantenimiento de sus sistemas de gestión ambiental en 20 de sus centrales.

5.1.3. Resto de países (Irlanda y Marruecos)

En 2011, ENDESA ha culminado el proceso de certificación medioambiental según la norma ISO 14001 de las centrales de Rhode y Tawnaghmore en Irlanda. Estas dos instalaciones, que suman un total de 208 MW de capacidad instalada, funcionan como centrales de punta en el sistema irlandés.

Con este hito se da por cumplido uno de los objetivos clave que se fijaron en el Plan Director de Medio Ambiente de



Central térmica de Rhode (Irlanda).

Evolución de los consumos en la sede social de ENDESA

Consumos	2010		2011		Ahorro 2011 vs 2010	
	Puestos ocupados	2.509	Puestos ocupados	2.636	Consumo total	Consumo / puesto ocupado
	Consumo total	Consumo / puesto ocupado	Consumo total	Consumo / puesto ocupado		
Papel (Kg)	52.375	21	45.450	17	13	17
Agua sanitaria (m ³)	29.460	12	30.237	11	-3	2
Gas natural (m ³)	412.887	165	251.519	95	39	42
Electricidad (kWh)	12.503.749	4.984	12.731.294	4.830	-2	3
Climatización (kWh)	311.000	124	286.700	109	8	12
Disminución CO ₂ (Tm)		230		303		7



ENDESA Irlanda: contar con la certificación medioambiental del 100 por cien de la capacidad instalada en el país.

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, se ha convertido en el primer referente en Marruecos para el sector eléctrico tras la obtención de la certificación ISO 14001 en 2009.

La auditoría externa completada favorablemente en diciembre de 2011 ratifica la excelencia de la gestión medioambiental llevada a cabo en esta central, incluyendo el entorno natural protegido en el que está situada.

5.2. Reporting

Durante 2011 se ha continuado trabajando en la optimización del proceso de recepción y calidad de la información suministrada por las distintas áreas, utilizando los sistemas corporativos existentes en las instalaciones. Además, ENDESA cuenta con una base de datos corporativa diseñada por Enel y de aplicación general para todo el grupo y de acceso vía intranet.

En Latinoamérica, para conseguir la mayor calidad de la información ambiental, ENDESA cuenta con un sistema informático denominado Sistema de Información Ambiental Mensual (SIAM), diseñado para la carga mensual de todos los indicadores ambientales, lo que conlleva un mayor control e incorpora alarmas para optimizar la calidad de los datos. El SIAM, accesible vía internet e intranet, se ha incorporado a los sistemas de gestión ambiental de las instalaciones.

5.3. Autorizaciones Ambientales Integradas y Estudios de Impacto Ambiental

5.3.1. España

ENDESA ha obtenido en 2011 dos Declaraciones de Impacto Ambiental (DIA) en el Ciclo Combinado III de la CT Gra-

nadilla y en el GD 15 de la CD Melilla. Ha obtenido también seis Autorizaciones Ambientales Integradas (AAI) definitivas en la CD El Palmar, en la TGD Alcalá de Guadaíra, en la CDE Ibiza, en la CTCC Foix, en la CD Melilla y en el CC Besós 3. De ellas, tres son nuevas, una renovada y dos por nuevos proyectos de ampliación de potencia. Además, se han producido cinco modificaciones de AAI (CC As Pontes, CT Candelaria, CT Almería, CD Las Salinas, CB ENEMANSA), cuatro de ellas a solicitud de la instalación y una de oficio. 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.

ENDESA obtiene en 2011 dos Declaraciones de Impacto Ambiental y seis Autorizaciones Ambientales Integradas en España

En 2011, se han realizado nueve documentos ambientales iniciales, aunque sólo se han iniciado siete expedientes de Evaluación de Impacto Ambiental: Proyecto Captura Oxycombustión CT Compostilla, Ceoducto Asociado, LAT CC Puerto de Gijón, CC CT Candelaria, CC Arafo, GD 16 CD Llanos Blancos, Bombeo Soira-Chira, CC III Granadilla y Centro Minero Puertollano.

Se han realizado seis Estudios de Impacto Ambiental (EIA): solicitud concesión demanial TG Puerto de Sevilla, TGD Tordera, TGs Formentera, Proyecto Store Gran Canaria y CC Arafo, y se han entregado cinco para su tramitación administrativa. Además, se han entregado dos nuevas solicitudes de AAI a las administraciones (TGD Tordera, TGs Formentera), así como dos solicitudes de renovación de AAI por estar en tiempo de renovación su período de validez (CT As Pontes y CT Teruel).

Por otra parte, se han realizado 21 memorias de modificación no sustancial de autorizaciones ambientales para diferentes centrales debido a proyectos de modificaciones de las instalaciones, así como 25 estudios relacionados con aspectos complementarios a los estudios de impacto ambiental, autorizaciones ambientales, estudios de posibles nuevos emplazamientos de generación, nuevas conducciones de vertido, modelizaciones atmosféricas, etc. Las diferentes

Autorizaciones Ambientales Integradas y Estudios de Impacto Ambiental

	España	Latinoamérica
Nuevas Declaraciones de Impacto Ambiental (DIAs)	2	4
Nuevas Autorizaciones Ambientales Integradas (AAIs)	6	—
Modificaciones de AAI conseguidas	5	—
Doc. inicial o ambiental	7	—
Estudios de Impacto Ambiental (EIAs)	6	5
Plan de manejo ambiental	—	—
Solicitudes/renovaciones AAIs	4	—
Solicitudes de Modificación no sustancial	21	—
Modif. no sustanciales aceptadas	12	—
Autorización de Vertederos	—	—
Caracterización de suelos	1	—
Solicitud/Autorización GEI	1	—

administraciones autonómicas han aceptado en su totalidad los criterios expuestos en 12 documentos de modificación no sustancial. Se han solicitado cinco autorizaciones de emisión de gases de efecto invernadero.

En 2011 se ha conseguido la caracterización ambiental final y la presentación del plan de descontaminación de suelos de la antigua Central Térmica de Málaga, que ha sido aceptado por la Delegación Provincial de Medio Ambiente.

5.3.2. Latinoamérica

De las 28 centrales operativas de ENDESA Chile, 12 cuentan con Licencia Ambiental que califica favorablemente bajo el punto de vista ambiental el proyecto de acuerdo a la legislación aplicable. Otras dos centrales han sido objeto de evaluaciones de impacto ambiental para conseguir financiación por parte del Banco Mundial.

La única central en construcción, Bocamina II (central térmica a carbón), requirió de la elaboración de un Estudio de Impacto Ambiental, como requisito para la obtención de la Licencia Ambiental.

Durante 2011, ENDESA Chile ha iniciado la tramitación ambiental de cuatro proyectos: «Optimización de Obras de la Central Hidroeléctrica Los Cóndores» (DIA), «Parque Eólico Renaico» (DIA), «Línea de Alta Tensión Subestación Parque Eólico Renaico-Subestación Bureo» (DIA) y «Optimización Central Termoeléctrica Bocamina Segunda Unidad» (DIA). De estos proyectos, la «Optimización de Obras de la Central Hidroeléctrica Los Cóndores» ha sido calificada ambientalmente como favorable durante el período, obteniendo su licencia ambiental.

A 31 de diciembre de 2011, continuaban en tramitación ambiental los siguientes proyectos: «Línea de Transmisión Eléctrica C.H. Los Cóndores-Subestación Ancoa» (EIA), «Central Hidroeléctrica Neltume» (EIA), «Línea de Alta Tensión Subestación Neltume-Pullinque» (EIA), «Parque Eólico Renaico» (DIA), «Línea de Alta Tensión Subestación Parque Eólico Renaico-Subestación Bureo» (DIA) y «Optimización Central Termoeléctrica Bocamina Segunda Unidad» (DIA).

En Colombia, durante 2011 Codensa ha realizado y remitido a las autoridades ambientales el Estudio de Impacto Ambiental del Proyecto «Construcción de la subestación Nueva Esperanza de 500/115 kV, sus líneas 115 kV y Módulos de Conexión». La subestación se interconectará con la subestación Bacatá y 230 kV se conectarán a la hidroeléctrica Guavio mediante una nueva línea y con la zona central del país mediante cuatro líneas de 230 kV hacia las subestaciones Circo, La Reforma y Tunal.

Por otra parte, la licencia ambiental del proyecto de construcción de la Central Hidroeléctrica Quimbo (Colombia) establece compensaciones desde el ámbito ambiental que se centran en el desarrollo de programas sobre gestión de residuos excedentes de excavación, atención y protección de lugares críticos o vulnerables, restauración en zonas de uso temporal, gestión de residuos sólidos, de fuentes de emisiones y ruido, cobertura vegetal y hábitats terrestres, fauna silvestre y rescate de contingente de peces, entre otros.

5.4. Gestión de incidentes ambientales

A pesar del esfuerzo de ENDESA por ir más allá de la legislación en materia de protección del entorno, durante 2011 se han registrado algunos incidentes ambientales.

5.4.1. España

Planta de Ascó: El 11 de mayo de 2009, por Orden del Ministro de Industria, Turismo y Comercio y por la Resolución de la Directora de Política Energética y Minas, se han impuesto cuatro multas a ENDESA Generación, por un total de 15.300.000 euros, tipificado por la Ley 25/1964, de 29 de abril, de la energía nuclear, al operador responsable de la central nuclear Ascó I, en relación a la liberación de partículas radiactivas que se produjo en esta central en diciembre de 2007. Esta resolución ha sido impugnada en apelación ante la Audiencia Nacional. Al mismo tiempo, el Director General de Política Energética y Minas impuso dos multas por un total de 90.000 euros por dos supuestos delitos menores derivados de los mismos incidentes.

Estas sanciones también se han recurrido en la apelación administrativa y judicial. El 1 de diciembre de 2009, la Audiencia Nacional decidió la suspensión cautelar de la ejecución de la sentencia reclamada; ENDESA entregó una garantía bancaria, equivalente al importe de la sanción (15.300.000 euros), ante el Tribunal. En la actualidad, la apelación se encuentra pendiente de resolución y, desde el 14 de septiembre de 2010, los procedimientos se encuentran en fase de conclusiones, en espera de resolución. La Audiencia Nacional ha dictado una resolución el 6 de abril de 2011, declarando la suspensión de los efectos de la resolución recurrida hasta que el proceso penal esté terminado (número de procedimiento penal 111/2011, ante el tribunal penal de Gadesa).

Incendios forestales

Hay tres acciones legales contra ENDESA Distribución Eléctrica (EDE), como consecuencia de los incendios forestales en Cataluña, que probablemente den lugar a reclamaciones por daños y perjuicios por una cantidad superior a 5 millones de euros. Hay asignados 50,5 millones de euros para el procedimiento.

Aguilar de Segarra: Finalizó la acción penal, cinco procedimientos civiles que han supuesto una multa de 13.415.401 euros.

Islas Canarias

En las Islas Canarias hay cuatro procedimientos de «Diligencias Previas» relacionados con la construcción de una línea de media tensión de distribución sin autorización. También hay dos expedientes sancionadores relacionados con la Central Térmica de Salinas, relacionados con el almacenamiento de los residuos y con un derrame en el mar.

5.4.2. Latinoamérica

Brasil

Ampla

Daños medioambientales por la instalación de postes de la red eléctrica. Un procedimiento iniciado en 2006 por el Ministerio Público condena a Ampla, FEEMA y al Estado de Río de Janeiro a reparar los daños causados al medio ambiente, por la instalación de los postes en la red de distribución de Ilha Grande (Angra dos Reis). La cuantía de este juicio es indeterminada, sin embargo, entre las reclamaciones figura el pago de una indemnización por un millón de reales, referente a los daños ambientales irreparables y daños morales causados a la colectividad. Actualmente, este proceso se encuentra en primera instancia, con suspensión ordenada por el juez.

ENDESA Cachoeira

Daño ambiental a peces y cuestionamiento de la licencia ambiental: El Ministerio Público Federal de Goiás estableció una acción civil pública en 2001 contra ENDESA Cachoeira (CDSA) alegando la existencia de irregularidades ambientales en la central relativas a la reforestación y al paso de peces en la época de la picacena. Alega, además, la ausencia de licencia de funcionamiento expedida por el IBAMA. El juicio es de cuantía indeterminada y se dictó sentencia favorable a CDSA en primera instancia. Esta sentencia fue revocada en segunda, condenándose a la empresa a indemnizar por los daños ambientales efectivamente causados por la central, conforme la prueba pericial que resulte. Actualmente se encuentra pendiente de resolverse el Recurso Especial interpuesta por CDSA en contra de la decisión de segunda instancia.

Colombia

Emgesa

Contaminación en el Embalse El Muña: En el año 2001 los habitantes de Sibaté, Departamento de Cundinamarca, presentaron una demanda en contra de la filial Emgesa, Empresa de Energía de Bogotá S.A. ESP. y de la Corporación Autónoma Regional por los daños y perjuicios derivados de la contaminación en el embalse de El Muña, a raíz del bombeo de las aguas contaminadas del río Bogotá. Frente a dicha demanda, Emgesa se ha opuesto a las pretensiones argumentando, entre otros motivos, que recibe las aguas ya contaminadas. La reclamación inicial

de los demandantes fue de 3.000.000 de pesos colombianos (aproximadamente 1.158 millones de euros). Emgesa solicitó la vinculación de aproximadamente 80 entidades públicas y privadas que hacen vertidos al río Bogotá o que de una u otra manera tienen competencia en la gestión ambiental de la cuenca de este río, motivo por el que el expediente fue enviado al Consejo de Estado. Fue éste quien resolvió, con fecha 5 de abril de 2011, confirmar la resolución del Tribunal Administrativo de Cundinamarca y considerar como demandados a las personas jurídicas que se mencionan en dicha resolución, entre los que se encuentran los recurrentes. Asimismo, el Consejo de Estado ordenó remitir el proceso a los Juzgados Administrativos del Circuito de Bogotá, para que continúen conociendo del trámite del mismo. En junio de 2011 se ordenó la remisión del proceso al Juzgado Quinto Administrativo de Bogotá, el cual a su vez lo devolvió al Consejo de Estado para resolver un recurso de apelación que se encuentra pendiente de resolución.

Daño ecológico a peces en el Embalse Betania: En febrero de 2009, la empresa Piscícolas Nueva York, interpuso tres demandas de reparación directa ante el Tribunal Administrativo del Huila en contra de Emgesa SA ESP. y otros por la mortandad de peces en el Embalse de Betania, producido, según el demandante, por la mala gestión de las aguas del embalse. La cuantía de este juicio asciende a 4.500.000 euros y actualmente dos de estos procesos se encuentran en etapa probatoria y el tercero se encuentra pendiente para alegatos de conclusión.

Chile

Central Hidroeléctrica Pangué: En los años 2008, 2009 y 2011 se iniciaron en contra de Empresa Eléctrica Pangué, S.A. (en adelante, «Pangué») cinco procesos judiciales que reclaman la indemnización de los perjuicios ocasionados, según los demandantes, por inundaciones provocadas por la operación de la central hidroeléctrica Pangué, particularmente por vertidos ocurridos en el mes de julio de 2006. Pangué ha contestado dichas demandas sosteniendo que se ajustó a la normativa vigente en la operación de la central y actuó con la debida diligencia y cuidado, no existiendo relación de causalidad entre dichas inundaciones y los vertidos de dicha central en el período mencionado. Estos cinco procesos se tramitan en diferentes tribunales. En dos de estos juicios se ha dictado sentencia favorable a Pangué S.A., habiéndose interpuesto por los demandantes recurso de apelación. Uno de ellos se encuentra actualmente pendiente ante la Corte de Apelaciones de Concepción y el otro fallado favorablemente en segunda instancia, con fecha 26 de mayo de 2011, por rechazo del recurso de casación in-

terpuesto por los demandantes ante la Corte Suprema. Los otros tres procesos se encuentran en etapa de prueba y en estado de dictarse sentencia. La cuantía de estos cuatro procesos que continúan vigentes, asciende en conjunto a 17.718 millones de pesos chilenos (aproximadamente 27,5 millones de euros). Cabe señalar que estos procesos están cubiertos por una Compañía de seguros, por lo que Pangué no tiene riesgo patrimonial en ellos.

Central Hidroeléctrica El Toro: El 12 de noviembre de 2011, ENDESA Chile reportó una filtración de 80 litros de aceite. Este incidente ambiental ocurrió durante el proceso de parada de la Unidad N° 3 de la Central Hidroeléctrica El Toro, a causa de la rotura del intercambiador de calor del descanso de empuje de esta unidad.

El personal de la central realizó una inspección inmediata, en la cual se observó que el nivel de aceite estaba por debajo de lo normal, tomándose las medidas oportunas para dar respuesta a este tipo de incidentes. Sin embargo, en una inspección diurna al río, se detectó aceite en el agua. Para controlar los efectos de esta filtración, se instalaron cordones absorbentes de aceite en la bocatoma Polcura.

6. Gestión y regulación de emisiones

ENDESA dispone de un sistema de vigilancia exhaustivo de todas sus emisiones para controlar las características y volúmenes emitidos. La Compañía cumple con los parámetros exigidos por la normativa aplicable, implanta tecnologías que las minimizan y diseña y aplica medidas correctoras de los impactos generados.

6.1. Emisiones

6.1.1. España y Portugal

ENDESA está acogida al Plan Nacional de Reducción de Emisiones (PNRE) 2008-2012 de las Grandes Instalaciones de Combustión. En el marco de este Plan, ENDESA ha llevado a cabo importantes actuaciones en sus instalaciones a fin de reducir las emisiones atmosféricas. Dichas iniciativas han supuesto una inversión total aproximada de 648 millones de euros y han permitido una reducción, entre 2006 y 2011, del 89 por ciento de emisiones de dióxido de azufre (SO₂), del 50 por ciento de óxido de nitrógeno (NO_x) y del 77 por ciento de las partículas en las grandes instalaciones de combustión acogidas al I PNRE.



En 2011, las emisiones de los contaminantes de ENDESA en España y Portugal aumentaron respecto a 2010 debido al incremento de la producción de las centrales de carbón, las cuales el año pasado no funcionaron prácticamente. Además, se pusieron en funcionamiento los ciclos combinados de la central de Besós en Barcelona y de la central de Pego en Portugal.

6.1.2. Latinoamérica

En 2011, las emisiones de SO₂ de la Compañía en Latinoamérica se han reducido un 8,5 por ciento, las de NO_x, un 2,7 por ciento y las de partículas, un 30,5 por ciento.

ENDESA ha realizado un gran esfuerzo inversor para adaptar sus instalaciones de generación térmica de Chile y Colombia a las nuevas normas de emisión aplicables, que suponen una reducción en los límites y un mayor control de los contaminantes.

En Chile, el 23 de junio de 2011 fue publicada la normativa que establece los límites de emisión para las centrales

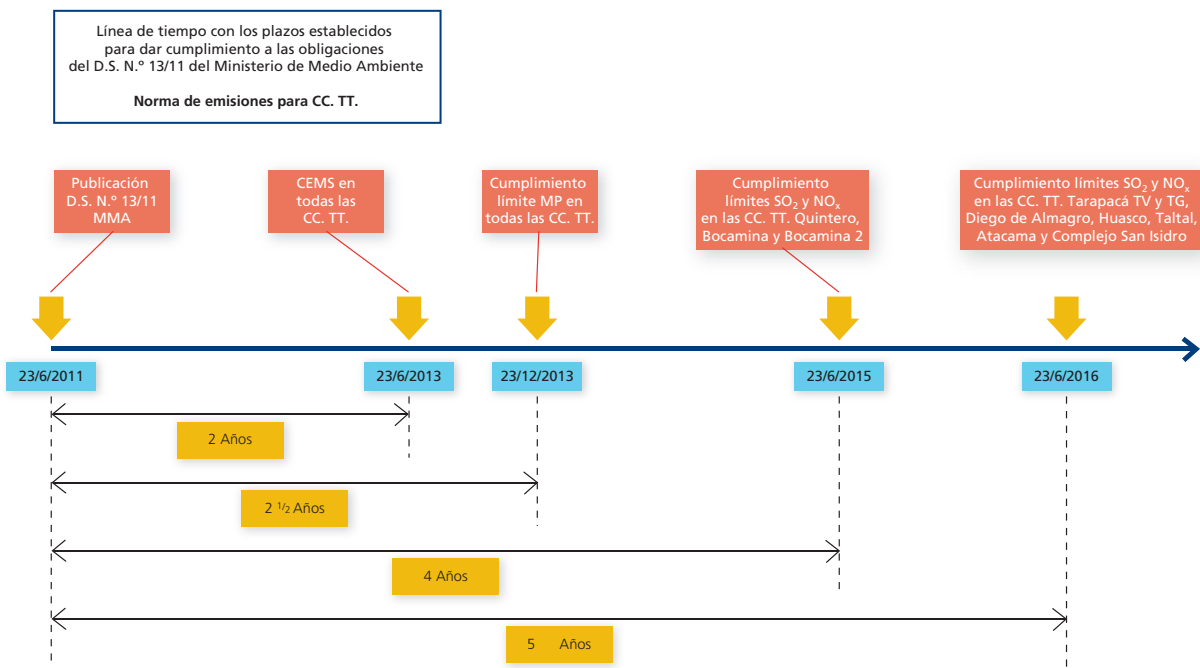
termoeléctricas (Decreto N° 13), fecha a partir de la cual se establecen plazos para dar cumplimiento a los límites establecidos y para la instalación y certificación de los sistemas de monitorización continua de emisiones (CEMS). Por este motivo, ENDESA Chile ha estado realizando adecuaciones en sus centrales para cumplir con los requisitos establecidos por la norma en los plazos fijados.

Por otra parte, a partir de julio de 2011, la Central Termoeléctrica Termozipa (Colombia) debía dar cumplimiento a la Resolución N° 909. Por este motivo, la Compañía ha realizado adaptaciones en las instalaciones y monitorizaciones periódicas a sus componentes.

ENDESA Chile cuenta con una norma interna para el registro y reporte de emisiones atmosféricas en centrales termoeléctricas, lo que permite verificar el cumplimiento de las normas ambientales y adoptar las medidas que correspondan para evitar sobrepasar los límites máximos permitidos por la autoridad ambiental, cuidando la calidad del aire y, por ende, la salud de la población. Esta norma se aplica en todas las centrales termoeléctricas de la Compañía en Latinoamérica.

Paralelamente, durante 2011 ENDESA ha elaborado un plan de acción para el diseño y la implantación del sistema de seguimiento de la monitorización en línea de emisiones a la atmósfera y caudales ecológicos en la Biblioteca Técnica de Medio Ambiente, con el fin de monitorear en línea el cumplimiento de las exigencias y normas ambientales aplicables a las centrales de generación en Latinoamérica. A finales de 2011, el plan se encontraba en fase de diseño.

Plazos para dar cumplimiento al D.S. N.º 13/11 Ministerio de Medio Ambiente



6.1.3. Resto de países

Durante 2011, en Irlanda y Marruecos las emisiones de SO₂ han disminuido un 67,3 por ciento, las de NO_x, un 72,9 por ciento, y las de partículas un 85,1 por ciento.

Evolución de las emisiones específicas de SO₂, NO_x y partículas de ENDESA

España y Portugal	2009	2010	2011
SO ₂ (gSO ₂ /kWh)	0,89	0,69	1,07
NO _x (gNO _x /kWh)	1,54	1,17	1,42
Partículas (g partículas/kWh)	0,04	0,03	0,04
Latinoamérica			
SO ₂ (gSO ₂ /kWh)	0,37	0,36	0,33
NO _x (gNO _x /kWh)	0,32	0,42	0,40
Partículas (g partículas/kWh)	0,04	0,06	0,04
Resto de países			
SO ₂ (gSO ₂ /kWh)	1,83	1,57	0,52
NO _x (gNO _x /kWh)	0,89	0,55	0,15
Partículas (g partículas/kWh)	0,18	0,28	0,04
Total ENDESA			
SO ₂ (gSO ₂ /kWh)	0,66	0,54	0,73
NO _x (gNO _x /kWh)	0,97	0,80	0,95
Partículas (g partículas/kWh)	0,04	0,04	0,04

6.1.3.1. Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono

En España y resto de países, las emisiones de sustancias destructoras de la capa de Ozono (CFC, HCFC, Halón, Bromuro de metilo, R22 y Freón) ha sido de cero toneladas.

En Latinoamérica se han emitido 0,46 toneladas: 0,15 toneladas de CFC, 0,12 toneladas de R22 y 0,19 de freón. En cuanto a las equivalencias, en Latinoamérica ha sido de 0,32 toneladas eq CFC-17: 0,15 toneladas de CFC, 0,01 de R22 y 0,16 de Freón.

6.2. Gestión y reducción de residuos

ENDESA dispone de sistemas de gestión y reducción de residuos que son revisados de manera continua para detectar e impulsar mejoras.

Los principales residuos que se generan en la actividad de ENDESA son:

- **Yesos, cenizas y escorias** en las unidades de producción térmica y en las instalaciones de carbón. Una cantidad importante de las mismas se vende como subproducto o es reutilizada por la propia instalación.
- **Residuos de los embalses** asociados a las centrales hidroeléctricas, formados por los sedimentos generados por la disminución de la velocidad y caudal del río. Éstos deben ser eliminados periódicamente.
- **Residuos radiactivos de media y baja intensidad en las centrales nucleares** de ENDESA, gestionados por Enresa y depositados en instalaciones especialmente diseñadas para tal fin y ubicadas en El Cabril.
- **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.**

Algunas de las medidas aplicadas para la disminución de residuos son la reutilización de aceites usados, la retirada de transformadores con bifenilo policlorado (PCB), la progresiva retirada de los componentes con amianto, la valorización de residuos inertes y el tratamiento para la reutilización de disolventes de limpieza.

Del total de los residuos producidos en ENDESA, una parte significativa se valoriza en instalaciones externas, siendo un 4,4 por ciento del total de residuos no peligrosos y un 80,4 por ciento de los peligrosos.

6.2.1. España y Portugal

En 2011 se ha reducido un 2,9 por ciento la producción de residuos no peligrosos y ha aumentado un 16,3 por ciento la de residuos peligrosos. En cuanto a la valorización de residuos no peligrosos, ha sido del 2,3 por ciento, mientras que en los residuos peligrosos, ha sido del 91,22 por ciento.

6.2.2. Latinoamérica

Los residuos no peligrosos producidos en Latinoamérica han aumentado un 101 por ciento, debido, en gran parte, a que los residuos de las centrales de Producción Térmica de Latinoamérica en 2011 han aumentado a consecuencia del dragado de lodos hecho en las centrales de Argentina, ENDESA Costanera vapor y CBA. En cambio, los residuos peligrosos han disminuido un 16,3 por ciento.

En Latinoamérica, ENDESA ha valorizado en 2011 el 15,6 por ciento de los residuos no peligrosos y el 37,75 por ciento de los peligrosos.

En el mismo año, la Central Hidroeléctrica Abanico de ENDESA Chile ha eliminado 6.060 kilos de residuos contaminados con PCB, correspondiente a dos transformadores y aceites usados. Tanto el transporte como la disposición final de los residuos peligrosos han sido efectuados por empresas autorizadas, de acuerdo a lo establecido por la legislación ambiental chilena. Con esta eliminación, ENDESA Chile ya no posee equipos contaminados con PCB en sus instalaciones.

Chilectra aplica en sus subestaciones sistemas colectores para prevenir la posible contaminación por derrames de aceite en transformadores de potencia. Hasta el 2011, se han construido 35 fosos por subestación. También hay 93 depósitos construidos por transformador de un total de 182.

6.2.3. Resto de países (Irlanda y Marruecos)

Los residuos producidos por ENDESA en el resto de países han disminuido en 2011 un 9,7 por ciento en el caso de los residuos no peligrosos. En cambio, los residuos peligrosos han aumentado un 131 por ciento. Respecto a los residuos valorizados, éstos han supuesto un 28 por ciento del total de no peligrosos y un 79,93 de los peligrosos.

En la central de ciclo combinado de Tahaddart (Marruecos) ha finalizado la construcción de un almacén temporal de residuos

en el propio recinto. Su puesta en marcha ha permitido segregar residuos por tipos en origen, facilitando así su retirada final e incrementando las posibilidades de reciclaje. Todo ello convierte a la Central en un referente potencial en relación a la segregación de residuos en un país donde se está empezando a regular esta materia y donde, a día de hoy, existen serios problemas a la hora de encontrar gestores de residuos.

Evolución de los residuos de ENDESA Toneladas

	Residuos peligrosos (RP)		Residuos no peligrosos (RnP)	
	2010	2011	2010	2011
España y Portugal				
Unidades de Producción Térmica (UPT)	5.332,70	7.657,17	12.251,30	20.965,45
Unidades de Producción Hidráulica (UPH)	364,40	615,49	505,95	3.204,93
Minería	91,27	116,31	973,53	374,59
Nuclear	478,38	513,63	2.499,90	2.886,89
Distribución	5.593,37	4.890,76	82.087,35	67.995,80
Latinoamérica				
Unidades de Producción Térmica (UPT)	1.028,35	1.285,80	3.636,64	35.716,33
Unidades de Producción Hidráulica (UPH)	181,43	206,58	2.322,51	2.243,36
Renovables	1,88	2,80	0,75	0,16
Distribución	1.458,67	739,46	95.515,99	166.437,43
Resto de países				
Unidades de Producción Térmica (UPT)	286,73	663,40	236,56	213,56
Total	14.817,18	16.691,40	199.973,92	300.038,51

Tipos de residuos no peligrosos y su fracción valorizada Toneladas

	España y Portugal		Latinoamérica		Resto de países	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Lodos	6.332,16	15.603,57	440,58	32.888,47	21,00	9,50
fracción valorizada en instalaciones externas	5.503,59	3.002,70	3,35	0	21,00	9,50
Maquinaria y equipamiento	1.529,88	106,81	5.005,96	6.843,61	5,50	6.827,66
fracción valorizada en instalaciones externas	1.518,74	106,74	1.188,85	1.096,30	5,50	1.081,55
Materiales de embalaje	5.115,15	2.692,44	193,79	77,42	0,12	81,62
fracción valorizada en instalaciones externas	5.114,55	2.683,41	148,49	73,74	0	77,68
Restos sólidos	84.240,40	76.248,14	95.577,24	162.764,79	209,94	159.671,03
fracción valorizada en instalaciones externas	26.052,31	74.812,11	7.458,71	46.535,23	120,40	45.366,31
Restos líquidos	58,01	1,27	0	2,60	0	61,18
fracción valorizada en instalaciones externas	58,01	1,27	0	0	0	61,18
Otros Residuos	1.154.754,86	3.460.705,16	51.334,77	102.775,20	0	0
fracción valorizada en instalaciones externas	522.696,21	464,24	233,40	1,61	0	0
Total Producido	1.252.030,45	3.555.357,39	152.552,33	305.352,09	236,56	166.650,99
Total Valorizado	560.943,40	81.070,48	9.032,80	47.706,88	146,90	46.596,22

* Los residuos de las centrales de Producción Térmica de Latinoamérica en 2011 han aumentado a consecuencia del dragado de lodos realizado en las centrales de Argentina, ENDESA Costanera vapor y CBA.

Tipos de residuos peligrosos y su fracción valorizada

Toneladas

	España y Portugal		Latinoamérica		Resto de países	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Aceites usados	2.977,57	2.483,97	778,77	652,80	95,49	42,38
fracción valorizada en instalaciones externas	2.757,35	2.481,95	613,54	536,21	55,20	42,38
Maquinaria y equipamiento	3.971,24	4.094,37	773,76	116,90	5,15	0,05
fracción valorizada en instalaciones externas	3.969,35	4.048,93	695,11	252,02	0	0
Baterías utilizadas	150,78	156,49	22,12	60,49	7,66	0,02
fracción valorizada en instalaciones externas	143,95	156,02	14,14	47,68	7,66	0,02
Materiales con amianto	586,81	901,36	49,01	52,47	0	0
fracción valorizada en instalaciones externas	585,59	93,84	0	0	0	0
enviados a tratamiento de vitrificación	0	0	0,01	0,20	0	0
Restos sólidos	2.171,76	2.477,00	466,58	400,34	5,45	437,61
fracción valorizada en instalaciones externas	1.924,92	2.371,17	229,74	14,86	0,10	386,87
Restos líquidos	652,42	2.224,86	491,83	984,35	112,99	42,61
fracción valorizada en instalaciones externas	614,46	2.205,89	23,32	4,95	86,39	42,61
Otros Residuos	2.267,01	1.281,73	0	0	60	67,72
fracción valorizada en instalaciones externas	2.260,48	1.066,60	0	0	0	0
Total Producido	12.777,59	13.619,77	2.582,08	2.267,35	286,73	590,38
Total Valorizado	12.256,10	12.424,38	1.575,86	855,91	149,35	471,88

Durante 2011, se han valorizado 9.477,22 toneladas de materiales usados, de los que 5.612,18 toneladas corresponden a España y Portugal y 3.865,05 a Latinoamérica.

Materiales usados que son valorizados en 2011

Toneladas

	España y Portugal	Latinoamérica	Resto de países	Total ENDESA
Salmuera reutilizada en lugar del ácido sulfúrico	17,56	639,67	0	657,23
Cal reutilizada en la desulfuración	3,64	368,88	0	372,52
Otros materiales	0	0	0	0
Lodos reutilizados en lugar del cloruro férrico	229,71	351,36	0	581,07
Otros materiales	14,18	136,89	0	151,07
Aceite lubricante filtrado y reutilizado	68,00	171,57	0	239,57
Otros materiales	2.806,09	1.932,52	0	4.738,61
Total Reciclado	5.612,18	3.865,05	0	9.477,22

Los residuos especiales nucleares de ENDESA en España han pasado de 259,99 m³ a 311 m³.

Residuos especiales nucleares de endesa en 2011

m³

España	2010	2011
Líquidos (Alta radioactividad)	4,02	0
Sólidos (Alta radioactividad)	10,62	8,81
Líquidos (Baja, media y alta actividad)	3,97	1,75
no desechables en depósitos en superficie o próximos a la superficie	0	0
Sólidos (Baja, media y alta actividad) inflamables	0	0
Sólidos (Baja, media y alta actividad) compactables	139,51	235,74
Sólidos (Baja, media y alta actividad) otros tratamientos	101,87	52,18
Sólidos (Baja, media y alta actividad) restantes	n.d.	12,53
Total Sólidos (Baja, media y alta actividad)	241,38	300,45
no desechables en depósitos en superficie o próximos a la superficie	33,36	32,31
producidos y liberados como residuos especiales	1,41	0
liberados como especiales tras el período de desintegración	1,41	10,73
almacenado en planta temporalmente	16,25	10,76
Total Producido	259,99	311,00

6.3. Valorización de cenizas y escorias residuales

ENDESA valoriza las cenizas y escorias residuales generadas en sus plantas de combustión de carbón, situadas principalmente en la Península Ibérica, como materia prima para otros usos industriales.

La central térmica de As Pontes instala un nuevo sistema de almacenamiento y descarga de cenizas

La Unidad de Producción Térmica de As Pontes (A Coruña) se está dotando de un sistema de almacenamiento y descarga de cenizas en camiones de cuba estanca, que evitará el arrastre de partículas por el aire o por el agua. Además, agilizará el traslado de este material fuera de la central, ya que en sólo tres días podrá ser evacuada toda la ceniza que se genera en la instalación durante una semana, es decir, unas 3.360 toneladas.

Las instalaciones que se construyen evacuarán las cenizas almacenadas en estado seco en cada silo para depositarlas en pequeñas tolvas desde las que se conducirán, a través de tubería, a un silo de almacenamiento temporal con capacidad para 480 toneladas.

Desde dicho silo y por medio de mangueras flexibles, la ceniza será descargada directamente en camiones con cuba estanca, a razón de seis vehículos por hora, durante ocho horas al día.

Con esta cadencia, ENDESA consigue expedir en sólo tres días toda la ceniza generada en una semana. Además, la industria cementera mejora su eficiencia energética, dado que recibe la ceniza seca y no húmeda como hasta ahora.



Producción y gestión de cenizas, escorias y yesos en las centrales térmicas de carbón de ENDESA de España y Portugal

	<i>t/año</i>		
	2009	2010	2011
Cenizas			
Producido	1.207.449	665.155	1.848.842
Valorización	947.889	497.216	861.806
Restauración	27.387	0	0
Vertedero	232.174	168.939	961.827
Escorias			
Producido	143.624	82.999	253.436
Valorización	7.708	36.161	94.756
Restauración	1.030	0	0
Reutilización			2.473
Vertedero	134.886	46.838	156.207
Yesos			
Producido	769.896	463.869	1.428.295
Valorización	48.990	50.187	88.956
Vertedero	720.907	413.681	1.333.297

Producción y gestión de cenizas, escorias y yesos en las centrales térmicas de carbón de ENDESA en Latinoamérica

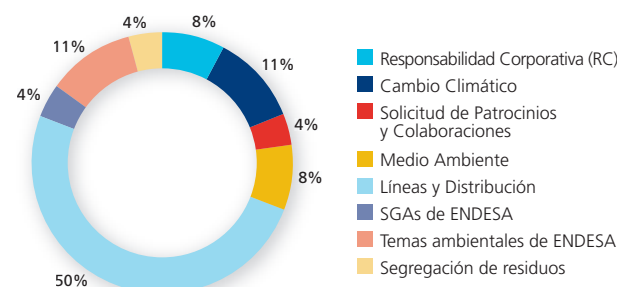
	<i>kt/año</i>		
	2009	2010	2011
Producido	66,6	110,9	101

7. Buzón de medio ambiente

Durante 2011 se han recibido 26 correos, la gran mayoría de ellos (92%) enviados desde el exterior de la empresa a través de la página web de ENDESA.

Un 8 por ciento de las consultas corresponden a temas relacionados con la Responsabilidad Corporativa (RC), estando un 4 por ciento relacionadas con solicitud de patrocinios y colaboraciones.

Porcentaje de consultas realizadas al buzón de medio ambiente en 2011



8. Conservación de la biodiversidad

La preocupación de ENDESA por la conservación de la biodiversidad se refleja en el programa específico de que dispone la Compañía, enmarcado en el Plan de Medio Ambiente 2008-2012, y cuyo objeto es fomentar el uso eficiente de los recursos naturales, reducir la afectación ambiental de las obras, instalaciones y actividades de ENDESA, contribuir a la concienciación social y a la correcta asignación de responsabilidades ambientales sobre el uso y el consumo de los recursos naturales y fomentar la investigación, la transmisión y puesta en valor de los conocimientos de progreso que genera. Sus principales líneas de actuación son:

- El acondicionamiento del medio físico, en los terrenos e instalaciones de la Compañía para la acogida de biodiversidad.
- Gestión de factores del medio natural en el entorno de las instalaciones que contribuyen a unas mejores condiciones de los hábitats de determinadas especies en particular o de los biotopos que los integran.
- Reconocimiento de los ecosistemas naturales en la Compañía para ser capaz de dar respuesta frente a presiones de uso y poner en valor el patrimonio natural que albergan y representan.
- Preservación, en las instalaciones de ENDESA y su entorno, de las especies autóctonas con un enfoque propio, y control y erradicación de las especies invasoras de alto impacto ecológico y de gran impacto para el negocio de ENDESA.

En 2011, se ha continuado trabajando en este Programa de Conservación de la Biodiversidad 2008-2012, manteniendo las actuaciones de condicionamiento y mejora de hábitats en el entorno de las instalaciones propias y en áreas de influencia de sus negocios, y aumentando significativamente la participación de la Compañía en investigaciones vinculadas con la conservación de la biodiversidad, como es el caso de trabajos centrados en las poblaciones de anfibios de los Pirineos Centrales, el estudio de los efectos de las hidropuntas en los ecosistemas fluviales o la funcionalidad de los pasos para peces en azudes y pequeñas presas. Algunos de estos estudios han sido ya publicados en 2011 y otros lo serán en 2012.

8.1. Actuaciones destacadas en España y Portugal durante 2011

Las actividades del Programa para la Conservación de la Biodiversidad en 2011 han sido especialmente relevantes por su singularidad.

8.1.1. Estudios e investigaciones

En el ámbito de estudios, se ha continuado con las investigaciones sobre el mejillón cebrado, de forma más concreta, sobre la interacción entre la gestión ordinaria de los embalses y la dinámica poblacional de la especie. En este sentido se ha consolidado, en el embalse de Riba-roja (Tarragona), una base de datos que permitirá predecir el comportamiento de la especie invasora, en función de la organización hidrodinámica de la masa de agua embalsada.

Por su parte, los estudios sobre las lagunas esteparias y sus poblaciones de crustáceos, llevados a cabo en España y Mongolia, han continuado aportando especies nuevas para la ciencia.

Se ha iniciado también un estudio sobre los efectos de los cambios rápidos de caudal (hidropuntas) que las centrales hidroeléctricas imprimen en los tramos de ríos situados aguas abajo, con el objetivo de identificar los efectos reales de la gestión hidroeléctrica en los ríos. Este estudio continuará hasta 2013 y permitirá extraer conclusiones y contribuir a la mejora ambiental continua de la gestión ordinaria de los saltos hidroeléctricos de ENDESA.

ENDESA ha estado presente en 2011 en dos congresos internacionales donde se han presentado resultados de estudios y proyectos de su Programa para la Conservación de la Biodiversidad. El «7th Symposium for European Freshwater Sciences», celebrado en Girona, en el que se mostraron los trabajos sobre el mejillón cebrado y el tritón pirenaico. Y en el «2nd IWA Symposium on lake and reservoir management: Sustainable approaches to enhance water quality», celebrado en Granada, donde se presentó otro trabajo derivado de las investigaciones llevadas a cabo por la Compañía sobre el mejillón cebrado.

8.1.2. Publicaciones

ENDESA promueve la divulgación y el conocimiento sobre la biodiversidad a través de publicaciones y estudios.

En 2011, se ha editado el primer volumen de la serie editorial sobre la Biodiversidad y ENDESA. En él, se presenta la historia de los planes y programas de conservación de la biodiversidad de la Compañía, la estructura y objetivos del actual Programa de Conservación de la Biodiversidad y se detallan dos proyectos emprendidos singulares: el caso de los estudios llevados a cabo en biología marina y limnología desde la Fundación Huinay, en la Patagonia Chilena,



y el resultado del proyecto de recuperación total de los espacios afectados por la mina de As Pontes (A Coruña) iniciado ya hace más de 20 años. La serie editorial contempla otros tres volúmenes que aparecerán con periodicidad anual hasta 2014.

Durante el año, también se ha publicado una nueva monografía de ENDESA sobre la biología del tritón pirenaico, una especie de requerimientos, hábitos y comportamientos no demasiado conocidos, de alto valor y sobre la que se han descubierto estrategias biológicas singulares en algunas de sus poblaciones de los Pirineos, como es la neotenia. La publicación ha sido coordinada por la Dirección de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible, con la colaboración de la Dirección General de Comunicación.

Finalmente, se ha desarrollado también una publicación sobre la funcionalidad de los pasos para peces en azudes y pequeñas presas analizando, sobre datos reales de uso, el papel que dichas infraestructuras desarrollan en la conservación de las poblaciones de peces en los ríos de alta montaña.



8.1.3. Formación

Bajo el lema «Conocer la biodiversidad es empezar a conservarla», se ha impartido en 2011 formación interna en biodiversidad a todo el negocio hidroeléctrico. La tasa de participación ha sido del 88 por ciento y el nivel de aprovechamiento y el interés suscitado sobresaliente. La formación, convenientemente adaptada, se ha iniciado también en el negocio de centrales térmicas.

En el marco de esta formación, se ha instaurado además un premio en biodiversidad abierto a trabajos de fotografía, dibujo, inventarios de especies o propuestas de acciones, sobre las interacciones entre los saltos hidroeléctricos y la biodiversidad de su entorno. El premio, que se espera tenga un carácter anual y se implante en aquellos negocios donde se vaya impartiendo la formación, ha contado en su primera edición con la participación de 21 trabajos. La entrega de los galardones se celebró en la sede de la UPH Noroeste, en Ponferrada (León).

8.1.4. Protección de la avifauna

La protección de la avifauna ha centrado el trabajo de las diferentes divisiones de ENDESA en materia de conservación de la biodiversidad.

Baleares

En Baleares, se ha firmado un convenio de colaboración con la Consejería de Medio Ambiente del Gobierno Balear en la Finca Son Orlandis, propiedad de la empresa, para consolidar un proyecto de mejora medioambiental y promover actuaciones relacionadas con la biodiversidad y protección de la avifauna.

Además se ha continuado trabajando en «Proyecto Avilinia», puesto en marcha en 2004 fruto del convenio entre ENDESA y la misma consejería con el fin de coordinar las actuaciones ambientales derivadas de la distribución de la energía eléctrica y de la protección de la avifauna. Este convenio, renovado en 2010, conlleva actuaciones como la reforma de apoyos y el aislamiento de algunos tendidos eléctricos que puedan entrañar peligro de colisión y/o electrocución para las aves. A través de este tipo de convenios, ENDESA ha reformado más de 890 apoyos de la red de distribución con una inversión aproximada de 590.000 euros. En 2011, se han acometido 58 actuaciones por un valor de 62.000 euros.

Canarias

Se han instalado balizas anticolidión en LMT de Lanzarote y Fuerteventura, conforme al convenio suscrito entre ENDESA Canarias y SEO BirdLife.

Aragón

Se ha suscrito un acuerdo con el Consejo Gobierno Aragón, aprobando la Addenda 2011 correspondiente al Convenio para la protección de la Avifauna (107 apoyos, 0,7 km).

Andalucía

En Andalucía, se ha realizado la adecuación del PT 52440 «Tapia fabricas» para evitar la electrocución de especies protegidas que fue comunicada en enero de 2011 por la consejería competente en materia de industria.

Por otro lado, continúa la participación de ENDESA como socio cofinanciador en el Proyecto LIFE08NAT/E/000068 «Conservación y gestión en las zonas de especial protección para las aves esteparias de Andalucía».

Se han sentado las bases durante 2011 para la ejecución del proyecto de la Universidad de Granada de colocación de nidos para cernícalos en apoyos de alta tensión de ENDESA en las campiñas de Jaén, proyecto que se ha ejecutado en febrero de 2012.

Además, durante 2011 se ha estado elaborando el contenido del libro *Aves y tendidos eléctricos. Del conflicto a la solución*, escrito por Miguel Ferrer, con el soporte económico exclusivo de ENDESA y que se divulgará en 2012.

La fundación Migres ha seguido avanzando en la elaboración de un nuevo dispositivo anti electrocución fruto del convenio firmado entre la Consejería de Medio Ambiente y ENDESA. Tras diversas complicaciones de índole técnico, el dispositivo, íntegramente desarrollado, va a ser instalado en apoyos con mortalidad por electrocución contrastada para valorar su eficacia, la reducción de coste y el tiempo que se estima para su instalación. De corroborarse, se convertiría en un material de referencia para uso generalizado.

Debido a varios casos de mortalidad inesperada de águilas imperiales ibéricas en la zona de liberación del proyecto de cría y reintroducción de esta especie en la provincia de Cádiz, en La Janda, la Consejería de Medio Ambiente ha requerido la actuación urgente de ENDESA en los apoyos

que concentraron los accidentes. La petición fue atendida aproximadamente en una semana con un balance satisfactorio. En el marco de este proyecto, se ha actuado también en varios apoyos en los alrededores del embalse del Celemín.

Otras peticiones similares se acometerán en el Barrosillo, Cádiz, para águilas imperiales; en la zona de Tarifa para Ibis Eremita; etc..

Finalmente, en 2011 se ha iniciado el II Convenio de Colaboración entre la Consejería de Medio Ambiente de la Junta de Andalucía y ENDESA Distribución sobre la Prevención y Lucha contra los Incendios Forestales, que se prolongará hasta 2015. Tras el éxito del primer convenio de este tipo suscrito entre ambas entidades, su objetivo es contribuir a la prevención de incendios provocados por las líneas de alta tensión y la coordinación de los centros operativos de la Administración con los centros de control de la red de ENDESA ante posibles emergencias.

Cataluña

En Cataluña, en 2011, se han activado los procedimientos de actuación en caso de incidentes de avifauna en conductores o apoyos en Tarragona, con la colaboración del Cuerpo de Agentes Rurales y la Dirección de Medio Natural.

Asimismo, se han identificado las líneas eléctricas de distribución que suponen un riesgo importante para la avifauna en las comarcas de la Urgell y el Pla d'Urgell, y que tienen que adecuarse al Real Decreto 1432/2008, de 29 de agosto. Por otra parte, siguiendo la condición adicional de la Declaración de Impacto Ambiental del proyecto «Línea de alta tensión 110 kV entre la subestación Mollerussa y la nueva estación de Tárrega», se han iniciado los trabajos de campo del estudio Salvapájaros Mollerusa Tárrega.

Otro proyecto destacado ha sido el estudio ornitológico que se ha realizado bajo la línea 132 kV de la subestación Olot a la subestación Salt y subestación Bescanó. Su objetivo es evitar cualquier tipo de afectación desfavorable sobre la avifauna presente en las cercanías del trazado de la línea eléctrica en construcción. El estudio ha revelado que existe una gran biodiversidad en la zona (han sido censados 343 ejemplares de pájaros de 34 especies) pero que ninguna de las especies reproductoras observadas en la zona son protegidas. Otra conclusión es que el pico menor no se está reproduciendo en la zona de afectación de la línea. No obstante, ENDESA está llevando a cabo los trabajos con el máximo cuidado posible hacia el medio natural.

Un cernícalo patirrojo en la escombrera de As Pontes

Ha sido avistado y fotografiado en la escombrera minera de As Pontes rehabilitada por ENDESA un cernícalo patirrojo, una especie que vive en Europa Oriental y Asia y cuya localización en Galicia resulta insólita.

Las 1.200 hectáreas que tiene la escombrera de As Pontes se han convertido en un lugar idóneo para la vida de muy diversas especies animales, según han demostrado científicos de la Universidad de Santiago y ratifican avistamientos como éste.

La escombrera se formó para depositar ordenadamente 720 millones de metros cúbicos de material estéril que envolvía los 261 millones de toneladas de lignito que aportó la mina y que consumió la central térmica de As Pontes. A pesar de que la composición de los suelos impedía en principio el desarrollo de la vida vegetal, ENDESA aplicó técnicas y recursos que han permitido que en ese lugar existan ahora 600.000 árboles, y que se extiendan grandes praderas y matorrales. El éxito de la restauración de la flora impulsó la llegada natural de fauna salvaje, de la que un equipo de zoólogos ha contabilizado 172 especies de animales vertebrados.

Al pie de la escombrera se encuentra el lago minero, cuya formación concluirá previsiblemente a finales del presente año. Su creación es parte del plan de ENDESA para completar la rehabilitación ambiental de la zona después de terminada la explotación del yacimiento de lignito.



Finalmente, la Compañía colabora en Cataluña con el proyecto de *l'Institut Català per la Conservació dels Rapinyaires (ICRA)* y la *Direcció de Medi Natural* de la Generalitat de Cataluña, para hacer el seguimiento de un ejemplar de águila cuabarrada mediante un emisor satélite. Este animal sufrió una fractura múltiple de húmero, cúbito y radio en el término municipal de Soses, en el Segrià, pero el equipo del Centro de Recuperación de Vallcalent ha conseguido recuperarlo totalmente. El águila se liberó en el término municipal de Agramunt (Lérida), para conocer la trayectoria de sus desplazamientos y las zonas de reproducción que elige.

8.2. Actuaciones destacadas en Latinoamérica durante 2011

En Latinoamérica, la Compañía ha continuado avanzando en el establecimiento de una cultura de conservación de la biodiversidad en la explotación industrial de las instalaciones.

Argentina

ENDESA Costanera está emplazada en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires a 1.000 metros de la Reserva Ecológica Costanera Sur. En terrenos ganados al Río de la Plata, en

la década de 1990, se fueron asentando allí diversas especies de aves y mamíferos. Poco a poco, con aportes de las inundaciones ribereñas, se ha registrado una rápida recuperación de la vegetación, dando lugar al asentamiento permanente. En la actualidad, cientos de visitantes recorren diariamente la Reserva en busca de contacto con la naturaleza.

En el área de concesión de Edesur, no hay áreas protegidas y el enfoque está en la tala y poda para la protección de la flora y especies arbóreas implantadas.

En la hidroeléctrica El Chocón, en la provincia de Neuquén, se realizan tareas de control y seguimiento de la fauna ictícola en los embalses.

Chile

El Comité de Biodiversidad de ENDESA para Latinoamérica, constituido en 2009 y cuya secretaría se adjudicó a Chile, ha pasado a denominarse Comisión Permanente en Biodiversidad y ha modificado su reglamento de funcionamiento, con lo que gana en relevancia. Entre las actuaciones impulsadas por la Comisión durante 2011, destaca el inventario de biodiversidad elaborado para cuatro instalaciones: Central Hidroeléctrica Arroyito, en Argentina, Central Hidroeléctrica

Betania y Central Termoeléctrica Cartagena, en Colombia, y Central Hidroeléctrica Chimay, en Perú.

A través de la Fundación de San Ignacio del Huinay, se han realizado expediciones científicas a Isla Navarino, al fiordo Renihue y al Archipiélago de los Chonos para la investigación y protección de los fiordos de los lagos patagónicos. Desde su creación en 2001, la fundación ha llevado a cabo 10 expediciones, sumando casi 3.500 organismos recolectados y 67 zonas investigadas.

Cabe destacar que todos los resultados de los proyectos de investigación que se ejecutan en el centro científico de Huinay se traducen en publicaciones científicas. De este modo, desde el inicio de las operaciones del centro, se han desarrollado más de 12 proyectos de investigación cada año, y se han publicado un promedio anual de 6 trabajos en diferentes revistas científicas de alto nivel. Así, a diciembre de 2011 se habían publicado 65 estudios científicos, en revistas con métodos de validación científicos peer-review e ISI.

Otras actividades emprendidas por la fundación en 2011 han sido el desarrollo de proyectos científicos relacionados con los corales de aguas frías en el fiordo Comau, la taxonomía de las anémonas y el avistamiento de mamíferos marinos en el fiordo Comau. La entidad, además, ha formado parte del Consejo Asesor de los sitios prioritarios para áreas marinas protegidas del Ministerio del Medio Ambiente de Chile.

Brasil

Ampla, en colaboración con la Secretaría de Medio Ambiente de Miracema, ha plantado más de mil plántulas de árboles nativos de la Mata Atlántica a lo largo de todo el terreno de la subestación del municipio. El evento supuso el pistoletazo de salida del proyecto Biodiversidad-Reforestación.

Además, ha celebrado el Día del Árbol, implicando a sus empleados en la protección del medio ambiente a través de la plantación de árboles y de charlas de sensibilización.

Por su parte, Coelce ha continuado apoyando el proyecto de manejo sostenible de la Caatinga, como una alternativa viable y más racional para la producción sostenible de productos forestales.

Asimismo, ha seguido con su colaboración con la ONG Aquasis para la conservación de diferentes especies en la región de Maciço de Baturité.

La Fundación San Ignacio del Huinay ha desarrollado una media de 12 proyectos anuales desde su fundación en 2001

Perú

En Perú, se han desarrollado actividades en el marco de la celebración del Día Mundial del Medio Ambiente. Con la participación de más de 250 personas, se plantaron árboles en un total de 4.500 m².

Colombia

En Colombia, con el fin de centralizar y fortalecer todas las acciones de reforestación realizadas para compensar los impactos generados por el consumo de recursos, Codensa y Emgesa han iniciado un proceso de recuperación integral de 692 hectáreas ubicadas en la Hacienda Canoas, Municipio de Soacha, dentro de un ecosistema estratégico, para convertirlas en un ecoparque dedicado únicamente a la conservación y protección de la biodiversidad. En el marco de este proyecto, durante 2011 se iniciaron los estudios respectivos y se realizó la siembra de los 10.000 árboles inaustrales de lo que en un futuro será el Bosque ENDESA.

Por otra parte, dando cumplimiento al Plan de Manejo, Recuperación y Restauración Ambiental de la Cantera Muña se ha continuado con los procesos de restauración consistentes en la revegetación de taludes en un área de 1,9 hectáreas. La Cantera Muña fue el lugar del cual provino el material de construcción que se empleó para la adecuación de los diques del embalse del Muña que almacena las aguas para la generación de energía en la cadena Pagua.

Asimismo, se han continuado las actividades de reforestación en los predios donde se encuentran los centros de producción. Se realizó la reforestación de 10 hectáreas en la ronda del embalse del Guavio y 1,5 hectáreas en predios de la central Cartagena ejecutando el mantenimiento de las áreas reforestadas en años anteriores.

Adicionalmente, se realizaron actividades de siembra de especies nativas en los predios de las centrales del río Bogotá en San Antonio, Tequendama, Limonar y la Guaca y Central Betania.



Recuperación integral de 692 hectáreas ubicadas en la Hacienda Canoas, Municipio de Soacha (Colombia).

En el ámbito de la investigación, finalmente, se ha participado en el Congreso Internacional de la CIER con la ponencia «Gestión de la biodiversidad, la experiencia del grupo ENDESA en Colombia».

Irlanda

En Irlanda, se ha constituido el Comité de Medio Ambiente y se ha realizado un estudio de la calidad del suelo en el emplazamiento de Lanesborough, con el objeto de evaluar las posibilidades de reforestación. Asimismo, se ha obtenido la licencia ambiental de Great Island y se ha efectuado un análisis económico del impacto de la retirada del material de los vertederos de Tarbet y Great Island.

8.3. Terrenos adyacentes o ubicados en espacios naturales protegidos

ENDESA cuenta en 2011 con 724,87 km² en terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas, 724,43 km² en Latinoamérica y 0,44 km² en Marruecos.

En Latinoamérica, la mayor superficie se encuentra en Chile (649,2 km²) y en Colombia (70,14 km²). En Brasil hay 4,09 km² y 0,5 km² en Argentina y Perú, respectivamente.

La innovación

Compromiso con la eficiencia

CARGA RÁPIDA

PU
VE



Endesa

CONÉCTATE
AQUÍ

PUNTO DE RECARGA
VEHÍCULO ELÉCTRICO



Endesa
VEHÍCULO ELÉCTRICO

ENDESA trabaja para ser un referente tecnológico reconocido por la industria, los mercados, la comunidad científica, los clientes y la sociedad.

Para lograrlo, la Compañía ha desarrollado proyectos de I+D+i en todas sus líneas de negocio y actuaciones tecnológicas corporativas, que se incluyen en el Plan Tecnológico 2009-2013, integrado en el PES 2008-2012.

Desarrollo de

Smartcity

en Barcelona y Brasil en 2011

41 M

de euros de inversión propia en proyectos de I+D+i durante 2011

6

nuevas patentes de soluciones tecnológicas propias en 2011

1 millón

de contadores de telegestión instalados en 2011

Asuntos prioritarios-Estudio de materialidad 2011

Integración de la energía renovable en los negocios de la Compañía (estrategia y objetivos).

Eficiencia en la generación (programas en marcha, reporting KPIs, etc.).

Proyectos tecnológicos en redes de distribución avanzadas (smart grids).

Nuevos productos y servicios «verdes»: ej. Servicios energéticos.

Indicadores de inversión en I+D.

La respuesta de ENDESA en el Informe

Capítulo Cambio Climático:

1.1. *Participación activa en el desarrollo de energías renovables.*

Capítulo Innovación:

1. *I+D+i en busca de una energía más limpia.*

3.3. *Proyectos tecnológicos para mayor eficiencia en generación.*

Capítulo Innovación:

3. *Respuesta tecnológica a los retos energéticos.*

Capítulo Lucha contra el Cambio Climático:

1. *La Contribución de ENDESA a la lucha contra el cambio climático.*

3. *Respuesta Tecnológica a los retos energéticos.*

Capítulo Innovación:

2. *Modelo de liderazgo tecnológico.*

Cumplimos nuestras metas

Retos 2011	Acciones realizadas
Plan tecnológico coordinado con Enel. Gestión de grupos de Sinergias.	Realizado un Plan tecnológico coordinado con Enel.
Lanzamiento de un consorcio liderado por ENDESA.	Lanzado un consorcio liderado por ENDESA (<i>Zem2All</i>).
Desarrollo de la captura de conocimiento tecnológico y ampliación de las acciones formativas (programa de inteligencia tecnológica, tecnosfera, incorporación alumnos fin de máster...).	<ul style="list-style-type: none"> Elaborado un programa de inteligencia tecnológica (36 productos). Lanzada la edición máster ENDESA-ICAI 2011-2012. Se han incorporado el 75 por ciento de los alumnos de las pasadas ediciones. Tecnosfera se mantuvo activa durante todo el año.
Elaboración de Strategic Foresight de Tecnologías Clave.	Elaborado el <i>Strategic Foresight</i> de Tecnologías Clave, presentado al Consejero Delegado, que se ha desarrollado dentro de mapa tecnológico Enel-ENDESA.
Implementación de un Nuevo sistema de Gestión de Ideas de los empleados 2.0.	Arrancó el proyecto piloto el 22 de agosto y el sistema estuvo operativo a final de 2011.
Tecnosfera: Potenciación de la difusión del conocimiento.	Tecnosfera se mantuvo activa todo el año.
Formalización del Plan de comunicación externa.	Realizadas las acciones de Comunicación Planificadas.
Mejoras en eficiencia energética de Generación y Distribución.	<ul style="list-style-type: none"> Proyecto de reducción de pérdidas: disminución de las pérdidas técnicas en la red y racionalización del consumo de energía. Participación en cinco grupos de trabajo de distribución dentro del <i>Best Practice Sharing</i>. Configuración de las redes para hacer posibles las actuaciones de generadores y consumidores.
Despliegue masivo de la infraestructura de telegestión de nueva generación a través del Proyecto de Telegestión.	<ul style="list-style-type: none"> Instalación de 1 millón de contadores y más de 9.000 concentradores. Desde abril, el contador de telegestión es el único que instala ENDESA en todas sus operaciones ordinarias (≤ 15 kW). En explotación el sistema de telegestión <i>end-to-end</i> para más de medio millón de contadores.

Principales magnitudes

Eficiencia total de las centrales térmicas en España	39,3%
Porcentaje de disminución de toneladas de carbón respecto a 2010	88,1%
Porcentaje de disminución de toneladas de combustibles líquidos (fuel y gasóil) respecto a 2010	74,8%
Inversión directa de ENDESA en I+D+i en 2011	41 millones de euros

Acciones destacadas en 2011

Presidencia de la PTE-EE y secretaría de CEIDEN.
Programa de inteligencia tecnológica: elaboración de 36 productos.
Consolidado el Modelo de Innovación Global.
Se completaron los seguimientos de la Cartera de I+D+i Global en los Cuatro Trimestres.
Instalación de un millón de contadores a final de 2011 y más de 9.000 concentradores.
Instalación del contador de telegestión en todas las operaciones ordinarias (≤ 15 kW).
En explotación el sistema de telegestión <i>end-to-end</i> para más de medio millón de contadores.

En 2012 nos proponemos

Optimización del retorno de ayudas públicas y beneficios fiscales.
Elaboración de la Planificación de Innovación Enel-ENDESA.
Implantación Global del Sistema de Gestión ideas empleados con modelo «Crowdsourcing».
Continuar con la instalación masiva y operación remota.
Operación y lectura remota para la facturación masiva de contadores de telegestión.
Conseguir que la tecnología abierta utilizada por ENDESA, Meters and More, sea un estándar europeo.

1. I+D+i en busca de una energía más limpia

Durante 2011, ENDESA ha reforzado la coordinación con Enel de todas sus actividades de investigación, desarrollo tecnológico e innovación, gestionando conjuntamente una cartera estratégica de proyectos de I+D+i en las áreas de interés común y en los mercados en los que ambas operan.

1.1. Consumo de combustibles

En 2011, ENDESA ha suministrado 13,4 millones de toneladas de carbón, lo que representa un incremento del 112,8 por ciento con respecto al año anterior. En combustibles líquidos, gestionó 1,5 millones de toneladas de fuelóleo y 0,9 millones de toneladas de gasóleo, con un descenso del 8,9 por ciento y un aumento del 17,8 por ciento, respectivamente.

Suministro de combustibles a ENDESA en España y Portugal, incluyendo producción propia

Tipo de combustible	2009	2010	2011	% variación 2011-2010
Carbón nacional (miles de toneladas)	3.614	1.320	4.724	258
Carbón importado (miles de toneladas)	7.049	4.991	8.504	70,4
Coque de petróleo (miles de toneladas)	413	5	213	4.436,3
Combustible líquido (miles de toneladas)	2.721	2.734	2.395	-12,4
Gas natural Bicombustible (millones de m ³)	95	29	1.402	53,2
Gas natural en Ciclos Combinados (millones de m ³)	1.126	3.607	3.830	40,7

Consumo de combustibles en Latinoamérica

Tipo de combustible	2009	2010	2011
Carbón (miles de toneladas)	1.184,5	882,1	852,4
Fuelóleo (miles de toneladas)	351,2	495	549,6
Gasóleo (miles de toneladas)	787,6	537,8	397,9
Gas natural (millones de m ³)	3.766,7	4.758,9	4.956,2

Ahorro de energía debido a conservación y mejoras en eficiencia

Tipo de combustible	Unidad	España y Portugal	Latinoamérica	ENDESA
Rediseño de procesos	GJ*	6.951,60	558,57	7.510,17
Conservación y adaptaciones de equipo	GJ	0	4.022.700,26	4.022.700,26
Cambios en el comportamiento del personal	GJ	1.250	2.837,20	4.087,20
Combustible líquido (miles de toneladas)	GJ	8.201,60	4.026.096,03	4.034.297,63
Productos y servicios eficientes o basados en energías renovables	GJ	8.201,60	4.026.096,03	4.034.297,63
Total	GJ	16.403,20	8.052.192,06	8.068.595,26

* GJ: Giga Julios.

Consumo de combustibles en otros países

Tipo de combustible	2009	2010	2011
Carbón (millón de toneladas)	0,55	0,53	0
Fuelóleo (miles de toneladas)	220,8	83,7	20,5
Gasóleo (millones de m ³)	3,5	2,9	1,4
Gas natural (millones de m ³)	154,6	119,5	122,7

Consumo de energía en España y Portugal

	2009	2010	2011
Unidad de Producción Térmica (UPT)	2.262,8	1.652,7	2.666,8
Unidad de Producción Hidráulica (UPH)	133,8	137,7	117,2
Generación nuclear	1.033,7	1.206,13	1.113,5
Distribución	14,6	n.a.	0,82

N.a.: no aplica.

Consumo de energía en Latinoamérica

	2009	2010	2011
Unidad de Producción Térmica (UPT)	748,4	866,6	1.297,1
Unidad de Producción Hidráulica (UPH)	502,7	318,7	73,5
Cogeneración y Renovables	3,95	4,38	0
Distribución	39,9	87,9	224,9

Consumo de energía en otros países

	2009	2010	2011
Unidad de Producción Térmica (UPT)	148,6	50,1	16,56

Durante 2011, ENDESA ha ahorrado 7.510,17 GJ en energía debido al desarrollado de programas relativos a la conservación y mejoras en eficiencia así como a las iniciativas para proporcionar productos y servicios más eficientes.

En España, la Compañía ha mejorado los procesos de las líneas de alta tensión Olot-Serinyà y la subestación Bescanó, en Cataluña, y en Baleares ha mejorado la conservación de equipos y su distribución.

En Latinoamérica, ENDESA ha trabajado en la conservación y adaptaciones de equipos y en la mentalización del personal.

Consumo indirecto de energía

Tipo de combustible	Unidad	España y Portugal	Latinoamérica	Otros países	ENDESA
Consumo de materiales intensivos en energía	GJ*	0	115.230,30	0	115.230,30
Producción subcontratada	GJ	0	0	0	0
Viajes de negocio	GJ	0	6.052,22	0	6.052,22
Desplazamiento de los empleados hacia/desde el trabajo	GJ	0	7.152,84	0	7.152,84
Gestión inmobiliaria renovables	GJ	0	0	0	0
ICT	GJ	0	0	0	0
Flota de vehículos	GJ	0	13.513,18	0	13.513,18
Total	GJ	0	141.948,54	0	141.948,54

* GJ: Giga Julios.

Consumibles de ENDESA en 2011

Toneladas

	España y Portugal	Latinoamérica	Otros países
Cal	607,94	1,53	0
Cloruro férrico	314,70	11,97	0
Amonio	682,48	12,98	7,46
Sosa cáustica	927,68	1.919,43	82,56
Ácido sulfúrico y clorhídrico	2.382,53	3.862,28	76,60
Hipoclorito sódico	1.563,37	3.159,69	19,78
Dióxido de cloro	0	0	0
Cloruro ferroso	0	55,94	0
Óxido de magnesio	234,70	0	0
Piedra caliza para la desulfuración de los gases de la combustión	697.539,51	0	0
Aceite lubricante	5.540,31	211,15	0
Aceite dieléctrico	140,49	49,51	0
Otros*	14.582,32	86,55	11,52
Total	724.516,03	9.371,02	197,92

* Incluye componentes químicos de uso poco habitual.

En 2011, el consumo indirecto de energía en ENDESA ha sido de 141.948,5 GJ, correspondiente a sus empresas de Latinoamérica, en las que se ha trabajado para reducir estos consumos.

En Brasil, Coelce ha desarrollado diferentes proyectos para mejorar y promover la eficiencia energética, como el proyecto Troca Eficiente, destinado a población de baja renta o el programa Coelce Solidaria con Edificios Públicos para disminuir los consumos.

Además de combustibles, ENDESA emplea diversos tipos de consumibles para la producción con un consumo total de 725 kilo toneladas.

1.3. Eficiencia en las centrales térmicas

Un parámetro clave del negocio de generación de ENDESA es el rendimiento energético que ésta obtiene de los recursos naturales empleados.

La eficiencia total de las centrales de la Compañía en España y Portugal durante 2011 ha sido del 39,3 por ciento, cuando en 2010 fue del 39,6 por ciento.

Eficiencia de las centrales térmicas de España y Portugal

%

	2009	2010	2011
Centrales térmicas de carbón	35,42	37,98	37,47
Centrales térmicas de fuel-gas	35,87	36,44	39,59
Centrales térmicas de ciclo combinado (gas natural)	53,07	45,15	48,67

Las centrales de ENDESA en Latinoamérica, que consumen combustibles líquidos, carbón y gas, incluidos los ciclos combinados, han logrado una eficiencia del 46,26 por ciento durante 2011, mejorando la eficiencia de 2010 (46,50%).

Eficiencia de las centrales térmicas de Latinoamérica

	2009	2010	2011
Centrales térmicas de carbón	34,08	33,05	35,98
Centrales térmicas de fuel-gas	30,24	31,65	32,47
Centrales térmicas de ciclo combinado (gas natural)	50,25	50,91	51,04

Plan Estratégico de Sostenibilidad 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.		

Eficiencia de las centrales térmicas de Latinoamérica detallada por país

	Colombia	Perú	Brasil	Chile	Argentina
Centrales térmicas de carbón	27,60	n.a.	n.a.	37,26	n.a.
Centrales térmicas de fuel-gas	28,86	32,25	n.a.	29,04	33,20
Centrales térmicas de ciclo combinado (gas natural)	n.a.	51,91	43,37	50,97	51,20
Valor medio del Parque Termoeléctrico	28,14	44,95	43,37	47,51	46,70

N.a.: no aplica.

Se están introduciendo mejoras técnicas en las instalaciones de generación que permiten hacer más eficientes los procesos de transformación energética y reducir las emisiones de CO₂.

Indisponibilidad de las centrales térmicas

	2009		2010		2011	
	España y Portugal	Latinoamérica	España y Portugal	Latinoamérica	España y Portugal	Latinoamérica
Centrales térmicas de carbón	n.d.	n.d.	6,1	n.d.	4,8	5,8
Centrales térmicas de fuel-gas	n.d.	n.d.	2,5	n.d.	4	20,26
Centrales térmicas de ciclo combinado (gas natural)	n.d.	n.d.	8,2	n.d.	8,9	7,46
Valor medio del Parque Termoeléctrico	n.d.	n.d.	8,1	n.d.	7,7	9,88

N.d.: no disponible.

Para más información ver el capítulo *Lucha contra el Cambio Climático*, punto 02.3.1. *Emisiones de CO₂*.

2. Modelo de liderazgo tecnológico

Las actuaciones de ENDESA en materia de I+D+i forman parte del compromiso de la Compañía en materia de Sostenibilidad, que se encuentra especialmente reflejado en su Plan de Sostenibilidad 2008-2012; una de cuyas aspiraciones es que la Compañía sea fundamentalmente reconocida como líder de la innovación industrial por los mercados, los clientes, la comunidad científica y la sociedad en general.

ENDESA desarrolla proyectos de I+D+i en todas sus líneas de negocio y actuaciones tecnológicas corporativas, que se incluyen en el Plan Tecnológico 2009-2013, integrado en el

En el año 2011, la inversión directa de ENDESA en actividades de I+D+i fue de 41 millones de euros, apalancando inversiones de terceros en los consorcios y proyectos colaborativos que la Compañía lidera.

41 millones de euros de inversión propia en proyectos de I+D+i durante 2011 y seis nuevas patentes de soluciones tecnológicas propias

Además, se han solicitado seis nuevas patentes de soluciones tecnológicas propias relacionadas con las líneas tecnológicas de actuación prioritaria de la Compañía.

Todas las actuaciones de ENDESA en Innovación se impulsan y coordinan a través de la Dirección corporativa de I+D+i, que trabaja con las distintas líneas de negocio en cada uno de los mercados de la Compañía, bajo un modelo global de gestión de innovación, criterios comunes de selección de los proyectos, captura del conocimiento tecnológico y su puesta en valor, teniendo en cuenta las particularidades regulatorias y de negocio de cada país. Igualmente, se gestiona de forma centralizada la obtención y optimización de las subvenciones, las deducciones fiscales y las ayudas financieras a estas actividades e iniciativas de innovación.

Durante 2011 se ha continuado impulsando dos líneas estratégicas de actuación para desarrollar nuevos negocios:

- Eficiencia energética.
- Movilidad eléctrica.

Para más información consultar el capítulo de *Cambio Climático*.

2.1. Eficiencia energética

Para ENDESA la Eficiencia Energética es la transformación y uso de la energía de la manera más inteligente y óptima posible a lo largo de toda su cadena de valor, manteniendo la misma calidad y confort en los servicios suministrados al cliente. Entre las principales actuaciones realizadas en el 2011 cabe destacar:

- **Plan Global de Eficiencia Energética de ENDESA (PGE3):** En su firme compromiso con el ahorro y la eficiencia energética, ENDESA ha continuado con el desarrollo del Plan Global de Eficiencia Energética de ENDESA (PGE3), que se enmarca dentro del Plan Estratégico de Sostenibilidad 2008-2012. Este Plan puede considerarse la apuesta que desde la Compañía 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 del PGE3 es alcanzar la excelencia en eficiencia energética a través de cuatro retos específicos:

- Alcanzar la excelencia en los procesos transformadores de energía.

Segundo año del desarrollo del Plan Global de Eficiencia Energética de ENDESA (PGE3)

- 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 los clientes ofreciendo las soluciones más avanzadas en eficiencia energética.

Ser un consumidor modélico y respetuoso con el medio ambiente.

Asimismo, este Plan Global contiene las iniciativas que, tanto en España y Portugal, como en Latinoamérica, han realizado y tienen en programa las líneas de negocio en el ámbito de la eficiencia operativa, en la generación de nuevos negocios y en la gestión eficiente de la energía. Este Plan Global integra un amplio conjunto de iniciativas en el ámbito de la generación, distribución y comercialización e implica también acciones en el terreno regulatorio, en la comunicación y en la concienciación en todas las sociedades donde ENDESA opera.

El PGE3 determina las prioridades estratégicas y las líneas de acción de la Compañía en la materia. La supervisión de su seguimiento recae en el Comité de Eficiencia Energética y su coordinación en la Dirección de Investigación, Desarrollo Tecnológico e Innovación. Como consecuencia del PGE3 se han conseguido reducir las emisiones de CO₂ en 12,5 millones de toneladas durante los últimos cinco años en todos los procesos de la Compañía.

PGE3 ha conseguido reducir las emisiones de CO₂ en

12,5 millones de toneladas durante los últimos cinco años

Todas las acciones de eficiencia energética en Latinoamérica han sido desarrolladas y coordinadas por un Comité de Eficiencia Energética, compuesto por representantes de todas las empresas de la región y representantes del área corporativa de eficiencia energética.

- **Comunicación y concienciación:** Durante 2011, ENDESA ha participado en más de 10 eventos de promoción y mentalización relacionados con la Eficiencia Energética a nivel nacional e internacional.
- **Certificación:** La sede social de ENDESA en Madrid, por medio del Comité de Medio Ambiente, ha implantado un Sistema Integrado de Gestión Ambiental, Energética y de Calidad Ambiental de Interiores siendo el primer edificio de estas características que ha obtenido la triple certificación ISO 14001, UNE-EN 16.001 y UNE 171330-3.

La sede social de ENDESA consigue la triple certificación del Sistema Integrado de Gestión Ambiental



3. Respuesta tecnológica a los retos energéticos

Durante 2011, ENDESA ha mantenido su apuesta por la innovación, desarrollando modelos energéticos sostenibles de bajas emisiones de CO₂.

ENDESA mantiene su compromiso con el desarrollo de la movilidad eléctrica y de nuevos servicios eco-energéticos que convierten a los clientes en un agente activo de la red de dis-

tribución, aportando capacidades distribuidas de generación, almacenamiento, gestión energética eficiente, etc.

Las principales características de la red del futuro, la llamada *SmartGrid*, incluyen la gestión activa, manteniendo siempre los adecuados niveles de seguridad y calidad; la integración de la generación renovable y cercana al consumo; y la provisión de servicios avanzados a los clientes, haciendo de ellos parte activa del sistema eléctrico con herramientas para gestionar inteligentemente sus consumos.

3.1. Proyectos tecnológicos en redes de distribución avanzadas

Las redes de distribución afrontan retos como 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 de domótica.

Los principales proyectos impulsados por ENDESA en 2011 han sido:

- **Proyecto de telegestión:** Tiene como objetivo implantar un sistema de control y gestión automático y remoto del suministro eléctrico de clientes domésticos. Se trata de un sistema de telegestión, pionero en España, que se implantará en el domicilio de los más de 13 millones de clientes de la Compañía (2010-2018) para sustituir los contadores eléctricos tradicionales, cumpliendo con la legislación española vigente, lo que ayudará a incentivar la eficiencia económica y sostenibilidad del sistema eléctrico.

La solución de telegestión de ENDESA, desarrollada conjuntamente con Enel (basada en una solución probada y fiable) está adaptada a los requerimientos de la actividad de ENDESA, a la regulación española e incorpora las últimas tecnologías disponibles.

ENDESA es la distribuidora líder a nivel nacional en instalar de forma masiva el contador de telegestión (homologado y certificado según normativa europea y española). Desde final de abril de 2011, es el único contador que instala ENDESA en todas sus operaciones ordinarias de potencia igual o inferior a 15 kW.

A final de 2011, se habían instalado 1 millón de contadores y más de 9.000 concentradores. Con el sistema en explotación *end-to-end* desde el primer día (inauguración del centro de operación en 2010), a final de 2011

se gestionan de forma remota y automática más de medio millón de contadores y se han incorporado funcionalidades adicionales al sistema, así como la adaptación a grandes volúmenes.



La Asociación *Meters and More*, que permite gestionar el protocolo abierto y asegura la interoperabilidad de dispositivos y aplicaciones, cuenta con 23 empresas, entre las que se encuentra ENDESA, que junto a Enel ha conseguido en 2011 que la tecnología *Meters and More* haya sido seleccionada en el proyecto europeo *OPEN Meter* al cumplir todos los requerimientos y ha sido propuesta a CENELEC (organismo de estandarización europeo) para su estandarización sin recomendaciones adicionales.

ENDESA y Enel están trabajando proactivamente para poner la solución de telegestión a disposición de otras empresas distribuidoras dentro y fuera de España, adaptándola a los distintos marcos reguladores: en explotación pilotos en varias empresas filiales y participadas; pilotos en Latinoamérica, y pruebas de laboratorio en otras empresas distribuidoras europeas.

- **Proyecto INTEGRIS:** ENDESA lidera y coordina el proyecto *INTElligent Electrical GRId Sensor communications* (Comunicaciones de Sensores para Redes Eléctricas Inteligentes), que tiene como objetivo diseñar y desarrollar una infraestructura de telecomunicaciones robusta y flexible, capaz de obtener y canalizar de forma eficiente y en tiempo real toda la información que requerirán las nuevas redes inteligentes de distribución eléctrica.

Esta información en tiempo real permitirá la óptima gestión de la oferta y la demanda, la minimización de las pérdidas, la mejora de la gestión de activos y, en general, facilitará la operación de la red, ofreciendo al cliente una mayor seguridad de suministro y la posibilidad de gestión activa de la demanda.

Uno de los puntos clave del proyecto es desarrollar una infraestructura de despliegue de bajo coste, para lo cual

se integrará de forma eficiente la tecnología *Powerline*, que usa como medio de transmisión el propio cable eléctrico existente, con tecnologías de telecomunicaciones típicas de las redes de sensores inalámbricos, cuyas principales características son la ausencia de cables y su bajo consumo de energía.

El proyecto tiene un presupuesto cercano a los cinco millones de euros, de los que la Comisión Europea subvencionará más del 60 por ciento.

- **Proyecto ICONO:** Automatización, asistencia y mejora del trabajo de los técnicos de operación mediante la previsión de los estados futuros de la red y la aportación de las medidas de control a tomar para garantizar la estabilidad y la seguridad de la misma.
- **Aislamiento de defectos y reposición del suministro:** El objetivo es incorporar inteligencia en la red buscando comportamientos automáticos ante incidencias y conexiones/desconexiones de la generación distribuida.
- **Proyecto S2G:** Su objetivo es el diseño y puesta en servicio piloto en dos subestaciones AT/MT, de un sistema avanzado de seguimiento, supervisión y mantenimiento de tipo predictivo de la red de distribución eléctrica, que sea capaz de prever fallos potenciales mediante la monitorización y análisis, utilizando nuevos dispositivos de captación y el estándar IEC-61850 como protocolo de comunicaciones.
- **Proyecto Smartie:** Se ha desarrollado un nuevo dispositivo de electrónica de potencia que permite mejorar la utilización de los activos de red en los sistemas actuales, porque posibilita la maximización de la distribución de cargas, disminuyendo pérdidas, mejorando la calidad de suministro y permitiendo una mayor y mejor penetración de las energías renovables en la red de distribución.
- **Eccoflow** (Limitador de corriente de cortocircuito con tecnología de superconductores). Instalación, en Baleares, de un prototipo limitador de corriente de cortocircuito en subestación AT/MT, con tecnología basada en superconductores.
- **Proyecto UAV's:** El objetivo es la sustitución de helicópteros convencionales en la inspección de líneas de AT por vehículos no tripulados (UAV's), con el consiguiente ahorro económico y energético (reducción de emisiones de CO₂).
- **Poste de Distribución de Energía Eléctrica con Sistema de Puesta a Tierra Incorporado:** Desarrollo tec-

nológico realizado en Colombia, finalizado con un producto realmente competitivo y avanzado, que cuenta con protección internacional de la propiedad industrial generada.

- **Cable superconductor:** El proyecto del cable superconductor de electricidad desarrollado por ENDESA podría reducir en un 50 por ciento, pudiendo llegar a un 70 por ciento, las pérdidas de energía en algunos tramos de la red eléctrica.

3.1.1. Telecomunicaciones / Smart Grids

Telecomunicaciones

- **Proyecto Orion-Smart Grids en zonas de difícil acceso:** Se desarrolla en Colombia este proyecto que busca a través de la instalación de tecnología en la red de distribución y procesos de automatización, la mejora de la calidad del servicio en zonas rurales de difícil acceso y con alto índice de fallo, apoyados en el concepto de Smart Grids. Esta iniciativa fue presentada en el marco de VII CIRTEC en Porto Alegre (Brasil).
- **Proyecto SILICE** es una estrategia para la integración de las redes inteligentes de distribución de energía eléctrica en los sistemas de distribución de un país como Colombia.

Redes Inteligentes

Las redes de distribución de electricidad afrontarán en los próximos años un fuerte cambio en su concepción, operación, planificación y uso, especialmente los sistemas de información y las telecomunicaciones que los apoyan. Así, en las *SmartGrid*, redes inteligentes, tiene especial relevancia el papel de las telecomunicaciones y de los sistemas de información.

Tercer año de desarrollo del proyecto *SmartCity* en Málaga y primero en Barcelona y Brasil

ENDESA está aplicando los conceptos *SmartGrid* en los programas demostrativos *SmartCity*, campo en el que es líder con varios proyectos: 2011 constituyó el tercer año de *SmartCity* Málaga y el primero de *SmartCity* Barcelona; también ha sido el año de la extrapolación de la experiencia a Latinoamérica, concretamente a las ciudades de Búzios (Río de Janeiro - Brasil) y Santiago de Chile.

- **Proyecto Málaga *SmartCity*:** Este Proyecto integra una apuesta por el desarrollo de las redes inteligentes y el urbanismo sostenible en un concepto de «Ciudad inteligente», cuyo objetivo es la consecución del reto energético 20-20-20, disminuyendo las emisiones de CO₂, incrementando la utilización de fuentes de energía renovables, acercando la generación al consumo, aumentando la eficiencia energética y concienciando al consumidor de la necesidad de un consumo racional.



El consorcio creado para desarrollar este proyecto está formado por más de 25 empresas y organismos de investigación, cuenta con un presupuesto de 31 millones de euros y su duración es de 4 años.

Durante 2011, el tercer año de su desarrollo, se han llevado a cabo las siguientes acciones:

- Despliegue de la Red de Telecomunicaciones, con más de 70 centros de transformación comunicados por PLC, WiMax y otras tecnologías.
- Desarrollo de Sistemas de Monitorización basados en Key Performance Indicators (KPIs).
- Automatización avanzada de 22 centros de transformación.
- Creación de una microgrid en el Paseo Marítimo, con la instalación de generadores en las farolas, y equipos de almacenamiento en baja tensión.
- Instalación de equipos de almacenamiento energético en media tensión.
- Desarrollo de soluciones de eficiencia energética en 50 usuarios y 10 Pymes.
- Transformación eficiente del alumbrado público.
- Despliegue en el área de casi 7.000 contadores de Telegestión.
- Instalación de la infraestructura de recarga para vehículos eléctricos con tecnología Vehicle to Grid (V2G).

- **Proyecto SmartCity Barcelona:** ENDESA ha empezado a trabajar en 2011 en un proyecto de modernización del sistema de suministro eléctrico de Barcelona, que tiene como objetivo el desarrollo de una novedosa red inteligente, que permitirá un mayor ahorro y una gestión eficiente y sostenible. El conjunto de actuaciones para la creación de este modelo inteligente de ciudad cuenta con una inversión prevista que supera los 100 millones de euros.

En 2011 se ha concluido su primera fase, en la que ENDESA ha instalado un centro de exposición interactivo, ha consolidado consorcios con la Zona Franca y el Ayuntamiento de Barcelona, y se ha integrado en el *Cluster de Eficiencia Energética*. En estos momentos se está trabajando en la definición de la segunda fase del proyecto, consolidando un consorcio entre distintas empresas, y definiendo los alcances de cada grupo de trabajo.

La ciudad ha sido sede del primer congreso internacional sobre ciudades inteligentes, el *SmartCity Expo World Congress*, con una amplia participación de la empresa en la exposición y las conferencias.



- **Proyecto Cidade Inteligente Búzios:** Primera iniciativa SmartCity de Latinoamérica, cuyo objetivo es desplegar y probar las tecnologías energéticas de red más avanzadas en los campos de servicio al cliente, automatización de la red e integración de las tecnologías de la información. Este proyecto está impulsado por Ampla, la Alcaldía de Búzios y el Gobierno del Estado de Río de Janeiro y se empezará a desarrollar en 2012.



- **Proyecto SmartCity Santiago:** Tras Brasil, Chile se ha sumado al desarrollo de SmartCity en Santiago de Chile tras analizar su viabilidad.

El Proyecto SmartCity Barcelona es el segundo de ciudad ecoeficiente que se realiza en España

ENDESA y Enel definen la hoja de ruta para el desarrollo de las Redes Inteligentes en Latinoamérica

A través de la organización de un *workshop* en Málaga, Enel y ENDESA han dado un nuevo impulso a la identificación de las líneas maestras que es necesario abordar para el desarrollo de las redes inteligentes de distribución, conocidas como «Smart Grids», en Latinoamérica.

Una de las principales conclusiones es que se pueden conseguir relevantes sinergias en el Grupo para promover el continuo crecimiento de las redes de distribución eléctrica en Latinoamérica.



Brasil y Chile son los primeros países de Latinoamérica en los que se están desarrollando SmartCities

3.1.2. Redes

Durante 2011, ENDESA Distribución ha fomentado la innovación en cada una de sus áreas de actuación a través del desarrollo de diversos proyectos.

Mejora de los procesos:

- **Proyecto DIANA:** (módulo de trabajo en el domicilio del cliente –TDC– con funciones de tiempo real) El concepto TDC constituye un avance significativo en el tratamiento de las órdenes de servicio y la relación con los proveedores.
- **Proyecto RAM:** Aseguramiento de la correcta gestión de los activos de contadores y equipos de medida y de los datos técnicos necesarios para su correcta operación y mantenimiento.
- **Proyecto ALMA:** Asegura en calidad y plazo el proceso de medida, con un control integral del mismo y permitiendo maximizar la eficiencia de los contratistas colaboradores de medida local.
- **Proyecto MIDAS:** Sistema de predicción de pérdidas no técnicas basado en técnicas de minería de datos e inteligencia artificial.

Investigación de nuevas tecnologías aplicadas a la gestión de los activos y la mejora de la fiabilidad:

- **Sistema cooperativo de protección:** Implementación de la norma IEC 61850, diseñando una arquitectura LAN IP para la intercomunicación entre todos los equipos comunicables montados en una subestación (remota, protecciones, reguladores, HMI, ...).
- **Proyecto Future Grid for Electric Energy Distribution:** Instalación, en Barcelona, de un sistema tecnológicamente avanzado de telemandos y automatismos de reposición, con detección de paso de falta, que permitirá optimizar la localización de averías y una gestión más automatizada de la red.

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. La Compañía considera que con la venta de estos productos y servicios se pueden alcanzar ahorros del 15 al 85 por ciento.

El Plan de Eficiencia Energética de ENDESA (PE3) tiene como finalidad posicionar a la Compañía como líder en el mercado de la eficiencia energética. En el marco de este Plan, la Compañía ha implementado durante 2011 nuevos productos y servicios de eficiencia energética como soluciones de iluminación eficiente («Plan Ilumina») para pequeños negocios del sector comercial (de los que se han ejecutado un total de 180 proyectos con una facturación en torno a 400.000 euros), gas natural vehicular, recuperación de calor, clasificación de edificios e implantación de ISO 50001.

ENDESA está impulsando la comercialización del Gas Natural Vehicular a través de nuevos modelos de negocios. La oportunidad es importante tanto en flotas de transporte público como en flotas de iniciativa privada intensiva en transporte por carretera. Con su implantación, los clientes recuperan el sobrecoste de los vehículos en un período de unos dos años.

3.2.1. Gestión activa de la demanda

Entre los proyectos innovadores en la gestión de la demanda del sector Empresas destaca:

- **Novare ENERGRID:** El reto del proyecto Energrid es mostrar la viabilidad y las ventajas de un sistema de infraestructuras inteligentes y distribuido para la gestión de la oferta y la demanda de las redes eléctricas, que permitirá poder gestionar la producción y consumo de energía a partir de pequeños nodos (vivienda, edificios, empresas), creando un sistema descentralizado de generación y consumo de energía. Energrid es un proyecto que pretende 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. Esto se realiza por medio de una nueva capa tecnológica, basada en la computación distribuida (o Grid), sobre la tradicional red de distribución eléctrica.
- **Proyecto STORE:** Proyecto de almacenamiento energético para la realización de un demostrador de tecnologías de almacenamiento energético, en entorno real, de nueva entrada en el sector. El proyecto será de aplicación directa a los sistemas eléctricos de potencia y permitirá gestionar los desequilibrios temporales entre la producción y el consumo (generación y demanda) proporcionando una mayor flexibilidad y fiabilidad para la mejora de la calidad de suministro y operación del sistema eléctrico. El proyecto plantea la integración a nivel real de red, de varias plantas de demostración, en la comunidad autónoma de Canarias, que servirán como elementos clave de validación tecnológica.

- **Smart Metering y la Automatización de Redes e Iluminación Pública Eficiente:** Son proyectos implementados en Perú durante este año, con gran impacto en la eficiencia, tanto de la red como del servicio al cliente.
- **Automatización de la Red de MT y Localizador Óhmico de Fases:** Son proyectos desarrollados en Argentina para limitar las pérdidas de red y aumentar la eficiencia global del sistema.
- **«Compensación reactiva, gestión de la demanda y de la calidad de la onda a través de iluminación eficiente»** desarrollado en Colombia busca realizar compensación reactiva, gestionar la calidad de la onda y gestionar la expansión de redes de distribución de energía a través de iluminación eficiente.

3.3. Proyectos tecnológicos para mayor eficiencia en generación

ENDESA ha continuado desarrollando innovaciones tecnológicas durante 2011 para mejorar la eficiencia en sus procesos de generación energética.

3.3.1. Combustión limpia

ENDESA apuesta por la mejora tecnológica y la optimización de recursos naturales consumidos para mejorar la eficiencia en los procesos de generación, tales como:

- **Proyecto-Ciuden y Planta de Demostración CAC OXY-300:** Es un programa global orientado a potenciar tecnologías de captura y almacenamiento de CO₂ aunando los esfuerzos de la iniciativa pública y privada (representada por ENDESA) para la investigación en la lucha contra el cambio climático, con el objetivo de desarrollar tecnologías comercialmente viables que permitan una significativa reducción de emisiones en la producción de electricidad. El proyecto, único entre los de su naturaleza, y seleccionado por la Unión Europea en España, desarrollará la tecnología de oxidación-CFB con almacenamiento de CO₂ en acuíferos salinos profundos.

En materia de almacenamiento de CO₂ se están caracterizando formaciones geológicas profundas en la cuenca del Duero y del Ebro para lo cual se están desarrollando, entre otras, campañas de sondeos y sísmica 3D.

- **Planta de captura de CO₂ de La Pereda:** El proyecto europeo «CaOling» liderado por ENDESA tiene como objetivo la construcción y experimentación con una

planta piloto de captura de CO₂ en postcombustión mediante ciclos de carbonatación-calcinación en la central térmica de La Pereda, siendo esta iniciativa la de mayor tamaño a nivel mundial. Durante el año 2011 se ha terminado la construcción de la planta piloto habiéndose iniciado la fase de puesta en marcha.

- **Proyecto Menos CO₂ en Compostilla:** Desarrollo, construcción, puesta en marcha y operación de una planta experimental de captura de CO₂ basada en la absorción química. Su objetivo principal es el uso, desarrollo y evaluación de absorbentes químicos basados principalmente en aminas. Es la primera planta experimental de su género instalada en España.

ENDESA participa en el proyecto europeo Macplus de eficiencia en centrales térmicas

ENDESA participa en el Proyecto Macplus, uno de los proyectos de I+D más importantes de la Unión Europea para el desarrollo de materiales avanzados para centrales térmicas supercríticas. Este programa ha sido aprobado, recientemente, dentro del programa de ayudas del Séptimo Programa Marco de Investigación y Desarrollo de la Unión Europea, en el que participan otras 23 empresas y centros de investigación europeos punteros en el desarrollo de materiales avanzados.

El proyecto está dotado con un presupuesto de más de 18 millones de euros, y cuenta con la participación de otros dos grandes empresas eléctricas alemanas E.ON y RWE, así como de varios grandes suministradores de equipos como Siemens, Alstom, Babcock o Foster Wheeler.

La investigación se centrará en el desarrollo de nuevos materiales avanzados que permitan trabajar a las calderas de las futuras centrales térmicas a mayores temperaturas y presiones de vapor, logrando un aumento de eficiencia de la planta y una disminución en las emisiones de CO₂ de la misma.



- **Planta piloto de captura de CO₂ con microalgas:** Planta piloto en la Central Térmica Litoral en Almería, para la valorización de CO₂ procedente de gases de combustión empleando microalgas, de las que posteriormente se pretende obtener productos comerciales tales como el biofuel. Además, una nueva línea de investigación que se va a comenzar en esta área son los estudios de modificación genética para aumentar la producción, tanto de biomasa de algas como de lípidos. Este proyecto cuenta con el apoyo científico y financiero de las administraciones públicas a través de integración en programas de financiación del Ministerio de Ciencia e Innovación (programas PlanE e INNFACTO) y Centro para el Desarrollo Tecnológico Industrial.
- **Biodiésel y gas natural.** Central Costanera está desarrollando un programa de ensayos para la utilización de biodiésel y gas natural con alto contenido de propano en los ciclos combinados que está previsto que entren en vigor durante 2012.

3.3.2. Renovables

- **Proyecto GDV-500:** Su objetivo es desarrollar nuevos sistemas de aprovechamiento de energía solar térmica y generar vapor con mayor eficiencia, reduciendo al mismo tiempo los riesgos medioambientales. Instalación y pruebas de una planta experimental de componentes en la UPT Litoral de Almería para validar sistemas claves de la tecnología en condiciones reales de operación.
- **Proyecto Undimotriz en Chile:** Tras la elaboración del mapa undimotriz de Chile en el año 2010, durante el año 2011 se avanzó en el desarrollo de la normativa ambiental y de concesiones para proyectos de energía marítima. También se ha trabajado en la identificación de las tecnologías dominantes y en la selección de los mejores emplazamientos para la posible instalación de un parque undimotriz. Además, los estudios consideraron la estimación de costos que deberán alcanzar las tecnologías, para permitir la instalación de las indicadas plantas de generación a medio plazo.
- **Proyecto Capim Elefante:** Se desarrolla en una granja experimental de Brasil un estudio, para optimizar el ciclo de plantación, irrigación, cosecha y almacenamiento del Capime Elefante, con el objetivo de mejorar la disponibilidad de biomasa en el mercado brasileño, y verificar su utilización en otros países de Sudamérica.
- **Proyecto Mantenimiento Basado en Condición:** Desarrollado en Chile, el proyecto contempla la instalación y desarrollo de sistemas expertos de última generación,

destinados a conservar y aprovechar las experiencias y conocimientos de los especialistas de mantenimiento de centrales hidráulicas para mejorar el diagnóstico del estado de funcionamiento de las centrales con el fin de optimizar los procesos de mantenimiento y operación.

3.3.3. Nuclear

ENDESA desarrolla sus actividades de I+D en el ámbito nuclear a través de su participación en distintos programas y ostenta la secretaría de la Plataforma tecnológica española de Fisión Nuclear (CEIDEN), que coordina las actividades de I+D+i del sector. Además, a través del Comité de Energía Nuclear de UNESA (Asociación de la Industria Eléctrica Española), la Compañía promueve proyectos de investigación que son de interés para sus centrales nucleares. Algunos programas de especial relevancia son los siguientes:

- **Programa nuclear del EPRI:** Tiene como objetivo alcanzar la excelencia operativa de las centrales nucleares.
- **Programa coordinado de investigación PCI:** Se lleva a cabo con la participación de las empresas del sector y del CSN (Consejo de Seguridad Nuclear) y cuya finalidad es analizar la seguridad de las plantas nucleares, tanto para los explotadores como para el organismo regulador.
- **Programa conjunto PIC de las Compañías eléctricas y ENUSA:** Coordina las actividades de I+D+i relacionadas con el combustible nuclear, definiendo proyectos de interés común.

4. Cultura de innovación y gestión del conocimiento

ENDESA fomenta la cultura de la innovación y la gestión del conocimiento aplicado entre los empleados involucrados en su cadena de valor.

4.2. España y Portugal

En España, ENDESA Escuela de Energía tiene como objetivo fomentar y generar el conocimiento y la innovación en toda la organización. Durante 2011, se ha desarrollado la quinta edición del Máster en Tecnología Energética ENDESA-ICAI.

Para más información ver el capítulo *Nuestra Gente ENDESA Escuela de Energía*.

ENDESA y la Universitat Politècnica de Catalunya lanzan el primer máster oficial de Ingeniería Nuclear de España

Este máster, de un año académico de duración y con más de seis meses de prácticas en empresas e instalaciones del sector nuclear, se imparte en la UPC en Barcelona, tiene un carácter internacional al ser impartido en inglés, y está enfocado principalmente a ingenieros y licenciados en ciencias (físicas, químicas, matemáticas) que estén recién titulados.

Se trata de un máster universitario oficial que cumple todos los requisitos formativos del Espacio Europeo de Educación Superior, por lo que conduce a una titulación oficial, y consta de aproximadamente 600 horas lectivas, con las que los alumnos obtendrán 90 ECTS (Sistema Europeo de Transferencia de Créditos).

En el programa se incluyen visitas a las centrales nucleares de Ascó y Vandellós II, por su proximidad geográfica (operadas y participadas mayoritariamente por ENDESA) y a otras instala-

ciones nucleares españolas y europeas. También está previsto realizar un ciclo de conferencias sobre la energía nuclear con ponentes reconocidos a nivel europeo y contactar con otras universidades europeas con formación en ingeniería nuclear para entablar acuerdos bilaterales de intercambio de alumnos.



El rector de la UPC, Antoni Giró, y el consejero delegado de ENDESA, Andrea Brentan.

4.2. Latinoamérica

Brasil

- **Programa Deu Certo.** Iniciativa que se desarrolla en Coelce desde 2008 y que fomenta el desarrollo y la difusión de mejores prácticas y procesos, a través de la creatividad y la innovación. Es voluntario y se premia a los autores de las iniciativas que son aplicables en la Compañía —en este caso con un viaje internacional—. El programa se divide en dos categorías: productos y servicios. En 2011, 42 de los 52 proyectos pilotos presentados se llevaron a la práctica.

Uno de los proyectos reconocidos ha sido el IVR (Interactive Voice Response Unit), un software que permite mandar mensajes automáticos con enlaces a una lista de clientes con reclamaciones pendientes por falta de energía.

- **Bolsa Coelce de Innovación.** En 2011, también se puso en marcha esta iniciativa que pretende estimular el desarrollo de ideas de los empleados, incentivando su participación en el apoyo a proyectos con un millón de «coelces» con los que puede invertir en los proyectos más atractivos como si fuese una Bolsa. En total, se han desarrollado 75 proyectos.

Colombia

- **Sistema de Innovación IDEO.** Durante 2011, este proyecto de Codensa y Emgesa ha recibido más de 300 ideas de empleados, que han fructificado en 16 nuevos proyectos de I+D+i por un valor de 1,5 millones de euros. Además, se ha realizado una convocatoria a nivel nacional en la que se registraron 72 propuestas innovadoras en temas estratégicos para los negocios de Generación y Distribución. Se obtuvo la primera patente concedida a nivel nacional y se gestionaron otras dos a nivel internacional.
- Por otra parte, en Colombia se ha consolidado una red de 18 universidades y centros de investigación como aliados tecnológicos, con los cuales se adelantan más de 30 proyectos de I+D+i. Adicionalmente, se han desarrollado tres iniciativas con tres proveedores y empresas colaboradoras.

Argentina

Edesur ha establecido un Programa de colaboración con escuelas de negocios para desarrollar iniciativas de I+D+i.

5. Un referente en tecnología e innovación

5.1. Participación en plataformas tecnológicas

ENDESA continúa participando activamente en diversas plataformas tecnológicas:

- Plataforma Tecnológica Española de Eficiencia Energética (PTE-EE), en la que ostenta la presidencia.
- Plataforma de Redes Eléctricas del Futuro (FUTURED), donde es miembro del Grupo Rector.
- Plataforma de Fisión Nuclear (CEIDEN), como responsable de la Secretaría Técnica.
- Plataforma Tecnológica Española del CO₂.
- Plataforma Tecnológica Española del Hidrógeno y de las Pilas de Combustible.
- Plataforma Tecnológica Española para la seguridad Industrial (PLATI).
- Plataforma Española de Biomasa (BIOPLAT).

Asimismo, mantiene líneas activas de participación en otras muchas instituciones, entre las que destaca la presencia, como Patrono fundador, en las Fundaciones IREC (Institut de la Recerca en Energia de Catalunya), CTA (Corporación Tecnológica de Andalucía) y Fundación Pro Rebus de la Real Academia de Ingeniería de España. En Latinoamérica, destaca su participación en Colciencias (Colombia).

ENDESA patrocina la III edición de los Premios INVESTIGA I+D+i para jóvenes

La sede social de Madrid de ENDESA ha acogido la inauguración de la III Edición del Programa INVESTIGA I+D+i, una iniciativa que tiene como objetivo principal fomentar en los estudiantes de 4.º de ESO el interés por la investigación, la tecnología y la innovación mediante el trabajo voluntario en temas de máxima actualidad que despiertan en ellos un especial interés.



INVESTIGA I+D+i está organizado por la Fundación San Patricio con el patrocinio de ENDESA y Santander, con la colaboración de la Fundación Española para la Ciencia y la Tecnología (FECYT) y el Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC).

En la III Edición de INVESTIGA I+D+i, participaron más de 700 alumnos de 67 centros educativos de 9 Comunidades Autónomas, de los cuales 100 fueron seleccionados para el Congreso y 15 finalistas viajaron, en el marco de «La Semana del Investigador», a diversos centros de investigación europeos.



Placas solares en el aparcamiento de ENDESA

La Plataforma de Empresas por la Eficiencia Energética se compromete a ahorrar 1 millón de toneladas de CO₂ en el período 2011-2013

ENDESA, Cemex, Cepsa, Meliá Hoteles International, Philips Ibérica, Renfe, Telefónica, Toyota España y Unibail Rodamco España que constituyen la Plataforma de Empresas por la Eficiencia Energética, promovida por ENDESA, han confirmado su compromiso con la eficiencia y reducción de emisiones lanzando un objetivo global de ahorro de 1 millón de toneladas de CO₂ en el período 2011-2013, lo que equivaldría aproximadamente a las emisiones de 200.000 familias medias españolas al año.

Se está trabajando en diferentes vías que faciliten la consecución de este compromiso, con iniciativas como la instalación de iluminación eficiente en sedes e instalaciones, el fomento de la movilidad híbrida o eléctrica, el uso de la trigeneración en sedes corporativas, así como la instalación de paneles de energía solar fotovoltaica en cubiertas de edificios propiedad de las empresas participantes. Asimismo, la Plataforma está comprometida con el desarrollo y lanzamiento de productos y servicios orientados a la eficiencia energética que haga tangibles estas iniciativas en sus clientes.



Nuestros colaboradores

Compromiso con nuestros colaboradores





Central Callahuanca (Perú)

ENDESA quiere trasladar a sus colaboradores el compromiso con la Sostenibilidad con el propósito de contribuir al desarrollo económico, social y medioambiental en los territorios en los que está presente.

Durante 2011, la Compañía ha continuado con el Sistema de Calificación de Proveedores, ampliando las familias de compras de 9 a 39 (20 en España y 19 en Latinoamérica). También ha culminado el Plan de Choque de Seguridad iniciado en 2010, para comprobar el grado de cumplimiento de los contratistas que realizan actividad de riesgo en las instalaciones de ENDESA con las normativas aplicables en materia legal, laboral, de seguridad y de protección al medio ambiente. Además, la Compañía ha identificado a 418 proveedores y contratistas estratégicos, 25 más que en 2010.

20.765

proveedores

4.516

millones de euros en valor de compras a proveedores

17,8%

reducción de accidentalidad en proveedores y contratistas

1,6%

más de contratos con proveedores locales de más de 1 millón de euros

Asuntos prioritarios-Estudio de materialidad 2011

Principios de actuación para proveedores (Alcance del código ético-Proveedores).

Reporting-KPIs cuantitativos de proveedores en la información pública reportada.

Promoción de los Derechos Humanos en la cadena de suministro (cláusulas, auditorías, etc.).

Integración de requisitos / criterios ambientales y sociales en la selección de proveedores y en toda la cadena de suministro.

Extensión de buenas prácticas de Seguridad y Salud Laboral a la cadena de suministro.

La respuesta de ENDESA en el Informe

Capítulo Colaboradores: 1.2. Pacto mundial y código ético.

Capítulo Colaboradores: 1. Compromiso con nuestros colaboradores. 1.2. Pacto mundial y código ético. 3.3. Capacitación de Contratistas. 3.4. Resultados de un esfuerzo común. 4. Compromiso con los proveedores locales.

Capítulo Colaboradores: 1. Compromiso con nuestros colaboradores. 1.2. Pacto mundial y código ético.

Capítulo Colaboradores: 1.1. Calidad, medio ambiente y seguridad y salud laboral. 1.2. Pacto mundial y código ético.

Capítulo Colaboradores: 3. Extiende la Seguridad y Salud Laboral a las empresas colaboradoras.

Cumplimos nuestras metas

Retos 2011

Continuar con la implantación del Sistema de Calificación de Proveedores al resto de familias.
Implementar Vendor Rating en Seguridad.
Impulsar la extensión de la Salud y Seguridad Laboral a las empresas colaboradoras, así como la Calidad y la Gestión Ambiental.
Seguir y comprobar el cumplimiento de adhesión al pacto mundial.
Seguir y comprobar que los proveedores disponen de un código ético.
Incrementar el número de familias en el sistema de calificación.

Acciones realizadas

20 Familias en España, 8 en Chile, 5 en Colombia, 3 en Brasil y 3 en Perú.
Desarrollo del Vendor Rating en Seguridad para la familia Obras y Mantenimiento MT/BT en España y Chile, Perú y Colombia en Latam.
<ul style="list-style-type: none"> • Impulsar las Certificaciones de Seguridad OHSAS 18001, ISO 14001 y ISO 9001 en proveedores. • Monitorización de disposición de certificado OHSAS 18001 en proveedores (preparación y realización).
Se ha monitorizado la adhesión al pacto mundial. Se realizarán tareas de seguimiento para el cumplimiento de las fechas previstas de adhesión.
Seguimiento por correo y presencial de la previsión de obtención del compromiso ENDESA con la disposición del código ético a los proveedores estratégicos en esta materia.
Se han cumplido los hitos programados en el plan de calificación.

Principales magnitudes

Análisis de proveedores y contratistas estratégicos	418
Proveedores que cumplen con el pacto mundial y tienen un código ético	109
Formación orientada en salud y seguridad laboral a todos los contratistas y subcontratistas	100%
Colaboradores fallecidos	4
Proveedores locales con contratos > 1 M euros	588

Acciones destacadas en 2011

Comunicación y monitorización del compromiso de disposición de certificado OHSAS 18001, ISO 14000 e ISO 9000 en proveedores.
Comunicación y monitorización del compromiso ENDESA con la adhesión al pacto mundial y disposición de código ético a los proveedores estratégicos en esta materia.
Definición y validación con el Servicio de Prevención de las familias estratégicas.
Redacción de las nuevas Condiciones Generales de Contratación Globales (2.ª Edición).
Finalización del Plan de Choque en Seguridad de los contratistas con actividades de riesgo en Seguridad y Salud Laboral.

En 2012 nos proponemos

Monitorización del compromiso ENDESA con la implantación de Sistema de Gestión de Salud y Seguridad Laboral según OHSAS 18001 a proveedores estratégicos en esta materia mediante el sistema de calificación.
Monitorización del compromiso de ENDESA con la implantación del Sistema de Gestión Ambiental según ISO 14001 a los proveedores estratégicos en esta materia mediante el sistema de calificación.
Monitorización del compromiso de los proveedores estratégicos para adherirse a los principios del pacto mundial de las Naciones Unidas.
Monitorización del compromiso de los proveedores estratégicos con los principios del código ético de ENDESA.
Monitorización del compromiso con la implantación de Sistema de Gestión de Calidad según ISO 9001 a los proveedores estratégicos en esta materia mediante el sistema de calificación.
Incorporación en el Sistema de Calificación de las familias de riesgo en las que se realizan auditorías en Seguridad.

1. Compromiso con nuestros colaboradores

ENDESA ha continuado trabajando para impulsar el compromiso en materia de Sostenibilidad entre sus colaboradores.

El Sistema de Calificación de Proveedores, puesto en marcha en 2009 para reforzar el cumplimiento de las normas aplicables en materia legal, laboral, de seguridad y de protección del medio ambiente, ha mantenido su desarrollo durante 2011. De este modo, se determina si un proveedor cumple los requisitos para trabajar con ENDESA.

Este sistema está basado en el modelo de Enel y consta de cinco criterios a cumplir por los colaboradores:

- Traslado general de la adhesión de ENDESA con los diez principios del pacto mundial de Naciones Unidas.
- Deben tener un código de conducta, semejante al de ENDESA.
- Valoración del cumplimiento de la normativa en materia de calidad (ISO 9001).
- Valoración del cumplimiento de la normativa en materia de medio ambiente (ISO 14001).
- Valoración del cumplimiento de la normativa en materia de Seguridad Laboral (OHSAS 18001).

El sistema de Calificación de Proveedores se ha aumentado un 77 por ciento respecto a 2010

El Sistema de Calificación de Proveedores se ha implantado ya en 39 familias de compras, 30 más que en 2010. En España ya hay implantadas 20 familias, en Chile 8, en Colombia 5, en Perú 3 y en Brasil 3.

El objetivo es ir aumentando la calificación de las familias de compra hasta el año 2014. Cuando el sistema culmine su implantación está previsto que cerca de 1.500 proveedores y contratistas tengan que cumplir con sus requerimientos.

En 2011, el número de días trabajados por contratistas o subcontratistas involucrados en actividades de construcción, operación y mantenimiento ha sido de 18.489.409, lo que ha supuesto un aumento del 21 por ciento.

Durante 2011 se han desarrollado unas nuevas Condiciones Generales de Contratación Globales (2.ª Edición), que han entrado en vigor el 1 de febrero de 2012, en las que se ha reforzado el compromiso de ENDESA con el Medio Ambiente, exigiendo a los proveedores el aseguramiento de los daños que pudieran producir al mismo durante su actividad. Además,

Días trabajados por contratistas (1)

			España y Portugal	Argentina	Chile	Brasil	Perú	Colombia	Irlanda	Marruecos	Total
Actividades de construcción	Días equivalentes a tiempo completo (2)	2010	45.971	1.999.968	74.597	nd	362.445	nd	nd	nd	2.482.981
		2011	292.439	432.818	922.432	645.232	400.461	920.057	2.911	1.297	3.617.647
Actividades de operación	Días equivalentes a tiempo completo (2)	2010	104.797	6.052.112	28.735	nd	278.801	799.372	nd	nd	7.263.817
		2011	1.165.269	439.954	974.396	1.638.798	356.712	1.343.205	4.250	1.894	5.924.477
Actividades de mantenimiento	Días equivalentes a tiempo completo (2)	2010	253.671	1.362.964	48.139	nd	3.052.075	816.836			5.533.685
		2011	3.458.492	583.234	766.359	1.946.956	566.006	1.618.834	5.122	2.283	8.947.285
Total días trabajados en construcción, operación o mantenimiento	Días equivalentes a tiempo completo (2)	2010	404.439	9.415.044	151.470	nd	3.963.321	nd	nd	Nd	15.280.482
		2011	4.916.200	1.456.006	2.663.186	4.230.986	1.323.179	3.882.095	12.283	5.474	18.489.409

(1) Estimación basada en los términos contractuales o el tiempo real trabajado, de los días equivalentes a tiempo completo que los contratistas y subcontratistas han dedicado a trabajos en la organización (operaciones de generación, distribución, transmisión).

(2) El día equivalente a tiempo completo se define como el número total de horas trabajadas por empleados, contratistas y subcontratistas respecto al calendario laboral divididas por 8.

Principales contratistas, proveedores y socios comerciales que han sido objeto de evaluación en materia de Derechos Humanos

		España y Portugal	Latinoamérica	Argentina	Chile	Brasil	Perú	Colombia	Total
Proveedores, contratistas y socios comerciales significativos evaluados sobre cuestiones en Derechos Humanos	2010	70	19	0	1	10	4	4	89
	2011	117	27	1	2	11	5	8	144
Total de proveedores, contratistas y socios comerciales significativos	2010	343	274	8	54	103	34	75	617
	2011	408	218	3	41	76	30	68	626
% de proveedores, contratistas y socios comerciales significativos evaluados sobre cuestiones en Derechos Humanos	2010	20,4	6,9	0	1,9	9,7	11,8	5,3	14,4
	2011	28,7	8,1	33,3	4,9	14,5	16,7	11,8	23

vamente. Para la verificación y control del cumplimiento de estos requisitos se dispone de registro documental.

Además, en las Condiciones Generales de Contratación Globales (2.^a Edición), que han entrado en vigor el 1 de febrero de 2012, se ha indicado que el proveedor se compromete a asumir y respetar en toda su extensión los 10 principios del pacto mundial, orientando todas sus actividades, ya sean éstas realizadas por personal propio o por sus subcontratistas, hacia el respeto de los citados principios. En materia de código ético se compromete el proveedor a aplicar los mismos principios de ENDESA u otros equivalentes en la gestión de sus negocios.

El objetivo del Plan Estratégico de Sostenibilidad (PES) 2008-2012 es que a su conclusión, el 80 por ciento de los proveedores se adhieran al pacto mundial y cuenten con un código ético.

Durante 2011, el 100 por cien de los contratos significativos (aquellos que son superiores a un millón de euros), han incluido cláusulas sobre Derechos Humanos o han sido objeto de evaluación, lo que supone un 27 por ciento más respecto a 2010.

Entre 2010 y 2011 los principales contratistas, proveedores y socios comerciales han sido evaluados en materia de Derechos Humanos.

1.3. Plan de Choque de Seguridad

Durante 2011, ENDESA ha culminado el Plan de Choque de Seguridad comenzado en 2010, a través del cual ha identificado a todos los contratistas y colaboradores que realizan actividades de riesgo en las instalaciones de la Compañía. Un total de 731 han sido auditados para comprobar que

Auditorías del plan de choque de seguridad

	Número de Proveedores auditados distintos		Número de auditorías realizadas	
	2010	2011	2010	2011
España y Portugal	242	405	414	595
Latinoamérica	247	326	368	469
Argentina	62	62	85	84
Chile	79	79	112	112
Brasil	0	77	0	103
Perú	40	40	77	76
Colombia	66	68	94	94
Total	489	731	782	1.064



cumplen con los cinco criterios del Sistema de Calificación de Proveedores. A este colectivo se les han realizado 1.064 auditorías de diversa índole.

En España y Portugal se han realizado 595 auditorías correspondientes a 405 proveedores distintos, mientras que en Latinoamérica se han llevado a cabo 469 auditorías a 326 proveedores.

2. Plan de Sinergias de Compras con Enel

ENDESA ha mantenido el desarrollo del Plan de Sinergias de Compras con Enel, que se inició en 2009, para garantizar la homogeneidad de todos sus procesos. Con este Plan se pretende ser más eficiente en las compras que realice el grupo Enel gracias a la estandarización de compras de ambas Compañías que permitirá una optimización de costes.

3. Extendiendo la Seguridad y Salud a las empresas colaboradoras

Para extender la Seguridad y Salud Laboral entre sus empresas colaboradoras, ENDESA transmite a los contratistas los siguientes compromisos:

- Promover la certificación según OHSAS 18001 para actividades con riesgo.
- Gestión e información en Salud y Seguridad Laboral en las condiciones generales de contratación.

En 2011 se ha implantado un procedimiento para ENDESA, tanto en España como en Latinoamérica, de medidas en

caso de accidentes graves. Según este procedimiento se analiza cada caso de accidente grave en un comité formado por expertos del Servicio de Prevención, de la unidad en la que se ha producido el accidente, y expertos de Aprovisionamientos, estableciéndose las medidas correctivas para evitar que se pueda repetir una situación similar.

En España, el Procedimiento ENDESA SGSST-PG11 del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y el Anexo IV de las Condiciones Generales de Contratación exigen 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 funciones en materia de prevención de riesgos laborales en la obra o servicio contratado como jefe de obra, recurso preventivo y coordinador de seguridad y salud.

El Procedimiento ENDESA SGSST-PG11 del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo establece que el contratista tiene que elaborar un Plan Específico de Prevención de los trabajos contratados, donde se debe indicar los equipos de protección a utilizar. Además, se realizará actuaciones de seguimiento y control de las obras (in vigilandos).

Latinoamérica

Argentina

En las empresas de generación y distribución de Argentina se ha promovido entre los contratistas un programa de certificación de sus actividades de acuerdo a la norma OHSAS 18001. En los contratos se incluyen cláusulas que mencionan los principios del pacto mundial y el código ético.

En las empresas generadoras se ha producido una reducción de accidentabilidad de contratistas del 50 por ciento con respecto al año anterior. Esto se debe a que, mediante el Plan de Choque realizado conjuntamente entre Aprovisionamientos, Seguridad y Salud Laboral (SSL) y la auditora externa contratada, se hicieron auditorías documentales, de trabajadores y sobre el terreno que obligaron a las colaboradoras a mejorar sus estándares en SSL. El proceso prevé para este año 2012 la certificación en OHSAS de más de 15 empresas habituales que están en proceso de mejora continua y alineamiento de sus estándares de SSL. Estas mejoras, junto a una constante auditoría Índice de Prevención de Accidentes Laborales sobre el terreno dieron como resultado nuevos y mejores indicadores de gestión.

Chile

La Salud y Seguridad Laboral se extiende en Chile a través de:

- Ley de subcontratación 20.123, Ley 16.744, Código del trabajo, Código sanitario. En la legislación vigente se establecen una serie de requisitos a cumplir, tales como:
 - Reglamento especial de Seguridad y Salud en el trabajo para Empresas Contratistas y Subcontratistas.
 - Reglamento interno de Higiene y Seguridad en el trabajo.
- Sistemas de Gestión de SSL de las empresas del grupo, bajo estándar OHSAS 18001 (2007).
- Exigencias contractuales en materias de SSL Requisitos exigidos por ENDESA a sus contratistas en materia de salud y seguridad:
 - Política de SSL.
 - Normas y procedimientos.
 - Identificación de peligros y riesgos.
 - Medidas de mitigación de riesgos.
 - Formación de trabajadores.
 - Habilitación médica (ocupacionales / función).
- Exigencia sistemática de ENDESA de una capacitación específica de ciertos grupos de trabajadores en sus empresas colaboradoras, en función de los riesgos específicos de la actividad. Se está avanzando hacia la certificación de competencias laborales para la industria eléctrica.
- Exigencia sistemática de ENDESA en la aplicación rigurosa de procedimientos de trabajo.
- Exigencia sistemática de ENDESA en el uso de Elementos de Protección Personal y Colectivos (EPP / EPC).
- Sistema de Información de Gestión de la Seguridad y Salud Laboral (Delfos), para la gestión de la información generada en relación con la SSL, tanto de empleados propios como de contratistas.
- Actuaciones realizadas en todas las operaciones en Chile para ilustrar el compromiso de ENDESA con la prevención.

También existe un reglamento especial para empresas contratistas y subcontratistas sobre la gestión de seguridad y salud en el trabajo en obras, faenas o servicios.

En 2011 Enersis ha premiado y reconocido a los proveedores sobresalientes en las categorías de Excelencia, Seguridad, Cuidado del Medio Ambiente e Innovación.

También en 2011, ENDESA Chile ha desarrollado el Proyecto de «Certificación Grupal» de Pymes, que es parte del Plan Estratégico de Sostenibilidad, y pretende ayudar a las Pymes a mejorar en ámbitos de calidad, medioambiente, salud y seguridad laboral. Durante el período 2007-2010 se han beneficiado 40 empresas y se han ido realizando reuniones con proveedores para dar a conocer las iniciativas de ENDESA en materia de Sostenibilidad y promover su participación en el proyecto de Certificación Grupal en las normas ISO 9001, ISO 14001 y OSHAS 18001.

Perú

La Políticas y requerimientos en materia de Salud y Seguridad de los trabajadores y contratistas y subcontratistas, vienen estipuladas por la aplicación rigurosa de los principios que orientan el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, de acuerdo a la Política de Seguridad y Salud en el trabajo de Edelnor y Edegel y cumpliendo rigurosamente lo establecido en la legislación relacionada: Ley 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo de las Actividades Eléctricas (RM 161-2007-MEM).

En Edelnor, las condiciones específicas de los contratos de prestación de servicios exigen a las empresas contratistas acreditar la competencia de sus trabajadores en aspectos de seguridad y salud laboral y áreas específicas de acuerdo a la homologación de puestos establecida.

En Edegel a través de las especificaciones técnicas para obras y servicios se solicita a los contratistas: identificación de riesgos, procedimiento de trabajo, controles operativos, usos de Equipos de Protección Individual (EPI), competencia de personal, PASST, seguros, inspecciones IPAL y exigencia de certificación OHSAS.

Brasil

Los requisitos para los contratistas definen el perfil del empleado de los contratistas, con la acreditación de la debida capacitación para desarrollar las actividades encomendadas.

El programa INPAR realiza mediciones en cuanto a evaluación de los contratistas en seguridad, salud, calificación y satisfacción de los empleados contratistas, programas de alcance social y respeto por el medio ambiente.

Además, se definen estándares, de acuerdo con las normas de ENDESA, para los equipamientos de protección personales.

La empresa posee en la intranet canales éticos (links para agencias gubernamentales) para denuncia de trabajo infantil o forzoso así como las principales leyes sobre el tema.

3.1 Plan «5+1»

ENDESA ha continuado realizando durante 2011 un amplio conjunto de actividades en el terreno de la Prevención de Riesgos Laborales, entre las que destaca la consolidación del Plan «5+1», que cuenta con dos puntos que se trasladan a los colaboradores:

- Implantar una cultura de seguridad en toda la organización e influir en la de las empresas colaboradoras.
- Implantar mecanismos para la mejora del nivel de seguridad en las empresas colaboradoras.

3.2. Plan «Safety Cero Accidentes»

La Compañía ha empezado a desarrollar el Plan de Seguridad en el Trabajo y Salud (Plan Safety 2011-2015) que abarca a todos los países en los que opera. En el Plan se han fijado cinco retos:

- Reducción de la gravedad de los accidentes y eliminación de los siniestros mortales.
- Mejora de los índices de accidentes en desplazamientos.

El Plan «Safety Cero Accidentes» pretende reducir los accidentes y los siniestros mortales

- Equiparación de ENDESA y sus empresas contratistas en lo relativo a cultura preventiva y resultados de salud laboral.
- Reducción del riesgo legal.
- Consolidación de ENDESA como referente eléctrico en prevención.

Además, el Sistema de Calificación de Proveedores y las auditorías en seguridad realizadas con motivo del Plan de Choque de Seguridad han reforzado el compromiso con la seguridad de los trabajadores de las empresas colaboradoras.

3.3. Capacitación de Contratistas

Durante los últimos tres años, el 100 por cien de los empleados y subcontratistas de ENDESA han recibido formación en Salud y Seguridad Laboral para el desarrollo de su actividad.

Durante 2011, los proveedores cualificados han aumentado un 66,4 por ciento.

Contratistas y subcontratistas que han recibido formación en salud y seguridad laboral

	2009	2010	2011
España y Portugal	17.687	22.807	25.817
Latinoamérica	40.996	44.221	42.373
Otros países	nd	741	641
Total	58.683	67.769	68.831

Proveedores cualificados

	2009	2010	2011
España y Portugal	1.760	481	820
Latinoamérica	2.328	416	673
Total	4.088	897	1.493

Retribución de todos los ratios de accidentabilidad entre 2009 y 2011

Los accidentes graves han disminuido de los 36 en 2010 hasta los 29 en 2011. En 2009 se situaban en 117.

Se han registrado cuatro fallecidos, todos ellos de empresas contratistas (uno en España y tres en Latinoamérica), cinco menos que en 2010.

El índice de frecuencia de accidentes del personal de empresas contratistas ha pasado de 5,34 en 2010 a 4,39 un año después. En 2009 era de 5,52.

3.4. Resultados de un esfuerzo común

El trabajo desempeñado por ENDESA para trasladar a sus empleados y contratistas la concienciación en materia de Salud y Seguridad Laboral ha seguido dando resultados durante los últimos años.

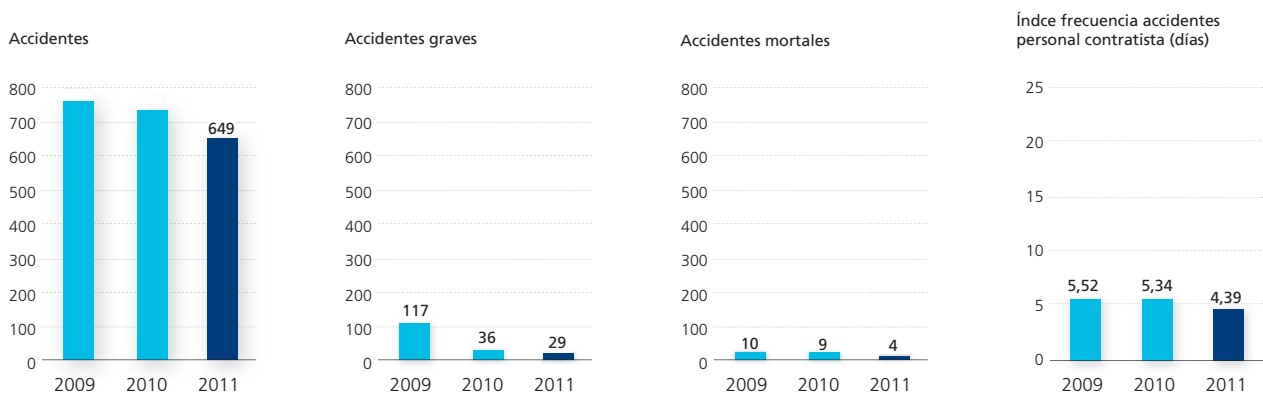
El número total de accidentes de personal contratista se ha situado en 649 en 2011 y se ha reducido un 13,9 con respecto a 2010, cuando la cifra era de 754 y en 2009 de 770.

04. Compromiso con los proveedores locales

La actividad de ENDESA en los países y territorios en los que opera busca la creación de valor para los proveedores locales. Así, la Compañía ha aumentado en un 1,6 por ciento los contratos con proveedores locales superiores a un millón de euros, al pasar de 579 en 2010 a 588 en 2011. El valor total de estos contratos ha disminuido un 19 por ciento

Para más información ver capítulo *Empleados, Seguridad Laboral*

Accidentes personal contratista



Contratos superiores a un millón de euros con proveedores locales*

Miles de euros

	2009	2010	2011
España y Portugal	274	322	387
Argentina	4	8	2
Chile	48	52	37
Brasil	54	98	72
Perú	28	24	24
Colombia	52	70	64
Otros países	nd	5	2
Total	460	579	588

* Los proveedores locales son proveedores de materiales, productos y servicios localizados en el mismo mercado geográfico en el que actúa la organización, es decir, no se realiza pago internacional al proveedor.

Concentración de las compras a proveedores locales*

	Porcentaje de las compras totales a proveedores con contratos superiores a un millón de euros (%)		
	2009	2010	2011
España y Portugal	75	86	83
Argentina	6	35	51
Chile	38	65	59
Brasil	76	78	76
Perú	55	52	53
Colombia	65	75	85
Otros países	nd	45	33
Total	nd	81	80

* Los proveedores locales son proveedores de materiales, productos y servicios localizados en el mismo mercado geográfico en el que actúa la organización, es decir, no se realiza pago internacional al proveedor.

Valor de las compras a proveedores locales* con valor superior a un millón de euros*Miles de euros*

	2009	2010	2011
España y Portugal	1.517.258	3.032.215	2.442.236
Argentina	9.502	19.068	7.057
Chile	178.441	259.653	138.074
Brasil	305.406	548.022	378.262
Perú	106.814	101.668	76.840
Colombia	203.300	472.746	555.626
Otros países	nd	16.675	6.535
Total	2.320.720	4.450.048	3.604.629

* Los proveedores locales son proveedores de materiales, productos y servicios localizados en el mismo mercado geográfico en el que actúa la organización, es decir, no se realiza pago internacional al proveedor.

en 2011 (3.604 millones de euros) en comparación a 2010 (4.450 millones de euros). En 2011, el número de proveedores con los que ha trabajado ENDESA ha disminuido un 14,8 por ciento, al pasar de 24.373 en 2010 a 20.765 un año después. El valor de las compras de materiales y servicios a proveedores ha disminuido un 18,2 por ciento hasta alcanzar los 4.516 millones de euros.

En 2011, ENDESA ha realizado compras por valor de 4.516 millones de euros a sus 20.765 proveedores

Número de proveedores de ENDESA

	Número de Proveedores			Valor de las compras a proveedores de materiales y servicios En miles de euros		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011
España y Portugal	8.201	7.742	7.256	2.294.824	3.511.275	2.954.817
Latinoamérica	19.013	16.061	13.024	1.512.974	1.975.820	1.541.755
Argentina	1.173	945	299	114.828	54.722	13.803
Chile	6.417	4.609	3.637	523.748	396.624	234.508
Brasil	6.028	5.650	5.161	520.844	700.773	496.658
Perú	2.706	2.474	2.121	129.481	196.187	144.424
Colombia	2.689	2.383	1.806	224.073	627.515	652.363
Otros países	nd	570	485	nd	37.381	19.822
Total	27.214	24.373	20.765	3.807.799	5.524.476	4.516.394

Valor de las compras a los principales proveedores de ENDESA en 2011

	Valor de las compras a los 15 mayores proveedores (miles de euros)	Valor de las compras a los 15 mayores proveedores (% sobre total)	Valor de las compras a los 50 mayores proveedores (miles de euros)	Valor de las compras a los 50 mayores proveedores (% sobre total)
España y Portugal	875.509	29,63	1.473.835	49,88
Latinoamérica	885.902	57,46	1.179.257	76,49
Argentina	11.210	81,21	12.959	93,88
Chile	102.311	43,63	152.636	65,09
Brasil	243.008	48,93	364.150	73,32
Perú	73.615	50,97	107.892	74,70
Colombia	455.759	69,86	541.621	83,02
Otros países	12.853	64,84	16.851	85,01
Total	1.774.264	39,28	2.669.943	59,12

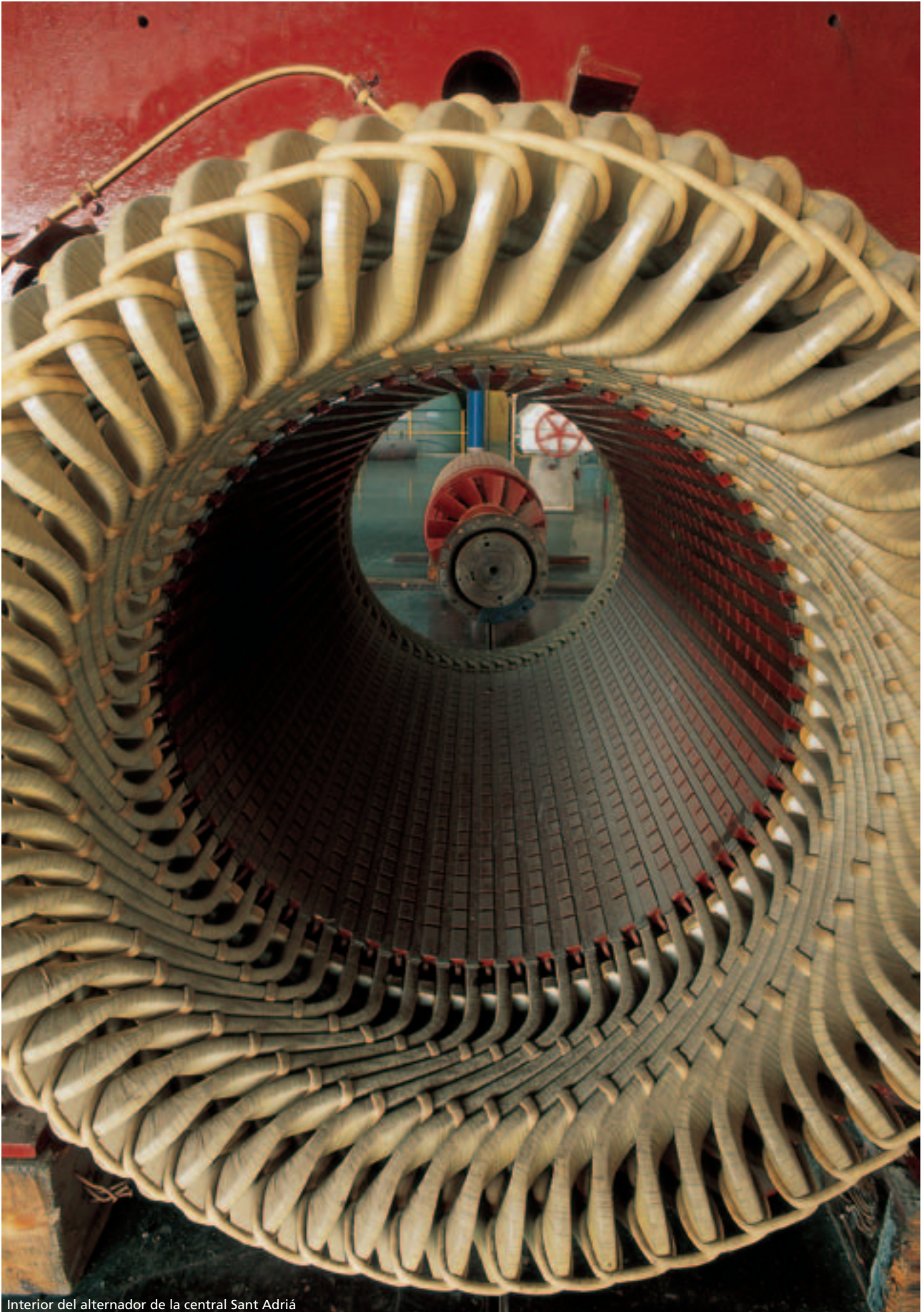
5. Proveedores extranjeros

Con el propósito de generar valor a los proveedores locales de los países en los que ENDESA está presente, el porcentaje de compras a proveedores extranjeros sobre el total de compras con contratos superiores a un millón de euros se ha situado en un 4,4 por ciento durante 2011. Además, se han reducido el número de proveedores extranjeros en los países en los que opera a 40, cuando en 2009 eran 45.

El valor de las compras realizadas a proveedores extranjeros sobre el total de compras de cada país se sitúa en un 4,5 por ciento

Número de proveedores extranjeros en cada país

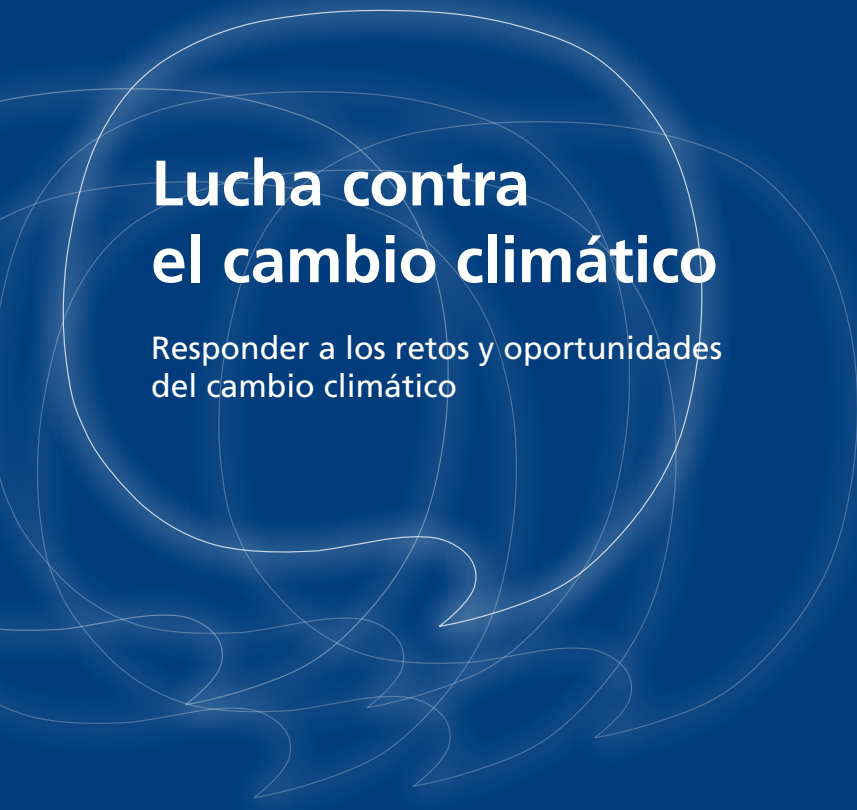
	Número de Proveedores			Valor de las compras a proveedores extranjeros con contratos superiores a un millón de euros (miles de euros)			% de las compras a proveedores extranjeros con contratos superiores a un millón de euros sobre el total de compras		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011	2009	2010	2011
España y Portugal	18	21	21	84.398	71.245	109.678	4	2	3,7
Latinoamérica	27	22	19	302.408	119.172	48.464			
Argentina	3	0	1	112.111	0	949	75,2	0	6,9
Chile	11	2	4	153.786	6.202	7.391	32,7	1,6	3,1
Brasil	2	5	4	6.816	41.379	16.062	1,7	5,9	3,2
Perú	8	10	6	25.412	28.983	17.884	13	14,8	12,4
Colombia	3	5	4	4.281	42.608	6.177	1,4	6,8	1
Otros países	nd	1	0	nd	2.484	0	nd	6,6	0
Total	45	44	40	386.805	192.902	158.142	nd	3,5	4,4



Interior del alternador de la central Sant Adrià

Lucha contra el cambio climático

Responder a los retos y oportunidades
del cambio climático





La lucha contra el cambio climático es para ENDESA uno de los principales desafíos ambientales. Este reto está integrado en la gestión estratégica de la Compañía apostando por la tecnología y la innovación, en el marco del Plan Estratégico de Sostenibilidad 2008-2012

Tras cuatro años de funcionamiento del Programa de Cambio Climático de ENDESA, la Compañía se ha convertido en un referente en la lucha contra el cambio climático gracias a su apuesta por las energías renovables, la eficiencia energética y el impulso de la I+D+i para lograr reducciones de sus emisiones.



Asuntos prioritarios-Estudio de materialidad 2011

Transparencia en el reporting de las emisiones de CO₂ (scope 1, scope 2, scope 3).

Objetivos de reducción de emisiones de GEI.

Evaluación de riesgos relacionados con el cambio climático (integración de riesgos físicos, regulatorios y operacionales).

Mercado de Carbono

Intensidad del carbón como indicador clave de desempeño.

La respuesta de ENDESA en el Informe

Capítulo Cambio Climático: 2.2. Comercio de emisiones.
2.1. Emisiones de CO₂.

Capítulo Cambio Climático: 1. La contribución de ENDESA a la lucha contra el cambio climático. 1.6. Transparencia y esfuerzo comunicativo de su compromiso en la lucha contra el cambio climático.

Capítulo Cambio Climático: 1. La contribución de ENDESA a la lucha contra el cambio climático. 2.1. El contexto internacional tras la cumbre de Durban. 3. Presencia de ENDESA en organismos y/o iniciativas nacionales e internacionales para la lucha contra el cambio climático.

Capítulo Cambio Climático: 1.5. Líder en Mecanismos de Desarrollo Limpio y proyectos de acción conjunta.

Capítulo Cambio Climático: 1.2. Eficiencia energética para una menor intensidad de CO₂. Capítulo Innovación: 1.1. Consumo de combustibles.

Cumplimos nuestras metas

Retos 2011

Reforzar el liderazgo en el mercado de Mecanismos de Desarrollo Limpio (MDL).

Liderar nuevos desarrollos tecnológicos que le conduzcan a menores emisiones de CO₂

Impulsar la eficiencia energética desde todos los ámbitos de la Compañía.

Acciones realizadas

- Seguimiento y tramitación de los proyectos registrados para la obtención de CERs.
- Un proyecto registrado: Ventanilla.
- Dos proyectos en fase de validación: Canela II y El Quimbo.
- Dos proyectos en verificación: Callahuanca y Canela I.
- Cinco nuevas instalaciones identificadas: Renaico, Curibamba, Neltume, Los Cóndores y Piruquina.
- Elaboración de los cuestionarios CDP 2011, CDP Water 2011 y CDP Supply Chain 2011.
- Participar con la Fundación Entorno en la elaboración de la publicación de Acción CO₂ 2011 y el programa Paso a Paso hacia la huella de carbono.
- Análisis de resultados de la Huella de 2009, extracción de conclusiones y cálculo de su Huella para 2010. Detección de puntos de mejora.
- Disminución de las pérdidas técnicas en la red y racionalización del consumo de energía.
- Estudio y valoración de las ampliaciones necesarias en la red para atender las solicitudes de clientes de nuevos suministros.
- En implantación, la gestión remota de la lectura y la operación de los suministros de los clientes a través de contadores inteligentes.
- Desarrollo de las infraestructuras de recarga para vehículos eléctricos.
- Instalación de las infraestructuras de Smartgrid y eficiencia energética en Smartcity.
- Desarrollo y posicionamiento en PSVAs de eficiencia energética y renovables.

Principales magnitudes

Potencia instalada en renovables	1.894,65 MW
Potencia instalada en renovables en España y Portugal	1.816,5 MW
Potencia instalada en renovables en Latinoamérica	78,15 MW
Presencia en organismos internacionales para la lucha contra el cambio climático	12
Presencia en organismos nacionales para la lucha contra el cambio climático	9
Proyectos MDL conjuntos ENDESA y Enel	114
Reducción total de CO ₂ conseguida con la cartera de proyectos de MDL (durante toda la vida del proyecto)	Aproximadamente 200 millones de toneladas de CO ₂

Acciones destacadas en 2011

- Identificadas cinco instalaciones potencialmente generadoras de CERs: Renaico, Neltume, Los Cóndores, Curibamba y Piruquina.
- Mantenimiento de la primera posición en el ranking mundial del mercado de carbono.
- Ensayos y Desarrollo de las Plantas CIUDEN y CAMNET.
- ENDESA calcula su Huella de Carbono.
- Desarrollo y posicionamiento en PSVAs de eficiencia energética y renovables.
- Inicio de la FASE III de la reforestación de la Mina de As Pontes.
- Participación en las tres ciudades MOVELES (Barcelona, Madrid y Sevilla).
- Plan de negocio asociado a las «islas de energía» y carga rápida.
- Garantizar la entrega efectiva en las cuentas de ENDESA Generación de los CERs comprometidos.
- Verificaciones de las centrales Ojos de Agua, Canela I y Callahuanca.

En 2012 nos proponemos

- Terminar la Verificación de Callahuanca, Canela I, Ventanilla y Ojos de Aguayel registro de Canela II y Renaico.
- Participar activamente en el mercado de carbono post Kioto y mantener el liderazgo conseguido en el período de Kioto.
- Elaboración de los cuestionarios CDP 2012, CDP Water 2012 y CDP Supply Chain 2012.
- Participar con la Fundación Entorno en la elaboración de las publicaciones: Acción CO₂ 2012 y Soluciones Empresariales para Combatir el Cambio Climático.
- Análisis de la Huella de Carbono 2011 y cálculo de la Huella 2012. Implantación de los requisitos de la Norma ISO 14.064 en la Huella de Carbono de ENDESA.
- Elaboración de la documentación para la participación en la edición 2011-2012 del EWP.
- Estudio y valoración de las ampliaciones necesarias en la red para atender las solicitudes de clientes de nuevos suministros, en el marco de la nueva regulación del RD 222/2008, que requiere presupuestar todas las solicitudes.
- Proyecto de telegestión: continuar con la instalación masiva y operación remota. Adicionalmente, realizar pruebas piloto para proporcionar información adicional a los consumidores.
- Implantación del vehículo eléctrico en Málaga y Barcelona.

1. La contribución de ENDESA a la lucha contra el cambio climático

El compromiso de ENDESA en la lucha contra el cambio climático está integrado en el modelo de gestión de la Compañía. Prueba de ello es que uno de los dos retos del Plan de ENDESA de Sostenibilidad (PES) 2008-2012 es precisamente la lucha contra el cambio climático.

El Programa de Lucha contra el Cambio Climático se centra en cinco líneas prioritarias de actuación

Como respuesta, la Compañía cuenta con un Programa de Lucha contra el Cambio Climático, centrado en cinco líneas prioritarias:

- Participación activa en el desarrollo de las energías renovables.
- Liderazgo de nuevos desarrollos tecnológicos que contribuyan a menores emisiones de CO₂ y a un 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.
- Desarrollo de oportunidades derivadas de la eficiencia energética y la cogeneración en todas las áreas del negocio (generación, distribución y comercialización).
- Liderazgo en el desarrollo del modelo de transporte sostenible, basado en el vehículo eléctrico.
- Desarrollo de una cartera de Mecanismos de Desarrollo Limpio (MDL) y de Acción Conjunta (AC) que le permita reforzar el liderazgo de la Carbon Strategy Unit de Enel en este mercado, garantizando la cobertura de las emisiones de Enel y de ENDESA, y generando un excedente.

El Comité de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible de ENDESA tiene la responsabilidad última de orientar la política, las líneas de actuación y los objetivos de la Compañía en materia de medio ambiente y cambio climático. Sin embargo, todas las áreas de la Compañía y la totalidad de la plantilla están implicadas en la lucha contra el cambio climático.

1.1. Participación activa en el desarrollo de energías renovables

Enel Green Power España, S.L., se dedica a la gestión y el desarrollo de todos los activos renovables de ENDESA y Enel en España y Portugal, estando participada al 40 por ciento por ENDESA y al 60 por ciento por Enel Green Power. Esta última, controlada al 100 por cien por Enel, se dedica al desarrollo de las energías renovables en el mundo.

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

A 31 de diciembre de 2011, la potencia instalada neta total de Enel Green Power España era de 1.816,5 MW renovables, distribuidos según las diferentes tecnologías: 1.640,1 MW en energía eólica, 56,5 MW mini-hidráulicas, 22,8 MW en plantas de biomasa, 13,14 MW solar y 83,7 MW de plantas de cogeneración.

La potencia instalada de Enel Green Power España es de 1.816,5 MW

En Latinoamérica, la Compañía disponía en 2011 de 87,15 MW renovables: 301,8 MW en plantas mini-hidráulicas de menos de 50 MW de potencia instalada y 78,15 MW en energía eólica.

De esta manera, en 2011 ENDESA poseía a nivel mundial 1.894,65 MW de potencia instalada en energías renovables.

Potencia instalada neta y producción por tecnología en España y Portugal 2011

	MW	GWh
Minihidráulica	56,6	132,6
Eólica	1.640,1	3.103,5
Solar	13,14	25,3
Biomasa	22,8	123,8
Cogeneración	83,7	326,4
Total	1.816,5	3.711,5

Enel Green Power España inaugura dos nuevos parques eólicos

Durante 2011, Enel Green Power España ha puesto dos nuevos parques eólicos: el de San Cristóbal de Aguilón (Zaragoza) y el de Valdehuelo (Ávila).

El primero dispone de 25 turbinas eólicas G-87 de 2 MW de potencia unitaria, con una capacidad total instalada de 50 MW. La producción anual estimada asciende a 139,3 millones de kilovatios hora, energía suficiente para abastecer a más de 51.000 familias cada año y evitar la emisión a la atmósfera de 103.000 toneladas de CO₂.

El parque eólico de Valdehuelo suma 16 nuevos MW y generará una producción anual de 42,7 millones de KWh, energía suficiente para abastecer a más de 15.000 familias cada año, evitando la emisión anual a la atmósfera de 31.600 toneladas de CO₂, así como un ahorro anual de combustible fósil por valor de 15.800 toneladas equivalentes de petróleo.



Parque eólico de San Cristóbal de Aguilón

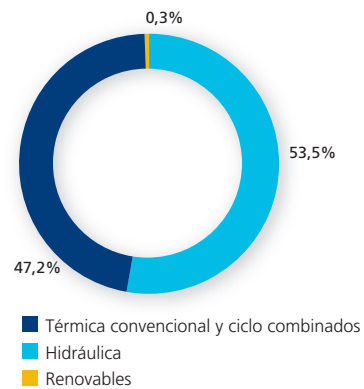


Parque eólico de Valdehuelo, Ávila

Latinoamérica: ENDESA Eco

ENDESA Eco, participada al 100 por cien por ENDESA Chile, administra y gestiona los activos de energías renovables en Latinoamérica desde 2005.

El parque eólico Canela (Canela I y Canela II), la instalación de mayor capacidad eólica de este país latinoamericano con 78,14 MW, y la minicentral hidroeléctrica Ojos de Agua son los proyectos de energías renovables de referencia.

**1.2. Actuaciones en Captura y Almacenamiento de Carbono (CCS o CAC)**

Durante 2011, ENDESA ha seguido llevando a cabo diversas iniciativas en el campo de la Captura y Almacenamiento de Carbono (CCS):

- ENDESA ha concluido en 2011 la construcción de la ampliación (Fase II) de la primera planta europea de ensayos de cultivo de microalgas para la captura de CO₂, situada en la central térmica Litoral de Almería. El objetivo principal es probar nuevos tipos tanto de fotobiorreactores como de microalgas y desarrollar procesos de valorización de la biomasa obtenida como primer paso para demostrar la viabilidad técnico-económica de la planta.

ENDESA cuenta con la primera planta europea de ensayos de microalgas para la captura de CO₂

- ENDESA cuenta con la primera planta en España para capturar CO₂ por absorción química, situada en su central de Compostilla (León). Esta instalación, la primera planta piloto española de captura de CO₂ integrada en una central térmica, trata 800 m³/h de gases de combustión y posee una capacidad de captura de 3-5 toneladas de CO₂ al día con eficiencias del 90 por ciento.

1.3. Eficiencia energética para una menor intensidad de CO₂

En 2011, ENDESA ha continuado desarrollando su Plan Global de Eficiencia Energética 2010-2014 (PGE3), enmarcado en el Plan de ENDESA de Sostenibilidad (PES 2008-2012), mediante iniciativas en los ámbitos de ge-

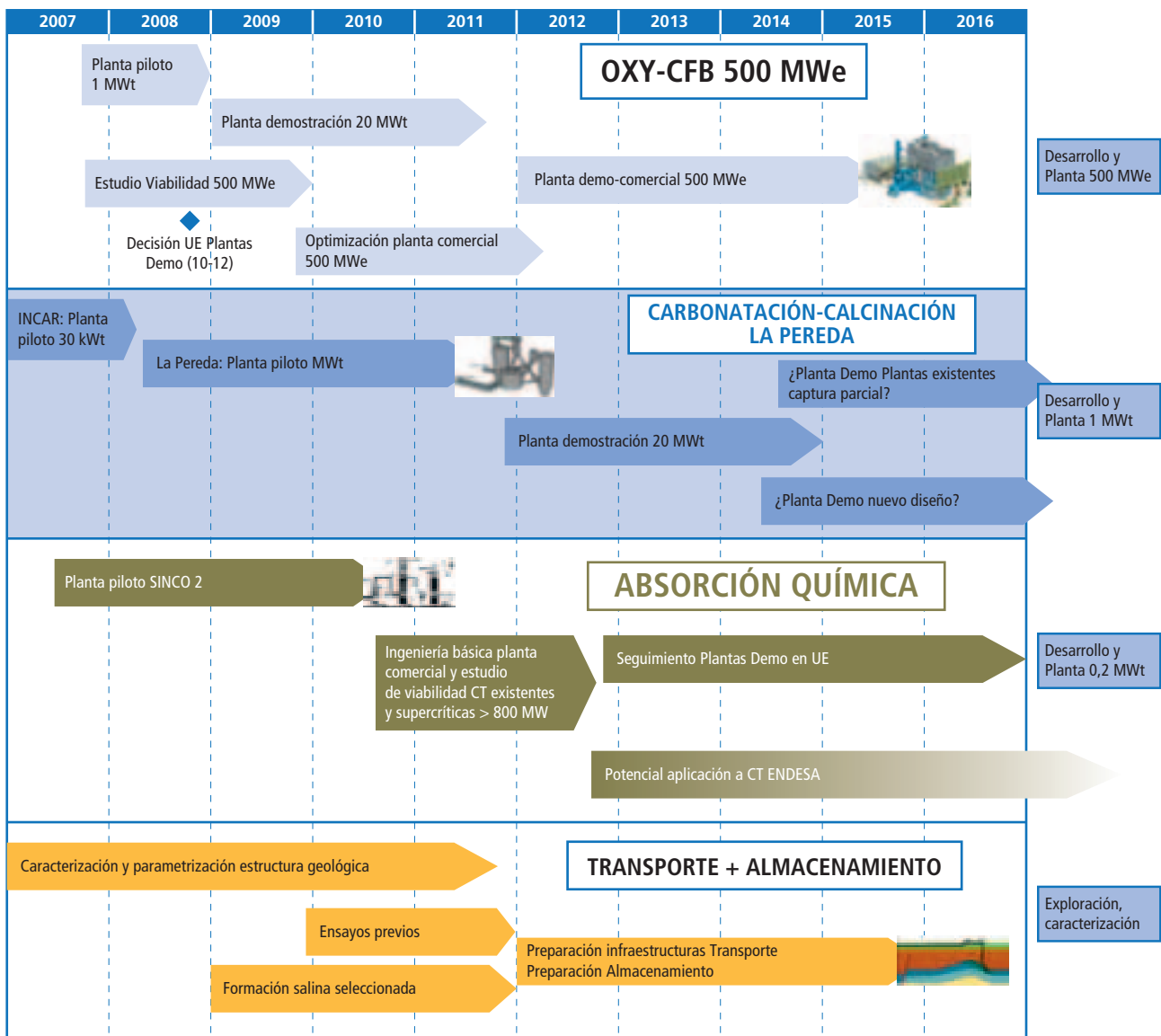
neración, distribución y comercialización, y la materialización de acciones de ahorro energético en sus instalaciones.

A través del PGE3, la Compañía quiere situarse como empresa líder en este ámbito y contribuir a impulsar su compromiso de reducción de emisiones de CO₂.

Las tres líneas de actuación del PGE3 son:

- La eficiencia de las infraestructuras de la empresa y la gestión activa del consumo energético.
- La puesta en valor de las actividades que ENDESA realiza en este terreno.
- La mentalización de los empleados de la empresa en hábitos responsables de consumo.

Proyectos estratégicos de ENDESA en CAC: 2007-2016



Cabe decir que todas las acciones de eficiencia energética llevadas a cabo en Latinoamérica han sido desarrolladas y coordinadas por un Comité de Eficiencia Energética, formado por representantes de todas las empresas de la región y representantes del área corporativa de eficiencia energética.

Para más información ver capítulo *Innovación; Eficiencia Energética*.

1.4. Liderazgo en el transporte sostenible: Impulso del vehículo eléctrico



ENDESA está firmemente comprometida con el desarrollo de iniciativas de movilidad eléctrica en sus mercados, tanto en España como en Latinoamérica, y desempeña un rol activo en este ámbito para posicionarse como

el líder sectorial en movilidad eléctrica a escala internacional. Entre las principales actuaciones desarrolladas en 2011, cabe citar las siguientes:

- **Estandarización y normalización:** ENDESA ha sido uno de los primeros agentes en incorporarse a grupos internacionales de estandarización y normalización de equipos, sistemas y soluciones de movilidad eléctrica. Destaca especialmente su participación en la asociación CHAdeMO, con la finalidad de incrementar la instalación de puntos de recarga rápida a escala mundial y homogeneizar los estándares de recarga rápida de vehículos. Actualmente ostenta la presidencia del capítulo europeo de esta organización.
- **Desarrollo de proyectos de I+D+i:** ENDESA ha liderado y participado en proyectos de I+D+i tanto en el ámbito nacional como en el internacional. En el ámbito Europeo, la Compañía colabora activamente en el VII Programa Marco de la Comunidad Europea con la participación en cuatro proyectos clave (Grid For Vehicles G4V, ELVIRE, Green eMotion y eDash), que cubren desde los estudios básicos de impacto hasta el desarrollo de tecnologías de carga bidireccional, conjuntamente con la demostración y la unificación del marco europeo.
- **G4V:** Proyecto finalizado con éxito en junio de 2011, en el que ENDESA ha liderado el grupo de trabajo relativo a las ICTs, a fin de establecer soluciones de medio y largo plazo para la integración masiva y óptima de los vehículos en las redes eléctricas.

- **Elvire:** En esta iniciativa, en la que ENDESA es la única *utility* europea participante, trabaja conjuntamente con fabricantes de vehículos eléctricos y proveedores de servicios y tecnología, con la idea de vencer la incertidumbre que puedan tener los usuarios de vehículos eléctricos a quedarse sin batería durante un viaje. Para ello, durante el proyecto se desarrolla la tecnología, soluciones y servicios necesarios que permiten la interacción continua entre los conductores, sus proveedores de energía y la red inteligente.
- **eDash:** ENDESA, conjuntamente con RWE y fabricantes europeos, desarrolla la interacción mutua existente entre la tecnología del vehículo eléctrico, las redes eléctricas y la tecnología de comunicaciones que pueden aportar los fabricantes de vehículos.

Todas estas tecnologías relacionadas con el vehículo eléctrico serán parte de la demostración incluida en el proyecto Green eMotion, el mayor demostrador europeo de movilidad desarrollado por 40 empresas, donde ENDESA lidera las regiones de demostración de Barcelona y Málaga con el objetivo de crear las bases tecnológicas para un mercado que acelere el despliegue de la movilidad eléctrica a nivel europeo. Este proyecto es el marco elegido por la CE para conectar y relacionar las principales iniciativas de demostración que tiene actualmente lugar en Europa.

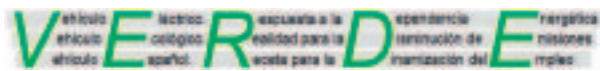
ENDESA lidera las regiones de demostración de Green eMotion en Barcelona y Málaga

- **Proyecto Zem2All (Zero Emissions Mobility to All).** Durante 2011 se ha diseñado y estructurado el proyecto Zem2All, desarrollado conjuntamente con empresas japonesas y españolas, bajo el acuerdo bilateral establecido entre Japón y España (JSIP, Japan Spain Innovation Program). En el marco de dicho proyecto, se introducirán en Málaga 200 vehículos eléctricos, tecnología de carga normal y carga rápida, así como un novedoso despliegue de tecnologías de información y comunicación para que los equipos instalados provean a los usuarios de servicios de valor añadido.

- **CENIT VERDE.** En el ámbito español, ENDESA es socio de referencia en el consorcio CENIT VERDE, un proyecto financiado por el programa Cenit (Consortios Estratégicos Nacionales en Investigación Técnica) del Ministerio de Ciencia e Innovación que promueve la investigación de tecnologías para introducir vehículos eléctricos en el mercado español.

Con un presupuesto cercano a los 40 millones de euros en cuatro años, ENDESA es la responsable de los conceptos más avanzados de interacción entre el vehículo y el sistema eléctrico. Precisamente, la revista Capital ha entregado a ENDESA uno de los Premios Capital Madrid por su labor en el proyecto CENIT VERDE.

Además, ENDESA es socio de referencia de proyectos colaborativos relacionados con aplicaciones específicas de movilidad eléctrica como el proyecto DER 22@, IREC MICROGRID y el proyecto CHARGE&RIDE, financiados por la iniciativa catalana ACC10.



1.4.1. Iniciativas de promoción y demostración para el despegue de la movilidad

ENDESA ha firmado en el año 2011 importantes acuerdos de colaboración con fabricantes y distribuidores de vehículos eléctricos: General Motors, Sofasa Renault (Colombia), Citroën, Mitsubishi, Nissan, Seat, Motorysa (Colombia), Auteco (Colombia), Faconauto y con las siguientes administraciones públicas: Ayuntamientos de Madrid, Barcelona, Sevilla y Palma de Mallorca, Junta de Extremadura y Cabildo de El Hierro.

Asimismo, ha mantenido su compromiso de participación en el Plan MOVELE, que impulsa en España el Ministerio de Industria para la instalación de 550 puntos de recarga en Madrid, Barcelona y Sevilla, siendo la única Compañía

ENDESA ha firmado ocho acuerdos de colaboración con empresas para impulsar el coche eléctrico

que ha participado en el desarrollo del proyecto en las tres ciudades.

La Compañía está desarrollando soluciones tecnológicas propias para la carga rápida de vehículos eléctricos: la primera a través del proyecto CRAVE, para la integración de baterías y energías renovables con la carga rápida, en colaboración con CIRCE (Zaragoza), y la segunda, el proyecto V2M para el desarrollo y estudio de descarga de la energía presente en las baterías de los vehículos eléctricos, que permita ofrecer servicios auxiliares a la red y a los usuarios. V2M se desarrolla en colaboración con IREC y la UPC (Cataluña).

Estos trabajos han llevado a la instalación del primer punto público de carga rápida en España, concretamente en la ciudad de Barcelona, y también del primero en Latinoamérica, en Santiago de Chile, a través de la distribuidora Chilectra.

Además, participa en el consorcio español del proyecto SURTIDOR para el desarrollo de un sistema ultra-rápido de recarga mediante transferencia inteligente de corriente continua por contacto directo y sistema opcional de almacenamiento.

ENDESA ha participado en más de 15 eventos relacionados con el vehículo eléctrico, destacando Expoelectric BCN 2011, EV battery Forum, Smart City & World Congress, entre otros.

- **Diseño de los nuevos modelos de negocio en movilidad eléctrica.** ENDESA se ha adjudicado en concurso el desarrollo e instalación de la red de suministro para la flota de vehículos eléctricos de AENA en los aeropuertos de Madrid, Barcelona, Palma y Lanzarote.

Se trata de un contrato de tres años para el desarrollo del plan piloto que ha puesto en marcha AENA para analizar la viabilidad de sustituir la totalidad de los vehículos convencionales que utiliza en la actividad aeroportuaria por vehículos eléctricos. El proyecto quiere extender el uso también a las actividades realizadas por otras empresas que operan en los aeropuertos, como Compañías aéreas o de handling.

En total, ENDESA instalará 53 puntos de recarga: 18 en Madrid, 15 en Barcelona, 12 en Palma de Mallorca y ocho en Lanzarote.

Respecto a su flota propia, en 2011 ENDESA contaba con 13 vehículos eléctricos en España.

Gracias al uso diario del coche eléctrico, ENDESA ha conseguido ahorrar en el último año su primera tonelada de CO₂ en su sede corporativa en Madrid.

ENDESA y Cepsa inauguran el primer punto de recarga rápida de España para vehículos eléctricos

ENDESA y Cepsa inauguraron el 14 de abril de 2011 el primer punto de recarga rápida para vehículos eléctricos de España, situado en una estación de servicio de Cepsa en Barcelona (C/Lope de Vega, 125).

Con esta tecnología se puede recargar en tan solo 10 minutos hasta el 50 por ciento de la batería de aquellos vehículos que incorporen la posibilidad de carga rápida (CHAdeMO: Charge and Move).

El punto de recarga, que se activa gracias a una tarjeta identificativa de ENDESA, sigue precisamente el modo de carga CHAdeMO.



Javier Uriarte, director general de comercialización de ENDESA (al micrófono); Jorge Sánchez Cifuentes, subdirector de Investigación, desarrollo tecnológico e Innovación de ENDESA; Josep M^o Rovira, director general de ENDESA en Cataluña; Jordi Hereu, Alcalde de Barcelona; Emilio Godes, director de comunicación Nissan Iberia; Francesc Narváez, regidor de movilidad del Ayuntamiento de Barcelona, y Francisco Calderón Pareja, consejero delegado de Cepsa Estaciones de Servicios.

ENDESA se adjudica la instalación de la red de suministro para la flota de VE de AENA en los aeropuertos de Madrid, Barcelona, Palma y Lanzarote

1.5. Líder en Mecanismos de Desarrollo Limpio y proyectos de acción conjunta

Los mecanismos flexibles de reducción de emisiones basados en proyectos representan una parte importante de la estrategia de cambio climático de ENDESA. Precisamente, el Mecanismo de Desarrollo Limpio (MDL) es uno de los mecanismos flexibles contemplados en el Protocolo de Kioto y permite obtener derechos de emisión a través de la participación en proyectos reductores de emisiones de gases de efecto invernadero en países en vías de desarrollo. El MDL contribuye al desarrollo sostenible a través de la transferencia de tecnología y ofrece un triple dividendo: social, medioambiental y económico.

ENDESA y Enel se mantienen 1.^{as} en el ranking mundial del mercado de carbono

La actividad de identificación y desarrollo de proyectos MDL y Acción Conjunta (AC) de ENDESA está integrada en la unidad de Enel denominada Carbon Strategy Unit, que tiene dos prioridades fundamentales:

- Desarrollar y ejecutar la estrategia de cumplimiento del Grupo, minimizando el coste y limitando los riesgos asociados.
- Capturar oportunidades en el mercado creciente de carbono, considerando las necesidades de terceras partes o haciendo inversiones rentables con riesgo limitado.

ENDESA Carbono, filial de ENDESA, es la encargada de la génesis de proyectos (búsqueda, identificación y desarrollo de proyectos enmarcados en los mecanismos flexibles del Protocolo de Kioto y en otros esquemas de comercio de emisiones) dentro de la Carbon Strategy Unit de Enel. Esta última cuenta con oficinas en seis países (España, Italia, Estados Unidos, China, Filipinas y Perú) en las que trabajan 44 personas de nueve nacionalidades distintas.

La proyección de la Carbon Strategy Unit ha permitido a ENDESA y Enel mantener la primera posición en el ranking mundial del mercado de carbono.

1.5.1. Cartera de MDL

Los derechos de emisión de CO₂ asignados al Grupo con carácter gratuito durante el ejercicio 2011 han sido de 26,8 millones de toneladas; correspondiendo 23,7 millones de toneladas para España (contabilizando el 33,3 por ciento de la central térmica Anllares), 1,7 millones de toneladas para Portugal, contabilizando el 38,9 por ciento de ENDESA de la central térmica de Pego (1,07 millones de toneladas) y el cien por cien de la central térmica de carbón de Pego (0,64 millones de toneladas), y 1,4 millones de toneladas para Irlanda.

En términos de uso de derechos de emisión y teniendo en cuenta los porcentajes anteriormente mencionados, las instalaciones de España han consumido 35 millones de toneladas, mientras que las instalaciones de Portugal han consumido 1,5 millones de toneladas (0,59 millones de toneladas correspondientes a la central de Pego) de derechos de emisión y 0,69 millones de toneladas las centrales de Irlanda.

La cartera de CERs/Emisión Reduction Unit (ERUs) de Enel/ ENDESA ocupa el primer lugar en el ranking mundial del mercado de carbono. Así, a finales de 2011, las dos empresas contaban con una cartera conjunta de 114 proyectos MDL, los cuales suponen aproximadamente 200 millones de toneladas de reducción de CO₂, disponiendo a final del ejercicio del 13 por ciento de los créditos concedidos por Naciones Unidas.

La cartera MDL/AC de ENDESA en 2011 es 86,54 millones de RCEs/UREs. Descartando los Fondos, el 95 por ciento de las toneladas contratadas a través de los proyectos llevados por ENDESA están registrados y el 25 por ciento provienen de proyectos renovables.

El volumen de RCEs/UREs generados por los proyectos MDL/AC de ENDESA a lo largo de 2011 asciende a 16,63 millones de RCEs/UREs, que, sumados a los que se emitieron en años anteriores, alcanzan la cifra de 42,74 millones RCEs/UREs.

1.5.2. Proyectos propios de ENDESA

ENDESA tiene definida una estrategia para identificar y poner en valor todos aquellos proyectos que, dentro de su Plan de Expansión, sean susceptibles de ser considerados como proyectos de Mecanismos de Desarrollo Limpio (MDL).

Así, en 2011 ha elaborado una cartera de proyectos propios, que están en distintas fases de elaboración y que dan forma a un macroproyecto regional definido como: Proyectos MDL propios de filiales de ENDESA Latinoamérica.

La situación actual en cada uno de los países es la siguiente:

Chile

Dos proyectos registrados, la mini hidráulica Ojos de Agua y la eólica Canela I y II, que están en distintas fases de verificación, con un potencial aproximado de 21.870 y 27.251 CERs/año, respectivamente.

Canela II eólica de 60 MW en fase de validación previa al registro que tiene una potencia aproximada de 89.608 CERs/año.

El parque eólico de Renaico cuenta con 106 MW y se encuentra en fase de elaboración del Project Designer Document (PDD).

En estudio están tres proyectos: Piquina, minihidráulica de 6,1 MW y un potencial de 13.000 CERs/año; Los Cóndores, hidroeléctrica de 150 MW y 280.000 CERs/año estimados, y Neltume, hidroeléctrica de 490 MW con un potencial de más de 1.036.000 CERs/año.

Colombia

En fase de validación por la Entidad Operacional Designada (DOE) se encuentra la central de El Quimbo, que tiene una potencia de 400 MW y un potencial de 637.000 CERs/año.

Perú

El más importante por su situación es el cierre del ciclo combinado de Ventanilla, que se registró en junio de 2011 y que presenta un potencial de alrededor de 407.296 CERs/año.

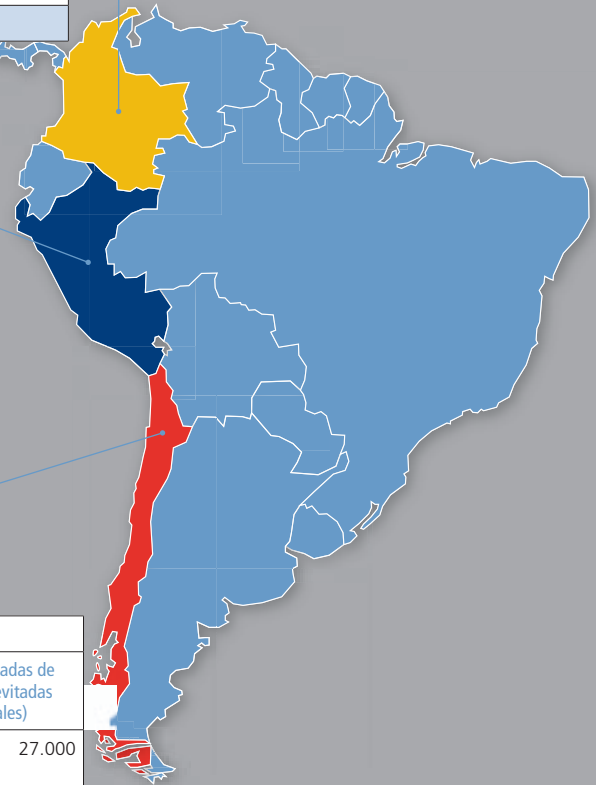
La repotenciación de la central hidroeléctrica de Callahuanca está ya registrada y en proceso de verificación. Va a aportar a ENDESA más de 18.189 CERs/año.

Colombia*

Proyecto	Tecnología	Status MDL	Puesta en marcha	Toneladas de CO ₂ evitadas (anuales)
Quimbo	Hidráulica (400 MW)	PDD (registro 2012)	Construcción (2015)	637.000
Total	637.000 ton CO₂/año			

Perú*

Proyecto	Tecnología	Status MDL	Puesta en marcha	Toneladas de CO ₂ evitadas (anuales)
Ventanilla	Ciclo Combinado (490 MW)	Validación (registro 2012)	Operando (2006)	407.296
Callahuanca	Hidráulica (82,5 MW)	Registrado (2008)	Operando (2006)	18.200
Curibamba	Hidráulica (162 MW)	PDD (registro 2012)	En estudios (2011)	230.000
Huascacocha	Hidráulica (163 MW)	PDD (registro 2012)	En construcción (2012)	96.000
Total	751.496 ton CO₂/año			

**Chile***

Proyecto	Tecnología	Status MDL	Puesta en marcha	Toneladas de CO ₂ evitadas (anuales)
Canela I	Eólico (18,5 MW)	Registrado (2009)	Operando (2007)	27.000
Canela II	Eólico (69 MW)	Validación (registro 2012)	Operando (2010)	90.000
Pirupina	Hidráulica (6,1 MW)	En evaluación	En estudio (EIA) (2018)	13.000
Renaico	Eólico (106 MW)	PDD registro (2012)	En estudio	200.000
Total	130.000 ton CO₂/año			

* Según POA-PM 2011-2020.

Otros proyectos en fase de elaboración del PDD son Curibamba, hidroeléctrica de 163 MW con un potencial de 230.000 CERs/año, y Huascacocha, con 96.000 CERs/año.

1.5.3. Fondos de carbono

Como actividad complementaria al desarrollo o participación en proyectos MDL, ENDESA participa en 7 fondos de carbono. Entre ellos, cabe destacar los gestionados directamente por el Banco Mundial, como son:

- Community Development Carbon Fund (CDFC), cuyo fin es proporcionar un marco internacional estable y organizado dentro del cual se puedan desarrollar proyectos MDL, priorizando aquellos de pequeña escala y en países poco desarrollados. Proyectos que cobran cada vez mayor interés por su contribución al desarrollo sostenible y por la importancia creciente que están empezando a cobrar los países menos desarrollados dentro del MDL.
- Fondo Español de Carbono, lanzado para cubrir las necesidades de compra de créditos de carbono del Gobierno y empresas españolas.
- Umbrella Carbon Fund.
- Carbon Partnership Facility (CPF), destinado a la compra de créditos de carbono en el período post Kioto.

Además, ENDESA participa en el Fondo MCCF del Banco Europeo de Inversiones y el Banco para la Reconstrucción y el Desarrollo Económico, que se encarga de contratar y desarrollar proyectos AC principalmente en países de Europa del Este, y en el Fondo GG-CAP gestionado por Natsource.

1.6. Transparencia y esfuerzo comunicativo de su compromiso en la lucha contra el cambio climático

01.6.1 Carbon Disclosure Project

ENDESA ha ocupado en 2011 el cuarto puesto entre las eléctricas de todo el mundo en la lucha contra el cambio climático, según el Carbon Disclosure Project (CDP), el índice más prestigioso en materia de cambio climático que ofrece información global sobre los riesgos y oportunidades identificadas, los planes de reducción de emisiones y la trans-

ENDESA, la cuarta eléctrica mundial en la lucha contra el cambio climático según el Informe GLOBAL 500 del Carbon Disclosure Project

parencia de las actuaciones de las empresas para mitigar el cambio climático.

ENDESA ha obtenido una puntuación de 88 puntos sobre 100 en el Carbon Disclosure Leadership Index (CDLI), 10 puntos más que en 2010. Ello refleja una consolidación del liderazgo de ENDESA en la calidad y nitidez de la divulgación que hace sobre sus objetivos y acciones en la lucha contra el cambio climático, así como la transparencia de los datos aportados sobre sus emisiones de carbono.

El Grupo Enel, al que pertenece ENDESA, ha quedado en tercera posición con 89 puntos.

Además, ENDESA ha quedado posicionada en la banda A- en el Carbon Performance Leadership Index (CPLI), lo que demuestra que es una empresa dentro del sector de utilities con un compromiso muy firme y bien afianzado en la lucha contra el cambio climático.

Además, el CDP ha publicado un informe específico para las empresas irlandesas, en el cual la filial ENDESA Ireland ocupa la primera posición entre las empresas eléctricas que operan en ese país.

Los resultados tanto del CDLI como del CPLI están recogidos en el CDP Global 500, un informe que en su edición de 2011 examina las actividades de reducción de carbono de 396 empresas de todo el mundo.

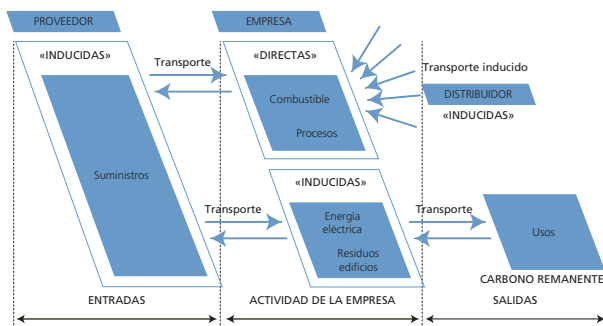
Por otra parte, ENDESA ha participado por segundo año consecutivo en el CDP Supply Chain, iniciativa que extiende la conciencia de la huella de carbono de una organización, yendo más allá de la medición de las emisiones directas de GEI para incluir a través de la cadena de suministro (proveedores) los riesgos y las oportunidades del cambio climático. El objetivo principal es impulsar la acción sobre el cambio climático entre ENDESA y sus proveedores.

Para más información ver capítulo *Nuestros accionistas e inversores*.

1.6.2. Cálculo de la huella de carbono de ENDESA

Durante 2011, ENDESA ha presentado los resultados de la Huella de Carbono a través de una herramienta corporativa única para el cálculo de las emisiones de GEI de la Compañía.

Se ha hecho un gran esfuerzo por incluir un inventario de emisiones de GEI desde una visión más amplia, extendiéndose a todo el ciclo de vida de cada uno de los elementos y considerando las emisiones indirectas que, no siendo generadas en fuentes controladas por la Compañía, son la consecuencia de las actividades de ésta.



El siguiente paso que emprenderá ENDESA será el proceso de verificación de su Huella de Carbono, de acuerdo con los requisitos de la Norma ISO 14064. El objetivo de esta medida es, por un lado, dar credibilidad, coherencia y transparencia a su Huella de Carbono y, por otra parte, establecer un sistema sólido para el seguimiento de sus emisiones de GEI, lo que le permitirá gestionar los riesgos relacionados con los GEI e identificar las oportunidades de reducción.

2. Aliados institucionales en la lucha contra el cambio climático

2.1. El contexto internacional tras la cumbre de Durban

Entre el 28 de noviembre y el 9 de diciembre de 2011 tuvo lugar en Durban (Sudáfrica) la 17 Conferencia de las Partes (COP 17) de la Convención Marco de Naciones Unidas (ONU) sobre el Cambio Climático y la 7.ª reunión de la Conferencia de las Partes (CMP7) del Protocolo de Kioto.

La Conferencia contó con más de 12.480 participantes, entre los que se incluían 5.400 funcionarios gubernamentales, 5.800 representantes de órganos y agencias de la ONU,

organizaciones intergubernamentales, organizaciones de la sociedad civil y más de 1.200 miembros de los medios de comunicación.

Estas reuniones tuvieron como resultado la adopción de 19 decisiones por parte de la COP 17 y otras 17 decisiones de la CMP7, además de la aprobación de una serie de conclusiones por parte de los órganos subsidiarios.

Uno de los aspectos clave a debatir en la Cumbre se centraba en la continuidad o no del Protocolo de Kioto. A este respecto, finalmente se extendió la vigencia del actual Protocolo de Kioto hasta 2017 (con la posible opción de ampliarlo hasta 2020), comenzando el segundo período el 1 de enero de 2013. Faltan por definirse los compromisos de reducción de cada uno de los países. Además, a este segundo período de compromiso se incorpora un nuevo gas de efecto invernadero, el NF3.

Otro de los puntos más relevantes de la COP 17 fue el referente a la aprobación del instrumento de gobierno del Green Climate Fund, designado como una nueva entidad operativa de los mecanismos financieros de la Convención y que será gobernado por una Junta con 24 miembros.

Respecto a los mecanismos de flexibilidad, se prevé el uso de los mecanismos de mercado (tanto existentes como nuevos) y se contempla la posibilidad de que actividades adicionales de «usos del suelo, cambios de usos del suelo y silvicultura» sean susceptibles de poderse desarrollar y acogerse a la modalidad de los proyectos MDL.

Para ENDESA, estas novedades suponen una motivación adicional para seguir trabajando en la lucha contra el cambio climático, ya que se fomentarían nuevas posibilidades de negocio con los nuevos mecanismos de desarrollo limpio y se dispondría de nueva financiación para el desarrollo de proyectos de mitigación y adaptación.

2.2. 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 el Protocolo de Kioto iniciado en 2008 junto a la segunda fase del comercio de derechos de emisión. El esquema europeo de comercio de derechos de emisión se articula a través de los Planes Nacionales de Asignación (PNA).

Por otra parte, ENDESA se prepara para la futura Fase III del Sistema de Comercio de Derechos de Emisión (EU ETS), que tendrá lugar en el período 2013-2020 y donde las empresas de generación eléctrica harán el mayor esfuerzo por cumplir con la normativa dado que no obtendrán ningún derecho de emisión gratuito. En esta fase no está permitida la utilización de determinados créditos de carbono (HFC-23 y N₂O ácido adípico).

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. El PNA establece el volumen 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. También 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 Kioto.

Ley 1/2005 ha sido modificada por la Ley 13/2010, al efecto de transponer al ordenamiento jurídico español la Directiva 2009/29/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, que acomete una revisión en profundidad del régimen comunitario de comercio de derechos de emisión.

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 estipula una asignación promedio anual de 146,19 millones de toneladas de derechos de emisión, a los que se añaden seis millones de toneladas de CO₂ de emisión anuales de reserva para nuevos entrantes

(un 4,1 por ciento de la asignación anual), lo que resulta en un total de 152 millones de toneladas en derechos de emisión anuales.

Para el caso del sector eléctrico, se establece una asignación conjunta promedio y anual, en el período 2008-2012, de 54,56 millones de toneladas, con la posibilidad de utilización de créditos procedentes de los proyectos vinculados a los mecanismos de flexibilidad del Protocolo de Kioto de hasta un 42 por ciento de la asignación total al sector (se aplica a nivel de instalación el 42 por ciento de su asignación individual).

En 2011, El PNA ha asignado a ENDESA un promedio anual de 23,7 millones de toneladas de CO₂ en derechos de emisión, aplicando el 42 por ciento permitido, las instalaciones de ENDESA podrán usar hasta 10,5 millones de toneladas anuales de créditos de proyectos de reducción de emisiones.

Plan Nacional de Asignación 2008-2012 para Irlanda y Portugal

Respecto a los derechos de emisión de CO₂ con carácter gratuito asignados a ENDESA en 2011, a Irlanda le han correspondido 1,4 millones de toneladas.

Asimismo, en términos de uso de derechos de emisión, las cuatro centrales térmicas de Irlanda acogidas al Plan han consumido en total 0,070 millones de toneladas, lo que representa un 5 por ciento sobre la asignación.

En Portugal, a ENDESA se le ha asignado durante el mismo período 1,7 millones de toneladas en derechos de emisión y ha emitido 1,2 millones de toneladas de CO₂. Todo ello contabilizando el 38,9 por ciento de la central térmica de Pego perteneciente a la Compañía.

2.3.1. Emisiones de CO₂

En 2011, ENDESA ha reducido 12,5 millones de toneladas en las emisiones de CO₂ de sus instalaciones eléctricas respecto de los niveles de 2005, lo que supuso una reducción anual aproximadamente de 2,5 millones de toneladas, equivalente al 5,5 por ciento del total de emisiones anuales de la Compañía.

Las emisiones de carbono de ENDESA han pasado de 695 g de CO₂/kWh en 1990 a 369,84 g de CO₂/kWh en 2011, lo que supone un descenso del 52,5 por ciento.

Las emisiones totales producidas por la Compañía a finales de 2011 eran 35,9 millones de toneladas de CO₂ en España y Portugal, de 14,4 millones de toneladas en Latinoamérica y de 0,3 millones de toneladas en las operaciones en otros países.

En 2011, la generación de energía térmica ha aumentado un 40 por ciento y a pesar de que las emisiones específicas de CO₂ para esta tecnología sólo han crecido un 6 por ciento, debido al mayor funcionamiento de las centrales de carbón, las emisiones específicas conjuntas para España y Portugal, considerando todas las tecnologías, han pasado de 0,33 kgCO₂/kWh en 2010 a 0,48 en 2011, lo que supone un incremento del 46,6 por ciento.

Evaluación de las emisiones específicas de ENDESA

	2010	2011	% 2010/2011
España y Portugal	0,33	0,48	46,6
Argentina	0,42	0,43	3,55
Chile	0,19	0,23	21,34
Perú	0,22	0,22	-2,11
Colombia	0,07	0,04	-49,84
Brasil	0,17	0,09	-49,71
Latinoamérica	0,23	0,23	1,26
Irlanda	0,44	0,07	-84,14
Marruecos	0,29	0,27	-5,62
Otros países	0,35	0,34	-1,87
ENDESA	0,28	0,37	32,09

Evolución de las emisiones de ENDESA en términos absolutos

	2010	2011	% 2010/2011
España y Portugal	23.839	35.895	50,57
Argentina	6.590	6.950	5,46
Chile	4.194	4.598	9,64
Perú	1.959	2.125	8,48
Colombia	944	425	-55
Brasil	563	358	-36,45
Latinoamérica	14.250	14.456	1,44
Irlanda	275	70	-74,63
Marruecos	267	274	2,68
Otros países	542	343	-36,58
ENDESA	38.631	50.695	30,44

3. Presencia de ENDESA en organismos y/o iniciativas nacionales e internacionales para la lucha contra el cambio climático

Organismos nacionales

- Plataforma Tecnológica Española de Eficiencia Energética (PTE-EE): tiene como finalidad la innovación en tecnología de eficiencia energética, generando nuevas soluciones a través del impulso de la investigación y el desarrollo de las nuevas técnicas, productos y servicios que contribuyan a la reducción de la demanda energética gracias a su eficiencia energética.
- Plataforma de Redes Eléctricas del Futuro (FUTURED): su principal objetivo es integrar a todos los agentes implicados en el sector eléctrico para definir e impulsar estrategias a nivel nacional que permitan la consolidación de una red mucho más avanzada, capaz de dar respuesta a los retos del futuro.
- Socio fundador de la Asociación Española de CO₂.



- Comité Técnico de Normalización de AENOR para el Cambio Climático y Energías Renovables.



- Grupo de Trabajo de UNESA sobre el Cambio Climático.



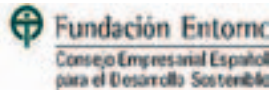
- Consorcio Estratégico Nacional para Investigación Técnica sobre CO₂ (CENIT de CO₂). Proyecto CENIT CO₂ terminado el 31 de marzo de 2010.



- Socio fundador y vocal de la Junta Directiva de la Asociación Española del Hidrógeno, junto con otras 33 empresas, 17 centros de investigación y distintos organismos públicos.



- Grupo de Trabajo de la Fundación Entorno sobre Cambio Climático y Energía. Miembro de la iniciativa Acción CO₂ e I+D+i y Cambio Climático.



- Grupo de trabajo de Medio Ambiente y Cambio Climático del Club de Excelencia en Sostenibilidad.



Publicaciones nacionales para fomentar la lucha contra el cambio climático

Fundación Entorno:

- Paso a paso hacia la Huella de Carbono.
- Acción CO₂. Compromiso, acciones, reducción y cultura de cambio.
- Cómo convertir la huella de carbono en un activo de mercado.



AcciónCO₂

Organismos internacionales

- Carbon Disclosure Project: Participa en el cuestionario CDP anual de esta iniciativa, comprometida con la transparencia del comportamiento de las empresas en temas de cambio climático.
- CDP Supply Chain: su objetivo es extender la concienciación sobre la huella de carbono de una organización, los riesgos y las oportunidades del cambio climático, a través de la cadena de suministro (proveedores), impulsando la acción sobre el cambio climático.
- Eurelectric (Asociación de la Industria Eléctrica Europea): participa en la iniciativa voluntaria Energy Wisdom Pro-

gramme (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.



- Patrocinadores de la Carbon Expo.



- Miembro del Consejo Asesor y de diferentes grupos de trabajo de la plataforma tecnológica europea Zero Emissions (ZEP).



- Miembro de la asociación Internacional Emissions Trading Association (IETA) desde su fundación. 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.



- Representante por UNESA en el grupo de trabajo de Medio Ambiente de la CIER (Comisión de Integración Energética Regional), que agrupa a la mayoría de las empresas eléctricas latinoamericanas y del Caribe.
- Participa en los proyectos de I+D del VII Programa Marco Europeo sobre captura y almacenamiento de CO₂: Dynamis, Cachet, C3-Capture, Geocapacity, Nanoglowa y FlexyBurn, CaOling.
- Miembro de la red temática europea CO₂NET con estudios sobre captura y almacenamiento de CO₂.



- Grupo de Trabajo de Energía y Cambio Climático del European Round Table of Industrialists (ERT) Eurocoal.
- Miembro de la iniciativa Caring for Climate, del Global Compact, UNEP y WBCSD.
- ENDESA Eco (Chile) participa 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.

Enraizamiento local

Refuerzo del enraizamiento
y la legitimidad de la Compañía
en los territorios en los que opera





ENDESA quiere ser percibida como cercana a las preocupaciones sociales y ser considerada como un socio que genera progreso económico, social y ambiental en los países en los que tiene presencia.

Durante 2011 se han aprobado e implantado los cinco Planes Territorio de Sostenibilidad correspondientes a España y Portugal, así como los Planes País que afectan a cinco países latinoamericanos. La Compañía ha seguido ejecutando diferentes acciones de contribución al desarrollo social, segmentadas en cuatro ámbitos: cooperación, cultura, educación y socio-medioambiental.

50M€

invertidos en desarrollo social en 2011 según metodología LBG

Pleno desarrollo de los Planes País y de los Planes Territoriales

76%

El del presupuesto en acción social invertido en Latinoamérica

627

acciones realizadas en 2011

Asuntos prioritarios-Estudio de materialidad 2011

Rendición de cuentas: Divulgación de KPIs en materia de acción social.

Relaciones comunitarias (gestión de conflictos, macro-proyectos, comunidades indígenas, personas desplazadas, compensaciones, etc.).

Promoción del desarrollo económico y social local (incluye la promoción del acceso a la energía en países en vías de desarrollo).

Estrategia corporativas en materia de acción social / filantropía (Alineación de las actividades de acción social con las prioridades estratégicas).

Medición de los impactos sociales.

La respuesta de ENDESA en el Informe

Capítulo Enraizamiento Local: 1.2. Acción Social: generación de valor y contribución a la sociedad.

Capítulo ENDESA, grupo de referencia en el mercado eléctrico mundial: 6. ENDESA y sus grupos de interés.

Capítulo Enraizamiento Local: 2. Acciones de Desarrollo Social.

Capítulo Enraizamiento Local: 1. Refuerzo del Enraizamiento Social. 1.1. Planes Locales de Sostenibilidad.

Capítulo Enraizamiento Local: 2. Acciones de Desarrollo Social.

Retos 2011

Aprobación e implantación territorial de los cinco Planes Territorio de Sostenibilidad de España y Portugal.

Divulgación de los Planes Territorio tanto interna como externamente.

Aprobación del Plan Brasil de Sostenibilidad y difusión de los cinco Planes País en Latinoamérica.

Implantación del Modelo Corporativo de Seguimiento en los cinco países y cinco territorios (Cuadro de Mando y PADS).

Acciones realizadas

Aprobados e implantados los cinco Planes Territorio de Sostenibilidad. Definidos los indicadores territoriales.

Divulgados a través de comunicación interna y folletos.

Aprobado el Plan Brasil de Sostenibilidad. Difundidos los cinco Planes País en Latinoamérica (comunicación interna y externa).

Implantado el Modelo Corporativo de Seguimiento en los cinco países y en los cinco Territorios (Cuadro de Mando y PADS 2011).

Principales magnitudes

Inversión total en 2011 en proyectos sociales conforme metodología tradicional ENDESA	46,4 M €
Inversión total en 2011 en proyectos sociales conforme metodología LBG	50 M €
Porcentaje de inversión total en Latinoamérica	76%
Porcentaje de inversión total en España y Portugal	24%
Porcentaje de acciones sociales de cooperación	49%
Porcentaje de acciones sociales educativas	22%
Porcentaje de acciones sociales culturales	25%
Porcentaje de acciones sociales socio-medioambientales	4%
Inversión en electrificación rural	5,9 M€

Acciones destacadas en 2011

El cumplimiento de los Planes País y Territorios supera el 80% previsto.

El 49% de la acción social de ENDESA alineada con el negocio.

El 49% de la acción social de ENDESA ha sido destinada a proyectos de cooperación en necesidades sociales básicas.

La inversión en acción social supone el 2,1% del EBITDA.

Dedicadas 143.759 horas de los empleados a proyectos sociales.

ENDESA promueve Voluntare, la primera red internacional de Voluntariado Corporativo.

En 2012 nos proponemos

Aportar, fomentar y evaluar los proyectos sociales de ENDESA incluidos en la iniciativa Enabling Electricity.

Mantener que un mínimo del 50 por ciento de los proyectos de acción social estén alineados con el negocio.

Incrementar el voluntariado y la participación de los empleados en los proyectos de acción social.

Implantar la metodología de medición de impacto y avance de los proyectos sociales.

1. Refuerzo del enraizamiento social

El compromiso de ENDESA con el desarrollo social local de las comunidades en las que opera, a través de la creación de valor de forma sostenida, es uno de los dos retos que la Compañía afronta en el marco del PES 2008-2012. Para alcanzarlo, se han adoptado dos líneas de actuación:

- Adaptación de la estrategia corporativa de Sostenibilidad a las necesidades y características socioeconómicas de los lugares donde está presente, desarrollando:
 - Cinco Planes Territorio en España.
 - Cinco Planes País en Latinoamérica.
- Desarrollo de proyectos y actuaciones en materia de acción social.

1.1. Planes Locales de Sostenibilidad

ENDESA traslada los objetivos corporativos definidos en el PES 2008-2012 a la realidad de cada país y de cada territorio donde opera, incorporando las particularidades locales a los objetivos y compromisos del PES.

ENDESA traslada los objetivos corporativos adaptándolos a las realidades locales

Para el desarrollo e implantación de estos planes, existe un Comité de Sostenibilidad por territorio y por país, que coordina, implanta e impulsa la Estrategia de Sostenibilidad de ENDESA a nivel local. Estos Comités están integrados por representantes de las áreas en las que se desarrollan los programas que materializan los compromisos recogidos en la Política de Sostenibilidad.

Dichos Comités realizan un seguimiento semestral de los planes desarrollados a través de la elaboración del Cuadro de Mando y de los Planes de Acción de Desarrollo Sostenible (PADS). La información contenida en ellos está alineada e integrada en el Cuadro de Mando y PADS corporativos

que ofrecen una visión global del nivel de avance de la Sostenibilidad en la Compañía.

Objetivos de los comités de sostenibilidad

- Ofrecer una visión global de la Sostenibilidad a nivel local.
- Impulsar, coordinar e implantar las actuaciones locales en desarrollo sostenible.
- Disponer de representatividad local de ámbito territorial de todos los asuntos relacionados con la Sostenibilidad.
- Fortalecer la relación con los grupos de interés locales.
- Poner en valor las actuaciones en la materia a nivel local.

1.1.1. Planes Territorio

Durante 2011 se ha llegado al ecuador del desarrollo en España de los Planes Territorio de Sostenibilidad 2010-2012. En cada uno de los territorios (Andalucía y Extremadura, Aragón, Baleares, Canarias y Cataluña) el Director General Territorial es el presidente del Comité.

Durante 2011, se han aprobado e implantado los cinco Planes Territorio de Sostenibilidad y se han definido los indicadores territoriales.

El cumplimiento de los Planes País y Territorios supera el

80%
previsto

El grado de desarrollo global del PES Aragón a lo largo de 2011 se corresponde con lo planificado. De las cuatro líneas de actuación previstas en el Plan, destaca el desempeño logrado en los retos de Cambio Climático y Enraizamiento. Este último, fiel reflejo del compromiso de ENDESA con Aragón y de la colaboración con las Instituciones aragonesas, ha alcanzado un importante avance gracias a la positiva evolución de los proyectos de energía eólica y al esfuerzo de las áreas de actividad para la protección del medio ambiente.

El PES Canarias a 31 de diciembre del 2011, se encuentra en un 82,5 por ciento de consecución, superando el 80 por ciento previsto para esa fecha en el PES 2008-2012. Ello se debe

a la buena marcha de los objetivos territoriales establecidos en el apartado de Enraizamiento Local, donde se ha logrado un 87 por ciento de cumplimiento, que ha hecho que la media de consecución con el resto de líneas corporativas de actuación (Líneas básicas, lucha contra el cambio climático y Comunicación), permita llegar a esa cifra.

En Baleares se mantiene el ritmo de cumplimiento de los objetivos indicados en el PES 2008-2012. Para el conjunto de 2011 se han alcanzado la mayoría de objetivos marcados, lo que representa que para el período de implantación del PES se ha llegado al 78,44 por ciento de consecución. Esta cifra se debe a la buena evolución de los proyectos de generación como la modificación de las centrales y ciclos combinados de las islas para su funcionamiento con gas natural, la buena marcha del proyecto de ampliación del vertedero de escorias de la central térmica de Es Murterar y, en gran medida, al desarrollo de los objetivos territoriales establecidos en el apartado de Enraizamiento Local. Entre estos últimos, cabe destacar las actuaciones que se llevan a cabo, en colaboración con diferentes instituciones de las islas, para potenciar la movilidad sostenible y el uso del vehículo eléctrico.

El PES de Andalucía ha alcanzado un nivel de consecución del 86 por ciento, que evidencia un notable avance a pesar del escenario tan restrictivo en el que nos hemos situado. El mayor logro se ha conseguido en el apartado de Enraizamiento, pues la media de los 14 proyectos que se han incluido en este apartado presenta un grado de cumplimiento conjunto del 97,6 por ciento sobre el 80 por ciento esperado. A su vez, es destacable que dos de dichos proyectos (Adecuación paisajística del entorno de centrales hidroeléctricas, y Proyecto I+D «Generación Directa de Vapor» en la CT Litoral de Almería), han sido ya completados un año antes de la finalización del PES Sur.

La consecución del Plan Cataluña de Sostenibilidad ha superado los objetivos previstos para 2011, alcanzando un nivel del 81 por ciento. Destacan sus buenos resultados en materia de Comunicación, Movilidad Sostenible y Medio Ambiente. Entre los proyectos más emblemáticos figura el Compromiso ENDESA con el Banco de Alimentos que ha recaudado 8.600 kilos de alimentos durante este año.

1.1.2. Planes País

Los cinco Comités de Sostenibilidad de cada uno de los países de Latinoamérica (Argentina, Brasil, Colombia, Chile y Perú) han continuado con la coordinación y desarrollo de los Planes País realizándose 20 reuniones (cuatro por país) a lo largo de 2011.

En las reuniones se ha medido el nivel de avance de las actividades contempladas en los Planes País, así como las iniciativas particulares que han surgido en el ámbito de la Sostenibilidad.

Asimismo, se han llevado a cabo dos encuentros de Sostenibilidad entre todos los países, con el objetivo de aunar criterios e impulsar proyectos corporativos específicos (grupos de interés, reporting, etc.).

Se han llevado a cabo auditorías de cumplimiento de los principios del pacto mundial en Chile, Brasil y Argentina, identificándose el grado de avance de la implantación de estos principios. ENDESA, Enel y sus ocho filiales en Latinoamérica (Endesa Chile, Chilectra, Endesa Brasil, Coelce, Ampla, Cachoeira Dourada, Endesa CIEN y Endesa Fortaleza) han alcanzado el nivel avanzado del pacto mundial de Naciones Unidas. Este nivel corresponde a la máxima categoría con la que se pueden calificar los informes de progreso en los que se detallan los avances realizados por las empresas en la implementación de los diez principios del pacto mundial cada año.

Conviene destacar, por último, los siguientes logros: en Colombia se puso en marcha la primera fase de instalación de la estrategia de gestión de los grupos de interés, actividad que seguirá desarrollándose en los siguientes ejercicios. En Argentina se ha alcanzado un nivel de cumplimiento de los objetivos y metas recogidos en el Plan País de un 88 por ciento, habiendo superado de manera holgada el objetivo de consecución fijado para el 2011 (80%). En Chile se han superado también los objetivos de consecución del 2011, destacando las líneas básicas, habiendo alcanzado un 86 por ciento.

1.2. Acción Social: Generación de valor y contribución a la sociedad

ENDESA es consciente de su responsabilidad como empresa generadora, distribuidora y comercializadora de una necesi-

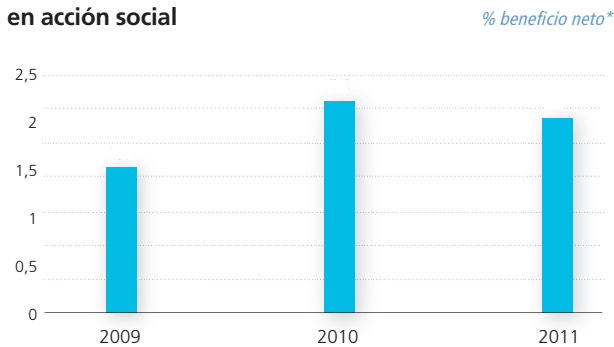
2,1%

del beneficio, atribuible al accionista de ENDESA, invertido en Acción Social

dad básica, la electricidad, y de las expectativas que genera en las sociedades en las que opera.

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



* Beneficio neto de las actividades continuadas atribuible a los accionistas de ENDESA.

En 2011 la inversión de ENDESA en desarrollo social ha supuesto el 2,1 por ciento del beneficio neto de la Compañía (2.212 millones de euros).

1.3. Contribución al desarrollo social

ENDESA contribuye al desarrollo social mediante la inversión directa en iniciativas locales, colaborando con colectivos, organizaciones, instituciones y entidades de los entornos donde está presente, así como impulsando el voluntariado corporativo de sus empleados.

La acción social de ENDESA se lleva a cabo mediante proyectos impulsados a través de los propios negocios de las empresas y de sus cinco fundaciones: la Fundación ENDESA y Sevillana Endesa, en España, la Fundación Endesa Colombia, en Colombia, y las Fundaciones Pehuen y Huinay, en Chile.

Los criterios básicos que guían la contribución de ENDESA 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.
- Ofrecer respuesta a las necesidades de los principales públicos con los que se relaciona.
- Potenciar la contribución a la generación de riqueza y empleo.
- Continuar en el tiempo y potenciar la réplica de las actuaciones exitosas.
- Atender a los colectivos desfavorecidos, entre ellos las comunidades rurales o comunidades urbanas desplazadas.
- Actuar en colaboración con los representantes sociales de las comunidades que participan en el proyecto.
- Rendir cuentas de manera sistemática, transparente y comunicada a la sociedad.

Partiendo de estas directrices corporativas como marco de actuación, a nivel local son las unidades territoriales en España y las filiales de ENDESA en Latinoamérica las encargadas de detectar las necesidades y asuntos críticos y de desarrollar e implementar los proyectos que más se ajustan a las particularidades locales de los entornos sociales.

Las acciones se concretan en cuatro ámbitos o ejes de actuación:

Acciones de Cooperación

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. Estas actividades están divididas en dos subcategorías:

- Necesidades básicas.
- Cooperación en el desarrollo local.

Acciones Culturales

Centradas en la preservación de la identidad cultural local, apoyo al estudio e investigación histórica de las comunidades, conservación de bienes culturales, fomento de premios culturales, etc.

Acciones Educativas

Orientadas a la alfabetización básica, formación y educación general de las comunidades y colectivos locales, tanto para la infancia como para los adultos.

Acciones Socio-medioambientales

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.

1.3.1. La inversión de ENDESA en desarrollo social

En 2011, ENDESA invirtió 46.420 miles de euros en desarrollo social, de los cuales 11.263 miles de euros se destinaron a proyectos desarrollados en España y Portugal, de los que 3,9 miles de euros se distribuyeron a través de las Fundaciones de ENDESA y 7,3 miles de euros a través del centro corporativo y centros territoriales. Las filiales de la Compañía en Latinoamérica han invertido 35.157 miles de euros en desarrollo social.

Inversiones de ENDESA en actividades de desarrollo social en 2011*

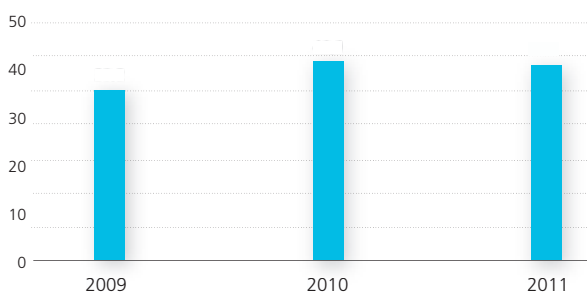
Miles de euros

España y Portugal	11.263
Centro Corporativo	6.183
Fundaciones de ENDESA	3.936
Centros territoriales de España y Portugal	1.145
Latinoamérica	35.157
Total	46.420

* No se incluye la inversión en electrificación rural que fue de 5,9 millones de euros al tratarse de inversiones relacionadas directamente con el desarrollo de negocio de ENDESA.

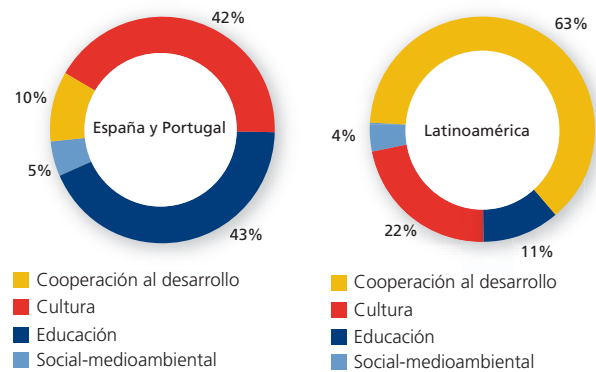
La inversión de ENDESA en desarrollo social en 2011 ha descendido un 1 por ciento respecto a 2010 (46.881 miles de euros), siendo la inversión en España y Portugal un 24 por ciento menor que en 2010, al pasar de 14.881 euros a 11.263 en 2011. La Compañía ha invertido 35.147 miles de euros en Latinoamérica, un 9 por ciento más que en 2010 (32.000 miles de euros). De la inversión total en desarrollo social, un 76 por ciento correspondió a Latinoamérica, mientras que el 24 por ciento restante a España y Portugal.

Inversión de ENDESA en desarrollo social Millones de euros



Inversión de ENDESA en actividades de desarrollo social por ejes en 2011

%

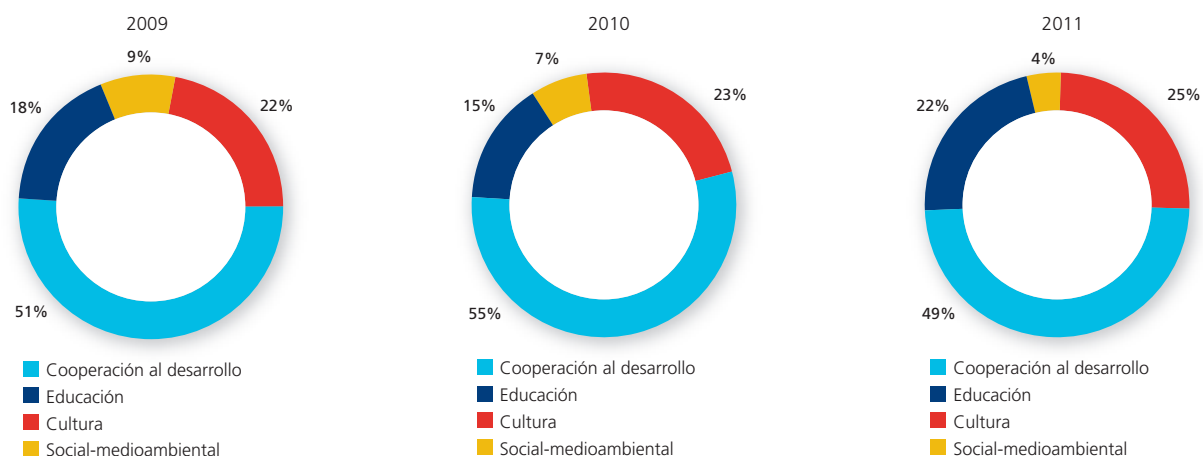


1.3.2. Las acciones de ENDESA en desarrollo social

Del total de las acciones llevadas a cabo por ENDESA en 2011, casi la mitad de ellas, el 49 por ciento, han sido actuaciones de cooperación orientadas a cubrir necesidades básicas y/o a fomentar el desarrollo de las comunidades de los territorios en los que la Compañía está presente. El porcentaje de acciones de cooperación ha descendido respecto al año 2010, observándose una tendencia decreciente desde 2009 a favor de las acciones de educación, un 22 por ciento, y acciones culturales, un 25 por ciento, que han aumentado respecto a 2010. El porcentaje de acciones socio-medioambientales, es decir, aquellas de fomento y promoción de la protección del entorno natural (excluidas las que ENDESA lleva a cabo en el marco del desarrollo de sus negocios) han pasado del 7 por ciento en 2010 al 4 por ciento en 2011, observándose igualmente una tendencia decreciente.

Desempeño global histórico en desarrollo social por ejes

% sobre número total de proyectos sociales de cada ejercicio



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. Por tercer año consecutivo se presenta, de forma adicional al informe de la acción social externa de la Compañía, el

balance de la acción social de ENDESA según la metodología británica, líder mundial en este campo, que ayuda a las empresas a plantear estrategias de actuación para crear un beneficio para la comunidad y para la empresa.

Cabe destacar que, en 2011, se ha producido un descenso significativo en la inversión en la comunidad que ha pasado

de un 83 por ciento del total en 2010 a un 46 por ciento en 2011, debido a que la Compañía ha invertido más en iniciativas con impacto social que estén alineadas con el negocio. Este tipo de proyectos ha recibido una inversión de 24,4 millones de euros, que corresponde al 49 por ciento del total de la inversión en acción social, mientras que en 2010 fue del 11 por ciento.

Contribución de ENDESA en 2011 a la actuación social, según LBG*

Miles de euros

Contribuciones España y Portugal	11.913
Contribuciones Latinoamérica	38.121
Total	50.034

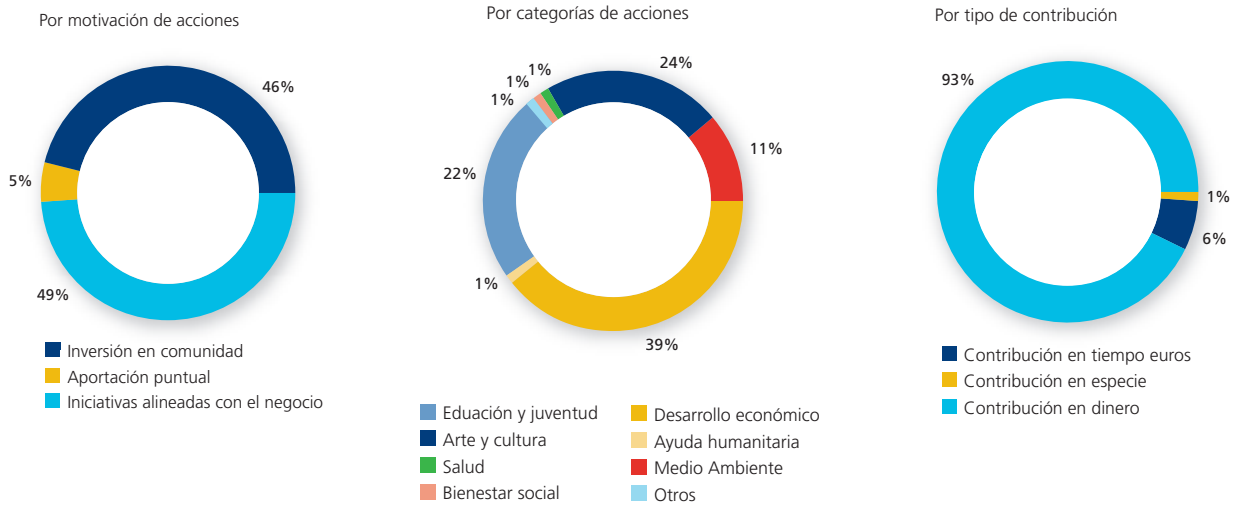
* Nota: La principal diferencia en el resultado total entre ambos sistemas de reporting reside en la consideración del tiempo de los empleados dedicados a la acción social para cada acción y convertido en euros.

Motivación de la contribución de endesa a la actuación social, según LBG

Miles de euros

	2009			2010			2011		
	España y Portugal	Latinoamérica	Total	España y Portugal	Latinoamérica	Total	España y Portugal	Latinoamérica	Total
Aportación puntual	1.565	1.822	3.386	1.009	1.862	2.871	1.165	1.297	2.461
Inversiones en la comunidad	11.774	20.106	31.880	10.636	30.425	41.060	9.526	13.636	23.162
Iniciativas con un impacto social	1.946	370	2.316	1.930	3.499	5.428	1.223	23.189	24.411

Contribución de ENDESA en 2011 a la actuación social, según LBG



2. Iniciativas de Acción Social

2.1. Acciones de cooperación

La cooperación es el eje de la acción social de ENDESA sobre el que se articulan las iniciativas orientadas a cubrir necesidades básicas y/o a fomentar el desarrollo de las comunidades, en base al conocimiento y sensibilidad de la realidad local de los entornos en los que la Compañía está presente.

ENDESA desarrolla este tipo de actuaciones en colaboración con las principales organizaciones sociales del entorno local a través de las unidades territoriales y compañías participadas que disponen del personal específico para la identificación, selección y promoción de proyectos de desarrollo social.

El Centro Corporativo de ENDESA también invierte en los proyectos de cooperación, bien por el tamaño de la contribución económica requerida o bien porque su alcance involucra de forma simultánea a varios territorios.

2.1.1. Cooperación en necesidades sociales básicas

Las actuaciones de cooperación denominadas «necesidades básicas» se orientan a cubrir o desarrollar alguna necesidad básica para la comunidad o para algún colectivo desfavorecido, especialmente en Latinoamérica, en comunidades donde existen colectivos en situación de vulnerabilidad o con carencias básicas.

Entre las actuaciones de respuesta a las necesidades básicas destacan tres tipos de proyectos:

- Voluntariado corporativo, a través del cual ENDESA involucra a sus empleados en el desarrollo de las comunidades locales.
- Los proyectos de electrificación rural para facilitar el acceso a zonas sin luz.
- Los proyectos que, reduciendo barreras económicas, sociales y/o medioambientales, facilitan el acceso a la electricidad a determinadas comunidades de los entornos en los que la Compañía opera.



2.1.1.1. El voluntariado corporativo

Con el impulso y promoción del voluntariado corporativo, ENDESA coopera con el desarrollo de las comunidades en las que opera e involucra a sus empleados, especialmente en Latinoamérica, donde la Compañía desarrolla un elevado número de proyectos de esta naturaleza.

España y Portugal

La Compañía cuenta en España con la plataforma de solidaridad y voluntariado Endesa Solidarios, que pretende sensibilizar e incrementar la participación de los empleados en programas de solidaridad y voluntariado con los más desfavorecidos, se ha alcanzado un alto nivel de participación e implicación. Durante 2011 se ha desarrollado la **IV edición** del programa, lográndose niveles récord de participación e implicación.

Endesa Solidarios ha recaudado 180.000 euros desde el comienzo de sus actividades en 2008

Los empleados de España presentaron 63 proyectos, de los cuales el Comité del Programa seleccionó 10 proyectos solidarios y dos de voluntariado. Tras los 1.201 votos emitidos por los empleados, cinco proyectos solidarios pasaron a la fase final, en la que obtuvieron un total de 26.177 euros gracias a las donaciones de las personas que trabajan en la Compañía. A su vez, el proyecto de voluntariado que ha resultado finalista, con 344 votos, ha sido «Salir de casa con ENDESA».

La Compañía ha aportado al programa la misma cantidad total de 26.177 euros que suman las aportaciones de los empleados.

Hasta el momento, desde su primera edición, ha recaudado más de 180.000 euros y han colaborado con sus aportaciones más de 2.900 empleados en España.

Latinoamérica

Chile

Durante 2011, se ha llevado a cabo un proceso de reflexión interna para rediseñar un proyecto corporativo que agrupe y dé mayor coherencia a las acciones de voluntariado que desde 2006 han venido realizando las filiales de ENDESA en Chile.

Perú

Voluntariado en Acción:

Durante 2011 se han realizado cuatro actividades de voluntariado en Navidad dirigidas a niños en riesgo de exclusión

ENDESA promueve Voluntare, la primera red internacional de Voluntariado Corporativo

Voluntare, que se presentó en julio de 2011 en Madrid, es la primera red internacional de voluntariado corporativo, un proyecto creado por cuatro empresas multinacionales españolas (ENDESA, Unilever, KMPG y Telefónica, esta última a través de su Fundación) y cinco organizaciones del tercer sector (Fundar, Fundación Corresponsables, Fundación Codespa, Fundación Bip Bip y Forum Empresa). Aparte de estos socios fundadores, el proyecto cuenta con Forética, ComunicaRSE, IBM, Tempe e Iberdrola como organizaciones colaboradoras.

El objetivo de Voluntare es facilitar un espacio de colaboración multilateral entre empresas y ONG sobre proyectos de voluntariado corporativo para hacer posible el intercambio de buenas prácticas, la puesta en marcha de iniciativas más innovadoras, el impulso de nuevos proyectos y el desarrollo de formas de colaboración más amplias que permitan un mejor aprovechamiento de los crecientes esfuerzos que se dedican a este ámbito.

En la sesión inaugural del acto de presentación, Alfonso López, Director General de Comunicación de ENDESA, subrayó que «el voluntariado corporativo forma parte del ADN de nuestra compañía, especialmente en Latinoamérica, donde desarrollamos un elevado número de proyectos de esta naturaleza».



social en las comunidades de Junín, Talara y Callao, así como una actividad central para las empresas en Perú. En total, 7.350 niños se han beneficiado de ellas, una de las cuales se desarrolló para 700 niños con capacidades diferentes.

El voluntariado corporativo de ENDESA en Perú, que se inició en 2006, busca contribuir al desarrollo de las poblaciones más desfavorecidas. En estos seis años se han beneficiado más de 8 instituciones y 11.000 niños de las actividades de voluntariado corporativo.

Colombia

Adopta un Angelito: Desde hace tres años, las empresas de ENDESA en Colombia llevan a cabo el programa de voluntaria-

do «Adopta un Angelito», que se lanza cada mes de diciembre y permite a los trabajadores de Codensa y Emgesa la opción de adoptar niños o ancianos de escasos recursos para entregarles un regalo de Navidad. En 2011 se entregaron 407 regalos.

Manos con energía. En colaboración con la Fundación Ana Restrepo del Corral, 86 voluntarios compartieron un día con 850 niños y realizaron actividades de manualidades, juegos deportivos, mejoras de infraestructura (pintura de aulas) y charlas educativas sobre un uso racional de energía y riesgo eléctrico.

Actividad de voluntariado en la Central Betania: Un grupo de trabajadores de la central realizó varias actividades lúdicas con los niños estudiantes de familias de escasos recursos en las zonas aledañas al embalse de Betania, como Letrán y Tortugas.

Argentina

Endesa Costanera inició sus actividades de voluntariado corporativo, con el objetivo de brindar apoyo a instituciones y proyectos relacionados con la infancia. Este recorrido, iniciado hace tres años, ha dado lugar a la consolidación de la Red Solidaria de Endesa Costanera, que ha contribuido al desarrollo de varias instituciones, como el Hospital Ricardo Gutiérrez, el Hospital Muñiz, el Hogar Padre Hurtado y el Comedor Padre Vasco. Estas actividades tienen como prioridad el amparo de niños y su posterior inserción social.

En 2011 se impulsó el programa de colaboración con comedores infantiles y la campaña de redondeo de vuelto, en las que se invirtieron 51.600 euros para contribuir a la alimentación de los niños de las zonas más deprimidas de Buenos Aires. Participaron 16 empleados que dedicaron 1.830 horas.

En colaboración con la Asociación «Hacia Jesús por María» se han destinado 10 becas de estudio por valor de 2.612 euros para el ciclo lectivo 2011 del Instituto Educativo Parroquial «San Cayetano Obispado de San Miguel», donde asisten 10 chicos que, además de asistir a clase, hacen uso del comedor.

Brasil

En 2011, se realizaron 21 acciones de voluntariado en las empresas de ENDESA Brasil. Las acciones contaron con la participación de 335 voluntarios, que destinaron 4.183 horas. Estas acciones beneficiaron a 4.161 personas directamente y a 30.164 de forma indirecta.

Las compañías de ENDESA en Brasil tienen dos programas de voluntariado corporativo con largo recorrido:

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 deprimidas: Duque de Caxias, Itaboraí, Magé y São Gonçalo. Desde 2004, el Programa Compartir ha beneficiado a más de 30.000 personas. En 2011, se realizaron reformas en instalaciones eléctricas y en la estructura de instituciones, así como campañas de donaciones por valor de 8.655 euros.

Programa Coelce Voluntarios. Es una iniciativa creada en 2006 que, en convenio con diversas instituciones, organiza campañas dirigidas a cubrir necesidades básicas de poblaciones en condición de pobreza. Durante 2011 siete organizaciones se beneficiaron de diferentes iniciativas como la recogida de juguetes o la recogida de plástico a cambio de dinero.

2.1.1.2. 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 2011, las filiales de ENDESA en Latinoamérica invirtieron 5,9 millones de euros a este tipo de proyectos, beneficiando a 44.921 viviendas. Durante este ejercicio se acometieron trabajos de electrificación rural en Colombia, Brasil y Perú.

Durante el presente ejercicio la distribuidora de ENDESA en Colombia, Codensa, la Empresa de Energía de Cundinamarca (EEC) y la Gobernación de Cundinamarca llevaron a cabo las obras de electrificación rural previstas en el convenio de colaboración y cooperación suscrito en 2010. El objetivo de este proyecto es cubrir las necesidades básicas de las veredas y regiones rurales de la zona de influencia que se encuentran sin servicio de energía eléctrica, para 282 familias de 4 municipios. Los trabajos realizados en 2011, han supuesto una inversión de 153.900 euros.

En 2011, Ampla y Coelce las filiales distribuidoras de ENDESA en Brasil, continuaron colaborando en el programa federal de Electrificación, **Luz Para Todos**, que tiene por objeto universalizar la electricidad en las zonas rurales. Así, a este tipo de hogares se les facilita la conexión a la electricidad de manera gratuita. Durante 2011, Coelce ha conectado a la red 15.353 familias y Ampla 1.273. Entre 2004 y 2011 se han beneficiado más de 160.000 hogares en el estado de Ceará (Brasil).

En Perú, se ha continuado con el programa de electrificaciones masivas «Mejorando la calidad de vida de los sectores menos favorecidos». En 2011, se atendieron 269 nuevas habilitaciones urbanas, con un total de 28.049 familias electrificadas. Se trata de la cantidad más alta en la historia de

Edelnor y representa un incremento de más del 50 por ciento respecto a 2010.

2.1.1.3. Acciones de desarrollo social que facilitan el acceso a la electricidad

Una gran parte de las acciones de cooperación al desarrollo llevadas a cabo por ENDESA en Latinoamérica tienen como objetivo facilitar el acceso a la electricidad de forma segura y sostenible. Están dirigidas a poblaciones de bajos ingresos, facilitando así el desarrollo de las comunidades de los países en los que la Compañía opera.

Brasil

Ecoelce: es un proyecto que une el cuidado del medio ambiente, el desarrollo social y la sostenibilidad económica, al ofrecer descuentos en la factura eléctrica a los clientes que reciclen los residuos que generan y que entregan en los diferentes puntos de recogida habilitados.

Desde su creación en 2006, el proyecto ha reciclado más de 12.037 toneladas de residuos y cuenta con unas 374.980 familias beneficiadas, a las que se les han concedido descuentos por unos 579.834 euros. El proyecto ha generado 36 empleos directos y otros 53 indirectos contribuyendo al despegue de la industria del reciclaje en Brasil.

Gracias a su escalabilidad, esta iniciativa se ha extendido y está siendo desarrollada por otras filiales como Ampla, la otra distribuidora de ENDESA en Brasil, a través del programa Ecoampla y Chilectra, distribuidora de ENDESA en Chile, con Ecochilectra.

Conciencia Ampla Eficiente. Programa destinado a clientes residenciales de baja renta, con el objetivo de reducir su consumo final de energía eléctrica y concienciar sobre el uso eficiente de la energía. Se puso en marcha en 2005 y durante 2011 se han beneficiado 16.514 clientes

Tarifa Social. Acceso a la tarifa social de energía eléctrica que beneficia a los clientes rurales y residenciales con la reducción de hasta el 100 por ciento del valor de la tarifa convencional. En Ceará, alrededor de 1,2 millones de clientes se beneficiaron, lo que representa más de 300 millones de dólares en reembolsos.

Chile

Ecochilectra. Durante 2011 se ha continuado con la iniciativa desarrollada por Chilectra, a imagen de Ecoelce, que trata de aunar las vertientes económica, ambiental y social

y que integra y articula a todos los que participan en el reciclaje: recicladores, ONG, empresas de reciclaje, municipios y clientes. Esta iniciativa de Chilectra se está desarrollando en el barrio de Peñalolén (Santiago de Chile) y el 80 por ciento de los hogares a los que se le ofreció la posibilidad de unirse al proyecto, lo han hecho.

Colombia

Siembra Energía: El objetivo es fortalecer hábitos de consumo y uso responsable de la energía eléctrica y de los electrodomésticos, con la finalidad de promover el desarrollo de una cultura de aprovechamiento sostenible de la energía eléctrica.

Dentro del proyecto se realizan varias actividades entre las que podemos mencionar charlas sobre el uso de la energía, Vigías de la Energía, sustitución de bombillas tradicionales por otras de bajo consumo, Paseo de la energía Itinerante, Ecosiembra, etc.

Perú

Cocinas eficientes en Junín: Iniciativa desarrollada por Edegel en colaboración con la Cooperación Técnica Alemana al Desarrollo (GTZ), consistente en la instalación de más de 130 cocinas mejoradas que permiten ahorrar combustible al ser más eficientes, crear hogares sin humo, mejorar la alimentación y beneficiar así la salud de la comunidad.

Estas cocinas se han instalado en la cuenca del Tulumayo, lugar donde se asienta la Central Hidroeléctrica de Chimay (Junín, Perú). El programa ha contado en 2011 con una contribución de 4.340 euros y con la implicación de cuatro empleados que han dedicado 225 horas al proyecto. Se han beneficiado familias cuyos ingresos económicos están muy por debajo del salario mínimo vital.

2.1.2. Cooperación en desarrollo social

ENDESA colabora con iniciativas para el desarrollo de infraestructuras y la realización de otras actividades de interés social.

España

Twenergy. Comunidad online que se inició en 2009 y a través de la cual se favorece y fomenta el consumo responsable de la energía, facilitando a los usuarios soluciones y herramientas que les permitan ser más eficientes en su consumo energético.

Esta iniciativa por la eficiencia y la sostenibilidad, recomienda a los usuarios cómo consumir energía de manera responsable. Cuenta con más de 30.000 usuarios registrados y casi dos millones de visitas en 2011.

Para más información: www.twenergy.com

ADO. La Compañía mantiene su apoyo al Programa ADO, que aporta financiación complementaria a los programas deportivos de alta competición para la preparación olímpica de las diferentes federaciones deportivas españolas.

Chile



Copa Chilectra. Torneo de fútbol que ha cumplido su décimo aniversario, en el que han participado más de 60.000 niños y niñas de hasta 14 años y con el que la compañía quiere fomentar la vida saludable. Cuenta con el apoyo de

UNICEF, Conace y la Fundación Iván Zamorano, y desde 2011 con el de los Carabineros de Chile. El torneo se disputa en multicanchas que forman parte del Programa de recuperación de espacios públicos de la compañía.



Fundación Pehuén. La Fundación Pehuén se creó en 1992 por Pangué, S.A., filial de Endesa Chile, con el 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 2011, la Fundación ha invertido 400.000 euros en 78 acciones destinadas a las 700 familias pehuenches socias de la Fundación. Las iniciativas se centran en programas culturales, acceso a la educación media y superior, desarrollo agrícola o programas para evitar la exclusión social de las familias más pobres.

Para más información: www.fundacionpehuen.cl

Perú

Iluminación de las losas (pistas) deportivas. Desde 2005 Edelnor ha apoyado la creación de espacios recrea-



tivos y sociales durante la noche, promoviendo comunidades sanas y alejadas de las drogas en los alrededores de Lima. Desde que se inició el programa se han ilumina-

nado 77 pistas deportivas, 9 de ellas en 2011, en los distritos de Ventanilla, Callao, Independencia, Comas, San Juan de Lurigancho y Huacho.

Edelnor y Edegel han continuado, en 2011, con el desarrollo de programas para los colectivos con menores recursos económicos como charlas de salud preventiva, campañas de vacunación, y otros programas de cooperación al desarrollo social a través de la educación y de la cultura.

Argentina



Campaña de Búsqueda de Niños Perdidos.

En el ámbito de la promoción social y los derechos del niño, por octavo año consecutivo, Edesur ha

mantenido su convenio con Missing Children de Argentina, con el objeto de continuar colaborando con la búsqueda de chicos perdidos. La aportación de Edesur consiste en la cesión gratuita de espacio en sus facturas, para la difusión de fotos de niños que están ausentes de sus hogares. El programa de búsqueda de chicos perdidos también se ejecuta en las compañías de ENDESA en Chile, Brasil y Perú. Desde que se inició el programa se ha logrado localizar a más de 60 niños desaparecidos.

Colombia

Alianza Comité Cafeteros. Renovación del Programa de Cafetales en la región de Cundinamarca, que afecta a seis municipios. De este modo, se renuevan 500 hectáreas de cultivos de café para incrementar la producción de más de 600 familias campesinas, se facilita el acceso de las familias al Crédito Subsidiado y se fortalecen 43 Núcleos Comunitarios en habilidades para el trabajo colaborativo, reinversión de los recursos gestionados y generación de ingresos.

Programa Granjas Piloto Ganadería Doble propósito.

Continúa este proyecto productivo de ganadería en el municipio de Gama, en el que se implementa un modelo pro-

ductivo sostenible ambientalmente, del que se benefician 60 familias a través de la transferencia de tecnología de producción y el fortalecimiento de la organización comunitaria.

Convenio con el PDPMC. En la línea estratégica de Desarrollo local se suscribió un convenio de cooperación con la Corporación Programa Desarrollo Para la Paz del Magdalena Centro (PDPMC). El Convenio tiene como objetivo impulsar la creación de la Escuela EFHECTO —Escuela de Fortalecimiento Hacia la Excelencia Comunitaria Total—, que educa en la integralidad del trabajo comunitario en los municipios de Yacopí y Caparrapí de la Provincia de Río Negro.

Brasil

Energía social. Se trata de un conjunto de programas desarrollados por Coelce para mejorar las artesanías locales y contribuir a las iniciativas de generación de ingresos para el desarrollo socioeconómico de las comunidades. Se han beneficiado directamente 437 personas vinculadas a la serigrafía, arte, moda y objetos decorativos.

Apoyo a los derechos de los niños y adolescentes. Un total de 43 municipios y un Estado se benefician del programa de Ampla con el que promueven el desarrollo de niños y jóvenes a través de acciones de inclusión educativa, sanitaria y social. Durante 2011 se han destinado a diferentes programas 182.000 euros.

Luz Solidaria. Se promueve la ayuda en la financiación para la compra de nuevos electrodomésticos más eficientes, siempre que los antiguos se reciclen. Iniciativa de Coelce a la que se destina 2,1 millones de euros.

2.2. Acciones educativas

ENDESA colabora intensamente con la comunidad educativa, principalmente con las actividades relacionadas con la energía y la electricidad.



España y Portugal



Endesa Educa. Este programa de aprendizaje está dirigido a estudiantes españoles para fomentar la sostenibilidad y la eficiencia energética entre los jóvenes. ENDESA facilita 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. Entre las novedades del último curso se han incorporado 15 juegos interactivos que se añaden a los 15 que ya había.

Durante 2011, Endesa Educa se ha desarrollado en Cataluña, Baleares, Castilla y León, Galicia, Aragón y Andalucía y han participado 16.894 alumnos pertenecientes a 294 centros educativos. **Para más información:** www.endesaeduca.com

Latinoamérica

Argentina

El Viaje de la Energía. Por sexto año consecutivo, Edesur desarrolló el programa «El Viaje de la Energía», iniciativa educativa que difunde, entre alumnos de las escuelas primarias del área de concesión de la Compañía, conocimientos básicos sobre la energía eléctrica, como el funcionamiento de la electricidad, su distribución desde las fuentes hasta los hogares y su uso seguro y eficiente. Los alumnos adquieren de este modo nuevos conocimientos que transmiten a sus familias.

En 2011, participaron 824 escuelas públicas y privadas, atendidas por 2.595 docentes que se adhirieron voluntariamente a la iniciativa y recibieron el material didáctico diseñado especialmente para ser utilizado en las clases. Como actividad de cierre del año se realizó una Feria de Ciencias organizada por la escuela «Nuestra Señora de la Merced» de Lanus, donde 288 alumnos expusieron los trabajos realizados en el marco del programa.

Este año, por primera vez la iniciativa estuvo presente en las redes sociales a través de la creación de un perfil en Facebook. Su lanzamiento se produjo a través de un concurso fotográfico al cual se sumaron 35 escuelas que presentaron 67 fotografías.

Brasil

Conciencia Ampla Futuro. Programa educativo y de sensibilización para la formación de maestros con el fin de men-

talizar a los alumnos en un uso más sostenible y racional de la energía. En 2011, la distribuidora de ENDESA en Brasil contribuyó a esta iniciativa con 347.000 euros, incluida la contribución en dinero y en tiempo de los empleados.

Conciencia Ampla Futuro Deporte. Programa educativo deportivo que promueve la práctica del voleibol entre jóvenes y niños de escuelas públicas y a la vez la concienciación medioambiental y el uso eficiente de la energía. En 2011, se invirtieron en esta iniciativa 166.000 euros, incluido el tiempo dedicado por los empleados de la distribuidora para su desarrollo.

Conciencia Ampla Saber. Programa de difusión del conocimiento y buenas prácticas sobre consumo responsable y eficiente de la energía, a través de talleres y conferencias tanto para niños, como para jóvenes y adultos. En 2011, se invirtieron 810.000 euros, incluido el tiempo dedicado por los empleados para su desarrollo.

Conciencia Ampla Oportunidad. Ofrece formación y capacitación a los jóvenes de entre 18 y 30 años que buscan un empleo como electricistas. En 2011, se invirtieron más de 155.000 euros en esta iniciativa, incluido el tiempo dedicado por los empleados para su desarrollo.

Colombia

Programa de formación técnica en distribución y comercialización. La Fundación Endesa Colombia ha capacitado a 100 jóvenes en competencias laborales para el sector eléctrico.

Modelos flexibles de educación. En alianza con la Fundación FUCAI se ha diseñado un modelo de intervención para contribuir al aumento de la calidad de la educación a través de la formación de Docentes y procesos de mejora institucional. En 2012 se realizará una experiencia piloto en 15 escuelas rurales de las inspecciones de Mámbita, Soya y San Pedro de Jagua del municipio de Ubalá.

Perú

Instituto Pachacútec. Edelnor, en colaboración con el Instituto Superior Tecnológico Nuevo Pachacútec, ubicado en Ventanilla, brinda a los jóvenes de escasos recursos económicos la posibilidad de estudiar la carrera técnica de Electricidad que facilite su acceso al mercado laboral. En total, se han formado cuatro promociones con 57 alumnos, de los cuales 24 de ellos ya cuentan con título oficial. Entre estos 24 nuevos titulados figuran tres mujeres técnicas electricistas.

Paneles solares. Edegel ha ayudado al desarrollo de 16 familias de la Comunidad de Unión Condorbamba, en Junín que por primera vez accedían al servicio de energía a través

de la instalación de paneles fotovoltaicos que se han instalado en la escuela. Edegel equipó a la escuela de la comunidad con televisión y DVD para que los niños cuenten con mejores herramientas para sus clases, facilitándoles la posibilidad de recargar los ordenadores entregados por el Ministerio de Educación. Además, en el local común se instalaron cinco ordenadores portátiles, un televisor, un DVD y una impresora scanner, convirtiéndose en un salón multifuncional.

Chile

Chispita Agente Ambiente 2011. El programa «Agente Ambiente» se inició en 2008 e involucra a los niños como actores en una misión que tiene como objetivo concienciar en el uso de la energía.

En 2011, 3.990 niños han sido inscritos, llegando a un total de 35.175 registrados desde 2008.

Para más información: www.chispita.cl

Energía para la Educación. Iniciativa que busca mejorar el nivel educativo en Lenguaje y Matemáticas, tanto para los alumnos como para los profesores de la red de escuelas, mediante la donación de material docente.

2.3. Acciones culturales

En las ciudades y territorios en los que ENDESA está presente colabora en la conservación y promoción del patrimonio y la cultura autóctona.

España y Portugal

La Fundación ENDESA y la Fundación Sevillana Endesa destinan parte significativa de sus recursos a la iluminación de los bienes del patrimonio histórico-artístico español y de los países en los que ENDESA o sus empresas participadas están presentes, ámbito en el que han logrado ser un referente a nivel nacional e internacional.



Durante 2011, entre ambas fundaciones iluminaron 18 monumentos religiosos y civiles emblemáticos que han contado con las técnicas actuales más avanzadas en materia de iluminación sostenible, tendentes al ahorro de energía y la reducción de la contaminación lumínica por las noches.

En 2011, destacan los proyectos de iluminación artística de:

- El Jardín Botánico La Concepción, en Málaga, al cual la Fundación Sevillana ha destinado 110.000 euros y en el que se han empleado fuentes de luz de última generación y larga vida de funcionamiento que además evitan la contaminación lumínica del cielo nocturno.
- La Iglesia de San Pedro Apóstol de Peñaflores, en Sevilla, en el que se han combinado técnicas en iluminación sostenible con aquellas que permiten la conservación de las obras de arte y al cual la Fundación Sevillana Endesa ha destinado una inversión de 71.000 euros.

Ambas Fundaciones realizan además otras actividades de fomento y actuaciones de interés general, tales como la promoción de la investigación, la cooperación para el desarrollo económico-social y la defensa del medio ambiente, así como la realización de actividades culturales.

ENDESA continúa patrocinando las exposiciones internacionales del Museu Picasso

El alcalde de Barcelona, Xavier Trias, y el presidente de ENDESA, Borja Prado, ratificaron el pasado 11 de julio el convenio para patrocinar las exposiciones temporales de carácter internacional del Museu Picasso hasta el año 2013. De esta forma, ENDESA se convierte en el patrocinador principal de las tres exposiciones previstas hasta el año 2013, a razón de una cada año.

El convenio, formalizado entre ENDESA y la Fundació Barcelona Cultura, supone un nuevo paso en la estrategia de la empresa para reforzar su promoción de actividades culturales.



Xavier Trias, Alcalde de Barcelona, y Borja Prado, Presidente de ENDESA.

Latinoamérica

Durante 2011, las empresas de ENDESA en Latinoamérica han apoyado diferentes proyectos relacionados con la identidad cultural de las sociedades en las que opera, como exposiciones, conciertos, teatro, danza, fotografía, artesanía o cine, así como a la conservación de monumentos históricos.

Brasil

Cultura Coelce. Varias iniciativas de apoyo a proyectos de arte y cultura en el teatro, la danza, audiovisual, literatura, música y patrimonio, que ha beneficiado a cerca de 1,2 millones de personas en 2011.

Argentina

Edesur y la cultura. Durante 2011 se celebraron diferentes exposiciones en la sede de Edesur.

2.4. Acciones socio-medioambientales

ENDESA fomenta la sensibilidad y los valores vinculados a la protección del entorno natural, a las especies animales y vegetales en peligro de extinción y a la repoblación y

ENDESA y el Premio Nacional Don Bosco

La colaboración que ENDESA mantiene con el Premio Nacional Don Bosco a la Innovación e Investigación Tecnológica sintetiza muchos de los aspectos de la Estrategia de Sostenibilidad. Esta colaboración permite a la Compañía mantener una estrecha relación con una Institución que, como Los Salesianos de Don Bosco, representa un magnífico ejemplo de compromiso con la Sociedad en los más de 130 países en donde desarrolla su actividad educadora.

Una Institución que, a través de acciones como este Premio, demuestra la importancia de crear oportunidades para que la Educación entre en contacto con la Investigación e Innovación Tecnológica como forma de ofrecer oportunidades de desarrollo a nuestra Sociedad y en particular a quienes habrán de liderarla en las próximas décadas.



Premiados en la XXV edición del galardón Don Bosco a la Investigación e Innovación.

conservación de espacios naturales con alto valor ecológico. Asimismo, patrocina foros y congresos sobre el medio ambiente.



Chile

La Fundación Huinay busca defender y preservar el patrimonio biogeográfico de la localidad de Huinay y de la región de los fiordos chilenos, a través del desarrollo de un proyecto basado en la investigación científica y el concepto de desarrollo sostenible.

Las principales actividades realizadas por esta Fundación durante 2011 están recogidas en el apartado de conservación de la Biodiversidad en el capítulo de «Compromiso con la Protección del Entorno» de este Informe. Asimismo puede consultarse la página web: www.fundacionhuinay.cl

3. Enabling Electricity

La Agencia Internacional de la Energía, en su informe de 2011, declara que más de 1.300 millones de personas en todo el mundo no tienen acceso a la electricidad, 1.000 millones más no tienen acceso a redes de distribución fiables y más de 2.700 millones siguen usando formas poco eficientes y con efectos nocivos para la salud, como el consumo de biomasa para cocinar y alumbrarse. En este contexto, la Secretaría General de las Naciones Unidas ha declarado el año 2012 como Año Internacional de la Energía Sostenible para todos y ha fijado tres objetivos de cara a 2030:

- Asegurar el acceso universal a los servicios energéticos modernos.
- Doblar el porcentaje de mejora en eficiencia energética.
- Doblar el porcentaje de energía renovable en el mix energético global.

ENDESA viene desarrollando una intensa actividad en estos tres ejes, como se ha venido recogiendo desde hace años y también en esta ocasión, en sus Informes de Sostenibilidad. Sin embargo, con la oportunidad del lanzamiento de

esta iniciativa de Naciones Unidas, y de forma conjunta con Enel, ha lanzado un proyecto específico que se centra en el primero de los tres ejes descritos anteriormente.



Este compromiso fue formalizado por el Consejero Delegado de Enel, Fulvio Conti, en el discurso plenario en el Foro Privado de la ONU en 2011, y consiste en garantizar el acceso a la energía donde no está disponible en la actualidad, mediante el programa «ENabling ELelectricity». El programa se focaliza en dos colectivos: personas que viven en zonas aisladas y comunidades de escaso poder adquisitivo de las áreas periféricas, rurales y suburbanas. Su objetivo final es duplicar en el período de tres años el número de personas de estos colectivos que tienen acceso a la electricidad.



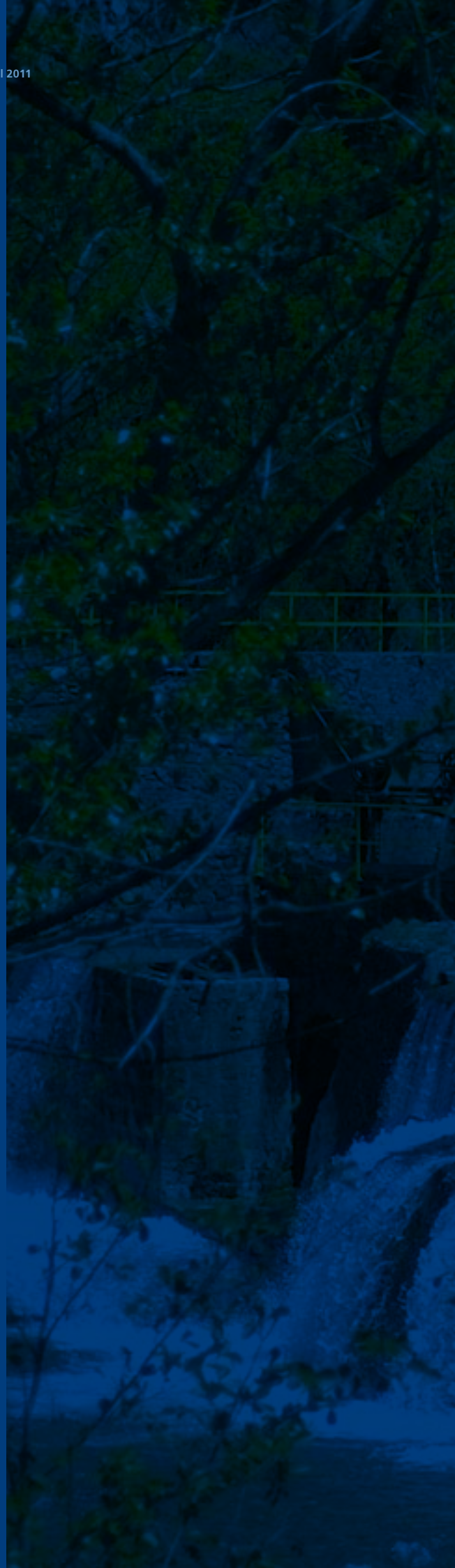
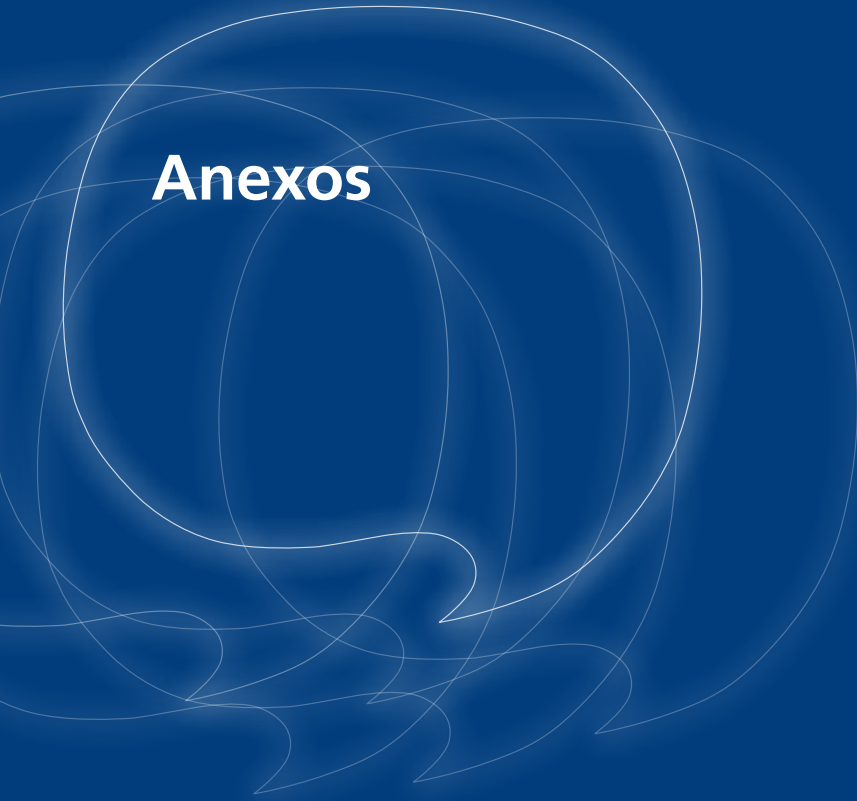
El proyecto incorpora una serie de acciones específicas destinadas a conseguir este objetivo, así como la definición de una metodología que permita cuantificar el número de beneficiarios de los diferentes proyectos del Grupo Enel que están dirigidos a facilitar el acceso a la electricidad en la línea con el programa Energy for All de Naciones Unidas.

Con el fin de asegurar el acceso universal a servicios energéticos modernos, el programa ENabling ELelectricity define tres ejes fundamentales en los que se agrupan aquellos proyectos sociales de ENDESA relacionados con esta iniciativa:

- Proyectos que garantizan la accesibilidad tecnológica y de infraestructuras: cocinas mejoradas en Junín (Perú), instalación de paneles solares (Junín, Perú), electrificación de asentamientos humanos (Perú), programa Luz Para Todos (Brasil), iluminación de losas deportivas (Perú) y programa Multicanchas (Chile).
- Proyectos que eliminan barreras económicas para capas de población de bajo nivel de ingresos: Ecoelcey Ecoampla en Brasil y Ecochilectra en Chile.
- Creación de capacidades: Nuevo Pachacútec (Perú), Cátedra Chilectra (Chile), Conciencia Ampla (Brasil), Pasantía Docente (Chile) y Coelce nas Escolas (Brasil).

Estos proyectos ya vienen explicados en otros apartados de este Informe y se va a elaborar una metodología que unifique los criterios que permita conocer el número de beneficiarios finales.

Anexos





Central hidráulica Poble

Anexo I. ENDESA, comprometida con la información sobre Sostenibilidad

ENDESA concibe la sostenibilidad como el crecimiento responsable. Para la Compañía, los principios derivados de este concepto han de estar plenamente integrados en su misión, visión y valores empresariales, además de en su toma de decisiones.

Cada año rendimos cuentas públicamente del desempeño de las obligaciones y responsabilidades asumidas voluntariamente respecto a nuestros clientes, accionistas, empleados y comunidades locales, en respuesta a su confianza, además del comportamiento ético y la transparencia, la innovación tecnológica y la eficiencia energética, el cambio climático y el medio ambiente.

El Informe de Sostenibilidad 2011 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. La Compañía 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.

El lector interesado en profundizar en 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.com España e información global sobre el Grupo ENDESA.
- Enersis www.enersis.cl Chile
- Chilectra www.chilectra.cl Chile
- Emgesa www.emgesa.com.co Colombia
- Codensa www.codensa.com.co Colombia
- Edelnor www.edelnor.com.pe Perú
- Edegel www.edegel.com Perú
- Edesur www.edesur.com.ar Argentina
- Coelce www.coelce.com.br Brasil

Canales dirigidos específicamente a clientes

- Centro de Atención al Cliente: Servicios de atención telefónica 902 509 950
- Oficina on-line: www.endesaonline.com 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. Informe de revisión independiente



Ernst & Young, S.L.
Torre Picasso
Plaza Pablo Ruiz Picasso, 1
28020 Madrid
Tel.: 902 365 456
Fax: 915 727 300
www.ey.com/es

INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2011 DE ENDESA, S.A.

A la Dirección de ENDESA, S.A.

Alcance del trabajo

Hemos llevado a cabo la revisión del contenido del Informe de Sostenibilidad 2011 de ENDESA (en adelante, el Informe).

El perímetro considerado en el alcance de nuestra revisión incluye la información reportada, que 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). El alcance seguido por Endesa, S.A. (en adelante, la Sociedad o ENDESA) en su preparación está definido en el apartado "Cobertura del Informe" del Informe adjunto.

El Informe ha sido elaborado de acuerdo a lo señalado en:

- La Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) versión 3.1, y la guía sectorial Electric Utilities Sector Supplement.
- Los principios recogidos en la Norma AA1000APS (2008) emitida por AccountAbility (Institute of Social and Ethical Accountability).

La preparación del Informe adjunto, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los Órganos de Gobierno y la Dirección de ENDESA, quienes también son responsables de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información. Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.

Criterios

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con:

- La Guía de Actuación sobre trabajos de revisión de informes de Sostenibilidad emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España (ICJCE).
- La Norma ISAE 3000 Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC), con un aseguramiento limitado.
- La Norma AA1000 Assurance Standard (2008) de AccountAbility (tipo 2), que abarca no sólo la naturaleza y el alcance del cumplimiento por parte de ENDESA, sino además evalúa la fiabilidad de la información referente al desempeño, bajo un encargo de aseguramiento moderado.

Procedimientos realizados

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a las Direcciones Corporativas, así como a la Dirección de las diversas unidades de negocio que han participado en la elaboración del Informe, y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- 1) Entrevistas con la Dirección de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible para conocer y comprender el proceso de elaboración del Informe. Asimismo, se han realizado entrevistas con el personal clave de las direcciones transversales que participan en la elaboración y la definición del contenido del Informe.
- 2) Revisión de los sistemas de reporte utilizados, los procesos y el seguimiento del Plan Endesa de Sostenibilidad 2008-2012 (PES) a través del cual la Sociedad establece sus compromisos y retos basados en su Política de Sostenibilidad y en la relación con sus Grupos de Interés. Asimismo, se ha revisado la cobertura, relevancia y coherencia de la información incluida en el Informe.
- 3) Visitas a la Central de Ciclo Combinado de Besós y a la Unidad de Producción Hidráulica Ebro-Pirineos.
- 4) Revisión de la adecuación de la estructura y contenidos del Informe a lo señalado en la Guía de GRI en su versión G3.1 y la guía sectorial Electric Utilities Sector Supplement.
- 5) Verificación de la información cuantitativa y cualitativa relevante a través de pruebas analíticas y otros procedimientos de revisión realizados en base a muestreos de los indicadores incluidos en el Informe y su correcta recopilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- 6) Verificación de la coherencia de la información reportada y publicada en el Informe con respecto a otra información pública como: Informe Anual, Documentación Legal, Informe de actividades, Informe de Buen Gobierno Corporativo, notas de prensa, etc.

El alcance de esta revisión es sustancialmente inferior al de un trabajo de seguridad razonable. Por tanto, la seguridad proporcionada es también menor. El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

Estos procedimientos han sido aplicados sobre la información contenida en el Informe de Sostenibilidad 2011 de ENDESA, con el perímetro y alcances indicados anteriormente.

Independencia

Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el Código Ético de la International Federation of Accountants (IFAC).



Conclusiones

Como resultado de nuestra revisión del Informe de Sostenibilidad 2011, y con el alcance anteriormente descrito, concluimos que:

- No se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el Informe no ha sido preparado según la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI V3.1), tal y como se indica en el mismo.
- No se ha puesto de manifiesto que el resto de la información e indicadores incluidos en el Anexo III del Informe contiene errores significativos o que el Informe no ha sido preparado de acuerdo con los principios recogidos en la Norma AA1000 APS (2008) emitida por AccountAbility, entendidos como:
 - ✓ **Inclusividad:** Se dispone de mecanismos para la identificación de sus grupos de interés, así como para conocer y entender sus expectativas. ENDESA ha llevado a cabo un procedimiento formal de diálogo con sus grupos de interés para lo que ha realizado diversos estudios de percepción internos y externos, así como una revisión de los canales de comunicación actuales.
 - ✓ **Relevancia:** Se realiza un análisis de materialidad para seleccionar los aspectos clave y las oportunidades de mejora a incluir en el Informe, que se recoge en el Plan Endesa de Sostenibilidad 2008-2012. El estudio de materialidad realizado por ENDESA tiene como objetivo identificar y priorizar los asuntos relevantes para la Sociedad en materia de Sostenibilidad, específicamente, en relación a los siete Compromisos y a los dos Retos contemplados en el PES 2008-2012 y desarrollados en los capítulos del Informe adjunto.
 - ✓ **Capacidad de Respuesta:** A través de los Compromisos y Retos del PES 2008-2012, se articulan y comunican las respuestas a los principales desafíos planteados por los grupos de interés. Esta comunicación se recoge en los distintos capítulos del Informe.

La información sobre los principios recogidos en la Norma AA1000APS (2008) se detalla en el capítulo "ENDESA, grupo de referencia en el mercado eléctrico mundial" del Informe.

Recomendaciones

Adicionalmente, hemos presentado a la Dirección de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible de ENDESA nuestras recomendaciones relativas a las áreas de mejora en relación con la aplicación de los principios de la Norma AA1000 APS (2008) y con las relaciones con los principales grupos de interés identificados.

Las recomendaciones que exponemos se refieren a las actuaciones relacionadas con el desarrollo de los principios, a través de los diferentes grupos de interés y otros asuntos relevantes. A continuación resumimos las principales observaciones más significativas:

a) Inclusividad:

ENDESA promueve la política de transparencia y diálogo en sus relaciones y el comportamiento ético en todas sus actuaciones, buscando la mejora en la comunicación de éstas, fomentando el diálogo con sus grupos de interés a todos los niveles y países en los que opera.

Se recomienda a ENDESA estructurar el diálogo con los grupos de interés de forma periódica y no ligado a los periodos de creación o implantación de los Planes de Endesa de Sostenibilidad.

b) Relevancia:

A través del estudio de materialidad realizado por ENDESA, se identifican y priorizan los asuntos relevantes para la Sociedad en materia de Sostenibilidad, para cada uno de los siete Compromisos y dos Retos desarrollados en el PES 2008-2012. Para ello, la Dirección de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible promueve la relación con sus grupos de interés, dando respuesta a los temas clave determinados en el estudio de materialidad. De este modo, se permite alinear el contenido del Informe con los Compromisos y Retos del PES y las demandas de los grupos de interés.

En 2011 ENDESA comenzó un proceso de reflexión estratégica con el objetivo de crear un nuevo marco de actuación para mejorar la comunicación y respuesta de los asuntos materiales. En este sentido, se recomienda cumplir con los procedimientos establecidos de diálogo con los grupos de interés, en línea con el proceso de extensión y adecuación de los asuntos materiales de ENDESA en todos los países en los que opera, especialmente cara al próximo periodo, en el cual se iniciará un nuevo Plan.

c) Capacidad de Respuesta:

El Informe recoge en los distintos capítulos, los logros y avances en los compromisos y retos, así como en los asuntos materiales.

Estos se trasladan desde el corporativo, a los Planes País en los que ENDESA opera y en los Planes Regionales desarrollados en España.

Nuestra recomendación es dirigir los esfuerzos al desarrollo de las iniciativas y actividades definidas para estos planes, e implementar acciones que se adecúen a la realidad del país o región en la que ENDESA tiene presencia. De esta forma, se recomienda llevar a cabo un proceso de priorización conjunta de las acciones a implementar.

Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de la Dirección de ENDESA, S.A. de acuerdo con los términos de nuestra carta de encargo.

ERNST & YOUNG, S.L.



AA1000
Licensed Assurance Provider
200-08

José Luis Parell Alonso
Socio
20 de mayo de 2012

Anexo III. Declaración de control del nivel de aplicación GRI



Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **ENDESA** ha presentado su memoria "Informe de Sostenibilidad 2011" a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación A+.

Los Niveles de Aplicación de GRI expresan la medida en que se ha empleado el contenido de la Guía G3.1 en la elaboración de la memoria de sostenibilidad presentada. El Control confirma que la memoria ha presentado el conjunto y el número de contenidos que se exigen para dicho Nivel de Aplicación y que en el Índice de Contenidos de GRI figura una representación válida de los contenidos exigidos, de conformidad con lo que describe la Guía G3.1 de GRI.

Los Niveles de Aplicación no manifiestan opinión alguna sobre el desempeño de sostenibilidad de la organización que ha realizado la memoria ni sobre la calidad de su información.

Amsterdam, 21 de mayo 2012

Nelmara Arbex
Subdirectora Ejecutiva
Global Reporting Initiative



Se ha añadido el signo "+" al Nivel de Aplicación porque Endesa ha solicitado la verificación externa de [parte de] su memoria. GRI acepta el buen juicio de la organización que ha elaborado la memoria en la elección de la entidad verificadora y en la decisión acerca del alcance de la verificación.

Global Reporting Initiative (GRI) es una organización que trabaja en red, y que ha promovido el desarrollo del marco para la elaboración de memorias de sostenibilidad más utilizado en el mundo y sigue mejorándolo y promoviendo su aplicación a escala mundial. La Guía de GRI estableció los principios e indicadores que pueden emplear las organizaciones para medir y dar razón de su desempeño económico, medioambiental y social. www.globalreporting.org

Descargo de responsabilidad: En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 24 de mayo 2012. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.

Anexo IV. Contenidos GRI

G3 Content Index- Electric Utilities Sector Supplement						
Nivel de Aplicación						Asegurado por:
CONTENIDOS BASICOS PARTE I: Perfil						
1. Estrategia y análisis						
Perfil	Descripción	Informado	Referencia en el índice de contenido/ respuesta directa	Si aplicable, indique la parte que no fue reportada	Razón por omisión	Explicación
1,1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización	Completo	Pag 4-5			
1,2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	Completo	Pag 13 (ENDESA en cifras), pag 18-21 (el Plan de ENDESA de Sostenibilidad), pag 31-32 (Diálogo con las comunidades implicadas en el proyecto Hidroaysen)			
2. Perfil de la organización						
Perfil	Descripción	Informado	Referencia en el índice de contenido/ respuesta directa	Si aplicable, indique la parte que no fue reportada	Razón por omisión	Explicación
2,1	Nombre de la organización	Completo	Pag 14 (Quiénes somos)			
2,2	Principales marcas, productos y/o servicios	Completo	Pag 14 (Principales líneas de negocio)			
2,3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).	Completo	Pag 14 (Dirección General de España y Portugal, Dirección General de Latinoamérica)			
2,4	Localización de la sede principal de la organización	Completo	Anexo I			
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	Completo	Pag 14-17 (Negocio energético)			
2,6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	Completo	Pag 33-34 (Cobertura del Informe)			
2,7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios)	Completo	Pag 14-17 (Negocio energético)			
2,8	Dimensiones de la organización informante	Completo	Pag 13 (ENDESA en cifras)			
2,9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización	Completo	Pag 33-34 (Cobertura del Informe)			
2,10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	Completo	Pag 49 (Premio CRC Oro), pag 56 (Twenergy), pag 75 (Una labor reconocida), pag 186 (Premios Capital Madrid)			
EU1	Capacidad instalada, desglosada por fuente de energía primaria y por el régimen de regulación	Completo	Pag 42-43 (Desarrollo y mejora de las infraestructuras de distribución)			
EU2	Producción neta de energía desglosada por fuente de energía primaria y por el régimen de regulación	Completo	Pag 13 (ENDESA en cifras), pag 14-17 (Negocio energético), pag 186-187 (Participación activa en el desarrollo de energías renovables)			
EU3	Número de clientes residenciales, industriales, institucionales y comerciales.	Completo	Pag 40 (Evolución del suministro de ENDESA en el mercado de España y Portugal)			
EU4	Longitud de las líneas de transmisión y distribución subterráneas y aéreas por régimen regulatorio.	Completo	Pag 42-43 (Desarrollo y mejora de las infraestructuras de distribución)			
EU5	Asignación de créditos de emisiones de CO2 equivalente desglosado por sistema de comercio de derechos de emisión (cap and trade system).	Completo	Pag 192 (cartera de MDL), pag 194 (Fondos de Carbono)			
3. Parámetros de la memoria						
Perfil	Descripción	Informado	Referencia en el índice de contenido/ respuesta directa	Si aplicable, indique la parte que no fue reportada	Razón por omisión	Explicación
3,1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año calendario).	Completo	Pag 33 (Objetivos del Informe), Pag 44 (Exhaustividad)			
3,2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	Completo	Pag 35 (Exhaustividad)			
3,3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	Completo	Pag 33 (Objetivos del Informe)			
3,4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido	Completo	Anexo I			
3,5	Proceso de definición del contenido de la memoria	Completo	Pag 29 (Mecanismo dinámico de valoración y priorización de asuntos materiales: Estudio de Materialidad 2011), Pag 34 (Relevancia (AA 1000 APS) - Materialidad (GRI G3.1))			
3,6	Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores). Consulte el Protocolo sobre la Cobertura de la memoria ²⁵ de GRI, para más información	Completo	Pag 33-34 (Cobertura del Informe)			
3,7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	Completo	Pag 33-34 (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	Completo	Pag 33-34 (Cobertura del Informe)			

Perfil	Descripción	Informado	Referencia en el índice de contenido/ respuesta directa	Si aplicable, indique la parte que no fue reportada	Razón por omisión	Explicación
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	Completo	Pag 33-34 (Cobertura del Informe)			
3,10	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración).	Completo	Pag 33-34 (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	Completo	Pag 33-34 (Cobertura del Informe)			
3,12	Tabla que indica la localización de las Contenidos básicos en la memoria	Completo	Pag 2 (Sumario)			
3,13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria	Completo	Pag 35 (Exhaustividad) Anexo II (Informe de Revisión Independiente)			
4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés						
Perfil	Descripción	Informado	Referencia en el índice de contenido/ respuesta directa	Si aplicable, indique la parte que no fue reportada	Razón por omisión	Explicación
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	Completo	Pag 102 (liderazgo del Consejo de Administración), el desglose por edad de los consejeros está disponible en la web de Endesa (http://www.endesa.com/es/conoceendesa/organosdegobierno/Paginas/OrganosdeGobierno.aspx). No existen minorías declaradas en ENDESA.			
4,2	Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo	Completo	Pag 102 (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	Completo	Pag 102 (liderazgo del Consejo de Administración)			
4,4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	Completo	Pag 102 (Participación de los accionistas) Pag 105-107 (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).	Completo	Pag 102-103 (Remuneración de sus consejeros)			
4,6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	Completo	Pag 103-104 (Responsabilidades 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.	Completo	Pag 103-104 (Responsabilidades 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.	Completo	Pag 17-18 (Misión, Visión y Valores)			
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.	Completo	Pag 104-110 (Códigos éticos y lucha contra el fraude y la corrupción)			
4,10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	Completo	Pag 104-110 (Códigos éticos y lucha contra el fraude y la corrupción)			
4,11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	Completo	pag 18-21 (el Plan de ENDESA de Sostenibilidad)			
4,12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	Completo	Pag 21-24 (Cumplimiento de los marcos de referencia internacionales para la gestión responsable)			
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	Completo	Pag 21-24 (Cumplimiento de los marcos de referencia internacionales para la gestión responsable), Pag 51-52 (Responsabilidad en la información al cliente), Pag 193-195 (Presencia de ENDESA en organismos y/o iniciativas nacionales e internacionales para la lucha contra el cambio climático)			
4,14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	Completo	Pag 26-27 (Mapa de grupos de Interés de Endesa – Principales Categorías)			
4,15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete	Completo	Pag 27-30 (Un enfoque de gestión alineado a los principios de actuación más avanzados)			

Perfil	Descripción	Informado	Referencia en el índice de contenido/ respuesta directa	Si aplicable, indique la parte que no fue reportada	Razón por omisión	Explicación	
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	Completo	Pag 26-27 (El mapa de Grupos de Interés), Pag 30-31 (Reunión con grupos de interés)				
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	Completo	Pag 30-31 (Reunión con grupos de interés)				
CONTENIDOS BASICOS PARTE II: Enfoque de la dirección							
Enfoque de la dirección	Descripción	Informado	Referencia en el índice de contenido/ respuesta directa	Si aplicable, indique la parte que no fue reportada	Razón por omisión	Explicación	Para ser reportado en
Dimensión económica	Enfoque de la dirección Económica	Completo					
Aspecto	Desempeño económico	Completo	Pag 120 (Generación de riqueza en 2011)				
	Presencia en el mercado	Completo	Pag 14-17 (Negocio energético)				
	Impacto económico indirecto	Completo	Pag 120 (Generación de riqueza en 2011)				
	Disponibilidad y fiabilidad	Completo					
EU6	Enfoque de gestión con objeto de garantizar el suministro a corto y largo plazo	Completo	Pag 41-42 (Continuidad del suministro)				
	Gestión de la demanda	Completo					
EU7	Gestión de la demanda incluyendo programas para el mercado residencial, comercial, institucional e industrial.	Completo	Pag 155-156 (Eficiencia de las centrales térmicas)				
	Sistemas de eficiencia	Completo					
	Investigación y desarrollo	Completo					
EU8	Actitudes de investigación y desarrollo y gastos destinados a proporcionar energía eléctrica segura y promocionar el desarrollo sostenible	Completo	Pag 41-42 (Continuidad del suministro) Pag 156-157 (Modelo de liderazgo tecnológico)				
	Clausura de centrales	Completo					
EU9	Provisiones para la clausura y desmantelamiento de centrales nucleares	Completo	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.				
Dimensión ambiental	Enfoque de la dirección Ambiental	Completo					
Aspecto	Materiales COMM	Completo	Pag 154-155 (Consumo de combustibles)				
	Energía	Completo	Pag 154-155 (Consumo de combustibles)				
	Agua COMM	Completo	Pag 129 (Consumo de agua en proceso)				
	Biodiversidad COMM	Completo	Pag 144-149 (Conservación de la biodiversidad)				
	Emissiones, vertidos y residuos COMM	Completo	Pag 196-197 (Emissiones de CO ₂), pag 131 (vertidos de agua), pag 140-143 (gestión y reducción de residuos)				
	Productos y servicios	Completo	Pag 58-61 (Seguridad y mejora continua en todas las fases del ciclo de vida de los productos y servicios de ENDESA)				
	Cumplimiento normativo	Completo	Pag 136-140 (Gestión de incidentes ambientales)				
	Transporte	Completo	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.				
	Aspectos generales	Completo	Pag 126 (La respuesta de ENDESA a los retos ambientales)				
Dimensión social	Enfoque de la dirección Social	Completo					
Aspecto	Empleo						
EU14	Programas y procesos para asegurar la disponibilidad de una mano de obra cualificada	Completo	Pag 79-82 (Formación, clave para el desarrollo de personas) Pag 70-71 (Prevención de riesgos laborales, formación e inspecciones)				
EU15	Porcentaje de empleados con posibilidad de acceder a la jubilación en los próximos 5 y 10 años por categoría profesional y por región	Completo	Pag 66-68 (La plantilla de ENDESA)				
EU16	Políticas y requisitos en materia de salud y la seguridad de los trabajadores y empleados de los contratistas y subcontratistas	Completo	Pag 70-71 (Prevención de riesgos laborales, formación e inspecciones)				
	Relación Empresa/Trabajadores	Completo	Pag 88-89 (El diálogo y la gestión responsable de personas en ENDESA)				

Indicadores de desempeño	Descripción	Informado	Referencia en el índice de contenido/ respuesta directa	Si aplicable, indique la parte que no fue reportada	Razón por omisión	Explicación	Para ser reportado en
	Salud y Seguridad en el trabajo	Completo	Pag 178 (Resultados de un esfuerzo común)				
	Formación y Educación	Completo	Pag 81-82 (Medición procesos de formación)				
	Diversidad e Igualdad de Oportunidades	Completo	Pag 66-68 (La plantilla de ENDESA)				
	Igual remuneración para hombres y mujeres	Completo	Pag 86-87 (Política retributiva)				
Dimensión de Derechos Humanos	Enfoque de la dirección de Derechos Humanos						
Aspecto	Prácticas de inversión y aprovisionamientos	Completo	Pag 173-174 (Pacto Mundial y Código Ético)				
	No discriminación	Completo	Pag 105-107 (Canal Ético)				
	Libertad de Asociación y Convenios Colectivos	Completo	Pag 94-95 (Diálogo Social)				
	Abolición de la Explotación Infantil	Completo	Pag 95-96 (Protección de los Derechos Humanos)				
	Prevención del trabajo forzoso y obligatorio	Completo	Pag 95-96 (Protección de los Derechos Humanos)				
	Prácticas de Seguridad	Completo	Pag 70-71 (Prevención de riesgos laborales, formación e inspecciones)				
	Derechos de los Indígenas	Completo	Pag 95-96 (Protección de los Derechos Humanos)				
DMA SO	Disclosure on Management Approach SO						
Aspecto	Comunidad	Completo	Pag 135-136 (Autorizaciones Ambientales Integradas y Estudios de Impacto Ambiental), Pag 212 (Acciones de desarrollo social que facilitan el acceso a la electricidad), Pag 40 (La calidad del suministro eléctrico como prioridad), Pag 26-28 (ENDESA y sus grupos de interés)				
EU19	Participación de los grupos de interés en los procesos de toma de decisiones relacionadas con la planificación energética y el desarrollo de infraestructuras	Completo	Pag 45-46 (Programas para mejorar o mantener el acceso a la electricidad)				
EU20	Enfoque de la gestión de los impactos derivados de los desplazamientos de población local	Completo	Anexo V				
	Corrupción	Completo	Pag 104-110 (Códigos éticos y lucha contra el fraude y la corrupción)				
	Política Pública	Completo	Pag 195 (Aliados institucionales en la lucha contra el cambio climático)				
	Comportamiento de Competencia Desleal	Completo	Pag 104-110 (Códigos éticos y lucha contra el fraude y la corrupción)				
	Cumplimiento normativo	Completo	Pag 107-110 (Sanciones recibidas)				
	Desastres/Planes de emergencia y respuesta						
EU21	Planes de contingencia, planes de actuación adoptados ante catástrofes y situaciones de emergencia y programas de formación, y planes de recuperación y restauración	Completo	Pag 59-61 (Gestión de desastres y emergencias en ENDESA)				
Dimensión para la Responsabilidad sobre productos	Enfoque de la dirección para la Responsabilidad sobre productos	Completo					
Aspecto	Salud y Seguridad del Cliente	Completo	Pag 58-61 (Seguridad y mejora continua en todas las fases del ciclo de vida de los productos y servicios de ENDESA), Pag 69-70 (Gestión común de la seguridad y salud laboral)				
	Etiquetado de Productos y Servicios	Completo	Pag 51-52 (Responsabilidad en la información al cliente)				
	Comunicaciones de Marketing	Completo	Pag 53-54 (La satisfacción del cliente)				
	Privacidad del Cliente	Completo	Pag 51-52 (Responsabilidad en la información al cliente)				
	Cumplimiento normativo	Completo	Pag 51-52 (Responsabilidad en la información al cliente)				
	Acceso						
EU23	Programas para mejorar o mantener el acceso a la electricidad y los servicios de atención al cliente, incluyendo los realizados en colaboración con el gobierno.	Completo	Pag 212 (Acciones de desarrollo social que facilitan el acceso a la electricidad)				
	Suministro de la información						
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	Completo	Pag 92-94 (Apuesta por las personas con capacidades diferentes y en riesgo de exclusión social)				
			CONTENIDOS BASICOS PARTE III: Indicadores de desempeño				
Dimensión económica							
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.	Completo	Pag 120 (Generación de riqueza en 2011)				

Indicadores de desempeño	Descripción	Informado	Referencia en el índice de contenido/ respuesta directa	Si aplicable, indique la parte que no fue reportada	Razón por omisión	Explicación	Para ser reportado en
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático	Completo	Pag 186 (La contribución de ENDESA a la lucha contra el cambio climático), Pag 192 (cartera de MDL), pag 194 (Fondos de Carbono)				
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	Completo	Pag 87-88 (Plan de Previsión Social). Las condiciones del plan de pensiones queda reflejadas en los convenios marco de la Empresa				
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	Completo	Pag 156-157 (Modelo de liderazgo tecnológico), Pag 102 (liderazgo del Consejo de Administración). No se reciben otro tipo de ayudas				
Presencia en el mercado							
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas .						
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas .	Completo	Pag 178-200 (Compromiso con los 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 .	Completo	Pag 82-84 (Atracción y retención talento)				
Impacto económico indirecto							
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	Completo	Pag 206 (Contribución al desarrollo social)				
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	Completo	Pag 207-208 (Las acciones de ENDESA en desarrollo social)				
Disponibilidad y fiabilidad							
EU10	Capacidad prevista para afrontar la demanda de electricidad proyectada a largo plazo, desglosada por fuente de energía y régimen regulatorio	Completo	Pag 41-42 (Continuidad del suministro)				
Eficiencia del sistema							
EU11	Eficiencia de las centrales térmicas por fuentes de energía y régimen regulatorio	Completo	Pag 155-156 (Eficiencia en las centrales térmicas)				
EU12	Pérdidas en la transmisión y distribución expresadas como porcentaje del total de energía.	Completo	Pag 41-42 (Continuidad del suministro)				
Dimensión ambiental							
Materiales							
EN1COMM	Materiales utilizados, por peso o volumen	Completo	Pag 154-155 (Consumo de combustibles)				
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados	Completo	Pag 141-142 (Tipos de residuos y su fracción valorizada)				
Energía							
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	Completo	Pag 154-155 (Consumo de combustibles)				
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	Completo	Pag 154-155 (Consumo de combustibles)				
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	Completo	Pag 155-156 (Eficiencia en las centrales térmicas), Pag 162-163 (Eficiencia en el uso final de la energía)				
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas	Completo	Pag 155-156 (Eficiencia en las centrales térmicas)				
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas	Completo	Pág. 155 (Consumo indirecto de energía)				
Agua							
EN8COMM	Captación total de agua por fuentes	Completo	Pag 129 (Captación total de agua por fuentes)				
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	Completo	Anexo V				
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada						
Biodiversidad							
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	Completo	Pag 149 (Terrenos adyacentes o ubicados en espacios naturales protegidos)				
EN12COMM	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	Completo	Pag 144-149 (Conservación de la biodiversidad)				

Indicadores de desempeño	Descripción	Informado	Referencia en el índice de contenido/ respuesta directa	Si aplicable, indique la parte que no fue reportada	Razón por omisión	Explicación	Para ser reportado en
EU13	Biodiversidad de los "offset habitats" comparada con la biodiversidad de las áreas afectadas	Completo	Pag 144-149 (Conservación de la biodiversidad)				
EN13	Habitats protegidos o restaurados	Completo	Pag 144-149 (Conservación de la biodiversidad)				
EN14COMM	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad	Completo	Pag 144-149 (Conservación de la biodiversidad)				
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos habitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie						
Emisiones, vertidos y residuos							
EN16COMM	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso	Completo	Pag 196-197 (Emisiones de CO ₂)				
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso	Completo	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.				
EN18COMM	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas	Completo	Pag 186 (La contribución de ENDESA a la lucha contra el cambio climático)				
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso	Completo	Pag 140 (Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono)				
EN20COMM	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso	Completo	Pag 138-140 (Emisiones). Las fugas, las emisiones de POP, HAP y COV no son significativas frente a las emisiones de los gases contaminantes reportados, en el apartado señalado.				
EN21COMM	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino	Completo	pag 131 (Vertidos de agua)				
EN22COMM	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	Parcial	Pag 140-143 (Gestión y reducción de residuos)	Cantidad total de residuos (medida en toneladas) para compostaje, reutilización, reciclaje, incineración, vertedero o inyección en pozos de profundidad	No Aplicable	Los residuos se envían a valorización en instalaciones externas de gestores autorizados por lo que no se dispone de información sobre el destino final de los mismos.	
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos	Completo	Pag 136-138 (Gestión de incidentes ambientales)				
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.						
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y habitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante	Completo	Anexo V				
Productos y servicios							
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	Completo	Pag 54-56 (Productos y servicios eficientes de ENDESA), Pag 154-155 (Consumo de combustibles), Pag 129 (Consumo de agua en proceso), Pag 132 (Resolución de pasivos ambientales), Pag 131 (Vertidos de agua)				
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	Completo	Endesa no produce bienes destinados a la venta susceptibles de ser embalados, en importes significativos				
Cumplimiento normativo							
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Completo	Pag 136-138 (Gestión de incidentes ambientales)				
Transporte							
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal						
General							
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	Completo	Pag 127-128 (Un importante esfuerzo inversor)				
Dimensión social							
Empleo							
LA1COMM	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región	Completo	Pag 66-68 (La plantilla de ENDESA)				

Indicadores de desempeño	Descripción	Informado	Referencia en el índice de contenido/ respuesta directa	Si aplicable, indique la parte que no fue reportada	Razón por omisión	Explicación	Para ser reportado en
LA2COMM	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región	Completo	Pag 82-84 (Atracción y retención talento)				
EU17	Días trabajados por contratistas y subcontratistas involucrados en actividades de construcción, operación y mantenimiento	Completo	Pag 172-173 (Compromiso con nuestros colaboradores)				
EU18	Porcentaje de los empleados contratistas y subcontratistas que han recibido formación en salud y seguridad	Completo	Pag 177 (Capacitación de Contratistas)				
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal	Completo	Pag 87-88 (Plan de Previsión Social)				
Relación Empresa/Trabajadores							
LA4COMM	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Completo	Pag 94-95 (Diálogo Social)				
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos	Completo	Anexo V				
Salud y Seguridad en el trabajo							
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	Completo	Pág. 72 (Comités Seguridad y Salud) y Anexo V				
LA7COMM	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	Completo	Pag 178 (Resultados de un esfuerzo común), pag 72-75 (descenso de la siniestralidad)				
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		Pag 70-71 (Prevención de riesgos laborales, formación e inspecciones)				
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	Completo	Pag 94-95 (Diálogo Social)				
Formación y Educación							
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado	Completo	Pag 81-82(Medición procesos de formación)				
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	Completo	Pag 79-82 (Formación, clave para el desarrollo de personas)				
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional		Pag 77-78 (Identificación y validación del talento)				
Diversidad e Igualdad de Oportunidades							
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	Completo	Pag 66-68 (La plantilla de ENDESA). El desglose por edad de los consejeros está disponible en la web de Endesa (http://www.endesa.com/es/conoceendesa/organosdegobierno/Paginas/OrganosdeGobierno.aspx). No existen minorías declaradas en ENDESA.				
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Completo	Pag 86-87 (Política retributiva)				
LA15	Vuelta al trabajo y tasas de retención después de bajas por maternidad y paternidad por género	Completo	Pag 91-92 (Conciliación de la vida profesional, personal y familiar)				
Dimensión de Derechos Humanos							
Prácticas de inversión y aprovisionamientos							
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	Completo	Pag 173-174 (Pacto Mundial y Código Ético)				
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia	Completo	Pag 173-174 (Pacto Mundial y Código Ético)				
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	Completo	Pag 79-80 (La seguridad y salud laboral, materia de formación)				
No discriminación							
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	Completo	A través del Canal Ético no se han registrado incidentes de discriminación				
Libertad de Asociación y Convenios Colectivos							
HR5COMM	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.	Completo	Pag 94-95 (Diálogo Social)				

Indicadores de desempeño	Descripción	Informado	Referencia en el índice de contenido/ respuesta directa	Si aplicable, indique la parte que no fue reportada	Razón por omisión	Explicación	Para ser reportado en
Abolición de la Explotación Infantil							
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Completo	Pag 95-96 (Protección de los Derechos Humanos)				
Prevención del trabajo forzoso y obligatorio							
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	Completo	Pag 95-96 (Protección de los Derechos Humanos)				
Prácticas de Seguridad							
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades	Completo	Pag 79-80 (La seguridad y salud laboral, materia de formación)				
Derechos de los Indígenas							
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas	Completo	Pag 95-96 (Protección de los Derechos Humanos)				
Evaluación							
HR10	Porcentaje y número total de operaciones que han sido sujetas a revisiones de derechos humanos y/o a evaluaciones de su impacto	Completo	Pag 95-96 (Protección de los Derechos Humanos), Pag 173-174 (Pacto Mundial y Código Ético)				
Remediación							
HR11	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos presentadas, abordadas y resueltas a través de los mecanismos de queja formal	Completo	Pag 95-96 (Protección de los Derechos Humanos)				
Dimensión de la Sociedad							
Comunidad							
SO1COMM	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	Completo	Pag 135-136 (Autorizaciones Ambientales Integradas y Estudios de Impacto Ambiental), Pag 206 (Contribución al desarrollo social), Pag 40 (La calidad del suministro eléctrico como prioridad), Pag 26-28 (ENDESA y sus grupos de interés)				
EU22	Personas física o económicamente desplazadas y las compensaciones ofrecidas desglosadas por proyecto y tipo de impacto.	Completo	Anexo V				
Corrupción							
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción	Completo	Pag 104-110 (Códigos éticos y lucha contra el fraude y la corrupción)				
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización	Completo	Pag 104-110 (Códigos éticos y lucha contra el fraude y la corrupción)				
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	Completo	Pag 104-110 (Códigos éticos y lucha contra el fraude y la corrupción)				
Política Pública							
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying"	Completo	Pag 195 (Aliados institucionales en la lucha contra el cambio climático)				
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.						
Comportamiento de Competencia Desleal							
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados						
Cumplimiento normativo							
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones	Completo	Pag 107-110 (Sanciones recibidas)				
SO9	Operaciones con efectos negativos significativos, reales o potenciales, en las comunidades locales.	Completo	Pag 144-149 (Conservación de la biodiversidad)				
SO10	Prevención y medidas de mitigación aplicadas, en operaciones con efectos negativos significativos, reales o potenciales, en las comunidades locales.	Completo	Pag 144-149 (Conservación de la biodiversidad)				
Dimensión para la Responsabilidad sobre productos							
Salud y Seguridad del Cliente							
PR1COMM	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	Completo	Pag 58-61 (Seguridad y mejora continua en todas las fases del ciclo de vida de los productos y servicios de ENDESA), Pag 69-70 (Gestión común de la seguridad y salud laboral)				

Indicadores de desempeño	Descripción	Informado	Referencia en el índice de contenido/ respuesta directa	Si aplicable, indique la parte que no fue reportada	Razón por omisión	Explicación	Para ser reportado en
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.						
EU25	Número de lesiones y muertes de terceros incluyendo las sentencias legales, las resoluciones y los casos legales pendientes	Completo	Pag 178 (Resultados de un esfuerzo común)				
Etiquetado de Productos y Servicios							
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.	Completo	Pag 51-52 (Responsabilidad en la información al cliente)				
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes						
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente	Completo	Pag 53-54 (La satisfacción del cliente)				
Comunicaciones de Marketing							
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	Completo	Pag 51-52 (Responsabilidad en la información al cliente)				
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes						
Privacidad del Cliente							
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes						
Cumplimiento normativo							
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.	Completo	Pag 51-52 (Responsabilidad en la información al cliente)				
Access							
EU26	Porcentaje de la población sin servicio en las áreas de distribución de la compañía	Completo	Pag 41-42 (Continuidad del suministro)				
EU27	Desconexiones a clientes domésticos por impago, desglosadas por duración de la desconexión	Completo	Pag 45-46 (Programas para mejorar o mantener el acceso a la electricidad), pag 44 (Cortes por impago)				
EU28	Número de interrupciones del servicio durante el año	Completo	Pag 41-42 (Continuidad del suministro)				
EU29	Duración media anual de las interrupciones del servicio	Completo	Pag 41-42 (Continuidad del suministro)				
EU30	Duración media anual de las interrupciones del servicio	Completo	Pag 155-156 (Eficiencia de las centrales térmicas)				

LA5 Período mínimo de preaviso relativo a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos

Período mínimo de preaviso relativo a cambios organizativos

	2010*	2011*
España y Portugal	4	4
Latinoamérica	nd	nd
Argentina	na	Na
Chile	nd	1
Brasil	nd	nd
Perú	na	na
Colombia	na	na
Total	nd	nd

* Semanas

Nd: no disponible

Na: no aplica

LA6 Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo

Porcentaje de trabajadores representados en comités de salud y seguridad

		España y Portugal	Latinoamérica	Argentina	Chile	Brasil	Perú	Colombia	Irlanda	Marruecos	Total
Total de Trabajadores	2010										
	2011	11.702	11.060	3.437	2397	2764	863	1599	113	2	22.877
Trabajadores representados en comités formales de seguridad y salud con representación conjunta	2010										
	2011	11.702	11.060	3.437	2397	2764	863	1599	113	2	22.877
% total de trabajadores representados en comités formales de seguridad y salud con representación conjunta	2010	100	75	75	75	100	100	100	nd	nd	75
	2011	100	75	75	75	100	100	100	nd	Nd	75

EU20 Enfoque de la gestión de los impactos derivados de los desplazamientos de población social

Chile

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.

Durante 2011, el único proyecto que requirió desplazamiento de personas fue la construcción de la central termoeléctrica Bocamina II, que continuó con su Plan de erradicación iniciado en 2008. Mediante consultas que se realizaron en mesas de trabajo conjunto, se acordó relocalizar en una primera etapa a 104 familias, de las cuales ya se han reubicado 103. En una segunda etapa se firmó un convenio para relocalizar a 271 familias, de las cuales se han relocalizado a 219. Lo que da un total de 322 familias relocalizadas a noviembre de 2011.

La preparación de los planes de relocalización, sus respectivos presupuestos, marco de tiempo y los mecanismos para evaluar su implementación, han sido un trabajo detallado que se ha abordado en cada uno de los acuerdos.

Colombia

Dentro de las políticas de RSE, Endesa Colombia tiene definido para los proyectos de expansión dependiendo de la fase en que se encuentren, identificación, prefactibilidad, factibilidad y/o estudio de impacto ambiental, procesos que impliquen el acercamiento, relacionamiento y participación activa de las comunidades y las autoridades del nivel local, regional principalmente.

Argentina

En Argentina no ha habido proyectos que involucren el desplazamiento de población local.

Perú

No hay información disponible.

Brasil

Durante 2011 no se ha producido desplazamiento de personas, aunque en la construcción de la línea de transmisión de la variante en Teresópolis, denominado LT TER/PNV-34,5 kV, ENDESA pagó una indemnización de 262.000 euros, en relación con 36 propiedades afectadas, pero sin desplazamiento personas.

EU22 Personas física o económicamente desplazadas y las compensaciones ofrecidas desglosadas por proyecto y tipo de impacto

Personas física o económicamente desplazadas

		España y Portugal	Latinoamérica	Argentina	Chile	Brasil	Perú	Colombia	Total
Número total de personas económica y físicamente desplazadas (1)	2010	0	0	0	0	0	0	0	0
	2011	0	378	0	357	0	0	21	378
Número total de personas desplazadas en proyectos de ampliaciones de plantas	2010	0	0	0	0	0	0	0	0
	2011	0	0	0	357	0	0	0	357
Número total de personas desplazadas en proyectos de construcción de nuevas plantas	2010	0	0	0	0	0	0	0	0
	2011	0	0	0	357	0	0	0	357
Número total de personas desplazadas en proyectos de construcción de nuevas líneas	2010	0	0	0	0	0	0	0	0
	2011	0	0	0	357	0	0	0	0
Número total de personas desplazadas en otro tipo de proyectos	2010	0	0	0	0	0	0	0	0
	2011	0	0	0	357	28	0	0	385
Número total de personas compensadas incluyendo aquellas que puedan haberse visto afectadas positivamente (2)	2010	0	0	0	0	36	73.000	0	73.036
	2011	0	0	0	357	0	0	0	357



Central térmica Fuerteventura



Edita:

Dirección General de Comunicación

Diseño:

Dirección General de Comunicación / Cromotex

Maquetación y Preimpresión:

Cromotex

Impresión:

Tf Artes Gráficas

Comprometidos con el Medio Ambiente

Depósito legal:

M-18617-2012

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®





luz · gas · personas

Ribera del Loira 60
28042 Madrid
Tel 912131000
www.endesa.com

endesapublicaciones