

endesa12

luz, gas, personas

Informe anual 2012 **Sostenibilidad**



ENDESA es una empresa del

Grupo Enel.

Enel es una de las principales compañías del mundo. El Grupo produce, distribuye y comercializa energía sostenible, respetando a las personas y al medio ambiente. Enel cuenta con más de 60 millones de clientes residenciales y comerciales en 40 países y crea valor para 1,3 millones de inversores.





Presa de Rapel (Chile)

PRESENTACIÓN	4	COMPROMISO CON NUESTROS COLABORADORES	157
ENDESA, GRUPO DE REFERENCIA EN EL MERCADO ELÉCTRICO MUNDIAL	11	LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO: RESPONDER A LOS RETOS Y OPORTUNIDADES DEL CAMBIO CLIMÁTICO	169
NUESTROS CLIENTES: COMPROMISO CON LA CALIDAD DE SERVICIO	35	ENRAIZAMIENTO LOCAL: REFUERZO DEL ENRAIZAMIENTO Y LA LEGITIMIDAD DE LA COMPAÑÍA EN LOS TERRITORIOS EN LOS QUE OPERA	189
NUESTRA GENTE: COMPROMISO CON LA SALUD, LA SEGURIDAD, EL DESARROLLO PERSONAL Y PROFESIONAL DE LOS EMPLEADOS	57	ANEXOS	211
BUEN GOBIERNO Y TRANSPARENCIA: COMPROMISO CON EL BUEN GOBIERNO Y EL COMPORTAMIENTO ÉTICO	89	Anexo I. ENDESA, comprometida con la información sobre Sostenibilidad	212
NUESTROS ACCIONISTAS E INVERSORES: COMPROMISO CON LA CREACIÓN DE VALOR Y RENTABILIDAD	103	Anexo II. Informe de revisión independiente	214
COMPROMISO CON LA PROTECCIÓN DEL ENTORNO	113	Anexo III. Declaración de control del nivel de aplicación GRI	216
LA INNOVACIÓN: COMPROMISO CON LA EFICIENCIA	141	Anexo IV. Contenidos GRI	217
		Anexo V. Otros indicadores GRI	232

Presentación

Borja Prado Eulate
Presidente



ENDESA publica el duodécimo Informe de Sostenibilidad con el que pretende trasladar su compromiso con el Desarrollo Sostenible e informar a todos los grupos de interés de los avances logrados durante 2012.

Este ejercicio coincide con la finalización del Plan de ENDESA de Sostenibilidad (PES) 2008-2012, que recoge la estrategia de ENDESA en Desarrollo Sostenible, y que ha alcanzado un exitoso cumplimiento de más del 98 por ciento de sus ambiciosos objetivos en su quinto año de desarrollo.

El compromiso de ENDESA con el Desarrollo Sostenible comienza con la Alta Dirección y se traslada a todas las áreas de la Compañía y a todos los empleados. El PES está compuesto por un total de 67 indicadores de seguimiento, de los cuales 52 están incluidos en el Cuadro de Mando de Sostenibilidad que, semestralmente se reporta al más alto nivel directivo y que se materiali-

za en acciones en las que están implicados todos los empleados de la Compañía.

El PES 2008-2012 ha sido la evolución natural del Plan Estratégico de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible 2003-2007, que ha sido una herramienta definitiva para desplegar nuestra Política de Sostenibilidad y 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.

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

El Informe también se ha 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. Precisamente, en el modelo de gestión de la Sostenibilidad de ENDESA, el concepto de Sostenibilidad se enmarca dentro del marco de los principios del Pacto Mundial, que está integrado en la gestión estratégica de la Compañía, desde la definición de la misión, visión y valores hasta la definición de los objetivos personales de la Alta Dirección y de aquellas personas cuyo salario viene determinado parcialmente por el cumplimiento de objetivos de gestión.

ENDESA tras la publicación de 12 Informes de Sostenibilidad, sigue comprometida con la transparencia para trasladar a nuestros grupos de interés los avances

en Sostenibilidad. La Compañía entiende que el comportamiento responsable, la rendición de cuentas y la gestión de la Sostenibilidad es el camino para legitimar su actuación en las sociedades donde operamos. Así, ya estamos trabajando en el próximo Plan Estratégico de Sostenibilidad, que integrará definitivamente la planificación estratégica del negocio y de la Sostenibilidad.



Borja Prado Eulate
Presidente

Presentación

Andrea Brentan
Consejero Delegado



ENDESA asume en su modelo de gestión el compromiso sostenible y responsable con los países y sociedades en los que opera.

2012 ha sido un año especial para ENDESA, al finalizar la vigencia de nuestro Plan de Sostenibilidad 2008-2012 (PES), en el que hemos conseguido un elevado nivel de cumplimiento, e iniciamos una nueva etapa, dentro del Grupo Enel, en la que nos proponemos retos aún más ambiciosos con el propósito de mantenernos dentro de las empresas líderes en materia de sostenibilidad.

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.

Este compromiso con la sostenibilidad se extiende a todas las compañías de Endesa y a todas las personas que trabajan con nosotros.

En este informe de sostenibilidad se recogen los principales avances protagonizados por la compañía en su compromiso con el desarrollo sostenible durante 2012.

Nuestras personas

En Endesa la seguridad y salud laboral de los empleados y colaboradores es nuestra primera prioridad, en la que trabajamos con el único objetivo de «cero accidentes». Así, continuamos desarrollando diversas iniciativas en materia de prevención y salud laboral mediante el Plan Safety 2011-2015, que está plenamente integrado en la estrategia de seguridad y salud del Grupo Enel. Fruto de este trabajo conjunto, Endesa ha conseguido los mejores índices de siniestralidad de su historia, consiguiendo reducir en un 23,9 por ciento el índice de frecuencia de accidentes de sus empleados propios y empleados de empresas contratistas.

En diciembre de 2010, Endesa realizó la primera encuesta de clima laboral del Grupo Enel, en la que se alcanzó un nivel de participación del 83 por ciento. Como resultado de esta encuesta se elaboraron unos Planes de Acción de Clima específicos, que identificaron y pusieron en marcha 218 acciones de mejora con un gran éxito en su implantación.

Endesa mantiene un firme compromiso con los principios de igualdad de género y no discriminación y la conciliación laboral y personal, renovando por segundo año consecutivo en España el distintivo «Igualdad en la Empresa» otorgado por el Ministerio de Sanidad, Ser-

vicios Sociales e Igualdad, mientras que las empresas de Endesa de Chile y Colombia se han certificado con el distintivo EFR (Empresa Familiarmente Responsable).

Nuestros clientes

La Compañía ha seguido trabajando durante 2012 en la mejora de la fiabilidad del suministro y atención a sus casi 25,4 millones de clientes, de los que más de 360 mil corresponden a nuevos usuarios de Latinoamérica.

Tanto en España y Portugal, como en Latinoamérica se ha mejorado la continuidad del suministro. El TIEPI (tiempo de interrupción equivalente de la potencia instalada) propio en los territorios abastecidos por Endesa en España se ha situado en 52 minutos, lo que representa una mejora de 8 minutos con respecto a 2011, con una fiabilidad del servicio del 99,99 por ciento de las horas del año y sitúa a Endesa como una de las primeras empresas eléctricas en calidad de suministro.

El Plan de Excelencia en la Atención Comercial de Endesa ha centrado sus actividades en 2012 en la calidad de la atención al cliente y en la calidad de las operaciones comerciales. Así, destacan la disminución de un 11 por ciento en la duración del proceso de alta en el mercado libre a través de los canales presenciales de atención, o la reducción del 14 por ciento en el tiempo medio de espera en las oficinas comerciales.

La oficina online www.endesaonline.com ha continuado con su crecimiento y en 2012 alcanza los 800.000 clientes registrados, un 35 por ciento más que en 2011, mientras que el 86 por ciento de las reclamaciones tramitadas al Defensor del Cliente se han resuelto de manera positiva.

Nuestros accionistas e inversores

Endesa ha renovado su presencia por decimosegundo año consecutivo en el Dow Jones Sustainability Index (DJSI), logrando su mejor puntuación histórica, 81 sobre 100 puntos. Además, la Compañía ha obtenido 92 puntos sobre 100 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, lo que supone una mejora de 4 puntos sobre el resultado obtenido en 2011.

La Compañía dispone de una Oficina del Accionista para una atención personalizada y realiza presentaciones públicas a analistas e inversores centradas en los resultados trimestrales de la Compañía.

Buen gobierno y transparencia

La transparencia y el buen gobierno forman parte del comportamiento diario de Endesa, que desde 2010 cuenta con un nuevo Código Ético y un Plan de Tolerancia Cero que muestran sus compromisos con las responsabilidades éticas en la gestión de los negocios y de las actividades empresariales, que son asumidos por los colaboradores de Endesa en todas sus sociedades filiales.

El Código Ético y el Plan de Tolerancia Cero contra la Corrupción refuerzan el Código de Conducta para Empleados, el Estatuto para la Alta Dirección y el Estatuto del Directivo, que ya estaban en vigor con anterioridad.

Medio Ambiente

El desarrollo sostenible es un pilar esencial de la estrategia de Endesa, en la que se incluye como uno de los compromisos más importantes la protección del medio ambiente.

El 97,97 por ciento de la energía producida por Endesa en 2012 está certificada por la norma ISO14001, mientras que en Latinoamérica supone un 97,8 por ciento de la potencia instalada. En cuanto a la gestión y regulación de emisiones, las actuaciones realizadas durante el periodo 2008-2012 han permitido una reducción del 16 por ciento de emisiones de SO₂, del 15,6 por ciento de NO_x y del 32,7 por ciento de partículas en suspensión en las grandes instalaciones de combustión.

Como ejemplo de protección del medio ambiente integral, destaca la finalización de la rehabilitación de la mina de As Pontes, que con el llenado del lago el 16 de mayo de 2012 se da por finalizada, y que gestionará la Xunta de Galicia.

Cambio climático

La lucha contra el cambio climático se sitúa entre las grandes prioridades medioambientales de Endesa. La Compañía da respuesta a este reto a través de la tecnología y la innovación. Para ello dispone de un Programa de Cambio Climático que se centra en la participación activa en el desarrollo de las energías renovables, en el liderazgo de nuevos desarrollos tecnológicos que contribuyan a menores emisiones de CO₂, en el desarrollo de oportunidades derivadas de la eficiencia energética y la cogeneración, en el liderazgo en el desarrollo del modelo de transporte sostenible, basado en el vehículo eléctrico.

Durante 2012 Endesa ha seguido ahondando en el impulso del vehículo eléctrico. Entre los principales logros destaca la presentación de la primera solución a nivel mundial de carga rápida inductiva y el desarrollo de la carga rápida conductiva. También se ha avanzado en el desarrollo de la tecnología V2G (Vehicle to Grid), así como en la implementación del proyecto internacional Zem2All (Zero Emissions Mobility to All), cuyo objetivo es probar de forma masiva los nuevos servicios y las ventajas de la movilidad eléctrica en la Smart City de la ciudad de Málaga. En la actualidad, Endesa cuenta con más de 600 puntos de recarga para vehículos eléctricos en España y 40 en Latinoamérica.

Tecnología e innovación

Endesa continuó en 2012 con el desarrollo de proyectos orientados a la obtención de valor y la promoción de la cultura de innovación. Durante 2012, la inversión directa en actividades de I+D+i ha sido de 84 millones de euros que, a través de la ejecución de 90 proyectos, obtuvieron importantes resultados gracias a la estrecha colaboración con el Grupo Enel.

Entre los resultados logrados con este esfuerzo destacan:

- La solicitud en 2012 de cinco nuevas patentes de soluciones tecnológicas propias, relacionadas con la recarga de vehículos eléctricos, la mejora del mantenimiento de los grupos diésel, la captura de CO₂ en reactores de lecho fijo y la compensación de potencia reactiva.
- La consolidación de la posición de liderazgo en las Smart Cities, con importantes avances en proyectos tanto en España, con la Smart City en Málaga (el primer proyecto europeo a escala real) y la Smart City en Barcelona, como en Latinoamérica, donde se han puesto en marcha en 2012 los proyectos de Smart Cities de Búzios (Brasil) y Santiago de Chile (Chile).
- La posición de la que goza Endesa en las Smart Cities, se apalanca sobre otro gran ámbito de liderazgo, el contador inteligente, que se basa en el *know how* desarrollado por Enel, líder mundial en este sector. En España, Endesa ha instalado 2 millones de contadores inteligentes entre los clientes domésticos en el 2012 hasta alcanzar la cifra 3 millones de contadores inteligentes instalados. En cuanto a Latinoamérica, se están efectuando pruebas piloto en Brasil y en Chile.

- El lanzamiento en España de la primera edición del concurso Enel Lab, dotado con 15 millones de euros, que busca financiar en tres ediciones hasta 18 startups españolas o italianas para el desarrollo de proyectos en nuevas tecnologías o nuevas aplicaciones de interés para el Grupo Enel.
- El lanzamiento en Latinoamérica del proyecto laguna de enfriamiento, que pretende evaluar la aplicabilidad de lagunas cristalinas como sistema alternativo de enfriamiento para centrales térmicas.

Nuestros colaboradores

Endesa ha reforzado su apuesta por la promoción del compromiso en materia de Sostenibilidad entre sus colaboradores. Así, ha continuado identificando proveedores y contratistas estratégicos, los cuales se cifran en 540 en 2012, un 29 por ciento más que en 2011. Asimismo, el Sistema de Calificación de Proveedores se encuentra implantado ya en 83 familias de compras, 44 más que el 2011. Además, el cien por cien de los contratos significativos (superiores a 1 millón de euros) han incluido cláusulas sobre Derechos Humanos.

Para la Compañía, es vital trasladar a sus colaboradores y proveedores sus políticas de seguridad laboral, exigiendo los mismos estándares de seguridad tanto para las personas que trabajan en Endesa como para sus empresas contratistas. Este esfuerzo ha reducido el índice de frecuencia de accidentes de este personal del 4,35 en 2011 al 3,21 en 2012.

Enraizamiento local

Durante 2012 se han cumplido en España los Planes Territorio de Sostenibilidad 2010-2012 en los territorios donde opera en España (Andalucía y Extremadura, Aragón, Baleares, Canarias y Cataluña) y los comités de sostenibilidad de los países de Latinoamérica (Argentina, Brasil, Colombia, Chile y Perú) han continuado con la coordinación y desarrollo de los planes país. Estos planes tienen como objetivo ofrecer una visión global de la sostenibilidad a nivel local e impulsar, coordinar e implantar las actuaciones locales en desarrollo sostenible.

Endesa ha seguido impulsando proyectos de acción social destinados a favorecer el acceso a la electricidad a través de tres ejes:

- **Desarrollo de conocimientos y competencias clave, creando capacidades en el ámbito de la electricidad: Nuevo Pachacútec** (principal pro-

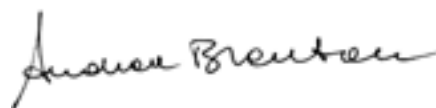
grama educativo en electricidad de Endesa en Perú); **Cátedra Chilectra** (fomento de la empleabilidad de los estudiantes de electricidad en Chile, a través de formación en distribución eléctrica y prácticas); **Pasantía Docente** (mejora de la educación técnica en electricidad y energía en Chile, a través del perfeccionamiento de la capacitación del profesorado); **formación técnica en distribución y comercialización de energía eléctrica** (formación de jóvenes, en técnicas de distribución y comercialización de energía en Colombia) y **Coelce nas Escolas** (proyecto en Brasil para combatir el desperdicio de energía eléctrica y aumentar la eficiencia energética).

- **Eliminación de barreras económicas para sectores de población con bajo nivel de ingresos: Ecoelce y Ecoampla en Brasil y Ecochilectra en Chile** (proyectos que propician el canje de residuos reciclables por descuentos en la factura de energía eléctrica); y **programa de reinserción de clientes en Perú** (cuyo objetivo es facilitar el acceso a la energía a comunidades en situación de escasos recursos económicos, con esquemas flexibles de financiación de nuevas conexiones).
- **Acceso a la electricidad mediante nuevas tecnologías e infraestructuras: programa luz para todos** (programa federal que tiene por objeto universalizar la electricidad en las zonas rurales en Brasil); **electrificación de asentamientos humanos**

(proyecto para promover el suministro de electricidad en zonas urbanas marginales de Perú); **electrificación de Reserva Fría y Curibamba** (proyecto de interconexión eléctrica en Perú para contribuir al desarrollo de la comunidades cercanas a instalaciones de Endesa); **programa luces para aprender** (instalación de paneles solares en instituciones educativas en Colombia sin acceso a la electricidad), e **iluminación de losas deportivas en Perú y programa multicanchas en Chile** (recuperación de espacios públicos mediante la entrega, instalación y mantenimiento de sistemas de iluminación en canchas deportivas y polideportivos).

De esta forma, podemos concluir señalando el 2012 como un gran año de logros del PES en cada una de sus siete líneas básicas: nuestras personas, nuestros clientes, nuestros inversores, el buen gobierno y transparencia, el medio ambiente, la tecnología e innovación y nuestros colaboradores.

Partiendo de esta base, estamos trabajando en el próximo Plan Estratégico de Sostenibilidad, que seguirá manteniendo a Endesa en la vanguardia de todos los temas de Sostenibilidad.



Andrea Brentan
Consejero Delegado

A photograph of the ENDESA headquarters building at night. The building features a prominent, illuminated logo and slogan on its upper facade. The logo consists of a large white letter 'E' followed by a square icon containing a stylized flame or light source. To the right of the icon, the word 'endesa' is written in a lowercase, sans-serif font. Further to the right, the slogan 'luz · gas · personas' is displayed in a smaller, lowercase, sans-serif font. The building's structure is a complex, multi-level glass and steel framework, with many windows glowing from interior lights. The sky is dark, and the overall scene is lit by the building's own lights.

E endesa luz · gas · personas



*ENDESA,
grupo de referencia
en el mercado
eléctrico mundial*

ENDESA es una empresa líder del sector eléctrico español y la mayor multinacional eléctrica privada de Latinoamérica. En 2012 ha afianzado su posición de liderazgo tanto en lo que respecta a su actividad como en su contribución al desarrollo sostenible. Como Compañía trabaja para asegurar un suministro de energía fiable y asequible en las zonas donde opera e integrar en su modelo de gestión empresarial las dimensiones sociales y ambientales de su actividad.

El Plan de ENDESA de Sostenibilidad 2008-2012 integra plenamente las tres dimensiones del concepto de Sostenibilidad económica, social y medioambiental en la estrategia de la Compañía. En 2012, el quinto año de su desarrollo, el grado de cumplimiento ha sido del 98 por ciento.

98% de cumplimiento del PES 2008-2012 en el 5º año de su desarrollo

ENDESA publica su **12º** Informe Anual de Sostenibilidad

En 2012, ENDESA obtuvo la máxima calificación en el apartado «Diálogo con sus grupos de interés» en el DJSI

ENDESA y las ocho filiales de Latinoamérica logran el nivel avanzado del Pacto Mundial

Principales magnitudes PES 2008-2012

	2008	2009	2010	2011	2012
Participación en la Junta General Ordinaria de Accionistas (%)	93,84	93,75	93,9	93,87	93,49
N.º de reuniones del Consejo de Administración	11	15	11	11	14
N.º de consejeros totales	10	9	9	9	9
Retribución fija de los consejeros (euros)	3.546.131	2.469.338	1.911.600	1.907.148	2.137.984
Retribución variable de los consejeros (euros)	4.237.804	5.688.398	2.590.864	3.160.810	3.317.408
Comunicaciones recibidas al Canal Ético	49	80	73	69	81
Despidos por denuncias en el Canal Ético	nd	nd	36	11	21

1. ENDESA en cifras

	2010	2011	2012
RESULTADO BRUTO DE EXPLOTACIÓN (EBITDA) (millones de euros)	7.474	7.265	7.005
Negocio en España y Portugal	4.079	4.024	3.796
Negocio en Latinoamérica	3.395	3.241	3.209
Otros países	0	0	0
BENEFICIOS DESPUÉS DE IMPUESTOS MINORITARIOS (millones de euros)	4.129	2.212	2.034
Negocio en España y Portugal	3.498	1.593	1.410
Negocio en Latinoamérica	631	619	624
Otros países	0	0	0
PLANTILLA (10)	24.732	22.877	22.807
España y Portugal (1)	12.151	11.670	11.504
Latinoamérica	12.462	11.092	11.301
Otros países	119	115	2
CAPACIDAD (MW)	40.142	40.095	39.403
España y Portugal	23.116	23.072	23.122
Hidroeléctrica	4.731	4.716	4.716
Térmica clásica (2)	14.720	14.675	14.720
Térmica nuclear (2)	3.665	3.681	3.686
Cogeneración y renovables (11)	—	—	—
Latinoamérica (3)	15.835	15.832	16.158
Otros países (2)	1.191	1.191	123
PRODUCCIÓN (GWh)	130.485	138.714	141.434
España y Portugal (4)	67.049	75.132	77.386
Hidroeléctrica	9.208	6.179	5.350
Térmica clásica	29.664	43.776	45.069
Térmica nuclear (2)	27.619	25.117	26.967
Cogeneración y renovables (11)	—	—	—
Latinoamérica (3)	62.416	62.767	63.118
Otros países (2)	1.020	815	930
VENTAS (GWh)	162.465	162.336	162.490
España y Portugal	106.894	105.241	102.766
Mercado regulado	0	0	0
Mercado liberalizado (6)	106.894	105.241	102.766
Latinoamérica (7)	55.571	57.095	59.724
Otros países (5)	—	—	—
NÚMERO DE CLIENTES (miles)	25.001	25.192	25.443
España y Portugal	11.729	11.537	11.431
Mercado regulado (9)	—	—	—
Mercado liberalizado (6)	11.729	11.537	11.431
Latinoamérica	13.272	13.655	14.012
Otros países	—	—	—

(1) A diferencia de años anteriores, en los datos de 2008 a 2012 se incluyen las cifras relativas a la Asociación Nuclear Ascó-Vandellós, Carbopego, Nuclenor; Pegop Energía Eléctrica, Tejo Energía, 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) 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.

(7) No incluye peajes ni consumos no facturables.

(8) Medida en barras de central.

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

(10) Número de empleados agrupados por negocios.

(11) Ver capítulo Cambio climático: 1.1. Participación activa en el desarrollo de energías limpias.

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 22.807 personas, un total de 25,4 millones de clientes y una potencia instalada de 39.403 MW.

La Compañía ha alcanzado unos beneficios netos de 2.034 millones de euros y sus ingresos han sido de 39.933 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), y en cogeneración y energías renovables (instalaciones eólicas, minihidráulicas, el aprovechamiento de residuos y la biomasa).

Fuera del ámbito energético, ENDESA participa en Bolonia Real State y desarrolla una destacada actividad de minería en Andorra (Teruel) y Puertollano (Ciudad Real). Asimismo, realiza importantes labores de restauración de centros mineros ya explotados en Peñarroya (Córdoba) y As Pontes (La Coruña), donde en el mes de abril de 2012 finalizó la rehabilitación del hueco de la mina con el proceso de llenado del mismo con agua de óptima calidad y la creación de un lago. En 2012 la producción de carbón fue de 810.000 toneladas.

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 está enmarcado dentro de Iberia, Irlanda y Marruecos que están dentro de «Otros países» y en 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.: actividades reguladas de transporte y distribución de electricidad.
- Endesa Gas, S.A.: 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.* Asimismo integra a Endesa Operaciones y Servicios Comerciales, S.L. que da apoyo comercial a las compañías energéticas de ENDESA.
- *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 final de 2012 era de 22.027 MW en régimen ordinario, con una producción neta en España y Portugal de 77.386 GWh.

El parque de generación de ENDESA en España alcanzó en el año una producción neta total de 74.484 GWh entre el régimen ordinario de la Península y la producción extrapeninsular, con un incremento del 2,5 por ciento con respecto a 2011.



La energía comercializada por la Compañía ha sido de 102.766 GWh y contaba con 11,4 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 1,3 millones de puntos de suministro, con un consumo de 43,9 TWh/año, lo que supone un incremento del 5,2 por ciento con respecto al año anterior.

«ENDESA lidera el sector eléctrico español en suministro y clientes.»

2.2.2 Portugal

En 2012, 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 3.497 GWh (1.360 GWh correspondientes al 38,9 por ciento de ENDESA), lo que significó una cuota del 7,1 por ciento del consumo eléctrico total de Portugal.

ENDESA se mantiene como segundo operador del mercado liberalizado portugués de energía eléctrica con una cuota cer-

cana al 25 por ciento. Al finalizar el año, la cartera de clientes en electricidad registraba 6.163 GWh/año de consumo, con 3.687 puntos de suministro en Media Tensión, 3.545 en Baja Tensión Especial y 115.490 en Baja Tensión.

En el mercado gasista portugués, ENDESA suministró 4.358 GWh/año.

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 16.158 MW de potencia instalada al cierre de 2012. En el año, se generaron 63.118 GWh y se vendieron 59.724 GWh, con un total de 14 millones de clientes, lo que ha supuesto más de 357 miles de clientes que en 2011.

En Latinoamérica, la Compañía disponía en 2012 de 409,03 MW renovables: 330,88 MW en plantas minihidráulicas de menos de 50 MW de potencia instalada y 78,15 MW en energía eólica.

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.

«ENDESA es la 1ª multinacional eléctrica privada de Latinoamérica.»

2.2.4. Negocio en otros países

Las principales actividades desarrolladas por ENDESA en 2012 fuera del ámbito geográfico de la Península Ibérica y Latinoamérica han sido las siguientes.

2.2.4.1. Irlanda

A finales de 2010, ENDESA inició las gestiones para vender la participación del 100 por cien en Endesa Ireland Limited.

La venta se materializó a SSE Generation Ltd. en octubre de 2012 por importe de 286 millones de euros.

Endesa Ireland Limited era una sociedad con 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, ambas de 104 MW de potencia unitaria. Hasta el momento de la venta, alcanzó una producción de 24,1 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 384 MW ubicada en la localidad de Tahaddart. En 2012, la central alcanzó una producción de 2.830 GWh (906 GWh correspondientes al 32 por ciento de ENDESA).

Energie Electrique de Tahaddart repartió en 2012 el dividendo correspondiente a los resultados del ejercicio 2011, de los cuales 4,3 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 la misma área geográfica.

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, que está controlada al cien por cien por Enel y se dedica al desarrollo de las energías renovables en el mundo.

La potencia instalada neta total de Enel Green Power España en 2012 fue de 1.680,5 MW renovables, distribuidos según las diferentes tecnologías: 1.568,106 MW en energía eólica, 56,56 MW minihidráulicas, 22,7 MW en plantas de biomasa, 13,41 MW solar y 19,728 MW de plantas de cogeneración.

3. Apuesta por la Sostenibilidad

ENDESA integra las oportunidades medioambientales, económicas y sociales en su estrategia de Sostenibilidad y gestión diaria. Para ello 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

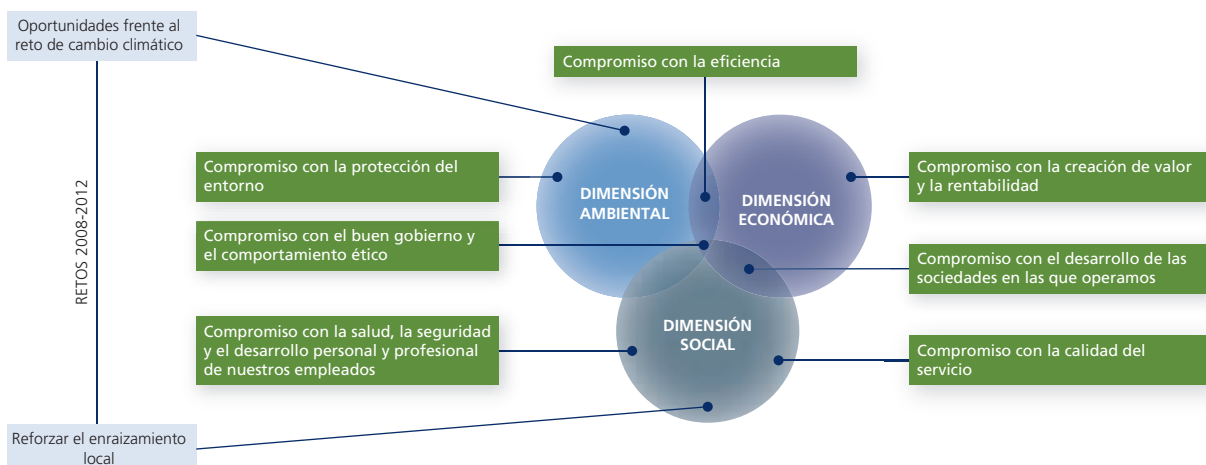
Estos principios sostenibles se reflejan en los Valores de la Compañía, en su Misión y Visión empresariales, y en sus procesos de toma de decisiones.

Misión	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	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	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 todos los empleados. Además, se incorpora explícitamente a los sistemas de retribución económica y códigos de conducta, y se hace extensivo a los colaboradores y terceros 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.

Los siete compromisos de ENDESA



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 ha encarado su último año de 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 se estructuró 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 cinco 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 ha hecho que haya sido un plan vivo y totalmente actualizado.

PLAN DE ENDESA DE SOSTENIBILIDAD 2008-2012

LÍNEAS BÁSICAS
<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.
RETOS
<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.

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

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

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

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

Compromiso con nuestros Colaboradores

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

- 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 suministro 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

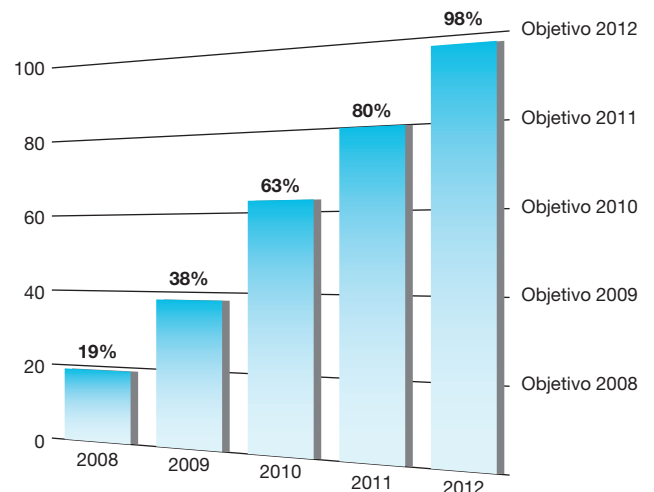
ENDESA desea ser percibida como cercana a las preocupaciones sociales y como un socio indispensable para el progreso económico, social y ambiental del país y de los territorios donde tiene presencia. Para cumplir este reto, la Compañía se ha fijado los siguientes objetivos estratégicos:

- Complemento de 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.
- Creación de 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 proyectos.
- Rendición de cuentas sistemática, transparente y comunicada a la sociedad.

4.1. Resultados reales

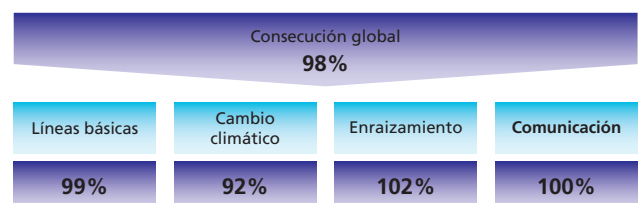
Durante 2012, quinto y último año de implementación PES 2008-2012, se ha mantenido un alto nivel de desarrollo de los programas asociados, alcanzando el cumplimiento de la mayor parte de los objetivos establecidos en el plan. Asimismo se ha mantenido la consolidación del desarrollo de la estrategia de 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) así como de los diferentes Comités que los coordinan.



«El nivel del cumplimiento del PES ha sido del 98 por ciento en 2012.»

El PES 2008-2012 está compuesto por un total de 67 indicadores de seguimiento, de los cuales 52 son incluidos en el Cuadro de Mando de Sostenibilidad que, semestralmente se reporta al más alto nivel directivo.

El balance y medición de los programas y acciones contenidos en el PES 2008-2012 muestran un nivel de consecución global de un 98 por ciento, lo que supone un nivel de consecución ligeramente por debajo del objetivo fijado.



El mayor ritmo de avance del PES se ha producido en las actuaciones realizadas por la Compañía en el enraizamiento local, con un nivel de consecución superior a lo planificado. Seguidamente se encuentran las actividades de Comunicación. En las Líneas Básicas que es donde se aglutinan las iniciativas relacionadas con los siete Compromisos de ENDESA, casi se ha conseguido el objetivo con un nivel de consecución del 99 por ciento. Por último, en las actuaciones de lucha contra el cambio climático, es donde se ha producido un menor ritmo de avance en el último año.

- **Líneas Básicas:** Desempeño ligeramente por debajo de objetivo. Las líneas de Clientes, Personas, Inversores, Tecnología e Innovación y Colaboradores han logrado un cumplimiento igual o superior al 100 por cien. La actuación en Buen Gobierno y Medio Ambiente ha sido algo más baja, aunque en el último se roza el objetivo.
- **Lucha Contra el Cambio Climático:** Ralentización del ritmo de avance con el 92 por ciento de consecución. Destacan los programas de Energía Renovable y Eficiencia Energética. Ligeramente por debajo de objetivo (98 por ciento) y del Transporte Sostenible.
- **Enraizamiento:** Nivel de consecución por encima de objetivo (102 por ciento). Alcanzado o superado en la implementación de la estrategia de Sostenibilidad en los países y en los territorios, en los proyectos sociales y en el procedimiento de medición del proyecto Enabling Electricity. Menor nivel de avance (95 por ciento) en la implantación de la estrategia de acción social.
- **Comunicación:** Nivel de consecución acorde con objetivo en todos los indicadores. La comunicación, sensibilización y puesta en valor de los asuntos de Sostenibilidad ha alcanzado las expectativas.

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 2012, 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.



ORGANISATION DE
COOPÉRATION ET
DE DÉVELOPPEMENT
ÉCONOMIQUES



En 2012 ENDESA y Enel han mantenido su destacada participación en el Global Compact LEAD, la plataforma de liderazgo en sostenibilidad corporativa creada por el Pacto Mundial de Naciones Unidas en 2011 y que agrupa a las 57 empresas líderes en sostenibilidad y que están comprometidas con la aplicación del “Blueprint for Corporate Sustainability Leadership” o “Programa para el liderazgo en sostenibilidad corporativa”, el cual recoge 50 acciones concretas identificadas para integrar la sostenibilidad en los modelos de negocio.

Un año más, la Compañía ha mantenido un destacado compromiso con todas las redes locales del pacto mundial de los países en los que está presente, desempeñando diferentes funciones en los Comités Ejecutivos correspondientes. A su vez, la Compañía ha continuado reforzando su actividad a escala regional con su presencia como socio fundador en el Centro Regional para América Latina y el Caribe en Apoyo al 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:

A nivel internacional, ENDESA y Enel participaron activamente en los diferentes actos organizados durante el Foro de Sostenibilidad Corporativa Rio+20 organizado por el Pacto Mundial en Rio de Janeiro con motivo de la celebración de la Conferencia de Naciones Unidas sobre Desarrollo Sostenible, Rio+20, donde tuvieron la oportunidad de presentar sus soluciones inteligentes en medición y distribución de energía eléctrica, además del compromiso del Grupo por el desarrollo socioeconómico de los territorios donde opera. Además, ENDESA y Enel han continuado participando en varios grupos de trabajo organizados por Global Compact LEAD, entre ellos, el grupo de Sustainable Energy for All y el de Engagement with Indigenous People.

Además, ENDESA ha continuado desarrollando una intensa actividad en varias de las iniciativas globales del Pacto Mundial, como Caring for Climate o los Women Empowerment Principles (WEP). En este sentido, en 2012 ENDESA participó en la IV Convención Anual “Gender Equality for Sustainable Business” sobre los WEP, organizada por ONU Mujeres y el Pacto Mundial en Nueva York, donde pudo compartir con representantes empresariales, gubernamentales y de la sociedad civil los avances de la compañía en su firme compromiso por la igualdad.

A escala regional, cabe destacar la colaboración de ENDESA en la publicación del estudio “Principios de la Inversión social: experiencia de los participantes del Pacto Mundial en América Latina y el Caribe”, elaborado por el Centro Regional de Apoyo al Pacto Mundial en América Latina y el Caribe, así como en el acto de presentación de este estudio celebrado durante el Foro de Sostenibilidad Corporativa Rio+20. El estudio recoge diferentes acciones que

ENDESA está desarrollando en Latinoamérica dirigidas a promover el desarrollo socioeconómico de las comunidades donde opera.

A nivel local, ENDESA ha continuado participando activamente en los diferentes talleres, grupos de trabajo y actividades organizadas por el Pacto Mundial en España. Cabe destacar la participación de la Compañía en las jornadas organizadas por la Red Española tanto en Madrid como en Río de Janeiro con motivo de la celebración de Río+20, donde presentó los diferentes proyectos de smartcities que está desarrollando en España y Latinoamérica como parte de su compromiso por un desarrollo sostenible. A su vez, Endesa Brasil, junto con otras empresas firmantes del Pacto Mundial en Brasil, participó en la firma de 10 compromisos empresariales para la promoción de una economía verde e inclusiva, promovido por la Red de Brasil. Por otro lado, las filiales de ENDESA en Perú participaron en el II Foro Empresarial del Pacto Mundial celebrado en Lima en el cual los asistentes tuvieron la oportunidad de profundizar sobre los avances alcanzados en el cumplimiento de los principios medioambientales y de lucha contra la corrupción. Por su parte, las filiales de ENDESA en Colombia y Argentina han continuado desempeñando un papel muy relevante en los diferentes seminarios, comisiones y grupos de trabajo que las redes locales de sus respectivos países han organizado a lo largo de 2012.

Durante 2012, ENDESA, Enel y sus ocho filiales en Latinoamérica (Endesa Chile, Chilectra, Endesa Brasil, Coelce, Ampla, Cachoeira Dourada, Endesa CIEN y Endesa Fortaleza) han vuelto a alcanzar el nivel avanzado del Pacto Mundial de Naciones Unidas, la máxima categoría con la que se pueden calificar los informes de progreso en los cuales se detallan los avances realizados por las empresas en la implementación de los diez principios del Pacto Mundial cada año. El nivel avanzado se otorga a aquellas





compañías que muestran un elevado grado de desempeño en Sostenibilidad y que adoptan e informan sobre un conjunto de buenas prácticas de gestión y gobierno de la Sostenibilidad Corporativa. De esta forma, ENDESA y sus filiales renuevan su compromiso con esta iniciativa para así seguir avanzando en el cumplimiento de los principios del Pacto Mundial.

«Un año más, ENDESA y sus ocho filiales en Latinoamérica han alcanzado el nivel avanzado del Pacto Mundial de Naciones Unidas.»

ENDESA seguirá comprometida con el Pacto Mundial y Naciones Unidas ya que considera que aportan instrumentos muy eficaces para poder escalar el impacto de las actuaciones individuales de las compañías e inspirar a otros agentes para conseguir un desarrollo sostenible y permitir el progreso equilibrado y respetuoso de los Derechos Humanos y con el medio ambiente de la sociedad. Y este es el fin último de la compañía ya que es imposible hacer negocios en sociedades que no progresan. En este sentido, y en línea con lo requerido por el criterio 41 del Advanced COP del Pacto Mundial de Naciones Unidas, una temática en la que la Compañía cree que el Pacto Mundial debe seguir avanzando es en lograr una mayor integración de los diferentes agentes (sociedad civil, inversores, empresas, mundo académico) en la búsqueda conjunta de soluciones. Para ello el Pacto Mundial dispone de una situación privilegiada por ese carácter neutro de la organización, independiente de los diferentes agentes involucrados y específicamente su trabajo en la identificación de recursos de financiación internacionales para escalar el impacto de proyectos de sostenibilidad aislados de las compañías, puede ser crucial.

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 2012
DERECHOS HUMANOS				
<p>Principio 1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.</p>	HR1-9	LA4, LA13, LA14 y SO1	<p>Objetivo 1: Erradicar la pobreza extrema y el hambre.</p> <p>Objetivo 2: Lograr la enseñanza primaria universal.</p> <p>Objetivo 3: Promover la igualdad entre los géneros y la autonomía de la mujer.</p> <p>Objetivo 4: Reducir la mortalidad infantil.</p> <p>Objetivo 5: Mejorar la salud materna.</p> <p>Objetivo 6: Combatir el VIH/SIDA, el paludismo y otras enfermedades.</p> <p>Objetivo 7: Garantizar la Sostenibilidad del medio ambiente.</p> <p>Objetivo 8: Fomentar una asociación mundial para el desarrollo.</p>	<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. Véase primer capítulo, punto 5.1 Comunicación Anual sobre el Progreso (COP) de Pacto Mundial.
<p>Principio 2. Las empresas deben asegurarse de que no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.</p>	HR1-2 y HR8			

PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL	INDICADORES GRI (relevancia directa)	INDICADORES GRI (relevancia indirecta)	OBJETIVOS DE DESARROLLO DEL MILENIO	ACCIONES DISEÑADAS EN 2012
				
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			<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 de la herramienta Sistema Delfos, • El 83 por ciento de la plantilla de ENDESA trabaja en centros de trabajo bajo un entorno de certificaciones OSHAS 18001. • Las empresas de ENDESA de Chile y Colombia se han certificado con el distintivo EFR • Continuación del Plan de Integración de Personas con Discapacidad en España. • El 93,98 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	Objetivo 2: Lograr la enseñanza primaria universal.	
Principio 5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	HR6	HR1-3	Objetivo 3: Promover la igualdad entre los géneros y la autonomía de la mujer.	
Principio 6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	HR4, LA2, LA13 y LA14	HR1-2, EC5, EC7 y LA3		
MEDIO AMBIENTE				
Principio 7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	4.11	EC2		<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. • Desarrollo de un Sistema de Gestión de su Huella de Carbono a nivel corporativo • Desarrollo del Plan Global de Eficiencia Energética 2010-2014 (PGE3) • Impulso a la movilidad sostenible y desarrollo e implantación del vehículo eléctrico, tanto en España y Portugal como Latinoamérica. • 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 118 proyectos MDL. • Evaluación del impacto ambiental de las distintas líneas de negocio. • Monitoreo y control del consumo de recursos naturales. • Medición de indicadores de consumo con impacto ambiental.
Principio 8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	EN2, EN5-7, EN10, EN13-14, EN18, EN21-22, EN26-27, EN30	EC2, EN1, EN3-4, EN8-9, EN11-12, EN15-17, EN19-20, EN23-25, EN28-29 Y PR3-4	Objetivo 7: Garantizar la Sostenibilidad del medio ambiente	
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 83,5 por ciento de las denuncias registradas en el Canal Ético durante 2012 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. Protección de los Derechos Humanos

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

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

Este compromiso de ENDESA sigue vigente 4 años después de esta declaración y tanto la política como los sucesivos planes de Sostenibilidad de la Compañía, además, promueven el cumplimiento de estos principios, tanto de forma directa como a través de su cadena de valor (más información en el Capítulo referente a Nuestros Colaboradores).

En la actualidad la Compañía, dentro del marco más amplio del Grupo Enel, está desarrollando la formulación de una política de Derechos Humanos con el objetivo de adaptar formalmente este compromiso al nuevo marco internacional establecido en el año 2011 con el Informe del Representante Especial del Secretario General para la cuestión de los Derechos Humanos y las empresas transnacionales y otras empresas, John Ruggie. Está previsto que la nueva política sea aprobada por el más alto nivel de representación a principios de 2013.

No obstante, dentro de su compromiso continuo con los Derechos Humanos, ENDESA viene realizando de forma continua procesos de identificación de riesgos y potenciales impactos en materia de Derechos Humanos. En este sentido, en 2007 inició un proceso encaminado a asegurar de forma sistemática el cumplimiento de los principios del Pacto Mundial que incluía tanto un análisis genérico del riesgo de incumplimiento del país como un análisis específico de los impactos reales y potenciales de las empresas. Este mecanismo interno de control y seguimiento incluía un análisis del riesgo-país, de

los estándares internacionales de referencia, un diagnóstico interno de cumplimiento, la propuesta de acciones correctoras y una verificación ulterior que se ha finalizado a lo largo de 2012, con la finalización de la auditoría interna que ha comprobado la solidez del sistema y el grado de avance de las medidas correctoras.

Adicionalmente, durante 2012, y dentro del marco más general de la elaboración de la Política de Derechos Humanos del grupo Enel, se ha actualizado este análisis de los impactos reales y potenciales de la compañía sobre los Derechos Humanos. La política de Derechos Humanos de ENDESA, como filial del grupo Enel, se encuadra en el marco de referencia de los Principios Rectores sobre las empresas y los Derechos Humanos: puesta en práctica del marco de las Naciones Unidas para “proteger, respetar y remediar”, aprobado por el Consejo de Derechos Humanos de la Asamblea General de Naciones Unidas. Este marco incluye específicamente en los principios 17 a 21 la necesidad de que las empresas evalúen el impacto real y potencial de sus actividades sobre los Derechos Humanos, la integración de las conclusiones y la actuación al respecto y ENDESA, como filial del Grupo Enel, reconoce expresamente estos elementos en la definición de su política de Derechos Humanos.

A su vez, respecto a determinados procesos que se han identificado como críticos, ENDESA pone un especial cuidado en la evaluación de los impactos reales y potenciales sobre los Derechos Humanos de sus actividades. En este sentido, cabe destacar dos iniciativas que se han desarrollado a lo largo de 2012 destinadas a proporcionar una mayor garantía de calidad en el análisis de los impactos reales y potenciales en materia de Derechos Humanos. Por un lado, en lo relativo al desarrollo de nuevos proyectos de infraestructuras, donde se está desarrollando un procedimiento que complementa el alto nivel de exigencia de los procesos de relación con la comunidad ya existentes. Por otro lado, en lo relativo a otro de los puntos críticos en lo relativo a los impactos sobre los Derechos Humanos de las actividades de la compañía, la cadena de suministro de carbón, ENDESA continúa participando, como parte de Enel, en la iniciativa Bettercoal, destinada a avanzar en la mejora continua de la responsabilidad corporativa en la cadena de suministro del carbón mejorando las prácticas empresariales a través de la relación con los grupos de interés y basado en el establecimiento conjunto de estándares.

Siendo un tema crítico para la gestión sostenible de la Compañía, está previsto que la supervisión tanto de la política, como de su implementación y seguimiento, se realice al máximo nivel de la Compañía. En este sentido, el Comité de Control y Riesgos de la compañía supervisará la política y cualquier posible modificación. Adicionalmente, supervisará la implementación del proceso de diligencia debida. La unidad de Sostenibilidad será la encargada de planificar y coordinar esta implementación de forma coordinada

con el resto de unidades relevantes implicadas en sus respectivas áreas de responsabilidad, informar al Comité de Control y Riesgos e informar anualmente en el informe de sostenibilidad.

No obstante, en la actualidad existen ya herramientas para hacer un seguimiento de la efectividad del respeto a los Derechos Humanos en el desempeño de la Compañía como el mencionado mecanismo de aseguramiento del Pacto Mundial, que es auditado internamente. Del mismo modo, en relación con los proveedores, se realizan auditorías y evaluaciones periódicas en materia de Derechos Humanos. Adicionalmente, forma parte de la implementación de la Política de Derechos Humanos el desarrollo formal de procedimientos adicionales para hacer frente a incidentes en materia de Derechos Humanos. Estos mecanismos complementarán los ya existentes, como el Canal Ético, que representa un medio independiente de denuncia de cualquier incumplimiento en materia de Derechos Humanos, entre otros, y que ante una denuncia pone en marcha un sistema de investigación de los posibles incidentes y determina las medidas oportunas para hacer frente a los mismos.

ENDESA condena expresamente el trabajo infantil, así como el trabajo forzoso a través de su código ético, comprometiéndose con el cumplimiento riguroso de estándares internacionales, como el Pacto Mundial de Naciones Unidas, con el objetivo de favorecer un entorno laboral que respete los Derechos Humanos en todos los países en los que tiene presencia. Asimismo, hace extensivo este planteamiento a todas las empresas contratistas, proveedores o aliados del negocio con los que mantiene relación. En consonancia con esta ideología, en 2012 no se han recibido quejas en materia de Derechos Humanos, ni tampoco se han producido incidentes que afecten a los derechos de la comunidad indígena.

7. 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.

«ENDESA ha realizado entrevistas internas y externas para conocer las demandas de los diferentes grupos de interés en todos los países en los que está presente.»

De acuerdo con la Política de Sostenibilidad de ENDESA, la Compañía pretende integrar las expectativas de sus grupos 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.

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.

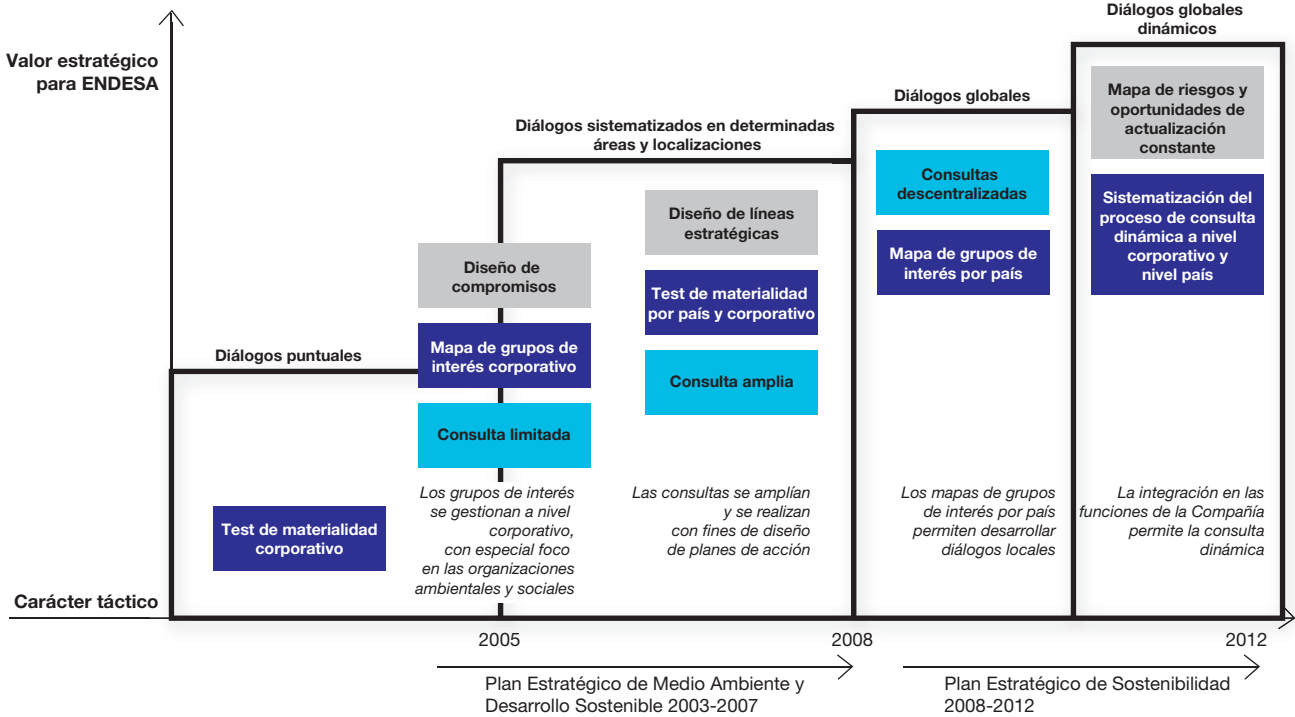
Durante el último año, se han realizado importantes avances en la gestión de la relación de los grupos de interés de la Compañía. ENDESA ha llevado a cabo diversos estudios de percepción internos y externos, mediante la realización de campañas de entrevistas telefónicas, *focus groups*, entrevistas en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

«ENDESA ha recibido de nuevo la máxima calificación en el apartado ‘Diálogo con Grupos de Interés’ del Dow Jones Sustainability Index.»

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 2012 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 y integrarlos en los modelos de gestión.

La apuesta por el diálogo constante y fluido con los grupos de interés ha recibido de nuevo, como en 2011, el reconocimiento de los analistas de inversión socialmente respon-

EVOLUCIÓN DEL DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS



sable. Así, ENDESA obtuvo en 2012 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

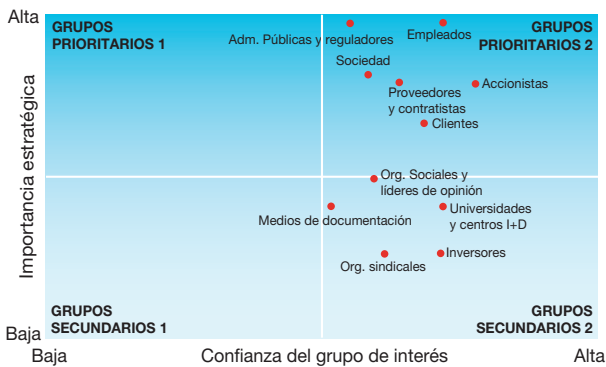
La construcción del Plan de ENDESA de Sostenibilidad 2008-2012 se inició con un proceso de reflexión estratégica para la identificación de factores clave que determinan el desempeño en Sostenibilidad de la Compañía. En este contexto, se desarrolló en un extenso proceso de identificación y entendimiento 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 como notoriedad en prensa y posicionamiento en campañas de publicidad.
- Expectativas de los grupos de interés clave, externos e internos y generadores de opinión. Entrevista en profundidad a los líderes de opinión en desarrollo sostenible, entre ellos expertos en Sostenibilidad y periodistas especializados en la materia.
- Expectativas y opiniones de las personas que trabajan en ENDESA. Entrevista 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 que 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



En 2012 se ha mantenido el mapa de grupos de interés, realizado en 2011, y que se elaboró con el Plan Estratégico de Sostenibilidad 2008-2012, en el que 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 revisado



Esta metodología se aplica asimismo en todos los países en los que la empresa opera, aumentando así su nivel de detalle y, por tanto, su aplicabilidad en el de diseño de respuestas efectivas eficaces.

Mapa de los grupos de interés de ENDESA en Chile (2012)



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

Durante los últimos años, ENDESA ha 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 presta servicios.

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).

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



Durante 2012, se han priorizado los colectivos, se han diseñado e implantado estrategias de diálogo, se han desarrollado actividades de consulta a los grupos de interés y se ha evaluado la percepción sobre la gestión realizada, desde la perspectiva de elemento clave para el éxito de la compañía ya que:

- Facilita la mejor gestión del riesgo.
- Potencia la confianza.
- Favorece los procesos de toma de decisiones y las acciones que afectan a la empresa y a la sociedad.
- Permite sinergias.
- Aflora oportunidades de mejora y de negocio.

La segmentación de los grupos de interés de ENDESA se mantiene, respecto a 2011, 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
Empleados	Alta dirección	Organizaciones sociales y líderes de opinión	Analistas financieros
	Directivos		Periodistas económicos o especializados en energía
	Gestores de personas		Catedráticos/profesores
	Resto de empleados	Proveedores y contratistas	Políticos
	Empleados con contrato ETT		Líderes de opinión
	Becarios		Grandes empresas
	Prejubilados		Medianas
Organizaciones sindicales	Directivas sindicales (América Latina)	Medios de comunicación	PYMES
	Federaciones (España)		Prensa escrita periódicos información general
	Secciones sindicales estatales (España)		Prensa escrita periódicos información económica
	Delegados sindicales (España y América Latina)		Prensa escrita periódicos nacionales
	Comités de empresas (España)		Prensa escrita periódicos internacionales
	Delegados de personal (España)		Prensa escrita periódico locales
	Delegados de prevención de riesgos laborales y su análogo en América Latina.		Radios información general
Escuelas de negocio y centros educativos	Universidades públicas	Centros de I+D+i	Radios información económica
	Universidades privadas		Medios on-line
	Escuelas de negocio		Canales televisión nacional
	Escuelas de formación profesional		Canales televisión territorial
Sociedad		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	

b) Mecanismo dinámico de valoración y priorización de asuntos materiales: Estudio de Materialidad 2012

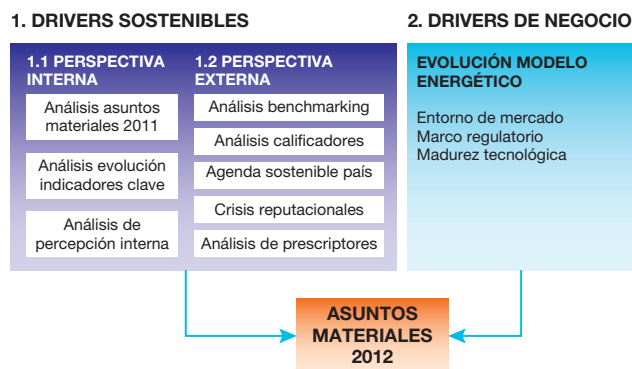
Los mecanismos de comunicación bidireccional con los distintos grupos de interés que la compañía tiene en funcionamiento de forma permanente permiten realizar un seguimiento dinámico de la materialidad de los diferentes asuntos para cada uno de los grupos de interés.

Adicionalmente, con motivo de la finalización en 2012 de la vigencia del PES 2008-2012, ENDESA ha realizado durante este ejercicio una serie de trabajos encaminados a analizar el grado de avance en la internalización del concepto en la propia compañía durante estos últimos cinco años, así en el análisis de la evolución de esta materia tanto a nivel empresarial como en el resto de organizaciones mundiales y a nivel de la propia sociedad en cada uno de los países donde ENDESA está presente y lo ha comparado con los resultados que se definieron en 2007 para la formulación del PES.

Una pieza fundamental de estos trabajos ha consistido en la identificación de los asuntos que por su grado de madurez y relevancia han sido determinantes en este periodo y que aún lo van a ser en los próximos años. Esta identificación es la base para definir la estrategia que ENDESA desplegará en los próximos

años puesto que esta estrategia debe estar orientada a dar una respuesta satisfactoria a los asuntos relevantes para los grupos de interés de la Compañía.

De este modo, la Compañía ha integrado la información que mediante sus canales ordinarios viene recogiendo sobre las expectativas de sus grupos de interés y lo ha completado con análisis específicos, que han permitido realizar una identificación de sus principales retos así como de las principales cuestiones relevantes para cada uno de sus grupos de interés en materia ética, económica, ambiental y social.



El detalle de las diferentes metodologías empleadas en cada uno de esos análisis cuyos resultados se han integrado para determinar la materialidad es el siguiente:

Perspectiva Interna

- **La revisión de los asuntos materiales incluidos en el Informe de Sostenibilidad 2011.** Análisis de los asuntos materiales identificados en 2011, la evolución en la percepción de su relevancia y la respuesta que se ha dado a los mismos.
- **Análisis de la evolución de los indicadores clave.** Análisis pormenorizado de la evolución de cada uno de los KPI's del PES durante los 5 años y la evaluación del desempeño de cada uno de ellos medida a través de los principales índices de Sostenibilidad de referencia tanto mundiales como regionales y nacionales.
- **Entrevistas internas a alta dirección y focus groups tanto en España y Portugal como en Argentina, Brasil, Chile, Colombia y Perú.** Se han realizado:
 - Siete entrevistas a los directores generales territoriales.
 - Siete entrevistas personales con los directores generales y directores de negocio de cada uno de los países.
 - Once mesas de trabajo con los comités de Sostenibilidad corporativo, territorios y países.
 - 25 entrevistas personales con alta dirección.

El objetivo ha sido identificar los asuntos relevantes y materiales y las capacidades necesarias en la organización para hacer frente a los mismos y analizar el grado de cumplimiento de los objetivos fijados en el Plan de Sostenibilidad con el fin de dar respuesta a las expectativas detectadas en el periodo anterior.

Perspectiva Externa

- **El análisis de los objetivos incluidos en los planes estratégicos de Sostenibilidad de diferentes compañías del sector tanto en Europa como en Latinoamérica como en Estados Unidos.** Análisis de las estrategias, políticas y modelos de gestión de asuntos de Sostenibilidad por los principales agentes del mercado a nivel global (7 compañías) y por mercados claves en América Latina: Perú, Colombia, Brasil, Argentina y Chile (10 compañías).

El objetivo es analizar la madurez, los objetivos y el eje temporal de las estrategias de RSE de las empresas para conocer las tendencias y prioridades de los líderes del mercado. Adicionalmente, se han analizado los objetivos cuantitativos y cualitativos de cada una de las empresas, comparándolas con los objetivos de ENDESA.

- **Encuesta telefónica a 5.000 personas en los principales mercados en los que la compañía opera.** Estudio

cuantitativo para evaluar la relevancia y conocimiento de los diferentes atributos de la Sostenibilidad por parte de la población general y valoración del desempeño de la compañía en comparación con otras empresas.

- **Análisis de los requerimientos de las agencias de rating.** Se han analizado los asuntos evaluados por los diferentes observatorios, analistas especializados, *proxy advisors* y agencias de rating (DJSI, Oekom, Vigeo, EIRIS, Observatorio RSE, etc.) para identificar aquellos temas que tienen especial relevancia en sus análisis y valoraciones, la evolución del peso de los diferentes elementos y la evaluación del desempeño de ENDESA de forma comparativa con el resto de competidores y en términos absolutos.
- **Revisión de la relevancia que concede los medios de comunicación a los aspectos de Sostenibilidad relacionados con el sector eléctrico, en general, y con ENDESA, en particular, en cada uno de los mercados en los que opera.** Se ha analizado tanto el tono positivo, negativo o neutro como los principales temas aparecidos en la prensa tanto en relación con el sector energético en general como específicamente en relación a ENDESA para identificar los asuntos que suscitan mayor interés y son mejor percibidos por los medios de comunicación.
- **Entrevistas a 25 expertos en Sostenibilidad y del sector energético en España y Latinoamérica.** Al objeto de completar el análisis cuantitativo sobre la percepción de la relevancia de los diferentes asuntos y el desempeño de ENDESA en relación con los competidores, se ha realizado también un análisis cualitativo mediante entrevistas personales con expertos y prescriptores en España y Latinoamérica, incluyendo periodistas, empresarios relevantes, científicos y catedráticos de universidad, autoridades y expertos en la materia, representantes de asociaciones, etc.
- **Análisis interno y externo de la evolución y tendencias del sector energético.** Se han analizado y simulado los diferentes escenarios posibles considerando alternativas evoluciones regulatorias, de mercado, etc., con el objeto de generar un escenario probable de negocio que permita enfocar adecuadamente y de una forma directamente ligada al negocio la estrategia de Sostenibilidad.

Evolución de los asuntos materiales

El análisis anteriormente descrito ha generado una información abundante sobre la materialidad y relevancia de los diferentes temas y ha permitido escalar en diversos niveles las conclusiones sobre los asuntos materiales.

En primer lugar, respecto a la materialidad de los asuntos identificados en el PES 2008-2012 que finaliza en este ejercicio, se ha observado la siguiente evolución:

Compromisos y retos 2008-2012 (incremento o decrecimiento de la relevancia 08-12)

CLIENTES	↑	1. Cliente el centro de negocio	De la gestión de clientes a la creación de valor compartido
PERSONAS	↑	2. Desarrollo del capital humano de la compañía	De la atracción a la retención y el orgullo de pertenencia
		3. Seguridad y salud una prioridad por encima de todo	Del reporting al compromiso activo y público
MEDIO AMBIENTE	=	4. Entorno natural - conservación y protección	De las puertas adentro a puertas afuera - ecosistemas y agua
COLABORADORES	↑	5. Criterios ESG aplicados a la cadena de suministro	De la evaluación al trabajo conjunto y de largo plazo
TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	=	6. Nuevas tecnologías de generación y distribución	De la generación a la distribución
BUEN GOBIERNO	↑	7. Transparencia y comportamiento ético	De las palabras a los hechos
INVERSORES	↓		
Retos del ENRAIZAMIENTO LOCAL	↑↑	8. Creación de valor compartido sector	De la información al diálogo y la puesta en valor del sector para la sociedad
		9. Licencia social local	Del cumplimiento normativo a la pro actividad para ser un socio confiable
Reto del CAMBIO CLIMÁTICO	↓		Del desarrollo de renovables como único vector al impulso de medidas de eficiencia energética y nuevos desarrollo tecnológicos eficientes

El análisis ha permitido revisar los aspectos materiales para sus diferentes grupos de interés en base a los compromisos y retos del PES 2008-2012. ENDESA mantiene estos compromisos puesto que inciden directamente en la satisfacción de las expectativas de sus grupos de interés. En este sentido, lo que ha permitido el análisis para el nuevo planteamiento estratégico es actualizar los asuntos relevantes para cada uno de estos grupos de interés. Todos estos aspectos se recogen en detalle en cada uno de los apartados correspondientes de cada capítulo del presente Informe.

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

Para la identificación de las expectativas 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.

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

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

Este proyecto no es sólo un proyecto de generación de energía sino un proyecto de desarrollo social y económico para la región y Colombia, que aportará durante su construcción y posterior operación significativos recursos económicos y desarrollos industriales y comerciales. 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 2012 se avanzó en la ejecución de los contratos principales del proyecto, destacando la finalización en obras civiles de la totalidad de los trabajos del túnel de desviación con lo cual se adelantó el desvío del Río Magdalena en marzo del año 2012.

Plan de Gestión Socioambiental

Entre las principales acciones destacan:

- **Reasentamientos Colectivos:** durante 2012 se logró la Declaración de Utilidad Pública e Interés Social de predios para reasentar a comunidades de La Escalereta (Municipio del Agrado) y comunidad de la vereda Balseadero (Municipio de Garzón). En la Escalereta se culminó el diseño de la infraestructura y del centro comunitario en el que se ubicarán las viviendas de los reasentamientos.
- **Reasentamientos individuales:** se realizaron 4 reasentamientos individuales, que sumados a los del año 2011, suman 8 en total. Con las familias involucradas en los reasentamientos individuales se concertó el Plan de Producción Agropecuaria, para la restitución de su actividad económica y se está brindando asistencia técnica para su ejecución.
- **Compensaciones en dinero:** 118 compensaciones en dinero a familias propietarias/poseedoras de predios menores de 5 hectáreas.

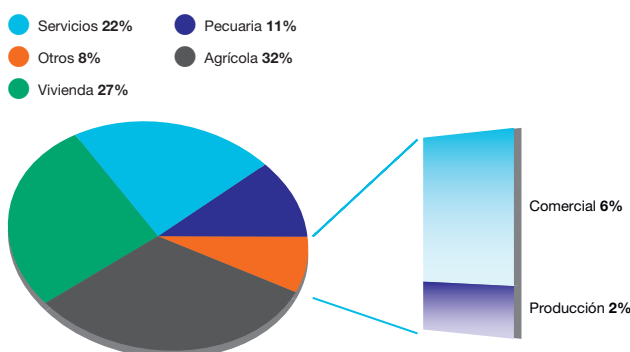
Programa de restitución de empleo y programa de atención a pescadores artesanales localizados entre Puerto Seco y La Jagua

Este Programa se puso en marcha para compensar a la población no residente a través de la iniciativa Escuela para el Desarrollo, que ha contado con los siguientes logros:

- El 90 por ciento de la población no residente concertada con la medida de compensación (1.152).
- Puesta en marcha de los procesos de formación en la Escuela para el Desarrollo Sustentable (EDS).

- Vinculación de unidades productivas a redes comerciales para la venta de sus productos.
- Inversiones en compra o mejoramiento de vivienda en casos de población de adultos mayores o con riesgo social por habitabilidad.
- Inversiones en compras de predios para el desarrollo de proyectos agropecuarios por parte de la comunidad beneficiaria.
- Fortalecimiento de capital a unidades productivas ya existentes de los residentes no propietarios.

Líneas de Proyectos Productivos NR



También se han producido:

- Avances en los procesos de licitación para los programas de aprovechamientos forestal, plan piloto de restauración y rehabilitación de hábitats de fauna.
- Apoyo a los planes de desarrollo municipal dentro del programa de fortalecimiento institucional.
- Ejecución de la ingeniería de detalle relacionada con reposición de infraestructura correspondiente a construcción de viviendas, distritos de riego y reposición de redes eléctricas presentes en la zona.
- Avance en el proceso de licitación para la construcción de las vías sustitutivas, incluyendo el viaducto que comunicará los municipios de Garzón y El Agrado.

Plan de Comunicación

Durante 2012 se ejecutó el Plan de Comunicación cuyo objetivo central es posicionar la responsabilidad con la que se desarrolla el Proyecto, con el fin de construir una percepción basada en el respeto y la confianza con los públicos de interés tanto regional como nacional.

Fomento de las Relaciones Institucionales

Se adelantó una intensa agenda de diálogo permanente con autoridades tanto nacionales como departamentales, así como con otros públicos de interés a quienes se les explicó los

avances del proyecto en materia social, ambiental y técnica. Se realizaron un promedio de más de 8 encuentros mensuales.

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 continuó con el desarrollo del programa de visitas a zona de obras del Proyecto, en donde los diversos grupos de interés tuvieron la oportunidad de conocer en el terreno los avances de El Quimbo. Durante 2012 se realizaron cerca de 15 visitas.

Comunicación Externa

La Compañía incrementó la generación de noticias propias en el Huila respecto a los avances del Proyecto El Quimbo, a través del impulso de 24 notas de prensa durante 2012.

Canales de comunicación

Se fortalecieron e incrementaron los canales de comunicación con las comunidades del área de influencia del Proyecto como una herramienta de información permanente y directa sobre El Quimbo:

- Boletín informativo digital.
- Página web.
- Programa de radio La Buena Energía de El Quimbo.
- Redes sociales: @ProyectoQuimbo es la cuenta oficial en Twitter del Proyecto.
- Periódico impreso.

Por otra parte, durante 2012, el principal grupo opositor del Proyecto Asoquimbo, impulsó una intensiva campaña de desprestigio contra la Compañía. Este grupo opositor además de una activa presencia en redes sociales, continuamente acudió a manifestaciones sociales, bloqueos, invasión de predios, entre otros, para truncar el normal desarrollo de las labores constructivas del Proyecto. Al inicio de 2012, durante 17 días, manifestantes promovidos por Asoquimbo bloquearon el acceso a la zona de obras y campamento, poniendo en riesgo el desvío del Río Magdalena, hito clave para el cumplimiento de cronogramas y normal desarrollo de las obras.

La Compañía por su parte reiteró en varias oportunidades su voluntad de diálogo.

Por otra parte, en 2012 se inició al proceso de paz entre el Gobierno Nacional y las FARC, grupo al margen de la ley que en los primeros acercamientos de diálogo, manifestó públicamente su rechazo a los proyectos de infraestructura que se adelantan en el país de acuerdo con la política minero energética que promueve el Gobierno de Juan Manuel Santos, entre los que se encuentra el Proyecto Hidroeléctrico Quimbo.

7.2. ENDESA y las redes sociales

Durante el año 2012, ENDESA ha incrementado su presencia en las redes sociales con el crecimiento de los canales ya implantados en Facebook, Twitter, Youtube y Slideshare.

Adicionalmente, se ha lanzado el nuevo canal de atención comercial, @endesacientes, y el canal institucional, @endesainforma, a través de Twitter. El primero tiene como objeto la atención, a través de los nuevos medios, de las cuestiones que puedan tener los clientes en su relación comercial con la empresa. En el segundo caso, se trata de informar sobre los principales hechos relacionados con ENDESA y dar soporte con comunicación adicional y directa en situaciones de crisis.

El objetivo de toda esta presencia es poder mantener un diálogo constante y directo con los stakeholders. Por ello, durante el próximo periodo se procederá a implementar un canal institucional y sus derivadas correspondientes en las principales redes.

8. Sobre este informe

Objetivos del Informe

El presente documento es el duodécimo Informe de Sostenibilidad de ENDESA, conteniendo información detallada sobre las actividades y el desempeño de la Compañía a lo largo del ejercicio 2012.

Este Informe pretende ofrecer al lector una visión fiable y global sobre el desempeño de la Compañía en los ámbitos incluidos en su Política de Sostenibilidad. Su contenido se complementa con otros informes anuales de la Compañía, como el Informe de Actividades, la Documentación Legal y el Informe de Gobierno Corporativo, y con los contenidos de la página web de la 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 concretos donde el alcance de la información incluida difiere de los criterios aquí descritos. El presente documento se ha elaborado 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 finalidad del estándar AA1000 APS es guiar a una organización en la tarea de identificar y dar respuestas a las expectativas y preocupaciones de sus principales grupos de interés. El estándar de aplicación general permite evaluar, atestiguar y fortalecer la credibilidad y calidad de un informe de Sostenibilidad de una organización en líneas con sus principales procesos, sistemas y competencias existentes para dar respuesta a las expectativas de sus grupos de interés. Los principios básicos que rigen este estándar son: inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta.

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

Contexto de Sostenibilidad

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

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

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

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 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 2012, ENDESA ha dado continuidad al proceso que inicio en 2011 para la definición de un nuevo marco para la identificación y valoración de su desempeño y que define sus compromisos en materia de Sostenibilidad, coincidiendo con el final del PES 2008-2012. Así, la Compañía ha realizado una identificación inicial de sus retos en materia económica, ambiental, social y ética a los que debería de dar respuesta, en la medida de sus posibilidades. 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.



Vista nocturna de Málaga



Nuestros clientes

*Garantía de calidad,
eficiencia y seguridad*



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

La Compañía dispone de un Código Ético y un Plan de Tolerancia Cero contra la Corrupción y además 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.

25,4
millones de
clientes en todo
el mundo

12,12%
menos de
reclamaciones
registradas

Más de **45**
millones de
llamadas atendidas
en los Centros
de Atención
Telefónica

550.000
contratos con
factura electrónica,
un 68% más que en
2011

Hitos PES 2008-2012

2009 Se crea el Bono Social para aquellos clientes con la Tarifa de Último Recurso (TUR)

2010 Se llevan a cabo diferentes programas para mejorar el acceso a la electricidad en Latinoamérica como «Luz para todos» o «Tarifa Social» en Endesa Brasil.

2011 Desarrollo del Plan de Excelencia en la Atención Comercial.

2012 ENDESA abre su primera oficina de atención al público en Oporto para afianzarse en el mercado luso.

Asuntos prioritarios-Estudio de materialidad 2012

Transparencia en materia de seguridad y calidad del suministro (compromisos y desempeño)

Gestión responsable y eficiente de la relación con clientes

Compromiso de incrementar la eficiencia energética de los clientes

Seguimientos y gestión de la satisfacción del cliente

Marketing Responsable

La respuesta de ENDESA en el informe de Sostenibilidad

Capítulo Nuestros Clientes:
1. La calidad del suministro eléctrico como prioridad

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

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

Capítulo Nuestros Clientes:
3. La satisfacción del cliente

Capítulo Nuestros Clientes:
B2.3. Responsabilidad en la información al cliente respecto a los productos y servicios de ENDESA

Retos 2012	Acciones realizadas
Desarrollo de proyectos tecnológicos en los procesos de distribución.	Proyectos de desarrollo de red (AT, MT/BT, subestaciones y DENISE) y de operación de red (ICONO).
Planificación y ejecución de refuerzos en la red para mantener todas las zonas dentro de los parámetros regulados de calidad de suministro.	Realizados 37 Planes de los 40 previstos. 3 se retrasan por problemas de permisos.
Elaboración de un Plan de Garantía de Suministro para paliar las contingencias que provocan desastres de carga superiores a 50 MW.	Elaborado un Plan de Garantía de Suministro y ejecutados los presupuestos para completar la dotación de activos necesarios para mitigar las contingencias de alto impacto.
Proyecto de telegestión: - Continuar con la instalación masiva y operación remota. - Realizar pruebas piloto para proporcionar información adicional a los consumidores.	Tres millones de contadores y más de 15.000 concentradores están instalados a final de 2012. 1.600.000 suministros son telegestionados desde el centro de control.
Atención de las averías en un plazo adecuado para minimizar el tiempo que los consumidores están sin suministro.	Protocolo de actuación y plan de contingencia para grandes episodios con interrupciones de suministro. Seguimiento de los tiempos empleados hasta las primeras maniobras.
Simplificación del proceso administrativo, mejora de la programación de los trabajos y establecimiento de indicadores de calidad.	Procedimientos de indicadores de calidad aplicados en las licitaciones de media y baja tensión, subestaciones, líneas de alta tensión e ingeniería

Principales magnitudes PES 2008-2012

	2009	2010	2011	2012
Número de clientes en todo el mundo (millones)	24,6	25,0	25,2	25,4
Número de contratos con factura electrónica	—	—	425.000	550.000
Cientes registrados en www.endesaonline.com	420.000	550.000	725.000	800.000
Número de clientes con bono social	1.140.646	1.076.677	1.029.408	984.948

En 2013 nos proponemos

Proyecto de telegestión: Continuar con la instalación masiva y operación remota.
Aplicaciones derivadas de la telegestión: Mejorar la gestión de averías en BT. Sistematizar la vinculación cliente-red.
Localizar y reponer el servicio a los consumidores en el menor tiempo posible ante interrupciones imprevistas.
Continuar siendo líder del mercado en electricidad y segundo operador en gas.
Proveedor de referencia en productos y servicios de valor añadido.
Ser referente en atención comercial por la excelencia de nuestros procesos.

1. La calidad del suministro eléctrico como prioridad

Garantizar el acceso al suministro eléctrico, su continuidad, seguridad, eficiencia y calidad son algunas de las prioridades de ENDESA, que 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.

«11 millones de clientes en España y Portugal y 14 en Latinoamérica.»

El número de clientes con contratos de acceso a las redes de distribución de la Compañía ha crecido durante 2012 un 0,2 por ciento hasta alcanzar 11 millones de clientes en España y Portugal, y 18 millones en Latinoamérica.

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 Valenciana—, con una extensión total de 192.790 km² y una población cercana a los 22 millones de habitantes.

La energía total distribuida por las redes de ENDESA ha alcanzado los 115.390 GWh en 2012, medida en barras de central, lo que representa el 43 por ciento de la demanda total en España. Esta última se ha situado en 266.635 GWh durante 2012, según el operador del sistema eléctrico español.

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

	2010	2011	2012	% variación 2011-2012
Número de clientes del mercado regulado (miles)	9.537	9.046	8.463	-6,45
Número de clientes del mercado liberalizado (miles)	2.155	2.418	2.845	15,01
Energía suministrada en el mercado regulado (GWh)	28.765	26.000	23.600	-9,23
Energía suministrada en el mercado liberalizado (GWh)	71.882	72.000	70.700	-9,36
Ventas de Electricidad (GWh)	106.894	105.241	102.766	-2,4
Longitud de líneas de la red de distribución (km)	317.275	321.463	325.295	1,19

1.1.1. Desarrollo y mejora de las infraestructuras de distribución

La longitud de las líneas de la red de distribución de ENDESA en España ha aumentado un 1,2 por ciento en 2012 hasta situarse en 325.295 kilómetros, de los cuales el 40 por ciento corresponde a líneas subterráneas.

«1,2 por ciento de incremento en la longitud de las líneas de la red de distribución de ENDESA en España.»

En el transcurso del ejercicio, se han puesto en servicio 9 nuevas subestaciones en alta y media tensión, siendo 1.255 el número total al cierre del ejercicio.

Junto al desarrollo de estas infraestructuras, se llevan a cabo un gran número de 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. Respecto a esta última actividad, durante 2012 se ha seguido desarrollando el Plan de Automatización de la Red de Media Tensión de la Compañía, con un total de 27.836 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.

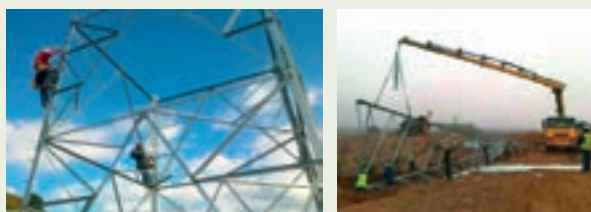
Instalaciones de distribución de energía eléctrica de España y Portugal

	2010	2011	2012	% variación 2012-2011
Líneas aéreas de alta tensión (km)	18.200	18.311	18.815	3%
Líneas subterráneas de alta tensión (km)	680	711	726	2%
Líneas aéreas de media tensión (km)	80.570	79.539	79.469	0%
Líneas subterráneas de media tensión (km)	38.098	39.261	40.164	2%
Líneas aéreas de baja tensión (km)*	94.752	95.921	96.291	0%
Líneas subterráneas de baja tensión (km)*	84.974	87.721	89.830	2%
Subestaciones (número)	1.242	1.240	1.255	1%
Subestaciones (MVA)	82.727	82.526	83.569	1%
Centros de Transformación (número)	127.843	130.858	131.850	1%

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

ENDESA instala una nueva línea de media tensión en la provincia de Almería

En marzo de 2012, los técnicos de ENDESA finalizaron los trabajos de ejecución y puesta en servicio de la nueva línea de distribución y reparto de energía eléctrica en la Comarca de Los Vélez, en la zona norte de la provincia de Almería. Con ello, se ve mejorada la calidad de servicio de esta parte de la provincia y, especialmente, en localidades como Vélez Rubio, Vélez Blanco, María y Chirivel. Así, los 11.000 clientes con los que ENDESA cuenta en la zona (aproximadamente 35.000 habitantes) se han beneficiado de la nueva instalación puesta en servicio.



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.

«2012 ha supuesto un nuevo record en continuidad de suministro, situándose el TIEPI en 52 minutos.»

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 2012, el TIEPI propio en los mercados abastecidos por ENDESA en España se ha situado en 52 minutos, lo que representa una mejora de 8 minutos con respecto a 2011. Este valor supone un nuevo récord en la disponibilidad del servicio que ha ofrecido ENDESA a sus clientes y representa una fiabilidad del servicio del 99,99 por ciento de las horas del año. El NIEPI propio de 2012 se ha situado en 1,3, mejorando en una décima el valor del año anterior.

Esta mejora se ha producido también en las comunidades autónomas en las que ENDESA presta servicio. Cataluña, Andalucía y Extremadura han obtenido este año sus mejores valores históricos, mejorando sus niveles de calidad en un 15, 20 y 36 por ciento, respectivamente. A pesar de no mejorar respecto a 2011, Baleares, Aragón y Canarias mantienen excelentes índices de interrupción equivalente.

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

TIEPI Propio	2010	2011	2012	Variación 2012-2011
Andalucía	106	75	60	-20%
Aragón	66	49	54	10%
Baleares	38	35	44	26%
Canarias	54	39	43	10%
Cataluña	54	55	47	-15%
Extremadura	106	66	42	-36%
ENDESA	75	60	52	-13%

Las ciudades servidas por ENDESA disfrutan de excelentes niveles de calidad de servicio. La mitad de las capitales de provincia se sitúan por debajo de los 30 minutos de TIEPI propio. Destacan Teruel con 13 minutos, Las Palmas de Gran Canaria con 15, Zaragoza con 16 y Almería con 17.

ENDESA restablece en tiempo record el suministro eléctrico a los afectados por los incendios del Alt Empordà

ENDESA restableció de manera rápida el suministro eléctrico a los 21 municipios afectados por el incendio que se produjo en el Alt Empordà (Girona) durante el mes de julio de 2012. Más de 150 técnicos se desplazaron a la zona y otros tantos estuvieron trabajando desde el centro de control y en los diferentes retenes que se activaron.

El incendio se originó el 22 de julio a las 13:00 y se extendió rápidamente por 14.000 hectáreas, destruyendo 91 km de líneas de Media Tensión (500 apoyos), 38 centros de distribución y 41 km de líneas de Baja Tensión (200 apoyos).

La reconexión se realizó mediante maniobras en la red de distribución y a través del uso de 26 grupos electrógenos en los puntos donde era imposible otra alternativa de abastecimiento. De los 4.241 clientes que quedaron sin suministro, en 24 horas se había repuesto el servicio a la mitad y en 36 horas sólo quedaban 62 clientes sin abastecimiento. A las 19:30 del día 24, la totalidad del mercado disponía de suministro.

El conseller de Interior de la Generalitat, Felip Puig, felicitó expresamente a ENDESA por la gran labor realizada en la reposición del servicio eléctrico.



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 2012, se han registrado 357 miles de usuarios nuevos en la región hasta alcanzar un total de 14,02 millones de clientes repartidos en cinco países. La demanda de todos los clientes atendidos ha aumentado un 4,6 por ciento respecto a 2011.

Clientes de ENDESA en Latinoamérica (miles de clientes)

País	2010	2011	2012	% variación 2012-2011
Chile	1.610	1.638	1.659	1,7
Argentina	2.353	2.389	2.389	0,5
Colombia	2.547	2.617	2.713	2,7
Perú	1.098	1.144	1.203	-4,2
Brasil	5.665	5.868	6.051	3,6
TOTAL	13.273	13.656	14.015	2,9

Evolución del suministro de ENDESA en Latinoamérica (GWh)

Ventas de Electricidad (GWh)	2011	2012	% variación 2012-2011
Chile	11.959	12.485	4,4
Argentina	14.280	14.758	3,3
Perú	6.017	6.288	4,5
Colombia	8.041	8.193	1,9
Brasil	16.798	18.000	7,2
TOTAL	57.095	59.724	4,6

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 los 63.598 MVA, con un aumento de 27.938 MVA, lo que supone un 47 por ciento más de capacidad instalada.

El conjunto de las líneas de alta tensión alcanzó una longitud total de 11.651 km al término de 2012, con un incremento de 139 km respecto del ejercicio anterior. A su vez, las líneas de media y baja tensión alcanzaron longitudes de 155.030 km y 146.023 km, respectivamente, con aumentos de 3.000 km y 7.103 km, respectivamente, en relación a 2011.

Por su parte, las empresas distribuidoras de Endesa Brasil han invertido en la mejora de la calidad del servicio prestado, destacando en 2012 la extensión de la red de distribución y la instalación de nuevas subestaciones, infraestructura que amplía la seguridad en el suministro del servicio.

De hecho, las líneas de transmisión y distribución de ENDESA en este país han registrado una expansión del 2,6 por ciento durante 2012. Las de alta tensión han incorporado 124,1 kilómetros, totalizando 9.062 kilómetros de redes aéreas y 48,8 kilómetros de subterráneas. En baja tensión, el total se ha situado en 65.817,8 kilómetros (2.243 kilómetros más, de los cuales 150 son subterráneos) y en media tensión han totalizado 115.253 kilómetros, con un incremento de 2.412 frente al año anterior, de los cuales 53,9 kilómetros son de red subterránea.

Instalaciones de distribución de energía eléctrica de ENDESA en Latinoamérica

	2011	2012	% variación 2012-2011
Líneas de alta tensión (km)	11.512	11.651	1
Líneas de media tensión (km)	152.033	155.030	2
Líneas de baja tensión (km)	138.920	146.023	5
Capacidad instalada de las subestaciones (MVA)	35.660	63.598	47

1.2.2. Continuidad del suministro de ENDESA en Latinoamérica en 2012

Indicadores de calidad del suministro de ENDESA en Latinoamérica en 2012

SAIDI (System Average Interruption Duration Index) (minutos)	2010*	2011*	2012	% variación 2012-2011
Argentina (*)	2.170	1.378	2.198	59,5
Chile	171	2,62	2,47	-5,73
Colombia	772	783	662,6	-15,37
Brasil Ampla	1.429	1.154	1.052	-8,84
Brasil Coelce	452	559	484	-53,99
Perú	876	823	733	-10,94

SAIFI (System Average Interruption Frequency Index) (número de interrupciones)	2010*	2011*	2012	% variación 2012-2011
Argentina (**)	8,54	6,46	3,7	-43,7
Chile	1,55	1,28	1,4	9,38
Colombia	9,71	10,93	10,97	0,37
Brasil Ampla	12,74	9,83	9,25	-6,01
Brasil Coelce	5,61	6,04	4,62	-23,51
Perú	4,86	4,49	3,86	-14,03

(*) Estos valores difieren de los reportados en los informes de sostenibilidad de ENDESA 2010 y 2011 para ser homogéneos con la nueva metodología de cálculo.

(**) Argentina, 2012 corresponde al período Enero-Octubre

«La calidad de suministro ha mejorado, por lo general, en todos los países de Latinoamérica.»

En Latinoamérica se emplean 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). Para medir la calidad de suministro se emplea el índice SAIDI System Average Interruption Duration Index) y SAIFI (System Average Interruption Frequency Index).

En Argentina, la distribuidora ha puesto en marcha los respectivos Plan Invierno 2012 y Plan Verano 2012-2013 con el objetivo de encarar estos períodos críticos con una serie de acciones preventivas, entre las que destacan las siguientes:

- «Plan Especial de Contingencia», con el objeto de permitir una rápida, eficaz y coordinada respuesta frente a las incidencias que afecten la continuidad y calidad del suministro, al tiempo que asegure un especial énfasis en la atención de los clientes definidos como «sensibles». Es el caso de centros de salud, áreas gubernamentales, geriátricos, electrodependientes, etc.
- Plan de mantenimiento preventivo y correctivo en instalaciones y redes AT/MT/BT (inspecciones, termografías, relevamientos, poda), a fin de reducir al mínimo posible el riesgo de ocurrencia de fallas e interrupciones. Estas obras están focalizadas en la red de MT para poder afrontar con mayor fiabilidad el incremento de la demanda veraniega, especialmente el período de las Fiestas de Navidad y Año Nuevo.
- El parque de grupos electrógenos ha alcanzado un total de 200 equipos (105 propios, 45 alquilados y 50 de ENARSA), ubicados en los puntos críticos, reduciendo así las exigencias de la red y evitando sobrecargas.

Además, con el fin de reducir los tiempos de reposición y mejorar los indicadores de calidad del servicio, se ha continuado con el Proyecto de Telecontrol de la red de media tensión, que se había iniciado en 2011. Gracias a la implementación de este proyecto se ha obtenido una reducción de los tiempos de operación, disminuyendo los tiempos de interrupción. Ello permite una mayor seguridad en la operación y una mayor venta de energía.

En Brasil, los indicadores de calidad del suministro de energía eléctrica han registrado una importante mejora durante 2012. En Coelce, el DEC (Duración Equivalente de Interrupción por Unidad Consumidora) ha cerrado el año en 8,06 horas (9,3 horas en 2011) y la Frecuencia Equivalente de Interrupción por Unidad Consumidora (FEC), en 4,6 veces, frente al valor de 6,0 veces del año anterior.

Por su parte, Ampla ha alcanzado nuevos récords positivos en el año: por segunda vez el FEC se ha situado por debajo de diez, con 9,25 veces (9,83 veces en 2011), y el DEC ha presentado una retracción del 8,8 por ciento, cerrando 2012 en 17,54 horas, frente a las 19,24 horas del año anterior.

En Perú, con el fin de lograr un mayor control de las pérdidas de energía, se ha dividido el área de concesión en ocho zonas (en función a la delimitación eléctrica por radios de atención de Centros de Transformación de 60/10 KV), realizándose

aproximadamente 148.000 inspecciones y logrando facturar por consumo no registrado (CNR) 21,3 GWh. Por otro lado, para asegurar la calidad de la energía de los totalizadores y alumbrado público, se han instalado 1.000 cajas lupas.

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

	España y Portugal	Latinoamérica	Total
Clientes domésticos desconectados	524.814	2.289.285	2.814.099
Clientes domésticos desconectados por tiempo < a 48 horas	270.614	1.609.791	1.880.405
Clientes domésticos desconectados entre 48 horas y una semana	52.717	322.774	375.491
clientes domésticos desconectados entre una semana y un mes	61.359	265.875	327.234
Clientes domésticos desconectados entre un mes y un año	19.773	153.244	173.017
Clientes domésticos desconectados más de un año	0	112	112
Clientes domésticos en los que la reconexión se realizó en las siguientes 24 horas	288.766	2.378.641	2.667.407
Clientes domésticos en los que la reconexión se realizó en entre 24 horas y una semana	115.135	55.708	170.843
Clientes domésticos en los que la reconexión se realizó más de una semana después	550	5.217	5.767

Coelce, elegida como mejor compañía del año en calidad de servicio

La filial de distribución eléctrica de ENDESA en Brasil, Coelce, ha sido elegida como la distribuidora con la mejor calidad de servicio del país, según el ranking que elabora anualmente la Agencia Nacional de Energía Eléctrica (Aneel). En el primer año de esta clasificación, Coelce ha sido elegida entre un total de 63 compañías analizadas en 2011.

El ranking ha sido elaborado teniendo como referencia el indicador de Desempeño Global de Continuidad (DGC), formado a partir de la comparación de valores relacionados con límites establecidos por Aneel. Estos indicadores miden la duración y la frecuencia de interrupciones por unidad de consumo durante un periodo determinado, que oscila entre un mes o un año.

1.3 Operaciones en otros países

A cierre de 2012, ENDESA contaba en Portugal con más de 120.000 puntos de suministro, distribuidos de la siguiente forma: 3.687 puntos en media tensión, 3.545 en baja tensión especial y más de 115.490 puntos en baja tensión normal. La energía eléctrica suministrada en 2012 ha alcanzado un valor total de 6.163 GWh. En cuanto al gas, se han suministrado en 2012 4.358 GWh y se cuenta con 32 puntos de suministro activos al cierre del ejercicio.

En Francia, ENDESA ha suministrado 5.993 GWh de gas en 2012, un 80 por ciento más que el año anterior. Al cierre del ejercicio, contaba con 458 puntos de suministro activos en gas.

«En Francia, ENDESA ha suministrado 5.993 GWh de gas en 2012, un 80 por ciento más que el año anterior.»

En Alemania, ENDESA ha suministrado 1.417 GWh de electricidad, un 62 por ciento más que en el año anterior. Al cierre del ejercicio 2012 se cuenta con 236 puntos de suministro activos.

En Holanda, durante 2012, la Compañía ha suministrado 571 GWh en electricidad y 28 GWh en gas; con 49 puntos de suministro activos en electricidad y 3 en gas al cierre del ejercicio.

Finalmente, en Andorra, ENDESA ha suministrado a la empresa eléctrica andorrana FEDA 286 GWh en 2012.

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

En el año 2012, ENDESA ha mantenido el acceso a la electricidad para los colectivos desfavorecidos o con rentas bajas en los diferentes países en los que desarrolla su actividad. En España esto se ha hecho a través del mantenimiento del bono social.

1.4.1. España y Portugal

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

«Al cierre de 2012, el número de clientes con Bono Social se situó en 984.948 clientes.»

El Bono Social consiste en la congelación del precio vigente de la electricidad con anterioridad al 30 de junio de 2009.

Gracias a esta tarifa, los clientes con derecho a acogerse a ella, no se han visto expuestos a las subidas del precio de la electricidad de los últimos tres años. Al cierre del año 2012, el número de clientes acogidos al Bono Social se situó en 984.948 clientes, de los que un 83 por ciento pertenece por el supuesto de aplicación automática y el resto (163.534 clientes) pertenece por circunstancias familiares, laborales y económicas.

1.4.2. Latinoamérica

En Latinoamérica se llevan a cabo programas e iniciativas dirigidas específicamente a favorecer el acceso a la electricidad.

Así, por ejemplo, en Perú se ha continuado con el plan de formalización de clientes, proyecto que consiste en dotar de servicio eléctrico a familias en situación irregular (hurto de energía). Desde que se inició el proyecto en 2010, se ha normalizado la situación de aproximadamente 15.000 familias en las zonas de mayor crecimiento (cono norte y este de Lima).

Dentro del programa de electrificaciones masivas desarrollado en este país, se han ejecutado obras para 349 habilitaciones urbanas con un total de 36.565 lotes electrificados.

En Brasil, la tarifa social beneficia a clientes rurales y residenciales con una reducción de hasta el 100 por ciento del valor de la tarifa tradicional. El 49,9 por ciento de los clientes de Ceará (1,2 millones de clientes) se benefician de esta tarifa.

Además, los consumidores rurales de alta tensión disfrutan de una tarifa social un 10 por ciento inferior a la aplicada a otros ramos (industria y comercio) y puede alcanzar hasta el 90 por ciento de descuento para el riego y la acuicultura. Para los consumidores de baja tensión rural, la tasa es aproximadamente un 40 por ciento inferior, alcanzando una reducción del 73 por ciento en las mismas condiciones de riego y acuicultura.

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

Para más información ver capítulo Enraizamiento. Enabling Electricity

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

	Argentina (*)	Chile	Brasil	Perú	Colombia
Población sin servicio eléctrico 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 sin servicio eléctrico 2012 (núm. de personas)	290.000	5.928	8.000	175.872	74.245
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
Población respecto al total del área 2012 (%)	3,8	0,1	0,054	3	0,70

(*)En Argentina el 100 por ciento de la población tiene acceso a la red. Únicamente, en el área de concesión de EDESUR, un 4 por ciento de la población reside en asentamientos precarios cuya estructura edilicia no cumple con los requisitos para el desarrollo de la red de distribución. Estos casos se encuadran dentro del Acuerdo Marco con los Gobiernos de CABA, Provincia de Buenos Aires y Nación, en que EDESUR alimenta dichos asentamientos con uno o varios transformadores MT/BT, siendo los residentes quienes realizan las conexiones en BT por la que no reciben ningún cargo (las facturas son abonadas por las autoridades).

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

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

El Plan de Excelencia en la Atención Comercial de ENDESA ha centrado sus actividades en 2012 en la calidad de la atención al cliente (atención telefónica, presencial y online y gestión de reclamaciones) y en la calidad de las operaciones (automatización y optimización de los procesos de facturación).

«La duración del proceso de alta en el mercado libre disminuye un 11 por ciento respecto a 2011.»

Entre los resultados obtenidos, destacan:

- La consolidación de la tasa de abandono en el canal de atención telefónica masivo a valores inferiores al 3,5 por ciento.
- La reducción del 9 por ciento en el tiempo medio de espera en las oficinas comerciales.
- La disminución de un 11 por ciento en la duración del proceso de alta en el mercado libre a través de los canales presenciales de atención.
- El incremento de un 7 por ciento en la satisfacción de las empresas con el canal de atención telefónica comercial.

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.

«El tiempo medio de espera en oficinas comerciales se reduce un 9 por ciento.»

La Dirección de Atención al Cliente de ENDESA recibe el Premio Calidad Contact Center 2012

La Dirección de Atención al Cliente de ENDESA ha recibido el Premio Calidad Contact Center 2012 que otorga la revista *Contact Center* de cara a reconocer la aplicación de soluciones tecnológicas innovadoras para la mejora de la atención al cliente en este sector.

El galardón reconoce el trabajo llevado a cabo desde el año 2010 por la Dirección de Atención al Cliente de la empresa, con el soporte de Sistemas Comerciales, en la puesta a punto de soluciones tecnológicas para desarrollar la escucha del cliente y la identificación de nuevas oportunidades de mejora a través de la herramienta de *Speech Analytics*, que analiza fonéticamente las grabaciones de las llamadas de los clientes de ENDESA. Hasta la fecha, se han analizado más de 250.000 llamadas, lo que ha permitido:

- Conocer y cuantificar por qué llaman los clientes y cómo son atendidos en los servicios a Gran Público, Empresas y Grandes Clientes.
- Identificar, priorizar e implantar iniciativas de mejora continua en la atención a clientes.

Este premio es concedido por un jurado independiente de expertos en la materia, que se encarga de analizar las diferentes candidaturas presentadas.



Jorge Sanchez Mayoral, subdirector Gestión clientes internet e innovación, durante la entrega de premios.



De izq a derecha: Enrique Gaya, Gestión Clientes Internet e Innovación; Marta Duque, Gestión Clientes Internet e Innovación, y David García Coronado, Sistemas Comerciales-Canal Telefónico.

Excelencia internacional en la atención al cliente

ENDESA también ha destacado en la excelencia de los servicios de atención al cliente que ofrece en los diferentes países en los que opera.

Así, el área de Atención al Cliente de Ampla ha recibido en 2012 los sellos de SAC y Lojas Amigos do Cliente otorgados por el Instituto Brasileño de Relaciones con el Cliente (IBRC).

El reconocimiento distingue las acciones, proyectos y campañas centradas en la calidad de los servicios prestados por los canales de servicio.

En Chile se han desarrollado dos grandes proyectos en el ámbito de la atención al cliente:

- **Experiencia Chilectra:** este proyecto tiene como objetivo desarrollar, capacitar e implementar protocolos de atención estandarizados para todos los puntos de contacto con el cliente y así lograr un servicio de excelencia. Para ello se han diseñado nueve protocolos entre los que se cuentan la totalidad de los canales de atención y las distintas áreas operacionales de la gerencia comercial y técnica. Durante el año 2012 también se ha capacitado a cerca de 800 contratistas, quienes desarrollan sus tareas en contacto directo con los clientes.
- **Juntos atendemos mejor:** es un programa de visitas guiadas para trabajadores de todas las áreas de Chilectra, de cara a conocer los distintos procesos de la compañía que supongan un contacto directo con el cliente. Su objetivo es que los empleados de Chilectra vivan y sientan una experiencia de servicio mediante el contacto directo con los clientes, y así puedan asociar la importancia de su labor diaria con el logro de su satisfacción con 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 dispone en España de 25 oficinas comerciales y 351 puntos de servicio distribuidos por todo el país, asistidos por el Centro de Atención Telefónica (CAT) y la oficina virtual de ENDESA (www.ENDESAonline.com).

«351 puntos de servicio y 25 oficinas comerciales en España.»

ENDESA abre su primera oficina de atención al público en Oporto para afianzarse en el mercado luso

ENDESA ha abierto en 2012 su primera oficina comercial en Oporto para atender al público que ya ha convertido a la Compañía en la segunda eléctrica de Portugal. Las instalaciones están situadas en la Loja do Cidadao, donde se realizan tanto tareas comerciales como de atención.

La inauguración responde al avance de ENDESA en el mercado doméstico portugués de electricidad, recientemente liberalizado. La apertura de Oporto se produce tras la de Lisboa.

ENDESA cuenta con más de 59.000 clientes en Portugal, un 16,2 por ciento de dicho mercado, lo que le convierte en el segundo operador, según datos de agosto de 2011 del regulador luso ERSE (Entidad Reguladora de los Servicios Energéticos).

En cuanto a consumo, con 6.000 GWh/año, ENDESA también se posiciona como segundo operador, con una cuota del 26,3 por ciento en un mercado en el que el consumo anual alcanza los 22.902 GWh.



En Brasil, el modelo de atención al cliente de las oficinas busca proporcionar más transparencia y claridad con relación a la información analizada: se trata de un modelo de atención «lado a lado», en que el cliente se sienta al lado del personal de atención en el momento de su solicitud. Las tiendas también cuentan con equipos de videoatención denominados «totems», que posibilitan que el cliente interactúe remotamente por videoconferencia y permiten que reciba y envíe documentos por medio de una impresora y un escáner.

Las dos unidades móviles de Coelce, equipadas con línea de conexión con el sistema de Coelce, visitan los barrios para dar servicio a los clientes directamente en las comunidades. Durante el contacto se divulgan avisos y campañas, se registran las principales peticiones y se envían manifestaciones al *call center*, que está disponible para atender las solicitudes con prontitud.

En Perú, durante 2012 se han llevado a cabo tres programas de capacitación dirigidos al equipo de oficinas comerciales y

Evolución de la red de atención presencial de ENDESA en España

	2010			2011			2012		
	Oficinas comerciales	Puntos de servicio	Puntos totales	Oficinas comerciales	Puntos de servicio	Puntos totales	Oficinas comerciales	Puntos de servicio	Puntos totales
Aragón	2	30	32	2	29	31	1	26	27
Cataluña	4	125	129	4	109	113	4	88	92
Baleares	1	24	25	1	24	25	1	23	24
Andalucía-Extremadura	15	130	145	12	125	137	12	110	122
Canarias	3	31	34	3	31	34	3	28	31
Mercado propio distribuido	25	340	365	22	318	340	21	275	296
Mercado ajeno distribuido	4	73	77	4	80	84	4	76	80
TOTAL	29	413	442	26	398	424	25	351	376

orientados a mejorar la calidad de atención a nuestros clientes: el Programa de Servicio al Cliente, destinado a capacitadores internos; Liderazgo, dirigido a Administradores de Centros de Atención y coordinadores comerciales, y Compartiendo lo mejor de nuestra energía, a fin de solucionar los problemas de los clientes al primer contacto y de esta manera mejorar su nivel de satisfacción.

En Colombia, durante 2012 se ha realizado la remodelación y ampliación de la oferta de servicios de la Oficina de Atención al Constructor. Tras su primer año de actividades, la oficina cuenta con 7 salas de asesoría técnica en las que se realiza la revisión de los diseños eléctricos de los proyectos. Se ha ampliado la zona de espera incluyendo el servicio de WIFI para los clientes y se ha habilitado un punto adicional de atención, llegando así a 3 puestos de trabajo.

También ha tenido lugar el lanzamiento de Likinormas, portal web que permite a los constructores y diseñadores de proyectos eléctricos consultar de forma inteligente y dinámica las normas y especificaciones técnicas de Codensa como Operador de Red. La herramienta se implementó en el mes de febrero y durante el año ha registrado 68.563 visitas, 396.557 páginas vistas y 1.626 inscritos que pueden realizar consultas y participar en debates sobre la normativa.

Por su parte, la Oficina Móvil de Chiletra ha atendido en 2012 a cerca de 10.000 clientes, realizando 198 visitas, mientras que Ampla y Coelce han realizado 9,7 millones de servicios de atención a través de la Central de Relaciones y 5,9 millones en las oficinas comerciales.

2.1.2. Centro de Atención Telefónica (CAT)

El Centro de Atención Telefónica (CAT) de ENDESA en España y Portugal ha atendido durante 2012 casi 45 millones de llamadas, de las cuales 16,7 millones han sido en España y Portugal, una cifra muy superior a la del año anterior.

«45 millones de llamadas atendidas por el CAT.»

Este incremento de interacciones con los clientes se ha debido principalmente a la adopción de números de atención gratuitos para los servicios prestados por la comercializadora en España, hecho que se llevó a cabo en el segundo semestre del año y que ha tenido un impacto positivo en la percepción del cliente.

Dentro de los proyectos estratégicos desarrollados en este periodo, se ha potenciado la consolidación de la atención telefónica en régimen de *offshore*, gestionando más de 3 millones de contactos.

Es especialmente significativo que esta atención realizada en régimen de *offshore* se haya producido en un escenario en el cual se han equiparado los niveles de calidad ofrecidos en estas plataformas, respecto a los que se han prestado desde los centros de trabajo de ENDESA, los cuales, en conjunto, han mejorado significativamente en términos de valoración del cliente con respecto a 2012.

Esta mejora de la calidad en la atención se ha visto propiciada por el rediseño con visión cliente de procesos de atención clave, que se ha llevado a cabo desde el CAT, y que han tenido impacto en la sencillez y facilidad del cliente para interactuar con el canal.

Paralelamente, en Portugal, se ha mantenido el número de interacciones que se dio en 2011, no registrándose ningún cambio significativo en la actividad.

Llamadas atendidas por Centros de Atención Telefónica de ENDESA (millones)

	2010	2011	2012
España y Portugal	17,16	15,1	16,7
Latinoamérica	25,8	24,5	28
TOTAL	43,5	41,3	44,8

Atención Telefónica al Cliente de España y Portugal

	2010	2011	2012
Porcentaje de llamadas atendidas (%)	96,15	96,92	96,52
Tiempo medio de resolución de los asuntos consultados en las llamadas de clientes industriales (segundos)	394	367	368
Tiempo medio de resolución de asuntos consultados en las llamadas de clientes particulares (segundos)	274	273	324
Formación impartida a los operadores del centro de llamadas (horas)	69	124	122

En el plano internacional, la excelencia también ha sido una tónica de los servicios de atención telefónica de ENDESA. Así, en 2012, la Central de Relaciones de Ampla ha recibido el 12º Premio ABT, de la Asociación Brasileña de Teleservicios, con el *case Anjos na Central* (Ángeles en la Central), programa de reconocimiento de empleados que sobresalen y reciben formación para replicar su conocimiento.

En Perú, se ha llevado a cabo el proceso de licitación Regional del Servicio Call Center, siendo la empresa Allua a quien se le ha adjudicado este servicio, quien iniciará operaciones a partir del segundo trimestre de 2013. El nuevo modelo de gestión permitirá incrementar la satisfacción de nuestros clientes, ya que presenta mejoras en el proceso de formación y especialización de los Ejecutivos de Servicio, en la capacidad de reacción ante contingencias y en la gestión de la calidad.

2.1.3. Atención online

La oficina online www.ENDESAonline.com ha continuado durante 2012 experimentando tasas de crecimiento muy importantes, confirmando así la tendencia iniciada en años anteriores. Actualmente, es ya un canal relevante en el que se potencia tanto la venta y contratación de productos y servicios, como la excelencia en la atención a clientes. Además, presenta un elevado potencial de crecimiento para los próximos años.

A finales de 2012, la web alcanzó los 800.000 clientes registrados (un 35 por ciento más que en 2011), con más de 1.500.000 contratos y más de 220.000 nuevos clientes registrados. Estos usuarios han realizado casi diez millones de interacciones en www.ENDESAonline.com.

**«800.000 clientes registrados
en www.endesaonline.com.»**

Durante 2012, la factura electrónica ha recibido también un gran impulso. A finales de año, se contaba con 550.000 contratos en vigor con e-factura, lo que supone un incremento de más de un 68 por ciento respecto a 2011.

**«Un 68 por ciento más de clientes con
e-factura hasta los 550.000.»**

Otras iniciativas online desarrolladas han sido la implantación de la contratación telemática o el lanzamiento de nuevos canales digitales de relación con clientes (chat, canal twitter @ENDESAclientes, clic to call, etc.).

En el plano internacional, cabe destacar que Ampla (Brasil) cuenta con más de 60.000 seguidores y 8,2 millones de vi-

sualizaciones en su página de Facebook, y un volumen medio de 44.000 citaciones en Twitter. Por este último canal se trata y da respuesta a clientes que buscan el sitio «Reclame Aquí».

ENDESA lanza un canal chat de atención al cliente

ENDESA, en el marco del Plan de Mejora de la Calidad Percibida por el Cliente en Internet, ha lanzado el canal «CHAT» para atención al cliente. Este nuevo sistema de comunicación nace con el objetivo de establecer una nueva forma de relación con los clientes orientada a la atención y asesoramiento personalizado a través de los nuevos canales digitales.

Con esta iniciativa ENDESA quiere mejorar la experiencia del cliente que acceda a www.ENDESA.es, al mismo tiempo que se pretende potenciar la resolución de la necesidad del cliente en el momento del contacto. Desde la oficina online se accede al CHAT a través de un enlace directo, estableciendo de este modo una conversación escrita en tiempo real entre un agente del *call center* y un cliente.

Dentro del Plan de Mejora de la Calidad Percibida por el Cliente en Internet, ENDESA lanzará también un canal de atención al cliente en Twitter a través del cual los usuarios de esta herramienta podrán enviar sus comentarios y dudas.

Asimismo, el portal web de Codensa (Colombia) ha recibido 2,5 millones de visitas en 2012, con un promedio de 209.950 mensuales. Además, ya supera los 140.000 fans en Facebook, donde ha obtenido alrededor de 9.000 menciones diarias a lo largo de todo el año.

2.1.4. Base de Datos de Clientes

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

La base de datos trabaja con un sistema operativo Oracle/Siebel CRM y un sistema informático Oracle-SAS CRM, estando todos sus informes definidos por dichos criterios. Esto permite la disgregación de los clientes en función de varios parámetros de valor, tales como: tendencias históricas de ventas, compras de productos/servicios, segmentación geográfica, beneficios generados, diferentes tipos de personalización, valor potencial de permanencia para el negocio, estilo de vida, sector Industrial, coste del Servicio y valor del cliente (como una combinación de los diferentes factores).

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

La atención de las reclamaciones en ENDESA se gestionan desde la Unidad de Atención de Reclamaciones (UAR) de manera centralizada y a través de las personas que trabajan en las 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 2012 ha experimentado una disminución del 12,12 por ciento hasta alcanzar las 550.558, frente a las 616.738 de 2011. El nivel de resolución se ha situado en el 100,4 por ciento sobre la generación, lo que ha permitido reducir el volumen de reclamaciones pendientes respecto a 2011. Esta reducción supone una atención más ágil en plazo de las reclamaciones generadas.

«Las reclamaciones registradas durante 2012 han disminuido en un 12,12 por ciento.»

En 2012 se ha incrementado la atención de reclamaciones dirigidas a otras distribuidoras debido al incremento de la cartera de clientes en territorios de no distribución de ENDESA, llegando a las 36.069 atendidas.

En referencia a los procesos, se ha disminuido en un 41 por ciento las reclamaciones relacionadas con el proceso de cobros y las reclamaciones de facturación han disminuido en 71.000 respecto a 2011. Sin embargo, se han generado 38.000 reclamaciones más en los procesos de ventas y contratación.

En cuanto a las líneas de negocio, se ha incrementado en un 3 por ciento las reclamaciones de gas respecto a las de electricidad. El ratio actual es de 80 por ciento electricidad y un 20 por ciento en gas.

El plazo medio de la primera respuesta escrita a todas las reclamaciones se ha situado en 11,6 días. En 2012, se han gestionado además 11.120 reclamaciones de clientes Coral que provienen de la desinversión de Gas Natural en Madrid con el traspaso de clientes a ENDESA.

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, realizando cursos de redacción para las personas que gestionan la contestación de reclamaciones.

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.

A nivel internacional, cabe destacar que en Brasil el número de reclamaciones escritas ha registrado una retracción del 11 por ciento durante 2012, pasando desde las 48.600 a las 43.340 entre Ampla y Coelce.

2.2.1. El Defensor del Cliente de ENDESA

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

En 2012 se han cumplido diez años de la creación de la figura del Defensor. En este tiempo se han recibido aproximadamente 12.000 reclamaciones, de las cuales 6.582 se han gestionado dentro de su ámbito de competencia.

2.2.1.1. España y Portugal

El Defensor del Cliente de ENDESA es desde 2005, José Luis Oller Ariño. Durante 2012, el número de reclamaciones que ha recibido la Oficina del Defensor del Cliente han sido de 1.920, un 8 por ciento menos que en 2011. Del total de reclamaciones, 1.157 han afectado al ámbito de actuación del Defensor. Básicamente, han estado relacionadas con el ciclo comercial (55 por ciento), la calidad del suministro (23 por ciento), el acceso y control de la medida (16 por ciento), y asuntos varios (6 por ciento).

El 86 por ciento de las reclamaciones tramitadas se han resuelto total o parcialmente de forma favorable a las pretensiones del cliente. De ellas, el 59 por ciento se han resuelto mediante un acuerdo entre cliente y empresa, y el 41 por ciento mediante una resolución del Defensor.

«El 86 por ciento de las reclamaciones resueltas de forma positiva.»

En 2012, el Defensor del Cliente ha planteado una serie de recomendaciones de mejora con referencia a los siguientes aspectos:

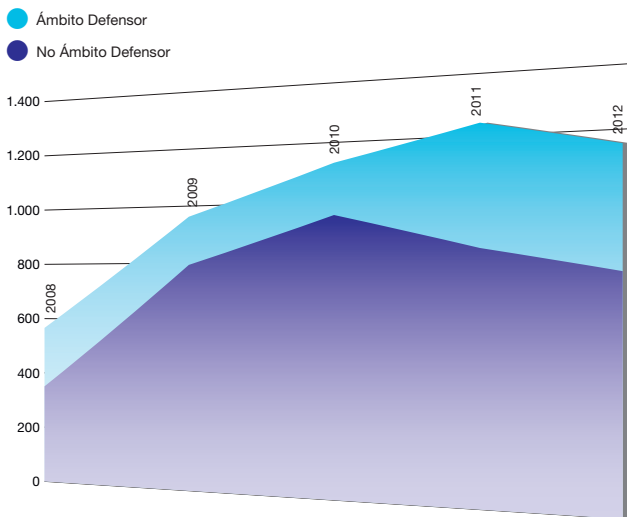
- Mejora de la información facilitada en la documentación comercial relacionada con el contrato de Servicio de Mantenimiento de Gas y los efectos de la rescisión del mismo antes de que finalice su vigencia.

- Mejora de la información a los clientes de mercado libre respecto a las condiciones generales del contrato y específicamente al procedimiento de suspensión de suministro por impago.
- Información a facilitar a los clientes en la gestión de incidencias en equipos de medida que afecten a la facturación.
- Consideraciones generales para mejorar la información, la atención y la política de ventas respecto a la repercusión que tendrá para los clientes domésticos la eliminación de la tarifa de último recurso.

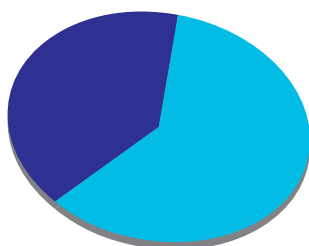
(Más información en el punto 03. Nivel de Satisfacción del Clientes de este mismo capítulo).



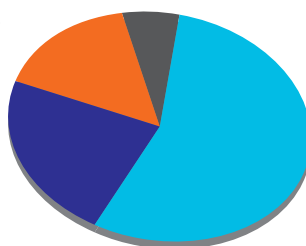
Pie de foto: Celebración del X aniversario del Defensor del Cliente en Endesa, coincidiendo con el Día Mundial del Consumidor.



Ámbito Defensor 60,26% (1.157)
No Ámbito Defensor 39,74% (763)



Ciclo comercial 55%
Calidad de suministro 23%
Acceso y control de la medida 16%
Otros 6%



Mediación 59%
Resolución 41%

Lanzan el proyecto europeo «Cero Clientes Insatisfechos» a propuesta del Defensor del Cliente de ENDESA

El Defensor del Cliente de ENDESA, José Luis Oller, ha propuesto al Grupo Europeo de Defensores del Cliente el desarrollo de un proyecto conjunto bajo el lema «Cero Clientes Insatisfechos». Este nuevo plan, que se debatió en París durante el mes de diciembre de 2012, está inspirado en el proyecto «Cero Accidentes» del Grupo Enel. Su objetivo es asegurar que el cien por cien de los clientes que se dirigen a cualquiera de los Defensores del Cliente, o mediadores de las compañías energéticas europeas, queden satisfechos con su intervención y restablezcan la confianza con su empresa.

El European Energy Ombudsmen Group (EEOG) es la única organización independiente, sin ánimo de lucro, que está integrada por los defensores del cliente de las principales compañías energéticas de la Unión Europea. Busca asegurar la protección efectiva de los derechos de los consumidores, promoviendo la mediación entre empresas y consumidores en el sector de la energía como medio alternativo para la solución de reclamaciones, así como impulsar la creación de mecanismos que garanticen, dentro de las propias empresas, una correcta atención comercial.



Mesa en la que se debatió el nuevo proyecto Cero Clientes Insatisfechos.

2.2.1.2. Latinoamérica

ENDESA dispone de Defensor del Cliente u otros mecanismos de atención en segunda instancia en los cinco países en los que opera en Latinoamérica. En 2012, el número de reclamaciones recibidas ha disminuido un 0,5 por ciento.

El Canal Defensor del Cliente de Ampla (Ouvidoria), responsable de las solicitudes ingresadas por la Aneel y los órganos

de defensa del consumidor, ha implantado en 2012 un monitoreo de los canales de comunicación escrita, garantizando la calidad de la atención prestada y la mejora de 19 puntos en la percepción del cliente.

En Coelce, este Canal ha realizado durante 2012 un total de 15 eventos en la comunidad, con el objetivo de buscar el acercamiento a los clientes, escuchar las dudas de los consumidores y hacer aclaraciones sobre los servicios de la compañía. En 2012, el 98,5 por ciento de los clientes encuestados han calificado la imagen de Coelce como Buena y Excelente después del servicio de atención prestado por el Canal Defensor del Cliente.

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

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

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

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

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

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

las medidas más adecuadas en cada momento en materia de consumo.

En Chile, la Compañía está adherida al Código de Conducta de la Asociación Chilena de Agencias de Publicidad (ACHAP) y su publicidad corporativa cumple el Código Chileno de Ética Publicitaria, que está 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 Brasil, se han actualizado las Normas de Conducta Ética de la Comunicación durante 2012, documento elaborado de acuerdo con el Consejo Nacional de Autorregulación (Conar), el Estatuto del Niño y del Adolescente, y la Declaración Universal de los Derechos Humanos. Así, se han establecido una serie de normas sobre el uso de Internet, especialmente de las redes sociales.

Las compañías de ENDESA en Argentina están adheridas al Pacto Mundial y siguen las determinaciones del Código de Ética aplicado a las empresas ENDESA de todo el mundo. Dicha exigencia se ha trasladado a aquellos contratistas de mayor envergadura, a los que también se les ha invitado a adherirse al Pacto Mundial.

Regularización en la factura eléctrica

Como consecuencia de las recientes regularizaciones derivadas de los Autos del Tribunal Supremo publicados en febrero y marzo de 2012, el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio ha establecido que las compañías eléctricas deben revisar los precios de tarifas de acceso de sus clientes que fueron aplicados entre los meses de octubre 2011 y marzo 2012. Además, hay que tener en cuenta que el 26 de abril se fijaron los nuevos precios trimestrales de la energía.

Es por ello que ENDESA ha anunciado que revisará los importes facturados a todos sus clientes desde octubre de 2011 al 26 de abril de 2012. Esta revisión se reflejará en las facturas correspondientes al periodo comprendido entre el 1 de agosto y el 31 de diciembre del presente año.

Con el fin de facilitar el pago de los clientes, el importe se fraccionará por partes iguales en las facturas emitidas hasta el final del año.

La operación afecta a todos los clientes que tenían contrato de electricidad en vigor en algún momento del periodo comprendido entre el 1 de octubre al 26 de abril, y que, en el instante de la regularización, mantengan contrato con alguna comercializadora de electricidad. Quedan excluidos todos los clientes que hayan estado acogidos al Bono Social durante este periodo de tiempo.

2.3.1. Sin barreras de acceso

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

Así, todas las comunicaciones comerciales e informativas que envía ENDESA a sus clientes en España 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.

En Brasil, los clientes con discapacidad visual reciben sus facturas de consumo en braille y las Centrales de Relaciones ofrecen un servicio de atención telefónica gratuita con canales dedicados a clientes con deficiencia auditiva. Varias oficinas comerciales ofrecen atención en inglés y en la Lengua Brasileña de Señales (Libras), especial para personas con discapacidad auditiva.

En este país sudamericano, las nuevas oficinas comerciales y agencias de atención tienen rampa de acceso y baños para personas con dificultades de movilidad, al tiempo que las unidades existentes se están remodelando gradualmente para poder instalar esas facilidades. Hay indicación de asiento preferencial para ancianos, gestantes y personas discapacitadas. Algunos aparatos telefónicos que el cliente usa para poder contactar con la central telefónica se han adaptado en algunas oficinas comerciales de forma que personas en sillas de ruedas puedan utilizarlos.

En Argentina también se envía la factura en sistema braille, como así también la factura con audio vía e-mail a clientes con algún tipo de disminución visual.

En Colombia, los Centros de Servicio Codensa cuentan con servicios diferenciales para la atención de personas con algún tipo de discapacidad física, ancianos, mujeres embarazadas, entre los que se encuentran la señalización diferenciada, puestos de atención exclusivos, filas preferenciales para atención y para cobros, y rampas de acceso. En las oficinas que se están remodelando se está incluyendo baño para personas con alguna discapacidad y que usen silla de ruedas.

3. La satisfacción del cliente

3.1. España y Portugal

Durante 2012, ENDESA ha mantenido su apuesta por la excelencia en la calidad del servicio ofrecido al cliente y en línea con este objetivo se ha realizado un exhaustivo seguimiento de los niveles de satisfacción de sus clientes con los produc-

tos, servicios y atención recibida en sus canales comerciales, así como de las ventas tanto en clientes masivos como no masivos. En 2012, el índice de satisfacción del cliente, en España y Portugal, ha sido 7,6.

Para la medición de la satisfacción del consumidor se han realizado en España más de 78.000 entrevistas telefónicas/online a clientes, ampliando el alcance de años anteriores en cuanto a procesos (según suministro y tarifa), canales (ENDESA Online) y segmento del cliente.

«ENDESA realiza en España más de 78.000 entrevistas telefónicas/online a clientes.»

La principal metodología empleada para conocer el nivel de satisfacción de los clientes son las entrevistas telefónicas, si bien en 2012 se ha desarrollado un importante proyecto de definición de procedimientos y estándares a aplicar en la metodología online para el desarrollo de estudios de calidad de servicio en ENDESA. Este proyecto ha tenido mayor aplicación en 2012 en la medición de los clientes Empresa o Grandes Clientes, segmentos donde se comporta mejor dicha metodología.

En 2012, ENDESA se ha mantenido líder en satisfacción del cliente masivo en el sector eléctrico con un posicionamiento respecto de la competencia de un 6 por ciento. Se consolida la imagen de ENDESA como empresa líder del mercado energético, un 17 por ciento superior al indicador de los competidores así como el asesoramiento prestado (un 12 por ciento por encima de la competencia).

«Se consolida la imagen de ENDESA como empresa líder del mercado energético, un 17 por ciento superior al indicador de los competidores.»

La mejora en satisfacción en 2012 repercute en una tendencia positiva en los niveles de fidelidad (+5 por ciento), recomendación de la compañía (+2 por ciento) y suministro (+3 por ciento).

En clientes no masivos, ENDESA mantiene la tendencia positiva de los últimos dos años y mejora su nivel global de satisfacción de clientes un 4 por ciento en 2012. Esta evolución positiva se basa en la mejor percepción de la calidad del suministro, la ausencia de errores en facturación y el asesoramiento prestado. Los niveles de fidelización y recomendación mejoran respectivamente un 8 por ciento y 3 por ciento, respectivamente.

Canales de atención

Los canales de Atención de ENDESA mantienen la elevada percepción de nivel de servicio expresada por los clientes en 2011, con una calificación notable tanto en oficinas como en puntos de servicio. Los puntos fuertes del servicio en los canales presenciales son la claridad de las explicaciones (+4 por ciento), el conocimiento del personal (+3 por ciento) y tiempo de espera (+6 por ciento).

Por su parte, el Centro de Atención Telefónica presenta estabilidad en su valoración, alcanzando los aspectos trato, conocimiento y claridad de las explicaciones del personal valoraciones superiores a los 7 puntos.

Segmentos

La satisfacción de los clientes no masivos con su gestor asignado alcanza la valoración más alta de los últimos cinco años, puntuando por encima del notable. En 2012, destaca el progreso en la proactividad del gestor (+3 por ciento). Como consecuencia del servicio que ENDESA ofrece a sus clientes a través del gestor personal, la Satisfacción global de éstos con la Compañía mejora un 3 por ciento respecto del año anterior.

Procesos

En cuanto a la percepción del cliente sobre la gestión de ENDESA en los distintos procesos, destaca positivamente la rapidez (+4 por ciento) y la sencillez de trámites (+3 por ciento) en las altas en mercado liberalizado. El alta del suministro de gas está especialmente bien valorado cuando se tramita a través de los Puntos de Servicio, con un 15 por ciento de mejora respecto a 2011. La satisfacción de los clientes no masivos que solicitan información ha evolucionado positivamente (+5 por ciento) en 2012.

Estudios sobre proyectos de valor añadido

El servicio ofrecido por ENDESA respecto a los productos y servicios a clientes personalizados es valorado positivamente, alcanzando una excelente valoración. A la pregunta sobre si ENDESA ha realizado el proyecto con adecuado cumplimiento en materia de seguridad y salud laboral, los clientes nos valoran con un desempeño excelente. El asesoramiento recibido es la pregunta que mejor se comporta (+8%) en el 2012.

Defensor del cliente

En 2012, la satisfacción con el servicio ofrecido por el Defensor del cliente de ENDESA ha evolucionado positivamente respecto al año anterior (+4 por ciento).

Próximo año

En línea con el objetivo de medición de la calidad ofrecida en todos los canales de contacto con el cliente, ENDESA integra en 2013 el seguimiento de la Calidad ofrecida por los canales de ventas tanto de clientes masivos como personalizados.

3.2. Latinoamérica

Por cuarto año consecutivo, en 2012 los clientes de Coelce han sido los más satisfechos de Brasil, según el estudio llevado a cabo por la Asociación Brasileña de Distribuidoras de Energía Eléctrica (Abradee), con enfoque en el segmento residencial urbano. En consecuencia, la compañía ha sido calificada nuevamente como la Mejor Distribuidora de Energía Eléctrica de Brasil, además de situarse a la cabeza en la categoría evaluación del cliente. Por la excelencia de sus programas de relación con los consumidores, ha conseguido alcanzar el mejor Índice de Satisfacción de la Calidad Percibida (ISQP), del 89,5 por ciento, superior a la media brasileña computada por la Abradee.

En Perú, a partir de junio de 2012 se implantaron dos nuevas encuestas que se realizan mensualmente: una encuesta regional de satisfacción en base a un modelo cualitativo exploratorio en domicilios, con una muestra de 100 clientes, cuyo indicador obtenido es el ISCAL (Índice de Satisfacción de la Calidad Percibida), y las «Encuestas en Caliente», una medición aplicada a clientes que acaban de tener una experiencia de atención a través de las oficinas comerciales o del Fonocliente.

En Chile, Chilectra ha ido incorporando nuevas mediciones durante 2012 para monitorear procesos o servicios que no estaban siendo evaluados —área de artefactos dañados, proceso de cortes programados, proceso de ventas para bombas de calor, información de derechos y deberes, profundización temas de grandes clientes (clientes empresas)—, de cara a detectar áreas de mejora.

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 7,15. Asimismo, en 2011 y 2012, se ha realizado una medición local como parte del proyecto de encuesta regional de las empresas latinoamericanas de ENDESA.

En Colombia, cuentan con 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 cuentan 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.

Índice de satisfacción del cliente*

	2010	2011	2012
España	8,1	7,4	7,6
Argentina	7,6	7,15	7,15
Chile	7,4	7,3	6,76
Brasil	8,3	8,2	7,65 ¹
Perú	7	7,9	6,4
Colombia	7,75	8,2	7,6

Mínimo=1; Máximo=10

¹ Promedio de los índices de Ampla: 63,5%; y de Coelce: 89,5%.

Reclamaciones recibidas para mercado regulado y liberalizado (miles)

	2010	2011	2012	% de variación 2012-2011
España	nd	54,69	51,59	-6
Argentina	0,1	6,1	6,7	-9
Brasil	48,8	48,6	43,3	-11
Chile	25	20	17,7	-11,5
Colombia	27,98	38,94	44,61	12,7
Perú	8	4,4	4,6	-4,3
TOTAL	104,1	111,8	111,2	-0,5

COELCE, Premio Iberoamericano de Calidad 2012

La distribuidora de ENDESA en Brasil, Coelce, ha sido reconocida con el Premio Iberoamericano a la Calidad 2012 que concede la Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad por la excelencia de su gestión. Este galardón, concedido en su categoría Oro (la más importante que otorga la Fundación), viene a sumarse al Premio Nacional de la Calidad conseguido el pasado año, que fue el que le abrió las puertas para poder ser evaluado previamente el ahora obtenido.

El premio, recogido por Abel Rochihna, director de Distribución de Coelce, se entregó en Jerez de la Frontera en el marco del VIII Encuentro Empresarial previo a la XXII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno celebrado en Cádiz.

4. Productos y servicios eficientes de ENDESA

4.1. España y Portugal

En 2012, ENDESA ha seguido afianzando 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.

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.
 - Biogás.
- Eficiencia energética:
 - Iluminación.
 - Auditorías energéticas.
 - Baterías de condensadores.
 - Domótica.
 - Gas Natural Vehicular.
 - Movilidad eléctrica.
 - Monitorización y control de consumos eléctricos.
- 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 residuos, etc.).

De entre las acciones llevadas a cabo en 2012, cabe destacar el desarrollo de soluciones de monitorización y control de consumos eléctricos para el hogar.

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 periodos de consumo más ventajosos económicamente.

(Más información en el Capítulo Compromiso con la Eficiencia y la Innovación, punto 02. Modelo de Liderazgo Tecnológico)

4.2. Latinoamérica

En Brasil, ENDESA ha invertido 10,9 millones de euros en programas de eficiencia energética durante 2012. Así, un total de 96.283 clientes en los estados de Río de Janeiro y Ceará se han beneficiado de la sustitución de frigoríficos antiguos por aparatos nuevos más eficientes, la sustitución de bombillas incandescentes por lámparas fluorescentes y la reforma de las instalaciones eléctricas de sus viviendas. Otra iniciativa se ha centrado en acciones de reforma de la iluminación y sistemas de climatización en casas de salud, que han beneficiado a siete hospitales y un hogar de ancianos. En Ampla, las iniciativas se reúnen en torno al Proyecto *Consciência Ampla Eficiente*. En Coelce, en el Programa *Troca Eficiente* (Cambio Eficiente).

«Más de 96 mil clientes se han beneficiado de la sustitución de frigoríficos antiguos, bombillas y reformas de instalaciones.»

Los electrodomésticos nuevos tienen sello clase A del Programa Nacional de Conservación de Energía Eléctrica (Procel), consumiendo hasta un 70 por ciento menos que un aparato antiguo.

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

4.3.1. España y Portugal

«Twenergy cuenta con 34.000 usuarios y más de un millón de visitas en 2012.»

ENDESA realiza 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 34.000 usuarios registrados y más de un millón de visitas en 2012. Twenergy se articula en torno a una página web y perfiles propios en las principales redes sociales: facebook, twitter, youtube, vimeo y flickr.

Durante 2012, se han celebrado dos eventos con bloggers para reforzar el posicionamiento de Twenergy tanto a nivel externo como interno. Uno de ellos, al que también asistió personal de ENDESA, contó con la participación de Eduardo Punset y fue *trending topic* en Twitter, con más de 700.000 impresiones, y el otro estuvo dedicado a la movilidad eléctrica.

Se ha lanzado la sección TW Colaboradores, que cuenta actualmente con la participación permanente de cinco colaboradores, entre los que destaca Alicia Sornosa, periodista que se ha embarcado en una aventura en moto por toda América. También se ha continuado con el desarrollo de contenidos de interés como encuentros digitales con expertos, comparadores de producto (iluminación y aire acondicionado) y herramientas prácticas como la de cálculo de la huella de carbono de movilidad.

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



- 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.
- 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 en encartes con consejos para un mejor uso de la energía.

4.3.2. Latinoamérica

En Chile, la compañía ha organizado en 2012 un total de 216 talleres educativos destinados a juntas de vecinos, beneficiando a 6.000 personas. En los talleres se han entregado 10.000 bombillas eficientes a los asistentes.

Desde el año 2011, en el contexto de «Chilectra en tu Barrio», se invita a las juntas de vecinos a concurrir al concurso de proyectos participativos. En el año 2012 se han premiado a siete juntas de vecinos que desarrollan proyectos educativos en torno a la eficiencia energética.

En Colombia, la compañía ha llevado a cabo en 2012 diversas iniciativas de concienciación como la certificación de 12.857 niños y niñas de 147 colegios como Vigías de la Energía Codensa, tras asistir a charlas de capacitación sobre el uso consciente y eficiente de la energía eléctrica y los electrodomésticos; y el Paseo Itinerante, un laboratorio lúdico-pedagógico que mediante exposición de nueve módulos interactivos, fortalece el conocimiento tanto de los estudiantes como de la comunidad sobre proceso energético, contando con la participación de 18.744 personas.

También se ha promovido, por tercer año consecutivo, la iniciativa «Siembra Energía», la cual tiene como objetivo lograr que Codensa sea percibida y valorada como una compañía comprometida con el medio ambiente.

En el mes de mayo se dio inicio a la campaña de publicidad y promoción. Se llevaron a cabo reuniones con diferentes grupos poblacionales, interesados en mejorar habilidades y competencias ciudadanas en el uso y consumo de la energía eléctrica y los electrodomésticos, donde se desarrollaron 911 charlas. Al final, entre los participantes se sortearon 2.000 kits de iluminación como estrategia de promocionar el uso eficiente de los electrodomésticos.

En Argentina, durante 2012 se ha enviado a los clientes medianos y grandes una comunicación institucional incentivando las ventajas del uso de la iluminación LED.

En Brasil, la compañía impulsa programas educativos que difunden conocimientos y buenas prácticas de consumo de energía, además de promover oportunidades de capacitación profesional y generación de ingresos. En esta línea se encuentran proyectos como *Consciência Ampla Oportunidade*, *Consciência Ampla Futuro*, *Consciência Ampla Saber* y *Consciência Ampla com Arte*. También se llevan a cabo actividades lúdicas dirigidas a niños y adolescentes en las unidades móviles *Consciência Ampla sobre Rodas* y *Nave Coelce*, vehículos que recorren las áreas de concesión y ofrecen actividades interactivas que tratan de la generación de energía y la forma responsable de consumir la energía eléctrica.

En Perú, Edelnor ha iniciado el proyecto Mundogar para lograr acuerdos con los mejores y principales proveedores de electrodomésticos considerados básicos y con profundo impacto en la vida de las personas, y así brindar a nuestros clientes la posibilidad de adquirirlos y acceder a una mejor calidad de vida. A 31 de diciembre de 2012, se comercializaron 663,000 artefactos.

(Más información en el Capítulo Enraizamiento, punto 02. Iniciativas de Acción Social)

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 la distribución y consumo de la electricidad.

Respecto a la distribución 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 defecto que se pueda producir. Las líneas de MT cuentan con protecciones intermedias como pararrayos y autoválvulas, en prevención de sobretensiones producidas por descargas atmosféricas.

Todas las instalaciones de alta y media tensión son objeto de inspecciones 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.

Igualmente, como parte de la normativa vigente, todas las centrales térmicas e hidráulicas en territorio español disponen de Manuales de Autoprotección elaborados para responder a las situaciones de emergencia que se puedan producir con posible afectación a personas y bienes, y como consecuencia de los riesgos propios de la actividad (incendios, etc.) o de los riesgos externos (terremotos, etc.).

En Chile, la empresa realiza un monitoreo constante de las emisiones de campos magnéticos, eléctricos, ruido y radio interferencia en el sistema de subtransmisión. Los resultados finales generales se han situado muy por debajo de lo fijado por la Recomendación International Commission on Non-Ionizing Radiation Protection (ICNIRP) de exposición para público en general.

Además, todas las instalaciones cuentan con Planes de Actuación ante Emergencias orientados no solo hacia la seguridad de los trabajadores, sino también hacia emergencias que guarden relación con las comunidades cercanas.

En Perú, el plan de mantenimiento de conexiones del año 2012 ha mantenido como prioridad la seguridad de los clientes, realizando cerca de 135.000 actuaciones de revisión y normalización en el conexionado de suministros. También se han ejecutado trabajos de mantenimiento preventivo en más de 64.000 suministros.

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 2012.

Durante unas pruebas de comprobación en el sistema de protección del reactor y actuación de las salvaguardias, en Ascó I y II, se detectó que una función de enclavamiento (P11) no hubiera actuado según diseño en el caso de que se hubiera producido una situación de baja presión en el presionador, ya que hubiera producido el bloqueo automático de la Inyección de Seguridad y el bloqueo automático del aislamiento de las líneas de vapor principal, en lugar de habilitar el bloqueo manual, según contempla el diseño. Este suceso ha sido clasificado de nivel 1 en la escala INES.

Por otro lado, tuvo lugar un incumplimiento de la Condición Límite de Operación de la Especificación Técnica de Funcionamiento «Fugas del sistema de refrigerante del reactor», en la central de Ascó I. Durante el proceso de normalización eléctrica tras la recarga, se produjo una pérdida de la alimentación eléctrica a las bombas de suministro de la muestra de aire del sistema de vigilancia de la radiación de partículas y gases del Edificio de Contención y a la bomba de suministro de la muestra de aire del sistema de vigilancia de la radiación de la chimenea del Edificio Auxiliar.

En Vandellós II, se reparó en que unas válvulas raíz de conexiones para instrumentos, correspondientes a varios sistemas de seguridad, se encontraban abiertas en operación normal, cuando los Diagramas de Tubería e Instrumentación requieren que estén cerradas. Este suceso ha sido clasificado de nivel 1 en la escala INES.

Por último, en las centrales de Almaraz I y II, debido al diseño original de las mismas y a raíz del análisis de aplicabilidad a CNA del documento de la NRC IN-2012-01, *Seismic Considerations-Principally Issues Involving Tanks*, se ha determinado que, cuando se alinea el tanque de agua de recarga con el sistema de purificación, para la purificación y toma de muestras del tanque de agua de recarga, se conecta un sistema sísmico, el tanque de agua de recarga, con otro que no lo es en su totalidad, el sistema de purificación.





Personas

*Compromiso con la salud
y la seguridad,
la diversidad y el desarrollo
personal y profesional
de nuestras personas*

Para ENDESA, el compromiso con sus profesionales es de vital importancia para la construcción de una cultura enfocada en la seguridad, la salud y la diversidad. Además de tener el objetivo de ser una de las mejores empresas para trabajar, la Compañía se esfuerza por garantizar el respeto, la igualdad y la conciliación de la vida personal y profesional de todos sus trabajadores.

En 2012, la Compañía ha incorporado la Encuesta de Seguridad a la Encuesta de Clima Global, para conocer en detalle la cultura de seguridad y alinear los esfuerzos para consolidar el Plan Safety. La igualdad, la conciliación y el respeto de los Derechos Humanos es objeto de atención permanente por parte de la Compañía. También se ha consolidado el Modelo de Liderazgo de Enel en lo que se refiere a la promoción de la seguridad y la salud.

98%
de acciones implantadas del Plan de Acción de 2010

Mejores índices de siniestralidad de la historia de ENDESA

985 mil
horas de formación en las empresas del Grupo Endesa

28%
de incorporación de mujeres durante 2012

Hitos PES 2008-2012

2008 ENDESA aprueba su Plan de Igualdad y Conciliación.	2009 El Sistema de Información de Gestión de la Seguridad y Salud Laboral (Delfos) iniciado en 2007, se termina de implantar en todos los países.	2010 Elaboración del Plan Senda Global y del Plan Senda País.	2011 El Plan Safety 2011-2015 agrupa todas las iniciativas en materia de prevención y salud laboral en un único Plan Estratégico.	2012 1.353 nuevas contrataciones durante 2012.
--	--	--	--	---

Asuntos prioritarios-Estudio de materialidad 2012

Diversidad e igualdad de oportunidades (iniciativas y reporting)

Modelo de gestión de seguridad laboral

Reporting específico en materia de salud y seguridad laboral

Gestión de la salud y el bienestar

Compromiso con la estabilidad laboral, la creación de empleo y la gestión responsable de las reorganizaciones

La respuesta de ENDESA en el informe de Sostenibilidad

Capítulo Nuestra Gente:

5. La satisfacción de las personas, una prioridad;
- 5.1. Avances del Plan Senda;
- 5.1.1. La apuesta de ENDESA por la igualdad;
- 5.1.3. Apuesta por las personas con capacidades diferentes

Capítulo Nuestra Gente:

2. ENDESA: un entorno seguro y saludable.

Capítulo Nuestra Gente:

2. ENDESA: un entorno seguro y saludable

Capítulo Nuestra Gente:

2. ENDESA: un entorno seguro y saludable

Capítulo Nuestra Gente:

3. Liderazgo y desarrollo de las personas,
- 3.3. Atracción y retención talento;
4. Gestión responsable de personas en ENDESA.

Retos 2012	Acciones realizadas
Continuar con los programas asociados al objetivo «Cero accidentes».	Realizado según planificado: <ul style="list-style-type: none"> Plan 5+1 (Cultura y Formación en Seguridad, Seguridad en Empresas Colaboradoras, Comunicación, Innovación e Infraestructura de Safety, Grandes Obras y Salud). Delfos (<i>E-Mobility</i> IPAL, formación y mejoras DELFOS). Plan Safety (Colaboradoras, Comunicación, Cultura y Formación, Salud y Comercialización). <i>One Safety project</i> (Implantación de <i>One Safety</i> en diferentes <i>sites</i> y con un determinado número de observaciones). 161.778 horas de formación en materia de prevención de Riesgos Laborales. Desarrollo del Programa «El Mando y la Seguridad».
Continuar el desarrollo del Plan de Sostenibilidad en Recursos Humanos (Plan Senda) en todos los países.	Despliegue y desarrollo de objetivos, acciones y líneas de actuación del Plan Senda en todos los países en los que opera la Compañía: Modelo de Empresa Familiarmente Responsable, Teletrabajo, Plan de comunicación, Objetivos en contratación de mujeres, Plan de formación, conciliación, diversidad, etc.: más de 65 actividades realizadas.
Continuar con la implantación del teletrabajo en todos los países en los que está presente la Compañía.	Teletrabajo implantando en los países de Latinoamérica: Argentina, Chile, Brasil, Colombia y Perú con 347 participantes.
Consolidar el modelo de empresa familiarmente responsable.	Consolidado el modelo de empresa familiarmente responsable e implantado el modelo en Chile y Colombia.
Consolidar programas formativos para el desarrollo del talento.	Acciones específicas de comunicación, cuaderno de liderazgo, videos de liderazgo, extensión del colectivo de evaluación BARS, ampliación de la evaluación 360° a otros colectivos (<i>Top Management</i>).
Mantener el diálogo con los empleados a través de herramientas como Foro ORH.	Realizadas encuestas <i>on-line</i> a muestra de empleados de España y Portugal y Latinoamérica. Realizados <i>Focus Group</i> a empleados de España. Encuesta Global de Clima y Seguridad 2012 y Encuesta Global de Percepción de la Función de RHO, Jornadas anuales y eventos.
Firma de los principios de inversión responsable (PRI) por parte de la gestora de planes y fondos de inversión de ENDESA.	En diciembre de 2011 la gestora del Plan de Pensiones de Empleados de ENDESA, formalizó su adhesión a los Principios para la Inversión Responsable de Naciones Unidas (UNPRI) y 2012 ha sido el primer año de incorporación de estos Principios específicos a los criterios de inversión del Plan.

Principales magnitudes PES 2008-2012

	2009	2010	2011	2012
Personas en plantilla	26.305	24.732	22.877	22.807
Nuevas contrataciones	—	1.585	1.811	1.353
Horas de formación	1.302.271	1.091.099	1.091.304	985.789
% de mujeres en la plantilla	20%	20,4%	21%	21,2%
% plantilla con contrato indefinido	95,9%	96,3%	98,4%	97,06%
Índice de Frecuencia combinado	4,96	4,62	3,80	2,89
Índice de Gravedad combinado	0,100	0,104	0,13	0,12

En 2013 nos proponemos

Continuar con los programas asociados al objetivo «Cero accidentes».
Implantar Planes de Acción derivados de la Encuesta de Clima 2012.
Conciliación: completar la implantación del teletrabajo en todo el ámbito de ENDESA.
Implantar acciones derivadas del Diagnóstico de Igualdad.
Continuar con los objetivos de contratación de mujeres.
Promover la movilidad geográfica y funcional.
Promover la gestión del cambio.

1. La plantilla de ENDESA

ENDESA contaba a 31 de diciembre de 2012 con 22.807 empleados, de los cuales 11.535 trabajan en España y Portugal, 11.270 en Latinoamérica y 2 en otros países.

«22.807 personas en la plantilla y 1.353 nuevas contrataciones en 2012.»

A igualdad de perímetro de consolidación del Grupo Endesa (sin considerar la salida de las 113 personas de Endesa Ireland, vendida en octubre de 2012), se ha producido un 0,19 por ciento de incremento de la plantilla respecto a los niveles del año 2011, muestra del mantenimiento y estabilidad de los niveles de empleo.

Durante 2012, se han realizado 1.353 nuevas contrataciones y se han registrado 1.423 finalizaciones de contrato.

La diversidad de plantilla con la que cuenta ENDESA combina e integra la juventud y la experiencia. Por edades, la mayor parte del personal 65,93 por ciento, se concentra en el intervalo de 35 a 54 años.

La Compañía ofrece a sus empleados unas condiciones laborales competitivas que superan la media de los mercados

Plantilla de ENDESA a 31 de diciembre

	2010	2011	2012	% Variación 2012/2011
España y Portugal	12.194	11.702	11.535	-1,43%
Latinoamérica	12.427	11.060	11.270	1,90%
Otros países*	111	115	2	-98,26%
TOTAL	24.732	22.877	22.807	-0,31%

(*) En 2011 se incluían 113 personas de Endesa Ireland (vendida en Octubre 2012) y a finales de 2012 solo quedan 2 personas en Marruecos en la sociedad Énergie Électrique de Tahaddart.

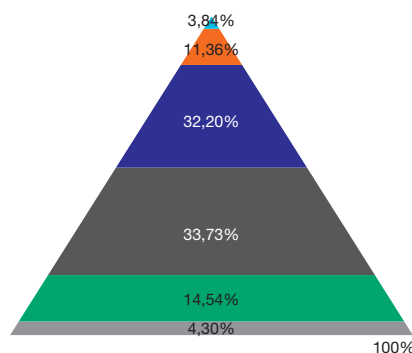
Plantilla media por ubicación geográfica

	2010	2011	2012	% Variación 2012/2011
España y Portugal	12.990	12.046	11.698	-2,89%
Latinoamérica	12.423	11.208	11.211	0,03%
Otros países*	167	112	87	-22%
Total	25.579	23.366	22.995	-1,59%

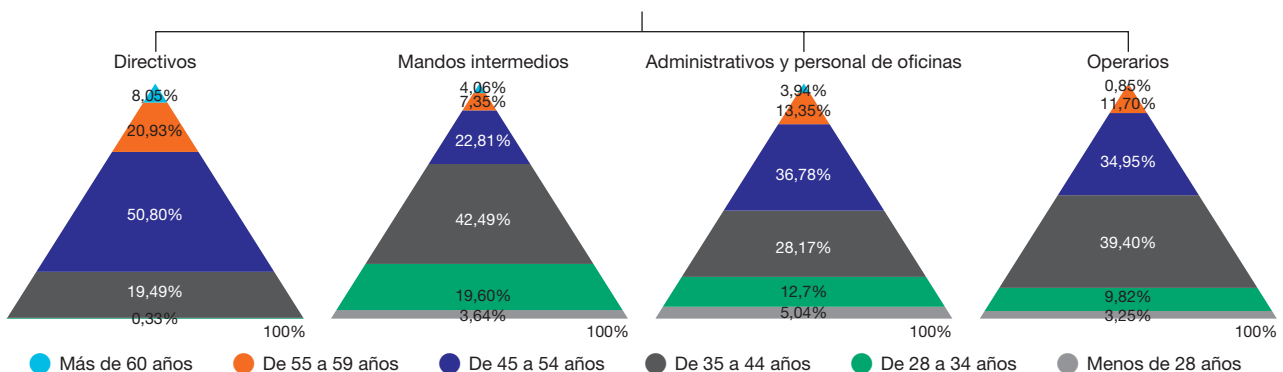
(*) En 2012 se incluyen 85 personas de Endesa Ireland (vendida en Octubre 2012).

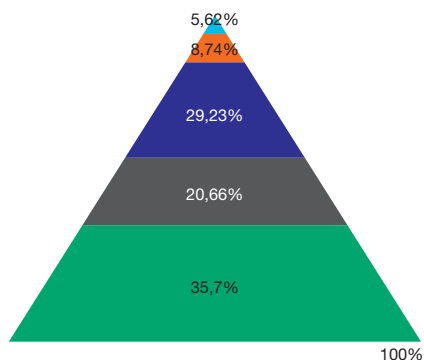
en los que está presente. Prueba de ello es que el 97,06 por ciento de los contratos son indefinidos, un 1,33 por ciento menos que en 2011. La media de permanencia en la empresa es de 16,53 años, destacando que el 64,26 por ciento del personal lleva más de 10 años trabajando en la Compañía.

Pirámide de edad de la plantilla



Pirámide de edad de la plantilla por categoría profesional





- Más de 35 años
- Entre 30 y 34 años
- Entre 20 y 29 años
- Entre 10 y 19 años
- Menos de 10 años

Respecto al tipo de jornada, la gran mayoría de la plantilla tiene jornada completa.

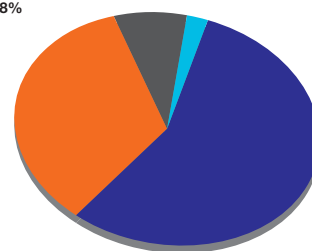
«97 por ciento de la plantilla con contrato indefinido.»

En lo que se refiere a la composición de la plantilla por categoría profesional, el grueso está formado por administrativos y personal de oficina con un 55,8 por ciento, seguido de los mandos intermedios con un 34,1 por ciento.

Con respecto a la distribución por género, la plantilla está formada en un 78,8 por ciento por hombres y en un 21,2 por ciento por mujeres.

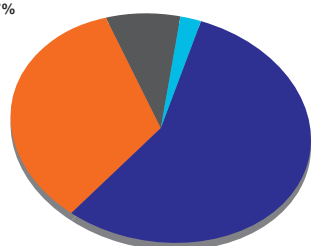
Distribución de la plantilla a 31 de diciembre por categoría profesional

- Directivos 2,4%
- Administrativos y personal de oficina 55,8%
- Mandos intermedios 34,1%
- Operarios 7,7%



Distribución de la plantilla media por categoría profesional

- Directivos 2,4%
- Administrativos y personal de oficina 55,7%
- Mandos intermedios 34,1%
- Operarios 7,8%

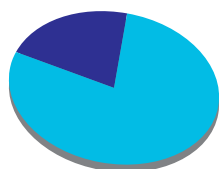


En esta materia, ENDESA sigue realizando acciones para incrementar tanto el número de mujeres que integran la empresa como su acceso a puestos directivos y de mayor responsabilidad.

Adicionalmente, como medida para fomentar el empleo y facilitar el acceso de jóvenes al mercado laboral, en 2012 un total de 1.132 personas, 121 en España y 1.011 en Latinoamérica,

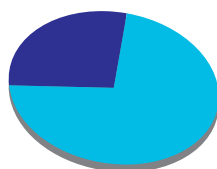
Contratación indefinida por género

- Hombres 79,02%
- Mujeres 20,98%



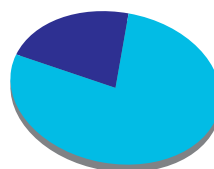
Contratación temporal por género

- Hombres 71,80%
- Mujeres 28,20%



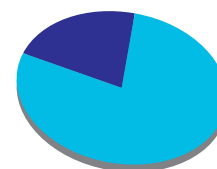
Contratación jornada parcial por género

- Hombres 78,4%
- Mujeres 21,6%



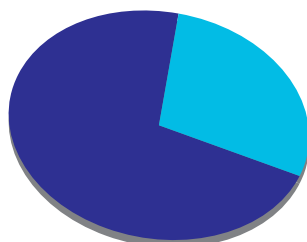
Contratación jornada completa por género

- Hombres 78,82%
- Mujeres 21,17%



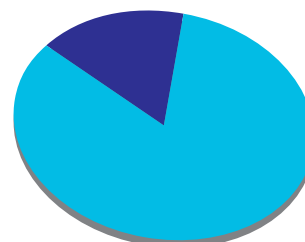
Contratistas contratados a jornada completa por región

- España y Portugal 28,76%
- Latinoamérica 71,23%

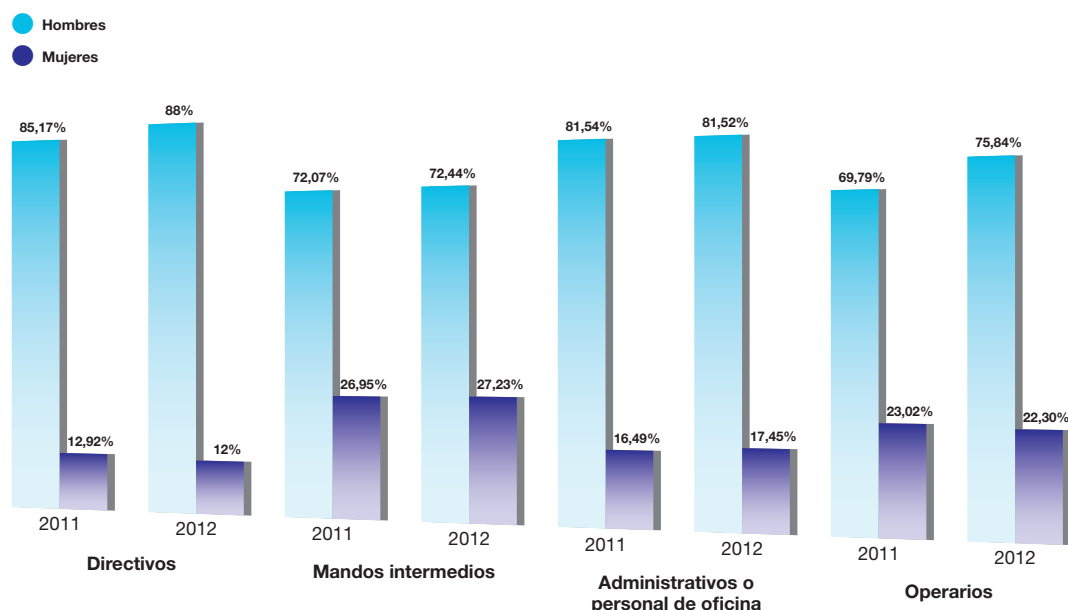


Contratistas contratados a jornada parcial por región

- España y Portugal 83,67%
- Latinoamérica 16,32%



Distribución de la plantilla por sexo*



* Cálculo sobre plantilla a 31 de diciembre.

Empleados con posibilidad de acceso a la jubilación en los próximos años por categoría profesional (%)

	Jubilación próximos 5 años			Jubilación próximos 10 años		
	España	Latam	Media	España	Latam	Media
Directivos	6,2	11,4	8,1	21,6	20,2	21,1
Mandos Intermedios	1,4	5,6	4,1	8,9	6,5	7,4
Administrativos y personal oficina	0,8	7,3	4,0	17,6	9,0	13,4
Operarios	0,7	30,0	0,9	11,7	20,0	11,7
TOTAL GENERAL	1,1	6,7	3,9	14,6	8,1	11,4

se han beneficiado de un contrato de trabajo en prácticas o de una beca en ENDESA.

A través de empresas contratistas, 50.083 personas prestan servicios a ENDESA en España y Latinoamérica.

En este sentido, ENDESA ha fortalecido el vínculo con las empresas contratistas a través del desarrollo de herramientas informáticas corporativas, mediante las cuales se ha agilizado el intercambio de información y documentación sobre los aspectos jurídico laborales y preventivos de sus trabajadores. De hecho, se ha consolidado el uso de Colabora Web y se ha implantado el módulo de gestión de trabajadores de las empresas contratistas (CHR)

2. ENDESA: un entorno seguro y saludable

ENDESA entiende la seguridad como el resultado de «cero accidentes» y la salud como pleno bienestar personal, trabajando con el propósito de que ambos objetivos sean una aspiración irrenunciable que debe estar al alcance de todas las

personas que trabajan en y para la Compañía. En el desarrollo de su actividad preventiva, ENDESA no hace distinción entre su personal propio y el de sus empresas colaboradoras.

«El Plan Safety 2011-2015 integra las distintas líneas de actuación desarrolladas para fomentar el intercambio de las mejores prácticas y la generación de sinergias.»

La Compañía continúa desarrollando sus iniciativas en materia de prevención y salud laboral mediante el Plan Safety 2011-2015, plenamente integrado en la estrategia de seguridad y salud de Enel, el accionista de referencia de la Compañía.

Este Plan sigue avanzando en la homogeneización de las distintas líneas de actuación existentes en prevención y salud laboral en Latinoamérica, España y Portugal, optimizando los esfuerzos en esta materia en todo el colectivo laboral de la Compañía y obteniendo sinergias que colaboran de forma eficiente para seguir reduciendo la accidentalidad y poder llegar

a conseguir el objetivo de cero accidentes con un colectivo lo más saludable posible.

La integración en la estrategia de seguridad y salud de Enel se concreta en la incorporación al proyecto *One Safety* en dos vertientes: la consolidación del modelo de liderazgo de Enel en lo que se refiere a la conducta prioritaria del líder (la promoción de la seguridad y la salud) y la aplicación, siempre bajo los presupuestos de la cultura de la no culpa, bajo un modelo único y global de observaciones de las conductas en el trabajo, para definir planes de mejora continua dirigidos a corregir las conductas inseguras o insalubres y a reforzar las conductas seguras y saludables.

Además, sigue vigente el Plan 5+1, una serie de iniciativas estratégicas a largo plazo orientadas a lograr una mejora radical del nivel de seguridad y salud laboral. El protagonista de este plan, que se estructura a través de 6 grupos de trabajo, es la Alta Dirección de ENDESA, mientras que los servicios de prevención desempeñan un papel de coordinación e integración.

A partir de esta positiva experiencia, dicho plan se ha transformado en 2012 en el denominado 5+1 Global Improvement Areas, adquiriendo un enfoque global y pasando a ser aplicado al conjunto de países del Grupo Enel. Este año se ha incorporado un grupo de trabajo relativo a la salud.

Los principales objetivos del Plan 5+1 son:

- **Fomentar la concienciación en seguridad** y el desarrollo de nuevos métodos formativos que transmitan la importancia de trabajar de forma segura.
- **Integrar la seguridad** en los procesos de gestión de las empresas colaboradoras y compartir los estándares SSL del Grupo Enel. 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 otras iniciativas.
- **Implementar instrumentos de comunicación innovadores** y campañas que promuevan la integración de conceptos de seguridad y salud laboral en todo el Grupo. Ejemplo de ello son la organización de actos públicos (Día Mundial de Seguridad y Salud en el Trabajo, *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.
- **Desarrollar instrumentos innovadores** para la mejora continua de la seguridad.

- **Potenciar los procesos de gestión SSL** en los principales lugares de grandes obras del Grupo Enel.
- **Promover programas sobre Salud y Bienestar** y campañas preventivas.

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 (España, Argentina, Brasil, Chile, Colombia y Perú).

«En 2012, se ha consolidado el proceso de extracción de los datos oficiales sobre accidentalidad de ENDESA a través del sistema automático de reporte de Delfos.»

El objetivo principal de Delfos es ofrecer a las empresas y negocios del Grupo una herramienta eficaz y eficiente de gestión de la seguridad y salud laboral, y de integración de la información, así como contribuir al desarrollo de una cultura común de gestión de la seguridad y salud laboral que atienda también las consideraciones locales.

Durante el año 2012, se ha consolidado el proceso de extracción de los datos oficiales sobre accidentalidad de ENDESA a través del sistema automático de reporte de Delfos. Este mecanismo permite homogeneizar y simplificar el proceso en todos los países. Asimismo, se ha finalizado la extensión de Delfos en Rumanía, se han realizado importantes avances en Enel Green Power Latinoamérica y se han definido los requisitos globales del sistema para su incorporación en el Global H&S 2.0. de Enel.

Al ser la prevención una función transversal, se ha comenzado a trabajar en la integración de la Línea de Negocio en Delfos para la gestión de su propia actividad preventiva, debido a 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 se utiliza además como base para la evaluación del contratista (proyecto Vendor Rating).

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

Por último, cabe destacar que el poder contar con resultados fiables *on-line* permite hacer gestión inmediata de los problemas en cuanto se identifican.

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



Aproximadamente el 83 por ciento de la plantilla de ENDESA (18.930 empleados) trabaja en centros bajo un entorno de certificaciones OHSAS18001.

Número de empleados que trabajan en entornos OHSAS

Países	Número de personas
España	9.753
Argentina	2.975
Brasil	1.629
Chile	1.813
Colombia	1.899
Perú	934
TOTAL LATINOAMÉRICA	9.250
TOTAL ENDESA	19.003

«A escala mundial, ENDESA cuenta con 19.003 empleados que trabajan en centros bajo un entorno de certificaciones OHSAS18001.»

2.2. Prevención de riesgos laborales, formación e inspecciones

Durante 2012, ENDESA ha impartido un total 160.765 horas de formación en materia de prevención de riesgos laborales para personal propio.

«En 2012, ENDESA ha impartido 160.765 horas de formación en materia de Prevención de Riesgos Laborales para personal propio.»

Durante el año, sólo en prevención y salud se han realizado 42.821 inspecciones de seguridad en trabajos y/o proyectos realizados tanto por trabajadores propios como por contra-

tistas, que han contribuido de manera importante a la reducción de los accidentes de trabajo.

Asimismo, se ha consolidado la aplicación de la política y los procedimientos técnicos para trabajar en altura, que se aplica en 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 seguridad y salud laboral, y los mecanismos de seguimiento, y se ha precisado la estrategia de ENDESA en este ámbito para Siemens, empresa ejecutora del proyecto, quien ha desarrollado una campaña de concienciación en seguridad. Asimismo, se han entregado premios a trabajadores que han demostrado una buena actuación en materia de seguridad.

En Colombia se ha iniciado en 2012 la construcción de la hidroeléctrica «El Quimbo», la primera central que desarrolla un grupo privado en Colombia. Con un nivel de trabajo de aproximadamente seis millones de horas trabajadas por hombre, el índice de frecuencia combinado se ha situado en 2.69 en 2012. Se han desarrollado inspecciones IPAL diariamente, así como *Safety Walks* semanales por parte de la dirección de la empresa.

2.3. Fomento de una cultura de seguridad y salud laboral

Para ENDESA, la seguridad y bienestar de sus empleados es de gran importancia. Así, se fomenta la prevención a través de la promoción de una cultura de seguridad y salud laboral entre todos los empleados de la Compañía.

ENDESA promueve iniciativas que contribuyen a la reducción de accidentes en los procesos operativos, entre las cuales se destacan:

- Programa «El Mando y la Seguridad».
- *One Safety* (programa global del Grupo Enel).
- Campañas de prevención contra la gripe.
- Jornadas de concienciación.
- Reuniones del Observatorio Preventivo.

Con respecto a los programas destinados a la mejora de los comportamientos en seguridad, destacan MASS (Distribución y Comercialización España), Saber Vivir (Brasil), Safe STAR (Perú), Protección de la Vida y la Salud (Colombia), Campaña de Comunicación Cultural en Seguridad (Chile), Abrió los ojos (Argentina), y 24/7 (Global). Estos programas están dirigidos tanto a personal propio como a empresas contratistas.

Un ejemplo de los esfuerzos que está realizando la empresa para integrar la seguridad en la cultura de su organización

es la aplicación en 2012 de la Encuesta de Seguridad, la cual ha sido incorporada a la Encuesta Global de Clima Laboral. El objetivo de la encuesta es entender la cultura de seguridad en los diferentes niveles de percepción de salud y seguridad y medir las acciones implementadas en las empresas del Grupo Enel. También pretende identificar y definir planes de acción que faciliten la mejora en aquellas áreas que tienen los resultados más bajos y conseguir un mayor impacto sobre el compromiso de los empleados y gestores en materia de salud y seguridad laboral.



Conexión entre los auditorios de Enel y Endesa en el acto inaugural de la Safety Week

En noviembre de 2012, se celebró la V *International Safety Week* de Enel. En el marco de esta iniciativa se llevaron a cabo en España y Latinoamérica casi 300 actividades (talleres, conferencias, sesiones informativas, etc.) en las que participaron más de 17.000 empleados.

«Más de 17.000 empleados han participado en la *International Safety Week* de Enel en España y Latinoamérica.»

Asimismo, se han realizado más de 32.371 chequeos médicos al personal de ENDESA con el fin de profundizar en el cuidado de la salud y la prevención.

«Más de 32.000 exámenes y chequeos médicos en 2012.»

Número de exámenes y chequeos médicos en 2012	
España	18.332
Argentina	8.254
Brasil	1.104
Chile	4.433
Colombia	0
Perú	248
TOTAL	32.371

Endesa Energía celebra las primeras jornadas del proyecto MAS+S sobre seguridad y salud en el trabajo

Endesa Energía organizó en mayo de 2012 las primeras Jornadas de Mejora de la actitud hacia la Seguridad y la Salud en el Trabajo (MAS+S) en las sedes de la Compañía en Madrid, Barcelona y Sevilla, contando con la participación de 42 personas.

El Proyecto MAS+S se enmarca dentro del Plan Safety 2011-2015 como respuesta al objetivo estratégico empresarial del desarrollo de la cultura preventiva para la mejora de la seguridad y la salud de todos los empleados. Las jornadas se han estructurado en cuatro sesiones: una amplia jornada inicial en la que se identifican conductas inadecuadas desde el punto de vista de la seguridad y tres talleres de seguimiento, en los que se realiza el análisis de dichas conductas. Estas jornadas tienen como objetivo prioritario la mejora de la actitud de las personas en relación a su seguridad y la salud laboral, tomando como punto de partida el origen de los accidentes y de los incidentes laborales por medio de la observación y el análisis de los actos inseguros y conductas inapropiadas.



2.4. Comités de Seguridad y Salud

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

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

- 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, todas las empresas generadoras integran 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.

En Chile, cada empresa cuenta con un comité paritario por cada instalación compuesto por más de 25 trabajadores. Cada uno de ellos dispone de 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 Compañía designa a sus representantes. Los comités se rigen por la legislación vigente en el país en esta materia. Actualmente, se cuentan con 18 Comités de Higiene y Seguridad en todas las empresas del grupo.

En Perú, existen los siguientes comités: Comité Ejecutivo SSL, Comité Mensual de contratistas, Comité de Seguridad-Conferencia Call, Comité Paritario y Comité de Gerencia Téc-

nica y Comercial en Distribución y Comité de Operaciones y Mantenimiento en Generación.

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

En Colombia se han celebrado 11 reuniones del Comité Paritario de Distribución y otras 11 del Comité Paritario de Generación durante 2011. Asimismo, se han celebrado 8 comités inspectores en todas las zonas de empresas contratistas.

2.5. Descenso de la siniestralidad

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

«Descenso general de la siniestralidad en las empresas del Grupo Endesa.»

En 2012 se ha mantenido esta tendencia a la baja:

- El **índice de frecuencia combinado** (empleados propios y empleados de empresas contratistas) ha disminuido un 23,9 por ciento con respecto al año anterior (del 3,80 al 2,89).

	Nº accidentes de trabajo ¹		Índice frecuencia ²		Índice gravedad ³	
	2011	2012	2011	2012	2011	2012
España	270,1	164,7	4,52	3,01	0,18	0,17
Propios	38,4	22,9	1,93	1,19	0,13	0,07
Contratistas	231,7	141,8	5,85	4,07	0,21	0,22
Argentina	75	71	3,58	3,96	0,12	0,20
Propios	35	47	5,35	6,68	0,21	0,28
Contratistas	31	24	2,56	2,20	0,08	0,14
Brasil	75	55,0	1,80	1,49	0,10	0,10
Propios	9	2,0	1,29	0,36	0,07	0,01
Contratistas	66	53,0	1,91	1,69	0,11	0,11
Chile	101	64	3,68	3,14	0,09	0,08
Propios	1	4	0,18	0,72	0	0,01
Contratistas	100	60	4,58	4,03	0,12	0,10
Colombia	203,1	137,2	5,98	4,19	0,06	0,07
Propios	4	6,0	0,88	1,73	0,07	0,04
Contratistas	199,1	131,2	6,56	4,48	0,06	0,08
Perú	21,0	17,0	1,64	1,26	0,07	0,05
Propios	0	1	0	0,53	0	0,01
Contratistas	21,0	16,0	1,93	1,38	0,07	0,05
Total	729,1	508,8	3,80	2,89	0,12	0,12
Propios	87,4	82,8	1,97	1,99	0,11	0,08
Contratistas	648,8	426	4,39	3,21	0,12	0,13

(1) Incluye accidentes mortales.

(2) Número total de accidentes, excluyendo 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.

- El **índice de gravedad combinado** se ha mantenido en 0,12.
- La tasa de absentismo ha disminuido un 16 por ciento hasta situarse en 4.096,10 días perdidos por ausencia durante el año.

Índice de frecuencia² de accidentes de personal propio desglosado por género¹

	2011	2012
España y Portugal	1,92	1,19
Hombres	2,16	1,09
Mujeres	0,82	1,66
Argentina	5,26	6,68
Hombres	5,59	7,74
Mujeres	3,23	0
Brasil	1,30	0,36
Hombres	1,34	0,48
Mujeres	1,19	0
Chile	0,18	0,72
Hombres	0,23	0,89
Mujeres	0	0
Colombia	1,23	1,73
Hombres	1,01	1,90
Mujeres	1,94	1,19
Perú	0	0,52
Hombres	0	0,71
Mujeres	0	0

(1) Incluye accidentes mortales.

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

Tasa de absentismo de los empleados de ENDESA¹ (T.A.²)

Países	2010	2011	2012
España y Portugal	6.119,96	6.225,64	4.598,56
Argentina	6.827,39	7.110,14	7.302,89
Chile	5.485,75	2.131,92	2.605,70
Brasil	6.373,03	3.348,63	1.246,58
Perú	1.791,06	2.467	1.701,28
Colombia	2.115,49	1.509,15	1.766,95
Irlanda	7.625,67	4.833,51	na
TOTAL	5.686,58	4.875,99	4.096,10

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

(2) Número total de días laborables perdidos por ausencia durante el año respecto al total de días trabajados por el colectivo durante el mismo periodo, multiplicado por 200.000 (este factor corresponde a 50 semanas laborables por 40 horas por cada 100 trabajadores).
na: No aplica

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

Países	2010	2011	2012
España y Portugal	86.876	70.867	58.113
Argentina	24.372	29.958	33.995
Chile	17.810	7.003	7.496
Brasil	19.580	14.649	4.293
Perú	2.197	3.001	2.037
Colombia	4.253	2.757	3.269
Irlanda	1.091	602	na

- El número total de accidentes combinado se ha reducido un 31,02 por ciento hasta los 505,8. La cantidad de accidentes graves también ha disminuido un 45 por ciento

	Nº accidentes mortales		Nº accidentes graves (100 por ciento)*		Nº accidentes sin gravedad ¹	
	2011	2012	2011	2012	2011	2012
España	1	1	12	4	253,1	159,7
Propios			1	1	37,4	21,9
Contratistas	1	1	11	3	215,7	137,8
Argentina	1		4	3	60	65
Propios			1	2	34	45
Contratistas	1		3	1	26	20
Brasil		3	1	4	72	48
Propios					9	2
Contratistas		3	1	4	63	46
Chile	1	1	5	3	95	60
Propios					1	4
Contratistas	1	1	5	3	94	56
Colombia	1	1	4	3	197,1	133,2
Propios					4	6
Contratistas	1	1	4	3	193,1	127,2
Perú			5		21	17
Propios						1
Contratistas			5		21	16
TOTAL	4	6	31	17	701,4	485,8
Propios			2	3	85,4	79,8
Contratistas	4	6	29	14	616	406

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

	Nº accidentes mortales		Nº accidentes graves		Nº accidentes sin gravedad ¹	
	2011	2012	2011	2012	2011	2012
España	0	0	1	1	37,4	21,9
Hombres	0	0	1	1	34,4	15,9
Mujeres	0	0	0	0	3	6
Argentina	0	0	1	2	34	45
Hombres	0	0	1	2	31	45
Mujeres	0	0	0	0	3	0
Brasil	0	0	0	0	9	2
Hombres	0	0	0	0	7	2
Mujeres	0	0	0	0	2	0
Chile	0	0	0	0	1	4
Hombres	0	0	0	0	1	4
Mujeres	0	0	0	0	0	0
Colombia	0	0	0	0	4	6
Hombres	0	0	0	0	2,5	5
Mujeres	0	0	0	0	1,5	1
Perú	0	0	0	0	0	1
Hombres	0	0	0	0	0	1
Mujeres	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	0	2	3	86	79,8
Hombres	0	0	2	3	77	73
Mujeres	0	0	0	0	9	7

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

hasta los 17 y los accidentes sin gravedad, un 31 por ciento hasta los 485,8. Se han registrado 6 accidentes mortales, dos más que en 2011.

2.6. Una labor reconocida

En España, ENDESA ha recibido durante 2012 los siguientes reconocimientos en materia de seguridad y salud laboral:

- En el marco del X Congreso Internacional de Prevención de Riesgos Laborales, celebrado en Bilbao, ENDESA fue galardonada con el reconocimiento AENOR a la excelencia en la implantación del sistema de gestión OHSAS 18001:2007 en el sector industrial español.

«ENDESA ha recibido tres *Safety Awards* en la V *International Safety Week* de Enel.»

- Durante la 5ª edición de la *International Health and Safety Week* del Grupo Enel, ENDESA recibió tres de los premios anuales del Grupo en materia de Seguridad y Salud Laboral: dos dentro de la categoría *One Safety* fueron otorgados a Endesa Generación y a la distribuidora colombiana Condensa, y el tercero, en la categoría de Salud, lo recibió el Plan de Prevención y Gestión del Estrés de ENDESA.

Por su parte, Ampla y Coelce han recibido la medalla Eloy Chaves 2012, concedida por la Asociación Brasileña de Con-

cesionarias de Energía Eléctrica (ABCE) por los excelentes resultados en seguridad laboral alcanzados en 2011. Ampla ha quedado en primer puesto y Coelce, en el tercero. En 2010 Ampla también recibió esta distinción.

Además, Endesa Chile ha recibido tres premios entregados por el Consejo Nacional de Seguridad de Chile:

- Premio Consejo Nacional de Seguridad por lograr la tasa de frecuencia más baja en su grupo de categoría (electricidad, gas y agua).
- Premio Excelencia en Prevención de Riesgos, que se otorga a aquellas empresas que hayan logrado mantener una frecuencia cero durante dos años consecutivos o más, entre los participantes de su grupo (electricidad, gas y agua).
- Premio 2.000.000 Horas Trabajadas Sin Accidentes Laborales, que se otorga a aquellas empresas que hayan logrado acreditar 2.000.000 horas/hombre trabajadas sin accidentes laborales en el período de un año.

3. Liderazgo y desarrollo de las personas

ENDESA trabaja constantemente para identificar y desarrollar el potencial de las personas, con el fin de que su desempeño contribuya a hacer de la Compañía una referencia en

el sector. Bajo esta perspectiva, el Modelo de Liderazgo y el Modelo de Management garantizan un 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 la Compañía espera de todos sus empleados en los diferentes territorios. El Modelo brinda a los empleados referencias para que trabajen de forma coherente con los objetivos y la misión de la Compañía, y contribuyan de esta manera al liderazgo empresarial buscado en la organización.

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 de 2012, ha continuado la realización de diferentes acciones para implicar a todas las personas de ENDESA en el conocimiento de este Modelo de Liderazgo. Así, se han elaborado y difundido siete videos protagonizados por empleados de la compañía que muestran, de manera práctica, la aplicación de los factores de liderazgo en la labor diaria de la empresa.

Evaluación BARS

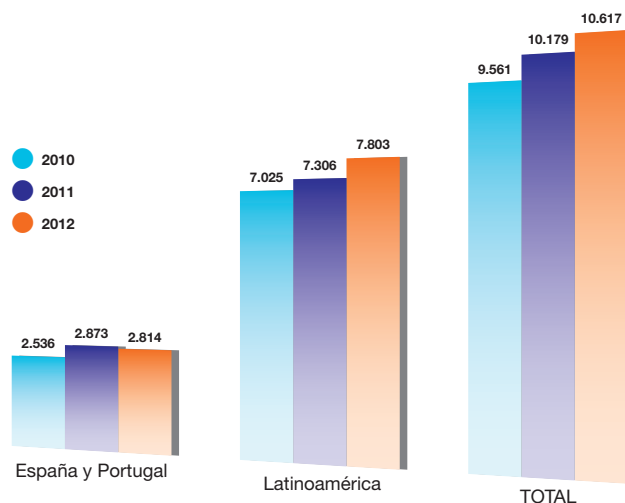
Es un Sistema de Evaluación que tiene como objetivo valorar los comportamientos agrupados en los 7 factores que constituyen el Modelo de Liderazgo establecido por el Grupo. Durante 2012, se han evaluado en este sistema a 10.617 empleados del Grupo.

«Un 4,1 por ciento más de evaluaciones de BARS en 2012.»

Evaluaciones regulares de desempeño y desarrollo profesional

En 2012, un 59,78 por ciento de los trabajadores ha recibido una evaluación regular de desempeño y desarrollo profesional. Desde la perspectiva de género, estas evaluaciones recaen

Número de empleados evaluados según desempeño y desarrollo profesional



más en los hombres (el 76,32 por ciento de las personas evaluadas por los diferentes procesos, son hombres y un 23,68 por ciento son mujeres). De un total de 13.634 evaluados, más de 7.100 son mandos intermedios y más de 5.900, administrativos y personal de oficina.

«Un 59,78 por ciento de los empleados ha recibido una evaluación de desempeño y desarrollo profesional.»

Evaluación del Potencial

En 2012, el colectivo de personas objetivo del Proceso de Evaluación del Potencial en el ámbito de España, Portugal y Latinoamérica ha ascendido a 2.437 personas. Esta evaluación se realiza cada dos años, alternando el colectivo al que va dirigido cada año entre personal directivo y personal singular.

Tras el Proceso de Evaluación, se realizan planes de desarrollo individuales para los colaboradores con mayor potencial dentro de la empresa, los cuales se llevan a cabo durante los dos años siguientes.

Evaluación 360°

Durante 2012, un total de 86 trabajadores han sido objeto de esta evaluación. Las personas que participan en este proceso son aquellas que están incluidas en los tres primeros niveles del Modelo Managerial (SVP, EVP y VP) y personas que pertenecen al Pool de Talentos (Pool I). El resultado de esta evaluación afecta al cálculo de su retribución variable anual. El

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

			España y Portugal	Argentina	Chile	Brasil	Perú	Colombia	TOTAL
Empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional	%	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
		2012	29,02	83,02	92,24	99,17	96,38	92,03	59,78
Empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional (hombres)	%	2012	70,64	84,31	79,21	75,11	73,78	72,50	76,32
Empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional (mujeres)	%	2012	29,36	15,69	20,79	24,89	26,55	27,50	23,68
Total de empleados evaluados	Número	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
		2012	3.348	2.963	2.270	2.636	904	1.513	13.634
Directivos evaluados	Número	2010	383	36	97	32	22	24	594
		2011	290	35	76	27	15	23	466
		2012	337	32	92	26	18	26	531
Mandos intermedios evaluados	Número	2010	2.480	477	1.656	1.217	580	949	7.359
		2011	2.239	472	1.466	1.200	474	878	6.729
		2012	2.373	478	1.498	1.316	526	932	7.123
Administrativos y personal de oficina evaluados	Número	2010	307	756	976	1.478	528	649	4.694
		2011	293	2.428	608	1.428	349	541	5.647
		2012	609	2.451	680	1.294	360	549	5.943
Operarios evaluados	Número	2010	7	0	0	9	2	8	26
		2011	9	2	0	5	0	7	23
		2012	29	2	0	0	0	6	37

número de participantes en el proceso ha sido de 1.500 personas entre evaluados y evaluadores del 360° (exactamente ha sido 1.505).

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 2012, se han evaluado a 9.013 personas, 493 más que en 2011. Para 4.905 personas, la evaluación del rendimiento está vinculada con su retribución variable. Para el resto (4.108 personas), la evaluación del rendimiento está vinculada con su desarrollo profesional. El 84 por ciento de las personas que son evaluadas por primera vez durante 2012 responden a personas sin retribución variable, utilizando esta evaluación como herramienta de desarrollo.

Entrevistas individuales de desarrollo

La entrevista individual de desarrollo es una reunión entre la persona y un experto de desarrollo, cuyo objetivo es definir, proponer y llevar a cabo un plan individual de acción concreto que potencie el desarrollo del participante dentro de la organización.

Tiene carácter voluntario y permiten indagar con profundidad en los intereses, las motivaciones, competencias y posibilidades de movilidad internacional y/o funcional. Estas entrevistas van dirigidas a personas pertenecientes a colectivos críticos de la empresa.

Se realizan ante diferentes momentos: nombramientos/promociones/cambios horizontales, planes de desarrollo individual derivados de Gestión de Potencial, intercambios internacionales y pool de talento.

Durante 2012, han participado en las mismas 71 personas, 20 en países latinoamericanos y 51 en España. Estas entrevistas han estado asociadas a procesos de Plan Individual de Desarrollo derivados de Gestión de Potencial y el Pool de Talento.

Coaching en ENDESA

En ENDESA se ha realizado una fuerte apuesta por el coaching como herramienta de desarrollo personal, profesional y de equipos.

Se están llevando a cabo dos modalidades de coaching:

- Coaching interno, realizado por profesionales de la Compañía de la Red Interna de Coaching. Esta red está inte-

grada por 28 personas de todos los países donde tiene presencia ENDESA, certificadas en coaching ejecutivo según los estándares de la International Coach Federation. Entre sus objetivos está atender los procesos de coaching interno de directivos, responsables senior y otros colectivos de la Compañía, derivados de los diferentes procesos de desarrollo.

Durante 2012, diez coaches de la red han atendido 54 procesos de coaching para diferentes colectivos, de los cuales, 23 están ya finalizados con una valoración muy alta de las personas participantes en los mismos, 4,9 sobre 5.

Durante 2012, se han celebrado 130 talleres (67 en Latinoamérica y 63 en España), con una participación de 1.497 personas (718 en Latinoamérica y 779 en España). La gran acogida de esta iniciativa por los asistentes a la misma se ha puesto de manifiesto con una valoración media obtenida de 5,27 sobre 6.

- Coaching externo, realizado por coaches ejecutivos externos de reconocido prestigio en cada uno de los países en los que opera ENDESA. Atienden procesos de coaching individual de managers y de personas de Pool de Talentos.

En 2012 se ha iniciado el proceso de coaching para 37 managers del colectivo de Talentos en los diferentes países de ENDESA y para 2 equipos naturales de ENDESA.

- Global Professional System - GPS

En el transcurso de 2012 se inició el diseño del Global Professional System, cuyo objetivo es definir los perfiles profesionales de todo el Grupo Enel de acuerdo a sus competencias técnicas. Esto permitirá evaluar a los profesionales del Grupo en base a las competencias técnicas necesarias para el desarrollo de su trabajo. De esta manera, se podrá utilizar la evaluación de estas competencias técnicas para determinar las carencias de formación técnica, realizar procesos de selección, establecer planes de sucesión y movilidad, etc.

Además, este sistema permite identificar los perfiles clave de la Compañía (Key Professional Roles), definidos como aquellos perfiles técnicos cuyos conocimientos e impacto en el negocio son críticos y estratégicos para el Grupo, y por tanto es necesario reconocer y retener.

3.2. Formación, clave para el desarrollo de personas

La función de Formación desarrolla una gran variedad de actividades en los diferentes ámbitos de gestión del Grupo Endesa. Cada uno de los eventos formativos diseñados e impartidos han sido identificados con un único objetivo, el de contribuir a la implementación y el cumplimiento del Plan Estratégico de ENDESA 2011-2015. Con esta meta se elaboró el Plan Global de Formación a través del cual:

- Se dio prioridad a los contenidos de prevención y salud laboral, formación internacional de grupo, inglés y formación técnica.
- Se potenció la formación del personal técnico de áreas de Negocio y Staff.
- Se incrementó la formación *on-line*, principalmente en el área de formación en salud y prevención de riesgos laborales.

Durante el año 2012, se han impartido dentro de las empresas del Grupo Endesa un total de 985.789 horas de formación, mientras que la media de horas de formación por empleado fue de 43,38 horas. El éxito en la implementación de diversas iniciativas de eficiencia queda claramente demostrado en la reducción de la inversión por hora de formación, que ha pasado 12,10 €/hr en 2010 a 10,69 €/hr en 2012.

«985.789 horas de formación durante 2012 con una media de 43,38 horas por empleado.»

Resumen Datos Globales

País	Horas de formación presenciales y on-line	Personas formadas	Participaciones	Nº Eventos	Total Costes Formación
Argentina	30.242	1.644	3.161	404	201.084
Brasil	166.423	2.255	6.384	678	170.962
Chile	147.355	2.054	6.510	967	170.556
Colombia	106.055	1.564	6.364	452	79.321
España	499.280	9.347	37.120	3.231	1.061.338
Perú	36.434	828	3.675	525	54.371
RESULTADO TOTAL	985.789	17.692	63.215	6.178	1.737.632

Las distintas actividades formativas se han impartido en 2012 a través de los siguientes contenidos:

Horas por Contenidos

Técnicas de negocio	300.640
Técnicas de <i>staff</i>	153.835
Técnicas transversales	344.758
Habilidades directivas y liderazgo	24.799
Prevención y seguridad laboral	160.765
TOTAL	985.789

Número de horas de formación según tipo de formación

		España y Portugal	Latinoamérica	Total
Formación gerencial <i>on-line</i>	2010	15.882	21.086	36.968
	2011	7.998	9.011	17.009
	2012	3.746	13.404	17.150
Formación gerencial presencial	2010	52.626	78.165	130.791
	2011	35.923	99.110	135.032
	2012	36.289	56.953	93.242
Formación técnica/ específica <i>on-line</i>	2010	114.965	40.772	155.737
	2011	108.817	35.097	143.914
	2012	137.988	43.740	181.728
Formación técnica/ específica presencial	2010	360.983	389.259	750.242
	2011	345.181	450.169	795.350
	2012	321.257	372.413	693.670

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							
2011	67,63	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
2012	156,48	13,27	191,19	87,73	185,28	75,05	135,25
Hombres	160,19	13,40	205,55	84,79	197,98	62,33	137,03
Mujeres	131,82	12,00	128,00	141,80	83,67	122,75	122,25
Formación a mandos intermedios							
2011	67,38	27,89	127,26	75,83	52,10	49,91	74,13
Hombres	66,80	26,73	129,19	78,66	54,12	50,74	74,55
Mujeres	67,38	32,41	123,31	64,57	48,70	47,06	73,10
2012	57,22	11,14	81,55	64,90	75,53	52,19	61,69
Hombres	47,72	9,70	80,76	65,59	80,56	51,53	57,91
Mujeres	81,48	17,10	83,12	62,32	66,12	54,49	71,75
Formación a administrativos y personal de oficina							
2011	50,61	25,47	68,36	79,41	57,10	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
2012	37,37	7,99	40,71	45,52	44,54	16,50	30,78
Hombres	40,02	8,97	43,69	48,46	43,24	14,40	32,54
Mujeres	25,35	2,13	25,61	34,97	50,44	21,15	22,56
Formación a operarios							
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	19,10
2012	21,65	6,75	0	0	12,33	0	21,57
Hombres	23,44	6,75	0,00	0,00	14,80	0,00	23,35
Mujeres	15,61	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	15,53

Para realizar estos eventos formativos, se han invertido 10.547.804 euros, que equivalen a una inversión media de 468 euros por empleado. Con este presupuesto, se ha conseguido diseñar e impartir eventos en modalidad presencial y on-line en un 80 y un 20 por ciento, respectivamente.

El número total de empleados que ha recibido formación durante el ejercicio ha sido de 17.692 personas, el 77,57 por ciento de la plantilla. Del total, un 78 por ciento son hombres y un 22 por ciento, mujeres.

3.2.1. Formación internacional

La formación internacional está compuesta por los eventos desarrollados en coordinación con Enel University y su implementación consigue la participación de empleados de ENDESA, así como también de otros ámbitos del Grupo Enel alrededor del mundo. Los principales programas implementados en 2012 en los que han participado personas de ENDESA son:

- **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 2012, se han desarrollado dos ediciones con la participación de 34 personas.

- **Leadership for Energy Executive Programme.** Programa formativo dirigido a directivos de grupo, con talento y potencial. Desarrollado en conjunto con Harvard Business School, en 2012 se ha desarrollado una edición de este programa con la participación de 20 personas.
- **Junior Enel Training International Program.** Programa formativo dirigido a personas de reciente incorporación al Grupo, titulados superiores con un máximo de dos años de experiencia profesional anterior. El programa consta de dos partes, con un año de separación entre ambas. En 2012, se han desarrollado nueve ediciones de la segunda parte con la participación de 43 empleados de ENDESA y 11 ediciones de la primera parte con la participación de 69 empleados de ENDESA.
 - El desarrollo del Máster en Gestión de Proyectos, Regulación, Mercados y Legal con la Universidad San Pablo CEU (Septiembre de 2013).
 - El desarrollo del Máster TICS y Tele medida con la Universidad de Sevilla (3 ediciones).
 - La colaboración con el Primer Máster en Vehículo eléctrico de la EOI en Madrid (2 ediciones).
 - La colaboración con el Máster en eficiencia energética de La Salle en Barcelona (5 ediciones).
 - La colaboración con la Universidad Politécnica de Madrid en el primer Máster en Ingeniería de vehículos híbridos y eléctricos (2 ediciones).
 - El lanzamiento a finales de 2012 de los posgrados ENDESA Escuela de Energía dirigidos a la formación de empleados de ENDESA: gestión de proyectos, economía y mercados y regulación energética en España y Latinoamérica.
 - La continuidad del programa de Conferencias sobre Tecnología (27 Conferencias).
 - La continuidad de la colaboración con universidades españolas en el diseño de los nuevos grados de Bolonia en energía (Granada, Carlos III, San Jorge etc.).

3.2.2. Escuela de Energía

Dentro del compromiso de ENDESA con las personas, la Escuela de Energía continúa con su objetivo de formar a profesionales de excelencia, construyendo una red de conocimiento y talento que contribuya al desarrollo del liderazgo tecnológico de la Compañía.

Escuela de Energía trabaja en 4 áreas interrelacionadas que se complementan y retroalimentan:

- Incubadora y seleccionador de talento. Cerca de 20 ingenieros jóvenes se forman y seleccionan al año para formar parte de ENDESA. Hay 130 ex alumnos ingenieros que se han formado en las aulas de Escuela de Energía y que en la actualidad desarrollan su carrera en todos los países donde tiene presencia el grupo Enel.
- Vínculo y facilitador de la relación de ENDESA con las universidades. Optimizando el portafolio de relaciones de ENDESA con universidades, centros de investigación, fundaciones etc.
- Herramienta de Investigación. La Escuela de Energía ha esponsorizado todos los premios Novare, tanto para empleados como para la comunidad científica. De estos premios han surgido numerosos proyectos de investigación que han acabado siendo soluciones óptimas a problemas técnicos reales de la Compañía.
- Gestión del Conocimiento Técnico del Negocio. Diferentes actuaciones y programas entre los que caben destacar:
 - El desarrollo del Máster en Tecnología Eléctrica ENDESA-ICAI (6 ediciones).
 - El desarrollo del Máster en Energía Nuclear con la Universidad Politécnica de Cataluña (2 ediciones), dentro del Máster Europeo «EMINE» del Instituto de Tecnología Europeo.
 - El desarrollo del Curso Superior de Energía en el Colegio de Ingenieros de Caminos de Madrid (2 ediciones).

3.2.3. Formación por países

3.2.3.1 Formación en España y Portugal

En 2012, en España y Portugal se impartieron 499.280 horas de formación para 37.120 participaciones, a lo largo de un total de 3.231 eventos formativos, en los que han tomaron parte 9.347 personas (81,03 por ciento del total de la plantilla).

Las acciones formativas desarrolladas incluyeron cursos de idiomas, Técnicas de Negociación, Gestión de Proyectos, Finanzas para no Financieros, Presentaciones Eficaces con Power Point, Gestor de Personas y *Project Finance*.

Formación en los Negocios y Áreas Corporativas

En los diferentes negocios y áreas corporativas se organizaron programas específicos, destacándose a continuación las principales temáticas abordadas:

- Dirección General de Generación
Las materias más relevantes fueron la Cultura de Seguridad y la adaptación a nuevas Cualificaciones Profesionales en las Unidades de Producción Hidráulica.
- Dirección General Endesa Red
En este ámbito, son destacables las iniciativas relacionadas con Nuevos Suministros, preparación de nuevos operadores de los Centros de Control de Media Tensión y Mantenimiento de las Capacidades Operativas en el personal que actualmente trabaja en oficina y podría volver a operar en campo.

- **Dirección General de Comercialización**
Además de los programas en la Escuela de Ventas y en la nueva Escuela de Atención, son de destacar las acciones formativas que apoyan a dos grandes objetivos del negocio: La implantación del nuevo modelo Comercial «EVE-REST», y la certificación de la Dirección General de Comercialización en el Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales (OHSAS).

- **Dirección General de Gestión de la Energía**
En 2012, el área de Gestión de la Energía desarrolló, entre otras, acciones formativas relacionadas con el desarrollo del potencial individual y con temáticas propias del área, como formación en las Zonas Portuarias, o finanzas, análisis y sistemas específicos para la esfera energética.

- **Estrategia, Regulación, Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible**
En 2012, el Comité del Sistema ambiental de la Sede de ENDESA promovió el curso *on-line* Sistema Integrado de Gestión Ambiental, Energética y de Calidad Ambiental en Interiores (SIGAEC), dirigido a divulgar entre los empleados los comportamientos requeridos por el Sistema Integrado de Gestión Ambiental y Eficiencia Energética del que está dotada la Sede de ENDESA, así como sus implicaciones directas.

Destaca asimismo el Programa Superior de Dirección en Responsabilidad Corporativa, que tendrá continuidad hasta mayo de 2013.

Formación en Prevención y Salud Laboral

«Más de 160.000 horas de formación en prevención y salud laboral.»

En 2012, ENDESA ha impartido 160.765 horas de formación en prevención de riesgos laborales, una media de 7,04 horas por empleado. Con ello «seguimos trabajando para llegar a ser la mejor Compañía en el mundo donde trabajar en el ámbito de la seguridad», tal y como proclamó Fulvio Conti, presidente de Enel en la International Safety Week 2011.

Se ha desarrollado programa One Safety Enel, que se centra en el fortalecimiento del liderazgo y en la promoción de comportamientos seguros y responsables, con el propósito

de desarrollar una cultura de seguridad en todos los países donde opera y conseguir el objetivo de «Accidentes Cero». En España, para dar soporte a este objetivo, se han realizado 25 ediciones del curso con monitores internos y se han formado durante este año a más de 200 «Navegadores», responsables de la observación y seguimiento de estos comportamientos.

Más de 100 personas han asistido durante 2012 al curso de seguridad *Root Cause Analysis*, diseñado por Enel University, que pretende enseñar a los participantes la metodología RCA y sus herramientas de análisis para las causas de los accidentes graves/mortales.

Con el apoyo de la Representación Social, se ha puesto en servicio, en formato *on-line*, los cursos de prevención que cubren las necesidades básicas de formación en prevención de riesgos laborales: prevención nivel básico, sistema de gestión de la prevención, riesgos específicos, primeros auxilios, riesgos profesionales factores de riesgo psicosocial y ergonomía.

Adicionalmente, se ha diseñado e iniciado la impartición del curso específico de prevención para las visitas comerciales, con el que se pretende que los gestores comerciales conozcan los riesgos de su puesto de trabajo y las medidas preventivas asociadas para minimizarlos.

3.2.3.2. Formación en Latinoamérica

En 2012, en Latinoamérica se impartieron 486.509 horas de formación en el ámbito de 3.026 eventos, a los que asistieron 8.345 personas, con un total 26.094 de participaciones.

- En Argentina se continuó con el proyecto emanado del Convenio que firmado en 2007 entre Edesur, el Ministerio del Trabajo y las entidades sindicales, relativo a la Certificación de Competencias Laborales, que prevé el diseño de programas de capacitación orientados a las necesidades específicas de cada persona.
- En Brasil destaca el Programa Saber Vivir, dirigido al desarrollo de una cultura de prevención en seguridad y salud laboral.
- Chile contó con el Programa de Apoyo para la Acreditación de Competencias Laborales de Trabajadores Contratistas, orientado a asegurar la calidad, continuidad y, sobre todo, la seguridad del Sistema Eléctrico.
- En Colombia, cincuenta trabajadores de Generación obtuvieron la Titulación de Operación de Plantas Hidráulicas.

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	2010	10,14	3,00	5,38	6,89	7,47	8,06	8,00
	2011	11,86	3,68	8,18	8,82	3,39	4,63	8,99
	2012	10,52	2,65	4,41	9,19	8,50	11,86	8,45
Total de horas de formación en temas de sostenibilidad	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
	2012	120.479	9.444	10.853	24.427	7.969	19.497	192.669

cas, y tres en Mantenimiento Eléctrico. En Distribución, treinta y ocho trabajadores obtuvieron la titulación en Supervisión del Mantenimiento de Redes de Distribución de Energía Eléctrica.

- En Perú, a través del Programa de Mejora de la Atención Comercial, se identificaron las principales áreas de mejora entre los empleados que desempeñan funciones de atención al público.

3.2.4. Formación en Áreas de Staff y Apoyo

- Dirección General Económico Financiera
En este ámbito, en 2012 se desarrollaron programas de análisis financiero y contabilidad, así como acerca del negocio energético y finanzas adaptadas a las funciones propias de Área en el sector de la energía.
- Dirección General de Compras
La DG de compras programó en 2012 cursos orientados a segmentar el gasto total en categorías, de acuerdo a criterios de impacto en el negocio y en el mercado, así como de Descomposición de Costes.
- Dirección General Sistemas y Telecomunicaciones
La DG de Sistemas y Telecomunicaciones desarrolló programas de cualificación profesional en SAP, en Tecnologías TIBCO, Project Management Professional, de Seguridad de la Información, Puntos Función y para Gestores Locales de la nueva aplicación Econtact.
- Dirección General de Recursos Humanos y Organización
En el área de RRHH destacan las acciones relacionadas con el ámbito de las empresas contratistas en materia de riesgos y consultas en el Sistema de Gestión (Colabora), y el impulso en Prevención y Salud Laboral a través del Proyecto de Gestión Informática del Sistema de Seguridad y Salud Laboral DELFOS, en cuyo ámbito se ha promovido en 2012 la formación en el Sistema R/3 Delfos y Business Warehouse (BW).

Asimismo, se han impartido cursos de la aplicación Nos-trum/BIW sobre materias propias de la Administración, Organización y Desarrollo de Recursos Humanos.

3.2.5. Externalización de la gestión de la Formación

ENDESA continúa innovando en la gestión de Recursos Humanos al externalizar los servicios de apoyo en la gestión, administración y logística de la función de formación. La empresa contratista desarrolló su trabajo en formato *inplant* en los centros de formación de ENDESA a lo largo del territorio nacional y en formato *outplant/inplant* para el resto de actividades, colaborando en las diferentes fases del proceso de formación.

Con la externalización de estas funciones se pretende asegurar una adecuada homogeneidad, calidad en los procesos y la optimización en los tiempos de respuesta, incrementando así la eficiencia en la prestación del servicio para todos los empleados de ENDESA en España.

3.3. Atracción y retención talento

Con el objetivo de atraer el mejor talento, ENDESA lleva a cabo acciones de *Employer Branding* para posicionar a la Compañía como un lugar atractivo para trabajar en todos los mercados en los que opera, orientando principalmente sus esfuerzos hacia los perfiles más demandados. Para ello, en 2012 se ha participado en ferias presenciales y virtuales de empleo, se ha colaborado con otras Instituciones para la potenciación del Plan de becas y prácticas y se ha participado en ferias sectoriales.

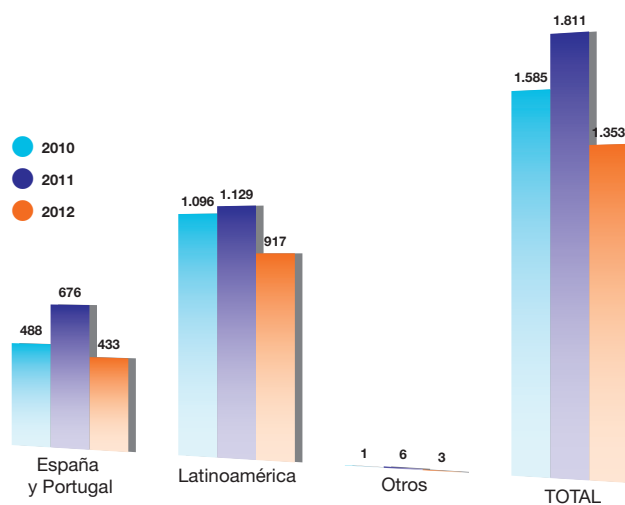
En 2012, ENDESA ha incorporado a 1.353 empleados, de los que el 95,56 por ciento son trabajadores locales. El 32 por ciento de las nuevas incorporaciones se han realizado en España y Portugal, y el 67,77 por ciento restante, en Latinoamérica. El 47,15 por ciento de los nuevos empleados son directivos y mandos intermedios.

«1.353 nuevas incorporaciones en 2012.»

Del total de nuevas contrataciones, un 72 por ciento corresponde a hombres, un 39 por ciento tiene menos de 30 años y un 54 por ciento se encuentra en la franja de entre 30 y 50 años.

Respecto a las salidas, en 2012 se han registrado 1.314 finalizaciones de contrato, de las que 841 corresponden a jubilaciones, 54 a bajas incentivadas, 219 a bajas voluntarias y 200 a

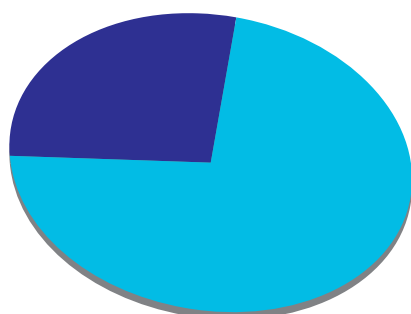
Número de empleados incorporados en la plantilla



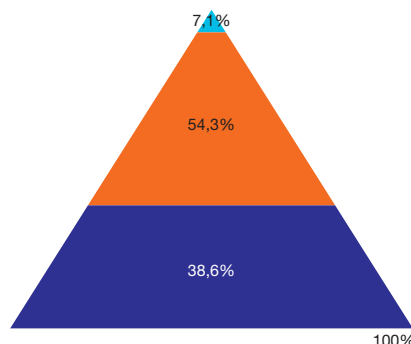
(*) El criterio aplicado en este indicador son el total de altas externas, reincorporaciones de excedencias o licencias de mandos intermedios y directivos (locales) durante 2011.

Nuevas contrataciones

- Hombres 72%
- Mujeres 28%



Pirámide de nuevas contrataciones por edad



- Más de 50 años
- Entre 30 y 50 años
- Menos de 30 años

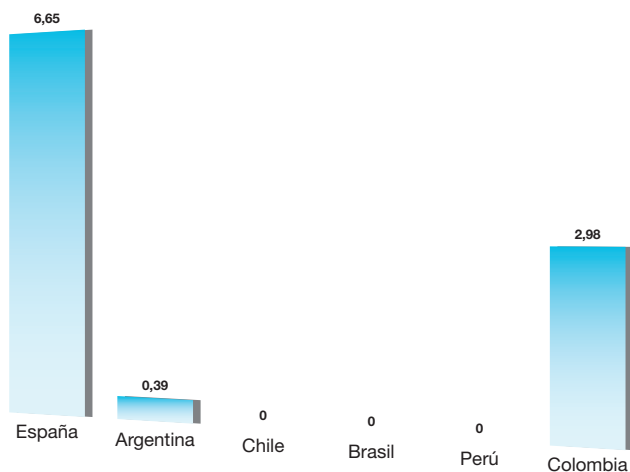
Finalizaciones de contrato por género

		España y Portugal	Argentina	Chile	Brasil	Perú	Colombia	Marruecos	TOTAL
Total de bajas (bajas voluntarias, bajas incentivadas y jubilaciones) de mujeres	2010	168	23	61	69	21	57	nd	399
	2011	191	42	185	137	71	162	1	789
	2012	45	4	18	nd	3	18	nd	88
Total de bajas (bajas voluntarias, bajas incentivadas y jubilaciones) de hombres (n.)	2010	1.100	136	293	218	99	134	nd	1.980
	2011	981	160	742	289	332	372	1	2.877
	2012	342	29	74	nd	25	34	nd	504
Total de bajas de mujeres sobre el total de la plantilla de mujeres (%)	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
	2012	1,84	0,75	3,53	0	1,24	4,02	0	1,8
Total de bajas de hombres sobre el total de la plantilla de hombres (%)	2010	11,31	4,86	11,95	9,97	10,78	9,38	nd	10,06
	2011	10,66	5,4	38,8	13,85	52,12	31,66	100	15,9
	2012	3,79	0,95	3,79	0	3,59	2,85	0	2,80

Finalizaciones de contrato por edad

		España y Portugal	Argentina	Chile	Brasil	Perú	Colombia	Irlanda	Marruecos	TOTAL	
Total de bajas (bajas voluntarias, bajas incentivadas y jubilaciones) de empleados de menos de 30 años	número	2010	116	36	111	76		54	55	0	487
		2011	50	35	161	106	79	181	nd	0	612
		2012	1	5	18	nd	4	13	nd	nd	41
Total de bajas (bajas voluntarias, bajas incentivadas y jubilaciones) de empleados entre 30 y 50 años	número	2010	172	52	211	139		131	0	0	705
		2011	263	92	639	247	269	329	nd	2	1.841
		2012	108	10	66	nd	23	38	nd	nd	245
Total de bajas (bajas voluntarias, bajas incentivadas y jubilaciones) de empleados de más de 50 años	número	2010	1.098	71	64	72		17	0	0	1.322
		2011	859	75	127	73	55	24	nd	0	1.213
		2012	278	18	8	nd	1	1	nd	nd	306
Número total de empleados de menos de 30 años	número	2010	1.730	500	549	501	104	482	109	2	3.977
		2011	612	602	252	420	49	201	113	nd	2.249
		2012	407	568	187	349	69	143	nd	nd	1.723
Número total de empleados de entre 30 y 50 años	número	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
		2012	6.893	1.810	1.567	1.643	539	1.229	nd	2	13.683
Número total de empleados de más de 50 años	número	2010	3.400	912	635	457	275	175	0	0	5.934
		2011	3.777	949	580	483	252	190	0	0	6.231
		2012	4.235	1.191	707	666	330	272	nd	nd	7.401
Total de bajas (bajas voluntarias, bajas incentivadas y jubilaciones) de empleados de menos de 30 años sobre el total de la plantilla de esa franja de edad	%	2010	8,96	7,20	20,22	15,17	0,00	11,20	50,46	0,00	12,25
		2011	8,18	5,81	63,89	25,24	161,22	90,05	0,00	nd	27,22
		2012	0,25	0,88	9,63	0	5,80	9,09	nd	nd	2,38
Total de bajas (bajas voluntarias, bajas incentivadas y jubilaciones) de empleados entre 30 y 50 años sobre el total de la plantilla de esa franja de edad	%	2010	2,46	2,81	11,31	6,99	0,00	9,97	nd	nd	4,76
		2011	3,63	4,88	41,71	13,28	47,95	27,58	nd	100,00	12,90
		2012	1,59	0,55	4,21	0,00	4,27	3,09	nd	0	1,79
Total de bajas (bajas voluntarias, bajas incentivadas y jubilaciones) de empleados de más de 50 años sobre el total de la plantilla de esa franja de edad	%	2010	31,55	7,79	10,08	15,75	0,00	9,71	nd	nd	22,28
		2011	22,74	7,90	21,90	15,11	21,83	12,63	nd	nd	19,47
		2012	6,56	1,51	1,13	0	0,30	0,37	nd	nd	4,13

Cambios de categoría o nivel profesional en 2012
(% sobre el total de empleados)



despidos. Del total de finalizaciones de contrato, 600 se han producido en España y Portugal, y el resto en Latinoamérica.

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 2012, se han nombrado a 16 nuevos directivos en ENDESA, de los que el 88 por ciento corresponden a promociones internas.

«El 88 por ciento de los directivos proceden de promociones internas.»

3.3.1. Selección de personal

ENDESA promueve la participación de las personas de la organización en los procesos de selección, potenciando la movilidad interna y brindando la oportunidad de desarrollo profesional y aprendizaje, según los intereses y motivaciones de cada persona. Para ello, las ofertas de empleo están disponibles primero para el personal interno, publicitándose por medios de comunicación interna. De esta forma, en 2012 se han llevado a cabo 826 procesos de selección interna (632 en España, 7 en Argentina, 89 en Brasil, 74 en Chile, 22 en Colombia y 2 en Perú), en los que han participado 4.707 empleados.

Esto no sólo se lleva a cabo en el ámbito de cada país, sino que en determinadas ocasiones se promueve el intercambio de profesionales entre países por medio de movilidad internacional, aspecto potenciado desde la incorporación en el Grupo Enel.

En los casos en los que no es posible contar con esta forma de promoción interna, ENDESA recurre a aquellas personas que ya han estado directamente vinculadas a actividades con la Compañía, sea a través de prácticas, becas o contratos espe-

cíficos, así como las distintas bases de datos. Actualmente, en cada país se cuenta con una base de datos de candidaturas que entre todas superan las 334.000 personas, de las cuales más de 101.000 se han incorporado el último año.

En 2012, se han llevado a cabo prácticamente la misma cantidad de procesos de selección externa que interna, de los cuales el 82,7 por ciento del total se realizaron en los distintos países de Latinoamérica (152 en Argentina, 83 en Brasil, 227 en Chile, 130 en Colombia y 91 en Perú), evidenciándose la polaridad de ciclos económicos en España y Latinoamérica.

3.3.1.1. Contrataciones temporales

Ante ciertas circunstancias, generalmente poco predecibles (bajas, enfermedad, puntas de trabajo, proyectos concretos), 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 2012, han sido 341 las necesidades de apoyos específicos. Estas gestiones —que no se han realizado a través de Empresas de Trabajo Temporal— requieren una rápida capacidad de respuesta.

3.3.1.2. Movilidad internacional

La apuesta por la movilidad internacional en ENDESA, como parte del Grupo Enel, continúa incrementando su volumen, tanto en lo que respecta a programas de intercambio profesional, rotaciones internacionales y, muy significativamente, ofertas de empleo en el ámbito global. Con la implantación de una Política de Movilidad Internacional única para todas las empresas, las bases comunes de los movimientos de personas entre países tienen una referencia clara y homogénea que permite que las personas sepan qué implica un desafío de estas características y lo puedan asumir con seguridad y tranquilidad.

A lo largo de 2012 se ha incrementado el número de países y áreas de negocio que a través del «Programa Twin» han realizado intercambios de profesionales. Adicionalmente, en ENDESA se han iniciado Programas de Desarrollo Internacional a 30 personas.

Cabe destacar que 2012 ha sido el año en el que se han estructurado y formalizado los procesos de selección de ámbito internacional. Con ello se han llevado a cabo 107 procesos de selección abiertos a participación de empleados/as de todo el Grupo Enel o de ámbitos internacionales y de ellos 28 correspondieron a posiciones enmarcadas en el Modelo Management.

3.3.2. Foros de empleo

Con el objetivo de atraer el mejor talento, ENDESA realiza acciones para posicionar a la Compañía como un lugar atractivo para trabajar.

En 2012, se ha participado en 5 ferias de empleo en España, Colombia y Perú, 2 en Brasil, y 16 en Chile.

De la misma manera que se realiza desde hace varios años y con el objetivo de atraer el talento joven, se continúa con el Plan de Becas, impulsando la formación e incorporación al mundo de la empresa de jóvenes profesionales que han finalizado recientemente sus estudios universitarios. Complementariamente, ENDESA colabora con distintas universidades con el fin de que los estudiantes tengan la posibilidad de llevar a cabo prácticas durante la carrera, de forma que tengan un primer acercamiento al mundo de la empresa.

A lo largo de 2012, han participado con distintos tipos de becas laborales para estudiantes y jóvenes titulados un total de 1.132 personas, de las cuales 121 becas y 424 prácticas se han realizado en España, 17 en Argentina, 401 en Brasil, 213 en Chile, 211 en Colombia y 169 en Perú.

3.3.3. Plan de Previsión Social

La Compañía tiene exteriorizados todos sus compromisos por pensiones en los países en los que es obligatorio. El Plan de Pensiones de los empleados de ENDESA supone 2.591 millones de euros para un colectivo de 22.772 partícipes y beneficiarios. La aportación de ENDESA a este plan ha sido de 41,3 millones de euros en 2012.

Además de planes de pensiones, la empresa tiene en España compromisos por Expedientes de Regulación de Empleo y otros instrumentados a través de pólizas de seguros.

Fuera de España, ENDESA es promotora de planes de pensiones en Brasil por valor de 781 millones de euros de los que se benefician un total de 11.812 partícipes y beneficiarios. La aportación realizada durante el año 2012 ha sido de 19 millones de euros.

En todos los países donde ENDESA está presente, existen beneficios en materia de previsión social acordes con la legislación aplicable en cada país y la negociación colectiva local.

En diciembre de 2011 la gestora del Plan de Pensiones de Empleados de ENDESA formalizó su adhesión a los Principios para la Inversión Responsable de Naciones Unidas (UNPRI). 2012 ha sido el primer año de incorporación de estos Principios específicos a los criterios de inversión del Plan.

«La gestora del Plan de Pensiones de Empleados de ENDESA es firmante de 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 disfrutaban además de una serie de beneficios sociales no exigidos por ley:

Beneficios sociales no exigidos por ley (euros)

		España y Portugal	Argentina	Chile	Brasil	Perú	Colombia	Irlanda	TOTAL
Asistencia médica	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	200.075,0	3.578,5	10.709,4	166,3	1.016	nd	220.565,7
	2012	3.873,8	304.910,5	3.873,8	8.315,1	202,0	1.030	nd	322.205,4
Actividades culturales y recreativas	2010	161,0	0,0	3.303,0	nd	470,4	429,3	nd	4.363,7
	2011	751,1	0,0	2.810,5	nd	564,7	525	nd	4.651,5
	2012	892,5	0,0	2.923,7	nd	685,7	524	nd	5.026,1
Financiación del consumo eléctrico	2010	22.215,4	0,0	810,5	nd	2,3	399,0	nd	23.427,2
	2011	11.760,3	0,0	na	nd	0,0	107	nd	11.867
	2012	14.366,2	0,0	na	nd	0,0	119	nd	14.485,7
Seguro de accidentes fuera del ámbito profesional	2010	973,9	973,9	1.382,4	352,9	0,0	40,4	nd	3.723,5
	2011	2.854,1	161.953,8	na	418,0	0,0	62	nd	165.287,7
	2012	1.647,8	51.780,7	nd	301,3	0,0	209	nd	53.939
Fondos de pensiones	2010	65.178,5	0,0	807,9	0,0	0,0	2.766,6	nd	68.753,0
	2011	66.558,8	0,0	1.431,9	nd	0,0	3.479	nd	71.469,4
	2012	57.587,4	0,0	1.368,6	nd	0,0	4.125	nd	63.081
Otros (por ejemplo: bonus por antigüedad, ayudas especiales por matrimonio, compra de casa, etc)	2010	16.335,8	16.335,8	1.638,5	nd	213,3	2.678,8	nd	37.202,1
	2011	17.107,4	500.968,0	1.527,5	nd	490,1	2.380	nd	522.473
	2012	16.893,8	0,0	655,5	nd	433,2	3.116	nd	20.898,2
Número de empleados involucrados en la política de beneficios sociales	2010	12.697,5	12.697,5	3.158,0	2.713,0	1.196,0	1.412	nd	33.874,1
	2011	10.800,4	2.849,0	2.268,0	2.761,0	860,0	1.485	nd	21.023,4
	2012	10.512,0	3.487,0	2.461,0	2.662,0	938,0	1.526	nd	21.586,0

3.3.4. Política Retributiva

En el año 2012, ha cobrado especial relevancia fijar un marco de actuación para el Colectivo de Gestión Individualizada (CGI) (managers, dirección ENDESA y R. Senior) que oriente esfuerzos hacia objetivos comunes. En este sentido, es notable el avance en la homogeneización de los sistemas de compensación Enel-ENDESA —más allá del sistema de beneficios puesto en marcha para Directivos de Modelo Managerial— como herramienta fundamental en el desarrollo de las personas del Grupo Enel, debido a que la retribución constituye uno de los instrumentos de motivación más fuerte.

Durante este ejercicio, es destacable la integración de procesos de compensación, el establecimiento de estructuras

homogéneas para managers, directivos y R.senior, la continuidad entre los distintos niveles, la unidad en la gestión y la coordinación con Enel.

En 2012, también se ha realizado una valoración preliminar de la situación socioeconómica de los países y de los sectores de actividad en los que operan las empresas de ENDESA y, a diferencia de lo que ocurre en Latinoamérica, la actual coyuntura de España y Portugal hace necesaria una reflexión previa sobre la aplicabilidad de los datos obtenidos de los estudios salariales utilizados por sus sistemas de compensación, en un entorno económico que altera sustancialmente la información de los mercados retributivos y que se acentúa en el sector por los cambios regulatorios producidos hasta el momento y los esperados para los próximos meses.

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

		España y Portugal	Argentina	Chile	Brasil	Perú	Colombia	Irlanda	Marruecos
Directivos	2010	185.153	84.426	123.302	112.266	84.587	109.519	178.730	91.579
	2011	172.837	103.526	162.342	108.270	96.802	122.087	158.124	86.100
	2012	166.372	118.007	160.154	163.941	181.682	131.049	0	121.234
Mandos intermedios	2010	72.712	27.819	36.592	43.154	21.497	29.646	131.165	119.932
	2011	67.597	34.112	48.177	41.618	24.601	33.048	163.798	0
	2012	65.877	41.427	51.182	89.030	33.944	37.636	160.338	0
Administrativos y personal de oficina	2010	52.093	16.521	18.266	22.347	12.054	9.185	0	0
	2011	44.999	20.259	24.049	21.552	13.795	10.239	0	0
	2012	52.611	22.967	25.961	32.396	21.807	12.924	104.198	0
Operarios	2010	39.407	8.149	10.609	15.407	13.467	6.634	102.265	0
	2011	34.412	9.993	13.968	14.859	15.412	7.396	106.705	0
	2012	35.864	1.949	0	0	0	12.554	0	0
Media	2010	59.413	19.059	33.310	29.817	17.526	20.288	105.469	110.481
	2011	52.760	23.371	43.856	28.756	20.057	22.616	111.981	86.100
	2012	56.921	22.468	41.671	26.640	33.194	30.143	108.990	121.234

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

Salario medio fijos de las mujeres en euros atendiendo a su categoría profesional¹

		España y Portugal	Argentina	Chile	Brasil	Perú	Colombia	Irlanda	Marruecos
Directivos	2010	157.060	62.543	86.137	117.392	90.305	89.309	178.730	0
	2011	132.459	76.692	113.409	113.213	103.345	99.557	158.124	86.100
	2012	129.190	86.762	119.371	147.286	121.399	110.998	309.569	121.234
Mandos intermedios	2010	62.228	24.188	29.400	40.408	17.052	26.574	0	0
	2011	59.690	29.660	38.708	38.970	19.515	29.624	0	0
	2012	57.547	37.004	40.834	80.726	29.946	33.195	0	0
Administrativos y personal de oficina	2010	47.952	15.001	15.838	16.835	11.769	9.610	0	0
	2011	44.653	18.394	20.852	16.235	13.468	10.713	0	0
	2012	46.893	20.261	24.198	26.368	17.280	12.725	104.259	0
Operarios	2010	37.635	5.287	0	10.267	19.230	5.923	102.265	0
	2011	35.956	6.483	0	9.902	22.007	6.603	106.705	0
	2012	37.283	0	0	0	0	8.552	0	0
Media	2010	52.488	17.447	23.587	30.420	16.146	22.262	108.147	0
	2011	49.529	21.393	31.055	29.337	18.477	24.817	110.483	86.100
	2012	50.420	23.138	35.137	25.043	25.722	29.123	118.667	121.234

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

Salario medio fijo de las mujeres respecto al de los hombres (%)

		España y Portugal	Argentina	Chile	Brasil	Perú	Colombia	Irlanda	Marruecos	Total
Directivos	2010	85	74	70	105	107	82	100	0	nd
	2011	77	74	70	105	107	82	100	100	nd
	2012	78	71	72	90	83	79	0	100	110
Mandos intermedios	2010	86	87	80	94	79	90	0	0	nd
	2011	88	87	80	94	79	90	0	0	nd
	2012	87	89	80	91	88	83	0	nd	46
Administrativos y personal de oficina	2010	92	91	87	75	98	105	0	0	nd
	2011	99	91	87	75	98	105	0	0	nd
	2012	89	88	93	81	79	98	100	nd	75
Operarios	2010	96	65	0	67	143	89	100	0	nd
	2011	105	65	0	67	143	89	100	0	nd
	2012	104	0	0	0	0	64	nd	nd	17
Media	2010	88	92	71	102	92	110	103	0	nd
	2011	94	92	71	102	92	110	99	100	nd
	2012	89	103	84	94	78	95	109	100	86

Todos los procesos de compensación del CGI se basan en el mérito, la actuación y la consecución de logros y resultados concretos y tangibles. Tras la revisión salarial de 2012, la retribución de dicho colectivo, en términos medios, se ajusta al mercado de cada país.

Durante 2012, se ha lanzado el tercer programa del Plan de Fidelización de ENDESA, incentivo a largo plazo para los años 2012-2014, condicionado a la consecución de objetivos de la Compañía. El programa está destinado a los directivos y singulares de ENDESA a nivel mundial (1.300 personas, aproximadamente).

4. Gestión responsable de personas en ENDESA

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

Para articular esta gestión responsable de las Personas, ENDESA aglutina todas las iniciativas de responsabilidad social para las personas en el Plan de Responsabilidad Social Corporativa en Recursos Humanos, Plan Senda, cuyo objetivo es avanzar en una gestión de personas de manera responsable, donde se tengan en cuenta la integración de diversos colectivos, la satisfacción de las personas y el respeto y el desarrollo de las mismas. En definitiva, la gestión del talento de modo más humano, más eficiente y productivo.

«El Plan Senda tiene como aspiración avanzar en la gestión responsable de las personas.»

En la definición del Plan Senda en el año 2010 participaron, junto a empleados del área de Recursos Humanos, empleados del Negocio y de áreas transversales como Compras y Sostenibilidad. Actualmente, goza de una gran aceptación entre los trabajadores y se encuentra consolidado dentro de la cultura de la plantilla.

Como estrategia de comunicación interna en materia de Recursos Humanos y Organización, y siguiendo la experiencia del año anterior, se ha continuado desarrollando el espacio presencial de diálogo con las personas llamado InterRHactúa, liderado por el Director General de Recursos Humanos y Organización. El objetivo de estos encuentros 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.

«En 2012, ENDESA ha realizado un trabajo de diálogo con el grupo de interés de los empleados.»

En colaboración con el área de Sostenibilidad se ha realizado un trabajo de diálogo con el grupo de interés de los empleados, el cual ha consistido en dos iniciativas:

- Encuesta sobre Sostenibilidad a una muestra aleatoria de empleados en España para medir el compromiso de la Compañía en materia de Sostenibilidad.
- *Focus Group* en todos los territorios de España a grupos de empleados donde se les ha preguntado sobre el comportamiento de ENDESA como empresa sostenible y en concreto sobre aspectos económicos, comportamiento ético, seguridad y salud laboral, diversidad de género y conciliación, entre otros.

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



Bajo el Plan de Responsabilidad Social para las Personas de ENDESA, denominado Plan Senda, se han desarrollado diversas actividades en el año 2012 en las distintas dimensiones que integra:

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

El Plan Senda, que está alineado con el Plan Estratégico de Sostenibilidad de ENDESA, tiene como aspiración avanzar en una gestión de personas de manera responsable, donde se tengan en cuenta la integración de diversos colectivos, la satisfacción de las personas, el respeto y el desarrollo de las mismas.

El Plan Senda se despliega a nivel local a través de los Planes Senda país, los cuales, partiendo del esquema general del Plan Global, incorporan las especificidades de los distintos países. El avance de este Plan se logra mediante la definición anual de objetivos globales y de país que cuentan con indicadores de seguimiento para medir la consecución de los resultados obtenidos.

En las diversas dimensiones que integra el Plan Senda, en el año 2012 se han realizado una serie de actividades vinculadas a sus objetivos, entre las que se destacan:

- La campaña de comunicación y sensibilización de diversas dimensiones del Plan a través de videos divulgativos que muestran experiencias de empleados de la Compañía, contando, en primera persona, prácticas respecto a la gestión de la igualdad de oportunidades, la integración laboral de una persona con discapacidad, la dedicación de un empleado en su tiempo libre al voluntariado y la acogida de distintos empleados a medidas de flexibilidad laboral que les permiten conciliar la vida profesional con la personal y familiar.
- El desarrollo de un curso *on-line* con contenidos sobre:
 - Personas con discapacidad: conocer más sobre cómo tratar a estas personas y qué otras capacidades desarrollan.
 - Conciliación de la vida profesional y personal: beneficios para el empleado, el gestor y la empresa.
 - Diversidad: tipos de diversidades y qué aportan a las empresas.

5.1.1. La apuesta de ENDESA por la igualdad

ENDESA mantiene un firme compromiso con los principios de igualdad de género y no discriminación, trabajando a través de su Plan Senda para ser una empresa que respeta y gestiona las diferencias existentes entre las personas y que garantiza la igualdad de trato y oportunidades

Durante 2012, 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 reflejan una tendencia positiva, puesto que el índice global de altas de mujeres sobre el total ha mejorado en 1,5 puntos en 2012, pasando del 26,5 por ciento en 2010 al 28 por ciento en 2012.

«En 2012, se ha contratado un 28 por ciento de mujeres, 1,5 por ciento más que en 2011.»

En España, los resultados de contratación externa han alcanzado el 34,40 por ciento y en Latinoamérica, el 25 por ciento, destacando los resultados de Argentina Distribución con un 33 por ciento, Colombia con un 37,1 por ciento y Brasil con un 32,3 por ciento.

Asimismo, el número de mujeres directivas y en puestos de mandos intermedios respecto al total es del 26,3 por ciento. En total, el porcentaje de trabajadoras en ENDESA representa un 21 por ciento en 2012.

Este año 2012, se ha comenzado a elaborar un Diagnóstico Global Cuantitativo en materia de diversidad de género para comparar los diagnósticos realizados en 2007 y 2009. Este

diagnostico conllevará la realización de un plan de acción con medidas específicas, tanto para los aspectos de la diversidad vertical, como para la diversidad horizontal.

Adicionalmente, se ha elaborado de manera semestral un informe de diversidad de género con datos tanto de España como de Latinoamérica, que incluye información y tendencias de todas las líneas de negocio de la Compañía sobre la diversidad de género.

En materia de iniciativas sobre violencia de género, ENDESA en España se ha adherido a la iniciativa del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad «Empresas por una sociedad libre de violencia de género». De esta manera, la Compañía muestra su compromiso para contribuir a erradicar el problema de la violencia de género, ofreciendo su máxima colaboración con el Ministerio a través de la difusión de próximas campañas de sensibilización y prevención en este tema. Esta iniciativa complementa las medidas previstas a favor de las víctimas de violencia de género en el convenio colectivo de España.

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. En septiembre de 2012 fue denunciado y actualmente se encuentra en fase de negociación.

Además, fruto de la concesión en 2010 por parte del Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad a ENDESA en España, del distintivo «Igualdad en la Empresa», a finales de 2012 se ha entregado el correspondiente II informe anual de seguimiento para el mantenimiento de dicho distintivo.

En Latinoamérica, Enersis, Endesa Chile y Chilectra poseen el Sello Iguala, certificación otorgada por el Servicio Nacional de la Mujer de Chile (Sernam) que reconoce a las organizaciones públicas o privadas que hayan incorporado como parte de su modelo de gestión de personas, buenas prácticas laborales con equidad de género.

En 2012, ENDESA también participó en el cuarto evento anual auspiciado por Naciones Unidas y ONU Mujeres sobre los Principios de Empoderamiento de la Mujer, bajo el título *Gender Equality for Sustainable Business*, que tuvo lugar en

Nueva York los días 6 y 7 de marzo. ENDESA es firmante de estos principios desde el año 2010.

Porcentaje de mujeres directivas y en puestos de mandos intermedios respecto al total de directivos y mandos intermedios

España y Portugal	26,44
Argentina	18,75
Chile	20,25
Brasil	32,96
Perú	22,26
Colombia	33,61
Irlanda	0
TOTAL	26,30

5.1.2. Conciliación de la vida profesional, personal y familiar

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

A nivel global, en 2012 se han establecido nuevas iniciativas, como las medidas sobre gestión eficaz del tiempo y reuniones eficaces.

«Desarrollo de nuevas iniciativas para la conciliación profesional y personal.»

Se han creado salas de lactancia en España (Barcelona, Madrid y Sevilla) en un espacio íntimo y reservado, donde las mujeres puedan extraer la leche materna sin necesidad de suprimir esta práctica tras el retorno de la baja por maternidad. Estas salas se suman a las ya existentes en Colombia, Perú y Chile.

Adicionalmente, se ha seguido trabajando en iniciativas de años anteriores que han tenido gran acogida entre los empleados:

Programa Entrénate

Su finalidad es lograr que las personas de ENDESA, a través de la actividad deportiva practicada de forma regular y voluntaria, obtengan altos niveles de salud física, psíquica y social, y que todo ello se traduzca en una mayor eficiencia



en su actividad diaria, contribuyendo asimismo a una mayor productividad.

El programa se aplica, 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 832.194 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, ofreciéndoles precios competitivos. Así, ha pasado a ser un sitio web que no sólo se encuentra alojado en la Intranet de la Compañía, 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 empresa.



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 periodos vacacionales en los que los empleados tienen que trabajar y necesitan conciliar su vida profesional, personal y familiar.

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

Además, también se está aplicando este modelo EFR en sus empresas latinoamericanas. Así, en 2012 se ha certificado Chile y Colombia. Bajo este modelo, ENDESA ha trabajado a nivel global en acciones sobre gestión eficaz del tiempo y reuniones eficaces que serán objeto de una campaña de comunicación en 2013.

«Las empresas de ENDESA de Chile y Colombia se han certificado con el distintivo EFR.»

En España, se ha realizado la encuesta de conciliación con un nivel de participación del 51,2 por ciento, lo que supone

un incremento de 24,5 puntos con respecto a 2010. ENDESA ofrece herramientas para la gestión del estrés y gestión del cambio y ha desarrollado diversas sesiones para sus empleados en España.

Colombia es uno de los países que cuenta con multitud de iniciativas sobre conciliación, como el día de balance por el que se otorga al trabajador el beneficio de tomar un día libre cada 4 meses para compensar algunas jornadas laborales más extensas. En total, 177 personas se han beneficiado de este día. Perú también cuenta con este día para sus trabajadores y la medida de regreso postnatal gradual para madres que se reincorporan a trabajar tras la licencia por maternidad.

Por otra parte, el trabajo realizado desde hace años en Chile en materia de conciliación ha hecho posible que de nuevo, ENDESA forme parte de las 10 Mejores Empresas para las Madres y Padres que Trabajan de Chile.

«En 2012, ENDESA en Chile se ha situado entre las 10 Mejores Empresas para las Madres y Padres que Trabajan de Chile.»

El teletrabajo para ENDESA representa un paso más en su compromiso por mantener y desarrollar la conciliación para los empleados.

En el año de 2012 países como Argentina, Brasil, Colombia y Perú han logrado la implantación de sus programas de Teletrabajo con éxito. Chile lo ha hecho con su proyecto piloto. En todos los países la iniciativa ha sido muy bien evaluada. En Brasil la satisfacción de los participantes, equipo y gestores ha sido del 90 por ciento.



Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo en 2012

	España y Portugal	Argentina	Chile	Brasil	Perú	Colombia	Total
Empleados que disfrutaron de permiso de baja por paternidad	232	NA	1	na	14	67	314
Empleados que disfrutaron de permiso de baja por maternidad	94	1	35	27	8	25	190
Empleados que se reincorporaron a su puesto de trabajo tras la finalización de la baja por paternidad	237	na	1	na	14	42	294
Empleados que se reincorporaron a su puesto de trabajo tras la finalización de la baja por maternidad	92	27	24	17	8	67	235
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	236	na	1	na	14	38	289
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	86	27	23	nd	8	23	167

5.1.3. Apuesta por las personas con capacidades diferentes

ENDESA desarrolla acciones en el ámbito de la integración de personas con discapacidad, que se concretan en la existencia en plantilla de 96 personas con discapacidad en España, país que tiene más personas con discapacidad en su equipo, seguida de Brasil (54), Argentina (29) y Chile (16).

«ENDESA cuenta con 200 personas con discapacidad en su plantilla. El Plan Senda quiere potenciar su presencia.»

En este sentido, en España, bajo el Plan Senda, se han realizado las siguientes acciones en el ámbito de las personas con discapacidad y riesgo de exclusión social:

- A los acuerdos de colaboración existentes con las Fundaciones Adecco, Randstad, Prevent, se ha añadido un nuevo convenio de colaboración con la Fundación Prodis para la realización de prácticas de personas con discapacidad en la Compañía. En 2012, dos personas se encuentran realizando prácticas en la Compañía.
- Participación en las VI Convocatoria de Becas Fundación Universia, con las que ENDESA colabora económicamente

te junto con otras empresas, (ENDESA ha colaborado con 21.300 euros), en la entrega de un total de 146 Becas a estudiantes con discapacidad de las universidades españolas.

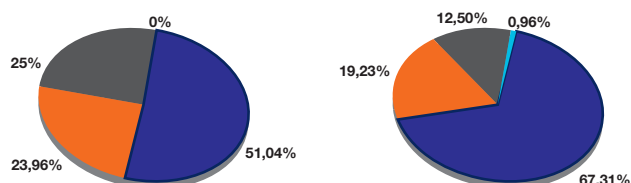
- Jornadas de ocio dirigidas a hijos/as con discapacidad en colaboración con la Fundación Randstad. Su objetivo es, por medio de una alternativa de ocio, fomentar la interacción de personas con y sin discapacidad, para favorecer las relaciones sociales y comunicativas.
- Buzón de consulta y sugerencias en materia de discapacidad para empleados de ENDESA y familiares con discapacidad, cuyo objetivo es aconsejar ó asesorar cualquier tipo de duda relacionada con la discapacidad de empleados o familiares.
- Como medidas alternativas a la contratación directa, los principales esfuerzos de ENDESA se han orientado hacia la contratación indirecta, a través de la compra de bienes y servicios a centros especiales de empleo por valor de 3.386.943 euros, lo que representa un aumento del 30 por ciento respecto a 2009.
- Continuidad del Plan Familia desarrollado por la Fundación Adecco, al que se han adscrito en 2012, 87 familias, frente a las 65 del año 2011. Este Plan ofrece asesoramiento y terapias de diverso tipo a los empleados que cuenten con algún familiar con discapacidad.

Las empresas de ENDESA en Latinoamérica también desarrollan acciones relevantes en el ámbito de la integración de personas con discapacidad:

- En Argentina, con el objeto de promocionar el arte y la cultura e integrar personas con capacidades diferentes, Edesur ofrece en sus oficinas comerciales un espacio alternativo de expresión para el arte y realiza diversas exposiciones con su programa «Edesur y la Cultura».
- El «Programa de Entrada» acoge a alumnos discapacitados para realizar su práctica profesional y memoria dentro de las empresas del Grupo en Chile. Este proyecto se implantó hace 3 años y busca insertar laboralmente a los alumnos y entregarles herramientas para su futuro laboral.

Personas con discapacidad por categoría profesional (en %)

- Directivos
- Administrativos y personal de oficina
- Mandos intermedios
- Operarios



- Endesa Brasil ha firmado un contrato con el Instituto Brasileño de los Derechos de la Persona con Discapacidad y juntos estudian las vacantes en la empresa para contratar personas con discapacidad. Además, apoya a jóvenes deportistas con discapacidad en Fortaleza (Ceará).
- En Perú se han llevado a cabo talleres sobre Gestión de la Diversidad e Inclusión de Personas con Discapacidad con el apoyo del Consejo Nacional para la Integración de las personas con Discapacidad del Ministerio de la Mujer y poblaciones vulnerables (Conadis).
- De cara a apoyar la inclusión de personas con discapacidad en Colombia, se han facilitado espacios de formación como el apoyo al SENA (Servicio Nacional de Aprendizaje) para formar a un grupo de 20 estudiantes en condición de discapacidad visual para titularse en la carrera Técnica de Asistencia Administrativa.

El Plan Senda también responde a las dificultades de las personas en riesgo de exclusión social. Para este colectivo, en 2012, se ha realizado el programa de promoción por el empleo juvenil firmado en 2011 entre la Fundación Adecco y ENDESA, el cual se desarrollará a lo largo de cuatro años para impulsar la empleabilidad de jóvenes de entre 17 y 24 años en riesgo de exclusión social en los países de Latinoamérica y España.



El Programa ofrece a sus participantes diferentes talleres de orientación y formación, y busca potenciar las oportunidades para lograr su inclusión en el mercado laboral.



ENDESA fomenta la integración de discapacitados a través de su web

ENDESA ha firmado un acuerdo de colaboración con la Fundación de la CNSE (Confederación Estatal de Personas Sordas) para fomentar la accesibilidad de personas discapacitadas a los medios digitales. La Fundación CNSE tiene como misión articular proyectos que contribuyan a una plena participación social de las personas sordas y a un mayor conocimiento y difusión del buen uso de la lengua de signos española.

En el marco de este acuerdo, ENDESA ha empezado a realizar vídeos en lenguaje de signos en las áreas de mayor utilidad de la página dedicada a los clientes, www.endesa.es.

En este sentido, están ya a disposición de las personas con esta discapacidad vídeos informativos relacionados con contrataciones, servicios de factura on-line, e información sobre la Tarifa de Último Recurso (TUR). De este modo, ENDESA fortalece su compromiso con las personas con discapacidad, facilitando el acceso a su web.



5.1.4. Apoyo al voluntariado

ENDESA facilita y apoya el voluntariado corporativo entre sus empleados, comprometida con el desarrollo de las comunidades en las que opera, contribuyendo al desarrollo social, medioambiental, educativo y cultural de la comunidad.

(Más información en el capítulo de Enraizamiento, 02.1.1.1. El voluntariado corporativo)

5.2. Clima laboral

En diciembre de 2010, ENDESA realizó la primera Encuesta de Clima laboral del Grupo Enel, en la que se alcanzó un nivel de participación del 83 por ciento. Derivado de los resultados se definió un plan de acción con dos iniciativas complementarias dirigidas a reforzar las áreas de mejora identificadas en la encuesta y que se han estado llevando a cabo durante 2011 y 2012:

- **Plan de Acción de Clima:** son los planes definidos a nivel global de la Compañía en los que se articulan dos grandes bloques de actuación. El primero son las áreas globales de mejora, que fueron identificadas y aprobadas por el Consejero Delegado de ENDESA y en las que se definieron 29 acciones en las dimensiones de conocimiento de Enel y *Feed-Back* y reconocimiento a la contribución individual. Se han implantado el 87 por ciento de las acciones previstas. Asimismo, y a nivel de direcciones generales, se definieron **Planes de Acción de Clima** específicos, que identificaron y pusieron en marcha 218 acciones, de las que se han implantado el 98 por ciento.
- **Acciones por unidades de gestión:** son las acciones definidas por cada gestor de ENDESA y que dan respuesta a las áreas críticas identificadas en la encuesta de clima para cada unidad. En ENDESA se identificaron y pusieron en marcha 1.368 acciones, de las que se han finalizado el 71 por ciento, el resto son acciones que continúan su implantación durante 2013 y en muchos de los casos se están incorporando como práctica habitual en la gestión diaria.

«98 por ciento de las iniciativas del Plan de Acción de Clima se han puesto en marcha.»



En definitiva, durante el periodo 2011-2012 se ha estado trabajando en la implantación de 1.604 acciones en todos los ámbitos de la Compañía.

En noviembre de 2012 se lanzó la Encuesta de Clima y Seguridad del Grupo Enel de manera simultánea a todos los empleados, es decir, a un total de 75.000 personas que trabajan en 40 países. En la encuesta, ENDESA ha tenido una participación del 76 por ciento. La entrega de resultados a las diferentes unidades está prevista para el mes de marzo de 2013.

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 el que opera la Compañía. La libertad de asociación de los trabajadores está garantizada en ENDESA 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 cinco convenios colectivos en vigor al finalizar el año 2012, que afectan a 10.841 personas, el 93,98 por ciento de la plantilla. Actualmente, están en proceso de negociación cuatro convenios colectivos que afectarían a 10.091 trabajadores.

«ENDESA garantiza la libertad de asociación de sus trabajadores.»

Algunas de las principales negociaciones que se han mantenido durante 2012 en el ámbito de la negociación colectiva han sido:

- Negociación sobre la implantación del Proyecto *One Company*.
- Negociación sobre implantación del Proyecto Rio Tajo: externalización de actividades del área de Contabilidad.

Tras la denuncia del III Convenio Colectivo Marco de ENDESA, por parte de la Dirección, en 2012 se ha iniciado un nuevo proceso negociador para la firma del IV Convenio Colectivo de ENDESA.

En el ámbito de Endesa España, la fuerza sindical mayoritaria es UGT, que representa el 52,45 por ciento, CCOO, con un 35,18 por ciento, y SIE, con un 11,56 por ciento.

Los índices de afiliación sindical de ENDESA en España es de un 47,41 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: Comisión de Participación y Control de la Gestión de la Actividad Preventiva, Comités de Seguridad y Salud Laboral Territoriales o de Comunidad Autónoma, Comités de Seguridad y Salud Laboral Provinciales/Zonales, Comités de Seguridad y Salud Laboral de Edificios Singulares, Comités de Seguridad y Salud Laboral de Centrales Térmicas y Comités de Seguridad y Salud Laboral de Explotaciones Mineras.

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

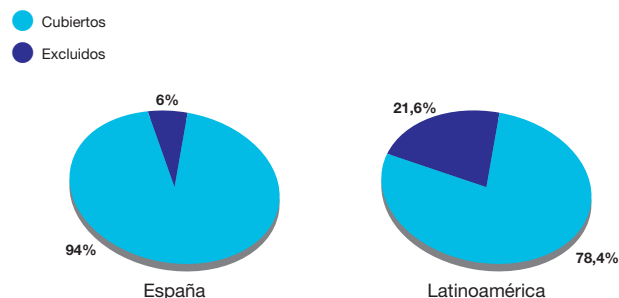
Dentro de las empresas del Grupo Endesa en Latinoamérica, hay 43 convenios colectivos, de los cuales 8 están vigentes en Argentina, 10 en Brasil, 15 en Chile, 3 en Colombia, 6 en Perú y 1 que, aunque suscrito en España, afecta al personal que presta sus servicios en la cabecera de negocio de Latinoamérica. Todos ellos regulan las condiciones de trabajo de 8.839 trabajadores.

«Las empresas de ENDESA en Latinoamérica cuentan con 43 convenios colectivos.»

Durante 2012, se han firmado 13 convenios colectivos, 4 en Argentina, 1 en Brasil, 7 en Chile y 1 en Perú, que afectan a 1.021 trabajadores de Latinoamérica, lo que equivale al 9,05 por ciento de la plantilla.

En los convenios colectivos de todos los países suscritos en 2012, se prevé el seguimiento de objetivos a través de la Gestión del Rendimiento (GR), 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.

Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos



6. Protección de los Derechos Humanos

Más información en el capítulo ENDESA, grupo de referencia en el mercado mundial: 06. Protección de los Derechos Humanos.





Buen gobierno y transparencia

*Compromiso con
el buen gobierno y el
comportamiento ético*

ENDESA asume en su Plan de Sostenibilidad el comportamiento ético y sus prácticas de Gobierno Corporativo como ejes sólidos de su día a día.

La Compañía dispone de un Código Ético y un Plan de Tolerancia Cero contra la Corrupción y además 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.

81
comunicaciones
recibidas en el
Canal Ético

80,25%
de las denuncias
resueltas en 2012

93,49%
de participación
en la Junta de
Accionistas

14 reuniones
del Consejo de
Administración

Hitos PES 2008-2009

2008 Refuerzo del marco de integridad y cumplimiento.

2009 Coordinación y adaptación de sus normas de transparencia y ética a todos los países en los que ENDESA opera.

2010 Se pone en marcha un nuevo Código Ético y un Plan de Tolerancia Cero contra la Corrupción.

2011 Gestión del Canal Ético como medida adicional de control en materia de conducta ética de los negocios.

Asuntos prioritarios-Estudio de materialidad 2012

Posición en materia de prevención de la corrupción y soborno.

Código de Conducta (Despliegue y Alcance, Sistemas, Procedimientos y Reporting de incumplimientos)

Competencias y Comisiones del CdA (gestión de asuntos ESG)

Compromisos públicos en materia de Derechos Humanos (DDHH)

Efectividad del Consejo (evaluación del desempeño, directrices para la adquisición de acciones, asistencia, etc.)

La respuesta de ENDESA en el informe de Sostenibilidad

Capítulo Buen gobierno y transparencia:

1. ENDESA, modelo de buen gobierno y transparencia
2. Códigos éticos y lucha contra el fraude y corrupción

Capítulo Buen gobierno y transparencia:

2. Códigos éticos y lucha contra el fraude y corrupción

Capítulo Buen gobierno y transparencia:

- 1.4. Responsabilidades y deberes de los Consejeros

Capítulo ENDESA, grupo de referencia en el mercado eléctrico mundial:

6. Protección de los Derechos Humanos

Capítulo Buen gobierno y transparencia:

- 1.4. Responsabilidades y deberes de los Consejeros

Retos 2012	Acciones realizadas
Mejorar en materia de igualdad.	<p>Durante el año 2012 se han incorporado a órganos de administración las siguientes mujeres:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Arnáiz Monejo, M^a del Rosario, en Carboníferas del Sur, S.A. • Justo Borge, María Inés, en Edesur, Endesa Argentina, Endesa Costanera y Yacilec. • Mariné, Mariana Cecilia, en Edesur y Endesa Argentina. • Malaxechevarría, María, en Euskaltel, S.A. • Salgado, Elena, en Chilectra, S.A. • Alcaide Díaz-Llan, Elena, en Compañía Transportista de Gas Canarias. • Fernández Díaz, Jimena, en Endesa Gas.
Mejorar y actualizar el sistema en Gobierno Corporativo.	<p>Se han realizado diferentes mejoras en el Informe de Retribuciones publicado así como en la información entregada al accionista.</p>
Incrementar la presencia de ENDESA en los Foros de Gobierno Corporativo.	<p>ENDESA ha participado en los siguientes eventos realizados en 2012:</p> <ul style="list-style-type: none"> • VII Informe Foro de Buen Gobierno. • Presentación VII Informe Juntas Generales de Accionistas. • Presentación Revista RSE (Responsabilidad Social Empresa). • Curso elaboración Códigos Éticos. • Jornada sobre Sociedades Cotizadas Bolsa de Madrid. • Mesa redonda «Los nuevos retos en el Gobierno Corporativo». • Mesa redonda «Las evaluaciones del Consejo de Administración, los planes de sucesión y las políticas retributivas». • IV Jornada de Gobierno Corporativo. • Convención anual de Buen Gobierno Sociedades. • Presentación Informe Foro de Buen Gobierno y Accionariado. • Presentación VII Informe sobre JGA de empresas del IBEX 35.
Desarrollar la revisión del modelo de prevención de riesgos penales.	<p>Cumplida la revisión del modelo de prevención de riesgos penales. A través del mismo, se verifican también los principios establecidos en el Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción y el Código de Ética.</p>

Principales magnitudes PES 2008-2012

	2008	2009	2010	2011	2012
Participación en la Junta General Ordinaria de Accionistas (%)	93,84	93,75	93,9	93,87	93,49
N.º de reuniones del Consejo de Administración	11	15	11	11	14
N.º de consejeros totales	10	9	9	9	9
Retribución fija de los consejeros (euros)	3.546.131	2.469.338	1.911.600	1.907.148	2.137.984
Retribución variable de los consejeros (euros)	4.237.804	5.688.398	2.590.864	3.160.810	3.317.408
Comunicaciones recibidas al Canal Ético	49	80	73	69	81
Despidos por denuncias en el Canal Ético	nd	nd	36	11	21

nd: No disponible

En 2013 nos proponemos

Mantener la transparencia en la gestión del Gobierno Corporativo.

Velar por el adecuado funcionamiento y difusión del Modelo de Prevención de Riesgos Penales y realizar la supervisión de los controles del mismo.

1. ENDESA, modelo de buen gobierno y transparencia

La transparencia y el buen gobierno forman parte del comportamiento diario de ENDESA, que desde 2010 cuenta con un nuevo Código Ético y un Plan de Tolerancia Cero contra la Corrupción que muestran los compromisos y las responsabilidades éticas en la gestión de los negocios y de las actividades empresariales, asumidos por los colaboradores de ENDESA en todas sus sociedades filiales.

El Código Ético y el Plan de Tolerancia Cero contra la Corrupción refuerzan al Código de Conducta para Empleados, al Estatuto para la Alta Dirección y al Estatuto del Directivo, que estaban en vigor con anterioridad.

1.1. Participación de los accionistas

El 26 de junio de 2012, ENDESA celebró su Junta General Ordinaria de Accionistas con una participación del 93,49 por ciento del capital.

«93,49 por ciento de participados en la Junta de Accionistas.»

La transparencia informativa y la promoción de los accionistas son los ejes sobre los que pivota el modelo de Gobierno Corporativo de ENDESA.

1.2. Liderazgo del Consejo de Administración

El Consejo de Administración ha aprobado los planes y políticas de gestión de ENDESA, así como de sus participadas, definiendo el perfil de riesgo y fijando la política de información y comunicación.

Durante 2012, el Consejo ha mantenido 14 reuniones. En todas ellas participó su Presidente para analizar la trayectoria de la Compañía y las demandas del mercado.

Consejo de administración de ENDESA: datos relevantes 2012

Consejeros totales	9
Consejeros no-ejecutivos	6
Consejeros independientes	2
Consejeros externos dominicales	4
Reuniones del Consejo de Administración	14
Acciones propiedad o controladas por miembros del Consejo de Administración o personas relevantes	6.072

1.3. Remuneración de sus consejeros

La remuneración total de los Consejeros de ENDESA ascendió a 5.917.918 euros en 2012.

A continuación se detallan las retribuciones percibidas por los miembros del Consejo de Administración:

Retribución fija 2012 (euros)

	Asignación Fija	Retribución
Borja Prado Eulate	48.081	812.000
Fulvio Conti (1)	48.081	—
Andrea Brentán	—	710.500
Massimo Cioffi (1) (3)	24.040	—
Gianluca Comin (1)	48.081	—
Alejandro Echevarría Busquet	48.081	—
Luigi Ferraris (1)	48.081	—
Salvador Montejo Velilla (4)	—	278.918
Miquel Roca Junyent	48.081	—
Claudio Machetti (1)(2)	24.040	—
Luis de Guindos Jurado (5)	—	—
Suma	336.566	1.801.418
TOTAL	2.137.984	

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

(2) No forma parte del Consejo de Administración desde el 26 de junio de 2012.

(3) Forma parte del Consejo de Administración desde el 26 de junio de 2012.

(4) Forma parte del Consejo de Administración desde el 26 de junio de 2012. Las retribuciones detalladas se corresponden con las que el Consejero ha percibido desde el 1 de julio de 2012.

(5) Presentó su dimisión el 21 de diciembre de 2011 como consecuencia de su nombramiento como Ministro de Economía y Competitividad.

Composición del consejo de administración de ENDESA a 31-12-2012 *

Cargo	Miembro	Fecha (1er 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
	Massimo Cioffi	26.06.2012	Externo Dominical	CNR
	Gianluca Comin	14.09.2009	Externo Dominical	
	Miquel Roca Junyent	25.06.2009	Externo Independiente	CNR, CA
	Alejandro Echevarría Busquet	25.06.2009	Externo Independiente	CA, CNR
Secretario Consejero	Salvador Montejo Velilla	26.06.2012	Ejecutivo	

(1) El 24.03.2009 Nombramiento como Presidente.

CE: Comisión Ejecutiva.

CA: Comité de Auditoría.

CNR: Comité de Nombramientos Retribuciones.

Retribución variable 2012 (euros)

	Beneficios	Retribución
Borja Prado Eulate	202.199	1.130.816
Fulvio Conti (1)	202.199	—
Andrea Brentán	—	651.663
Massimo Cioffi (1) (3)	—	—
Gianluca Comin (1)	202.199	—
Alejandro Echevarría Busquet	202.199	—
Luigi Ferraris (1)	202.199	—
Salvador Montejo Velilla (4)	—	119.536
Miquel Roca Junyent	202.199	—
Claudio Machetti (1)(2)	202.199	—
Luis de Guindos Jurado (5)	—	—
Suma	1.415.393	1.902.015
TOTAL	3.317.408	

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

(2) No forma parte del Consejo de Administración desde el 26 de junio de 2012.

(3) Forma parte del Consejo de Administración desde el 26 de junio de 2012.

(4) Forma parte del Consejo de Administración desde el 26 de junio de 2012. Las retribuciones detalladas se corresponden con las que el Consejero ha percibido desde el 1 de julio de 2012.

(5) Presentó su dimisión el 21 de diciembre de 2011 como consecuencia de su nombramiento como Ministro de Economía y Competitividad.

Dietas 2012 (euros)

	ENDESA	Otras Cías.
Borja Prado Eulate	46.077	—
Fulvio Conti (1)	26.044	—
Andrea Brentán	—	—
Massimo Cioffi (1) (3)	14.024	—
Gianluca Comin (1)	26.044	—
Alejandro Echevarría Busquet	50.084	—
Luigi Ferraris (1)	58.098	—
Salvador Montejo Velilla (4)	—	—
Miquel Roca Junyent	58.098	—
Claudio Machetti (1)(2)	24.040	—
Luis de Guindos Jurado (5)	2.003	—
TOTAL	304.512	

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

(2) No forma parte del Consejo de Administración desde el 26 de junio de 2012.

(3) Forma parte del Consejo de Administración desde el 26 de junio de 2012.

(4) Forma parte del Consejo de Administración desde el 26 de junio de 2012. Las retribuciones detalladas se corresponden con las que el Consejero ha percibido desde el 1 de julio de 2012.

(5) Presentó su dimisión el 21 de diciembre de 2011 como consecuencia de su nombramiento como Ministro de Economía y Competitividad.

Otras retribuciones 2011-2012 (euros)

	2011	2012
Borja Prado Eulate	8.072	10.547
Andrea Brentán	181.028	135.983
Salvador Montejo Velilla*	—	11.483
TOTAL	189.100	158.013

* Forma parte del Consejo de Administración desde el 26 de junio de 2012. Las retribuciones detalladas se corresponden con las que el Consejero ha percibido desde el 1 de julio de 2012.

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 opera.

2.1. Cultura de integridad y códigos éticos

Desde 2010, ENDESA ha reforzado su compromiso con la integridad con un nuevo Código Ético y un Plan de Tolerancia Cero, que complementan al Código de Conducta para Em-

pleados, el Estatuto para la Alta Dirección y el Estatuto del Directivo.

La Compañía cuenta con normas y códigos de conducta que obligan a todos sus miembros a comportarse de forma íntegra en sus relaciones con los grupos de interés —accionistas, empleados, proveedores, clientes, acreedores y autoridades— con los que se vincula, tomando 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.

A lo largo de 2012, a efectos estadísticos y con el fin de adaptarse a los criterios establecidos por Enel, únicamente se han considerado las denuncias no operativas, a diferencia de años anteriores, que se consideraban tanto operativas como no operativas y se ha procedido a modificar los datos correspondientes a 2010 y 2011 con el fin de que la información sea comparable.

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.
- Por los mecanismos de implementación, que describen el sistema de control para el cumplimiento con el Código Ético y para su continua mejora.

Violaciones del código ético, por su naturaleza durante 2012

	Violaciones totales	Accionistas	Clientes	Empleados	Proveedores	Otros
España y Portugal	2	2	0	0	0	0
Latinoamérica	16	10	0	4	1	1
Argentina	3	3	0	0	0	0
Brasil	7	4	0	3	0	0
Colombia	3	2	0	0	0	1
Chile	3	1	0	1	1	0
Perú	0	0	0	0	0	0
TOTAL	18	12	0	4	1	1

El Código Ético y el Plan de Tolerancia Cero pueden consultarse en www.endesa.com

En 2012 se han producido 18 violaciones del Código Ético, de las que 2 se han producido en España y Portugal y 16 en Latinoamérica.

Distribución de las violaciones del Código Ético por áreas geográficas (nº)

	2010	2011	2012
España y Portugal	4	6	2
Argentina	4	4	3
Brasil	9	5	7
Colombia	2	–	3
Chile	–	–	3
Perú	1	3	0
Latinoamérica	15	12	16
TOTAL	20	18	18

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 tramiten todas las quejas o comunicaciones.

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

El Canal está disponible en los cinco idiomas de los países en los que la Compañía está presente, y es accesible para 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 2012, el Canal Ético de ENDESA recibió un total de 81 comunicaciones. La investigación relativa al 80,25 por ciento de los casos comunicados en 2012 ha quedado cerrada en el mismo ejercicio.

«80,25 por ciento de las denuncias resueltas en 2012 por el Canal Ético.»

En el año 2012 se produjeron 21 despidos por denuncias recibidas. En 2011 fueron 11 despidos.

«21 despidos en 2012 por denuncias recibidas del Canal Ético.»

Distribución de las denuncias presentadas al Canal Ético por áreas geográficas (nº)

	2010	2011	2012
España y Portugal	14	17	13
Argentina	13	14	11
Brasil	27	21	30
Colombia	12	4	13
Chile	2	6	8
Perú	5	7	6
Latinoamérica	59	52	68
TOTAL	73	69	81

El 15,6 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.

«15,6 por ciento de las denuncias tuvieron medidas correctivas.»

Comunicaciones enviadas al canal ético, por su naturaleza, en 2012

	Comunicaciones totales	Accionistas	Clientes	Empleados	Proveedores	Otros
España y Portugal	13	9	0	2	1	1
Latinoamérica	68	40	4	17	6	1
Argentina	11	10	0	1	0	0
Brasil	30	16	2	11	1	0
Colombia	13	8	0	2	2	1
Chile	8	4	0	1	3	0
Perú	6	2	2	2	0	0
TOTAL	81	49	4	19	7	2

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 (nº)

	2010	2011	2012
Cerradas	73	67	65
Han dado lugar a medidas correctivas/sanciones/rediseño de procesos	34	42	31
Carecen de fundamento	39	25	34
Son de carácter operativo	na	na	na
Abiertas	0	2	16
En curso operativas	na	na	na
En curso no operativas	0	2	16

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

	2010	2011	2012
Actividades inadecuadas de suministradoras y contratistas	2	6	10
Apropiación indebida	22	7	9
Conflicto de intereses	21	9	9
Ítems contables	1	0	0
Seguridad	1	0	1
Oportunidades de negocio	0	0	0
Falsificación de contratos / registros	8	4	11
Venganza	0	0	0
Malversación	0	2	0
Utilización inadecuada de bienes de empresa	4	2	2
Medio Ambiente, Salud	0	0	0
Otros	14	33	39
Represalias	0	6	0

2.2. Litigios

A 31 de diciembre de 2012 los principales litigios o arbitrajes en los que se hallan incursas las sociedades de ENDESA son los siguientes:

- Existen tres procedimientos judiciales en curso contra Endesa Distribución Eléctrica, S.L.U. por incendios forestales en Cataluña de los que pudiera resultar probable la obligación de atender diversas reclamaciones por daños y perjuicios por importe superior a 77 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 confirmada con fecha 3 de septiembre de 2012 por sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Cataluña, que ha sido recurrida en casación ante el Tribunal Supremo el 16 de noviembre de 2012.
- Por Resolución de 2 de abril de 2009 la Comisión Nacional de Competencia (en adelante, «CNC») impuso a Endesa Distribución Eléctrica, S.L.U. una multa de 15 millones de euros por la comisión de una infracción contra el artículo 6 de la Ley de Defensa de la Competencia (en adelante, «LDC») y 82 del Tratado de la Unión Europea (en adelante «TUE»), supuestamente consistente en el abuso de posición dominante ocasionado por obstaculizar el acceso de la empresa comercializadora Céntrica Energía, S.L. al Sistema de Información de Puntos de Suministro (en adelante, «SIPS»), creado por el Real Decreto 1535/2002, de 4 de junio, y ceder sus datos comerciales de clientes a la empresa comercializadora de su Grupo Empresarial, Endesa Energía, S.A.U. Con fecha 26 de mayo de 2011 la Audiencia Nacional dictó sentencia confirmando la resolución de la CNC. El 17 de junio de 2011, fue presentado recurso contra dicha sentencia ante el Tribunal Supremo. El 20 de enero de 2010 Céntrica Energía, S.L. interpuso demanda contra Endesa Distribución Eléctrica, S.L.U. en relación con las resoluciones que dictó la CNC en abril de 2009 y, en su demanda, determina el valor que hubiera obtenido en el caso de haber tenido acceso a la información cuando solicitó el acceso masivo el 9 de octubre de 2006. El importe de la reclamación de daños y perjuicios asciende a 5 millones de euros. El 20 de enero de 2011, el Juzgado de lo Mercantil nº 2 de Barcelona dictó sentencia acordando reducir los daños reclamados por Céntrica Energía, S.L. a 3 millones de euros. Dicha sentencia fue recurrida por ENDESA en apelación. La Audiencia Provincial de Barcelona desestimó el recurso de apelación el 3 de mayo de 2012.
- El 11 de mayo de 2009 el Minetur dictó Orden Ministerial por la que impuso cuatro sanciones por valor acumulado de 15 millones de euros a Endesa Generación, S.A.U., como explotador responsable de la central nuclear Ascó I, en relación con la liberación de partículas radiactivas en dicha central en diciembre de 2007, por la comisión de cuatro infracciones graves tipificadas por la Ley 25/1964, de 29 de abril, de Energía Nuclear. Tal Orden fue recurrida ante la Audiencia Nacional. Simultáneamente, el Director General de Política Energética y Minas impuso dos sanciones por valor acumulado de 90 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 por razón de prejudiciabilidad.

- El 24 de junio de 2009, la Dirección de Investigación de la 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 la 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 ésta última suspendido el pago de la misma mediante Auto de 15 de septiembre de 2011, admitiendo la medida cautelar propuesta por ENDESA. Por Auto de 5 de noviembre de 2012 se acordó la apertura del período de prueba.
- Con fecha 7 de febrero de 2012 el Tribunal Supremo ha dictado sentencia anulando determinadas disposiciones relativas al Bono Social y su aplicación, por considerar que su financiación por empresas generadoras en régimen ordinario (como establecía el Real Decreto Ley 6/2009, de 30 de abril), es discriminatoria. En aplicación de dicha sentencia, la Orden IET/843/2012, de 25 de abril, ha modificado el sistema de liquidación del Bono Social pasando a partir del 7 de febrero de 2012 a tener la consideración de coste liquidable del sistema eléctrico, por lo que deberá ser cubierto por las tarifas de acceso. Partiendo de los antecedentes descritos, ENDESA ha solicitado a la CNE la práctica de las liquidaciones definitivas que por este concepto debe elaborar dicho organismo, aún pendientes, al tiempo que ha reclamado la compensación por los daños y perjuicios que le ha causado en el pasado las normas anuladas, por importe superior a 100 millones de euros.
- La Companhia Brasileira de Antibióticos (en adelante, «CIBRAN») demandó a Ampla Energia e Serviços, S.A. la indemnización por la pérdida de productos y materias primas, rotura de maquinaria, entre otros, ocurridos debido al supuesto mal servicio suministrado por Ampla Energia e Serviços, S.A. entre 1987 y mayo de 1994, así como indemnización por daños morales. La cuantía se estima en aproximadamente 47 millones de euros. El litigio se acumuló a otros seis procesos cuyo fundamento sería la interrupción del suministro de energía, y se encuentra en fase de discusión y prueba. El laudo pericial fue desfavorable en parte para Ampla Energia e Serviços, S.A. por lo que, en marzo de 2011, pidió la declaración de nulidad de dicho laudo, solicitando la realización de una nueva pericia. El 19 de diciembre de 2012, Ampla Energia e Serviços, S.A. ha reiterado la petición de realización de una segunda prueba pericial, atendiendo a los errores y contradicciones incurridos por parte del perito en el laudo pericial anterior.
- En 1998 Compañía de Interconexión Energética, S.A. firmó con Tractebel Energía, S.A. 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, Compañía de Interconexión Energética, S.A. no pudo llevar a cabo los suministros a Tractebel Energía, S.A. y, por ello, ésta 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 Energía, S.A. 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. Compañía de Interconexión Energética, S.A. 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 a la fecha sigue pendiente el inicio de la fase procesal de pruebas. Además, en mayo de 2010 Tractebel Energía, S.A. comunicó a Compañía de Interconexión Energética, S.A., 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 Compañía de Interconexión Energética, S.A.
- Al igual que el anterior litigio, en 1998 la Compañía de Interconexión Energética, S.A. firmó con la sociedad pública brasileña Eletrobras Furnas un contrato de suministro de 700 MW de energía importada desde Argentina a través de la línea de interconexión Argentina-Brasil de su pro-

piedad. Como consecuencia de la crisis argentina, Compañía de Interconexión Energética, S.A. no pudo llevar a cabo los suministros a Eletrobras Furnas. Compañía de Interconexión Energética, S.A., con fecha de 15 de junio 2010, fue notificada la presentación de la demanda judicial por parte de Eletrobras Furnas en la que alega el incumplimiento contractual por parte de Compañía de Interconexión Energética, S.A., 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 EdF International, S.A. 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.U.), Repsol, S.A. (anteriormente denominada Repsol YPF, S.A.) e YPF S.A. en la que solicita se condene a la primera a que pague a EdF International, S.A. la suma de 256 millones de dólares estadounidenses (equivalente a 194 millones de euros) más intereses y al Grupo Repsol a que igualmente pague a EdF International, S.A. la suma de 69 millones de dólares estadounidenses (equivalente a 52 millones de euros) más intereses. Esta demanda fue contestada por Endesa Latinoamérica, S.A.U., Repsol, S.A. e YPF, S.A. presentando asimismo demanda reconvenzional solicitando que EdF International, S.A. pague a Endesa Latinoamérica, S.A.U. la suma de 58 millones dólares estadounidenses (equivalente a 44 millones de euros) y a YPF, S.A. la suma de 14 millones de dólares estadounidenses (equivalente a 11 millones de euros). Este contencioso tiene su origen en la venta al Grupo francés EdF International, S.A. de las participaciones de YPF, S.A. y Endesa Latinoamérica, S.A.U. en las sociedades argentinas Electricidad Argentina S.A. y Empresa Distribuidora Norte, S.A. 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 reconvenzión. Como consecuencia de ello se condenó a Endesa Latinoamérica, S.A.U. a pagar a EdF International, S.A. 100 millones de dólares estadounidenses (equivalente a 76 millones de euros) 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, S.A.U. e YPF, S.A. 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 International, S.A. Con fecha de 9 de diciembre de 2009 la Cámara Nacional de Apelacio-

nes 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 estadounidenses (equivalente a 76 millones de euros), sin intereses. La referida Resolución de 9 de diciembre de 2009 fue objeto de Recurso Extraordinario Federal por parte de EdF International, S.A. en febrero de 2010, el cual fue desestimado con fecha 9 de marzo. No obstante EdF International, S.A. 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 International, S.A., por lo que ENDESA no tendrá que hacer frente a ningún pago. El arbitraje ha finalizado, si bien EdF International, S.A. ha intentado ejecutar el laudo arbitral en diversas jurisdicciones: España, Estados Unidos y Chile, sin éxito, y en Brasil todavía está pendiente.

- El desarrollo de los trabajos de la Central de Bocamina II en Chile (350 MW) se ha desarrollado con graves problemas con el contratista, el Consorcio formado por: (i) la empresa chilena Ingeniería y Construcción Tecnimont Chile y Compañía Limitada; (ii) la empresa italiana Tecnimont, S.p.A.; (iii) la empresa brasileña Tecnimont do Brasil Construção e Administração de Projetos Ltda.; (iv) la empresa eslovaca Slovenské Energetické Strojárne a.s. (SES); y (v) la empresa chilena Ingeniería y Construcción SES Chile Limitada (en adelante, el «Consorcio»), que determinaron la necesidad de la filial Empresa Nacional de Electricidad, S.A. de presentar una demanda arbitral contra dicho Consorcio el pasado 17 de octubre de 2012 ante la Cámara Internacional de Arbitraje de París, así como de ejecutar las garantías bancarias prestadas por dicho Consorcio por importe superior a 92 millones de dólares estadounidenses (equivalente a 70 millones de euros). Sin perjuicio de ello, y pese a no haberse completado los trabajos por el contratista de acuerdo con los términos contractuales previstos, el pasado 29 de octubre de 2012 Empresa Nacional de Electricidad, S.A. declaró al CDEC (Operador del Sistema) que la central entró en operación comercial. Durante el mes de noviembre, Empresa Nacional de Electricidad, S.A. tomó el control de las operaciones de la planta, debido a las diferencias judiciales y arbitrales existentes con el contratista y mencionadas anteriormente. Durante el mes de diciembre se ejecutaron algunas reparaciones que se consideraron necesarias para mejorar la confiabilidad de la planta. La gravedad de la situación y los reiterados incumplimientos, han determinado que, de acuerdo con los términos de contrato, mediante carta de fecha 4 de enero de 2013 se haya comunicado al Consorcio la resolución definitiva del mismo. Con fecha 17 de enero 2013, el Consorcio ha hecho público un comunicado en que anuncia su intención de reconvenir contra Empresa Nacional de Electricidad, S.A. en

el procedimiento arbitral mencionado, reclamando dicho Consorcio una suma por diversos conceptos, entre ellos, daños y perjuicios, superior a 1.300 millones de dólares estadounidenses (equivalente a 985 millones de euros). Esta cifra es, a todas luces improcedente y desproporcionada como habrá ocasión de acreditar en el procedimiento arbitral en curso.

- En mayo de 2010 se incoó expediente sancionador por la CNC, contra Endesa Distribución Eléctrica, S.L.U., y otras empresas eléctricas como consecuencia de una denuncia de la Federación Nacional de Empresarios de Instalaciones Eléctricas (en adelante, «FENIE»), como consecuencia de un posible comportamiento contrario a la competencia por parte de las empresas distribuidoras y otro, contra Endesa Distribución Eléctrica, S.L.U., con similar fundamento, en noviembre de 2011 en relación al ámbito geográfico de Mallorca. El 22 de febrero de 2012 la CNC ha notificado a Endesa Distribución Eléctrica, S.L.U., resolución por la que le impone una multa total de 23 millones de euros por supuesta conducta abusiva en el mercado de las instalaciones eléctricas al presentar ofertas económicas por instalaciones no reservadas al tiempo de informar al solicitante de suministro de las condiciones técnico-económicas de su solicitud y por discrepancia sobre la aplicación de las normas del Real Decreto 222/2008, de 15 de febrero, en materia de entronque y conexión entre 2008 y 2009. Con fecha 26 de abril de 2012 la CNC impuso sanción de un millón de euros por el expediente referido a Mallorca. Endesa Distribución Eléctrica, S.L.U., ha recurrido ambas sanciones ante la Audiencia Nacional, quien ha suspendido el pago de las multas mediante sendos Autos de 21 de mayo y 3 de julio de 2012, respectivamente.
- El 14 de diciembre de 2006 el Tribunal de Defensa de la Competencia (TDC) sancionó por abusar de su posición de dominio en el mercado de instalaciones eléctricas en la isla de Mallorca. Por esta infracción el TDC impuso a ENDESA una multa de 900.000 euros y ordenó a la empresa que cesara en su conducta. En abril de 2012, la CNC impone a ENDESA una sanción de 1.037.900 euros por incumplimiento de la Resolución del TDC.
- El 4 de noviembre de 2010, la CNC incoó expediente sancionador contra la comercializadora Endesa Energía XXI, S.L.U., por supuesta violación del artículo 3 de la LDC consistente en aplicar a determinados clientes sin derecho a la TUR unas condiciones contractuales diferentes a las exigidas en virtud del Real Decreto 485/2009, de 3 de abril. El 12 de junio de 2012 notificó Resolución por la que sancionaba a Endesa Energía XXI, S.L.U., con una multa de 5 millones de euros por infracción del artículo 3 de la Ley de Defensa de la Competencia. En julio de 2012, Endesa Energía XXI, S.L.U., recurrió la referida resolución ante la Audiencia Nacional y solicitó la suspensión cautelar de la ejecución de la multa.

3. Uso de paraísos fiscales y política de ENDESA

La política de ENDESA es que las inversiones en o a través de territorios calificados como paraísos fiscales solo se realizan si existen importantes motivos económicos que lo justifiquen, distintos de un puro ahorro de impuestos (como por ejemplo, reducción de trabas administrativas, realización de actividades económicas en el país, etc.). Además, ENDESA 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. Asimismo es propietaria de otra participación minoritaria en «Red Centroamericana de Telecomunicaciones S.A.» cuyo objeto era desarrollar el negocio de fibra óptica a través de la red eléctrica (aunque en la actualidad está inactiva). 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 de (marzo 2010), España ha firmado en octubre de 2010 un Convenio de Doble Imposición con Panamá que incluye una cláusula de intercambio de información.

Por otro lado, para acceder a la comercialización de energía en Panamá y Centroamérica, en 2012 se ha constituido Emgesa Panamá, con objeto de desarrollar la actividad de comercialización de energía en Panamá y acudir a las licitaciones de venta de energía. Se trata de una filial 100 por cien de Emgesa Sociedad Colombiana.

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 se recomprarán en su totalidad en el primer semestre de 2013. Por tanto, los beneficios generados por Endesa Capital Finance LLC tributan en España. Una vez finalice el proceso de recompra en 2013, la sociedad será disuelta.
- Así Carbono USA, LLC es un 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.

Holanda

la ubicación de sociedades en Holanda es una práctica generalizada y reconocida por la que han optado un gran número de multinacionales con objeto de manejar sus inversiones y recursos financieros desde allí. Hay que tener en cuenta que las características económicas y jurídicas holandesas permiten tener acceso directo a los mercados financieros más eficientes, adoptar sistemas jurídicos más ágiles capaz de proporcionar una mayor flexibilidad a las empresas establecidas en el mismo y resulta en una menor incidencia de los costos de cumplimiento y una mayor velocidad de acceso a fuentes de financiación.

- ENDESA posee el cien 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 por ciento).

ENDESA posee el cincuenta por cien de Enel Re, sociedad holandesa, constituida en 2011 que aglutina la actividad de seguros del Grupo Enel y a la que Endesa, S.A. aportó su participación en Compostilla RE, entidad luxemburguesa.

Luxemburgo

ENDESA posee, indirectamente, a través de Enel Re, el 50 por ciento de Compostilla Re entidad reaseguradora. Luxemburgo es un país con el que España tiene firmado Convenio de Doble imposición desde junio de 1986 y un Protocolo de intercambio de información desde noviembre de 2009 aunque está incluido en el listado de Tax Justice Network (noviembre 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.





EVID. GOAL
EVIDENCE-BASED POLICY
CONSTRUCTION 2012



*Nuestros accionistas
e inversores*

*Compromiso
con la creación de valor
y rentabilidad*

ENDESA quiere ser un referente para sus inversores en materia de Sostenibilidad y de prevención del cambio climático.

En 2012 se ha mantenido entre las empresas líderes en Sostenibilidad, como lo demuestra con su permanencia en diferentes índices, como el Dow Jones Sustainability Index o el Carbon Disclosure Project, y ha sido la compañía con mejor información pública del IBEX 35, según el Informe Reporta. En su relación con accionistas e inversores, ENDESA ha seguido apostando por la transparencia y la cercanía.

2.034
millones de
beneficio en 2012

0,606
euros de dividendo
por acción

2.881
respuestas
a solicitudes
de accionistas

12^o año
consecutivo en
el DJSI y mejor
puntuación con
81 puntos

Hitos PES 2008-2012

2008 Best in Class por Storebrand Investments entre 2003 y 2008 y mayor puntuación entre las eléctricas del mundo en 2008, según el Carbon Disclosure Project.	2009 Enel se convierte en la propietaria del 92,06 por ciento de ENDESA, ejerciendo el control sobre el Grupo ENDESA.	2010 ENDESA consigue la máxima puntuación posible en el Dow Jones Sustainability Index, en biodiversidad, estrategia del cambio climático y compromiso con los grupos de interés	2011 11 años consecutivos en el Dow Jones Sustainability Index, que en 2012 son 12 años en total y donde consigue su mejor puntuación, 81	2012 ENDESA es la empresa del IBEX 35 con mejor información pública, según el informe Reporta. 12 años consecutivos en el Dow Jones Sustainability Index.
---	--	---	--	--

Asuntos prioritarios-Estudio de materialidad 2012

Derechos de voto (ej. respeto por el principio una acción un voto)

Asuntos relacionados con la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) y el Gobierno Corporativo sometidos a la Junta General de Accionistas (JGA)

Transparencia (ej. información proporcionada a accionistas en la JGA, divulgación de resultados, etc)

Capacidad para los accionistas de proponer asuntos y acceder al voto en la JGA

La respuesta de ENDESA en el informe de Sostenibilidad

Capítulo Accionistas e inversores:
1.2. Transparencia y cercanía con accionistas e inversores
1.2.1 Dirección de Relación con inversores

Capítulo Accionistas e inversores:
1. Creando valor sostenible
1.2.1. Dirección de Relación con inversores

Capítulo Accionistas e inversores:
1.1.3. Comunicación de la Sostenibilidad
1.2. Transparencia y cercanía con accionistas e inversores

Capítulo Accionistas e inversores:
1.2.1. Dirección de Relación con Inversores
1.2.2. La Oficina del Accionista de ENDESA

Retos 2012	Acciones realizadas
Reuniones con inversores basadas en temas de Sostenibilidad.	Realizadas reuniones con inversores centradas en temas de Sostenibilidad (aspectos económicos) con el objetivo de ofrecer la máxima transparencia informativa. Los aspectos destacados por los analistas fueron la calidad de las presentaciones, el conocimiento técnico del sector, la diligencia y la profesionalidad de los ponentes.
Comunicación en reuniones de 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.	Mantenimiento de canales de diálogos abiertos y fluidos con los accionistas e inversores como grupos de interés de la compañía. Actualización continua de los contenidos relacionados con accionistas e inversores en la web de Endesa. Correcto servicio de atención telefónica al accionista, valorado por su calidad y plazo de respuesta.

Principales magnitudes PES 2008-2012

	2008	2009	2010	2011	2012
Puntuación histórica en el Dow Jones Sustainability Index	70	78	80	80	81
Asistencia a la Junta General (% del capital representado)	93,8	93,75	93,995	93,87	93,495
Rentabilidad total de la acción	-17,1%	4,34%	-15,13%	-12,6%	10,26%
Contactos con accionistas e inversores a través de la Oficina del Accionista	4.760	6.120	3.132	2.856	2.881
Incremento de beneficios generados con respecto al ejercicio anterior	168%	-52%	20,04%	-46,4%	-8%

En 2013 nos proponemos

En 2013, los objetivos de ENDESA en el área de Relación con Inversores incluyen ofrecer la máxima transparencia informativa en la comunicación de la evolución económica y de los compromisos sociales y de Gobierno Corporativo de la compañía a través de un contacto continuado con la comunidad financiera, principalmente accionistas, inversores institucionales y analistas financieros.

1. Creando valor sostenible

1.1. Cercanía con los inversores socialmente responsables

ENDESA entiende la transparencia informativa de su actividad como básica para trasladar su compromiso con el desarrollo sostenible y el uso responsable de los recursos. La Compañía quiere ser un referente en Sostenibilidad y que los inversores la vean a la vanguardia en la lucha contra el cambio climático.

1.1.1. Dow Jones Sustainability Index

ENDESA ha renovado por duodécimo año consecutivo su presencia en el Dow Jones Sustainability Index (DJSI) y ha logrado su mejor puntuación histórica, 81 sobre 100 puntos, mejorando con respecto a 2011, cuando obtuvo una puntuación de 80.

«12º año consecutivo en el Dow Jones Sustainability Index.»

La Compañía ocupa un lugar destacado, tanto dentro del grupo líder de las empresas eléctricas europeas (Dow Jones Sustainability Europe Index), como en el conjunto del sector de las *utilities* a escala mundial (Dow Jones Sustainability World Index).

En 2012, ENDESA ha mantenido su liderazgo en la dimensión económica del sector eléctrico con 88 puntos, dos menos que en 2011, y ha mejorado dos puntos la dimensión ambiental (71 puntos) y uno la dimensión social con 82 puntos.

Dentro de los aspectos que integran la dimensión económica, ENDESA ha superado el 90 sobre 100 en gestión de relación con consumidores, y ha obtenido la máxima puntuación posible, 100 sobre 100, en gestión de relación con consumidores y sistemas de medición. La evolución a nivel económico continúa gracias a la mejoría 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 73 en gestión de riesgos y crisis.

En la dimensión ambiental, ENDESA obtiene la máxima puntuación en las políticas y sistemas de gestión medioambiental y supera los 90 puntos en biodiversidad y estrategia de cambio climático.

A nivel social, la Compañía ha obtenido los 100 puntos en compromiso con los grupos de interés y ha superado los 90 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) Iberia, *índice en materia de cambio climático que ofrece información 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 mejora en 4 puntos respecto a 2011.»

La puntuación obtenida por ENDESA es de 92 puntos sobre 100, lo que supone una mejora de 4 puntos sobre el resultado obtenido en 2011 y consolida su liderazgo en la lucha contra el cambio climático, así como en la transparencia de los datos aportados sobre sus emisiones de carbono.

Puede consultar el Informe CDP Iberia 2011, en el que aparece la puntuación obtenida por ENDESA en el siguiente link: <https://www.cdproject.net/CDPResults/CDP-Iberia-125-Climate-Change-Report-2012.pdf>

Para más información: <https://www.cdproject.net>

Eléctrico ENDESA, la empresa del IBEX 35 con mejor información pública

El Informe Reporta, que valora la calidad de la información pública de las empresas que forman parte del Índice General de la Bolsa de Madrid, ha situado a ENDESA en el primer puesto en su edición de 2012, al concederle la máxima distinción (calificación AAA). ENDESA es la única empresa que ha alcanzado esta calificación y su primer puesto supone una notable mejora respecto del duodécimo alcanzado en 2011. Los tres principios que se evalúan en este Informe son la transparencia, la adecuación y la accesibilidad de la información.



1.1.3. Comunicación de la Sostenibilidad

ENDESA traslada el compromiso de la Compañía con el Desarrollo Sostenible en las reuniones mantenidas con inversores y analistas en las que informa sobre su estrategia de Sostenibilidad y los avances en la materia.

1.2. Transparencia y cercanía con accionistas e inversores

A través de la Dirección de Relación con Inversores y de la Oficina del Accionista en Madrid, 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.

1.2.1. Dirección de Relación con Inversores

Entre las actividades llevadas a cabo por la Dirección de Relación con Inversores en 2012, cabe destacar la realización de cuatro presentaciones públicas a analistas e inversores centradas en los resultados trimestrales de la Compañía.

En 2012, la encuesta anual sobre la calidad del servicio percibido de la Dirección de Relación con Inversores, que se realiza entre los analistas de renta variable, obtuvo un resultado de 9,1 sobre 10, tres décimas más que en 2011.

«La calidad del servicio de la Dirección de Relación con Inversores es de 9,1 sobre 10.»

ENDESA celebró su Junta General Ordinaria el 26 de junio de 2012, en su sede social de Madrid, en la que fueron aprobados todos los puntos del orden del día, alcanzándose el mayor quórum de asistencia de los últimos años, con un 93,495 por ciento del capital representado.

1.2.2. La Oficina del Accionista de ENDESA

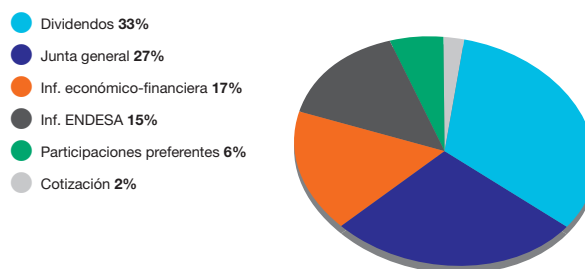
La Oficina del Accionista proporciona un servicio de atención permanente a sus accionistas particulares a través de diferentes canales, bien de manera personal, por teléfono o vía mail, con el propósito de atender sus peticiones y facilitar la información. Durante 2012, se atendieron 2.881 solicitudes de accionistas, de las que 2.417 fueron llamadas telefónicas, 396 envíos de documentación y 68 visitas.

«La Oficina del Accionista atendió 2.881 solicitudes de accionistas.»

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 particulares.

La información más demandada por los accionistas durante 2012, al igual que en 2011, fue la relativa a los dividendos, seguida de la información sobre la Junta General de Accionistas.

Tipo de información solicitada por los accionistas particulares de ENDESA en 2012



2. Impacto del negocio de ENDESA

2.1. Beneficios generados

ENDESA obtuvo un beneficio neto consolidado de 2.034 millones de euros en 2012, lo que supone una reducción del 8 por ciento respecto de 2011. Este descenso se ha debido, fundamentalmente, al efecto de las medidas regulatorias aprobadas por el Gobierno en 2012, que suponen la reducción de la remuneración de determinadas actividades reguladas en España y al menor margen de la generación en Chile debido a la menor utilización de las centrales hidroeléctricas.

Beneficio neto de ENDESA en 2012

	Millones de euros	% var. 2011	% Aportación al resultado neto total
España y Portugal	1.410	-11,5%	69,3%
Latinoamérica	624	0,8%	30,7%
TOTAL	2.034	8%	100%

2.2. Ingresos, EBITDA y Resultados de Explotación

El resultado bruto de explotación (EBITDA) y el resultado de explotación (EBIT) del ejercicio 2012 han descendido un 3,6 por ciento y un 5,1 por ciento, respectivamente, a pesar de que los ingresos han aumentado un 3,8 por ciento, hasta los 33.933 millones de euros, debido a los mayores precios de venta. Sin embargo, la mayor producción térmica convencional y la menor producción hidráulica han provocado un aumento del coste de combustibles.

La reducción del EBITDA y del EBIT se debe al impacto de las medidas de reducción de las retribuciones reguladas en España, que se han aplicado en 2012, y a la menor producción hidroeléctrica de Latinoamérica, debido a la fuerte sequía que ha afectado a Chile.

El EBITDA ha sido de 7.005 millones de euros y el EBIT de 4.418 millones de euros.

Resultados 2012

	Ingresos		EBITDA		EBIT	
	Mill. euros	% var. 2011	Mill. euros	% var. 2011	Mill. euros	% var. 2011
España y Portugal y resto	23.146	2,2%	3.796	-5,7%	1.998	-11%
Latinoamérica	10.787	7,5%	3.209	-1%	2.420	0,5%
TOTAL	33.933	3,8%	7.005	-3,6%	4.418	-5,1%

2.3. Inversiones

Las inversiones de ENDESA durante el ejercicio 2012 fueron de 2.727 millones de euros, un 3,5 por ciento menor que en 2011. De esta cifra, 2.558 millones de euros corresponden a inversiones materiales e inmateriales y los 169 millones de euros restantes a inversiones financieras.

Inversiones 2012 (millones de euros)

	Materiales e Inmateriales	Financieras	Total	% var. 2011
España y Portugal y resto	1.367	146	1.413	-5,5
Latinoamérica	1.191	123	1.314	-1,3
TOTAL	2.558	169	2.727	-3,5

3. Creación de valor para los accionistas

3.1. Comportamiento bursátil de ENDESA

Los mercados de valores en 2012 se caracterizaron por una primera mitad del año marcada por las malas previsiones económicas y la crisis de la deuda en los países periféricos europeos. Ello supuso que la mayoría de las plazas internacionales registraran pérdidas en este periodo.

La segunda parte del año deparó un panorama bursátil más alentador. En ello influyeron la actitud del Banco Central Europeo por preservar el euro, la mejoría de las expectativas económicas en 2013, la favorable evolución del PIB estadounidense del tercer trimestre del año y la política monetaria expansiva de los grandes bancos centrales.

El año fue especialmente positivo para la bolsa de Fráncfort, que se apreció un 29 por ciento, la de Tokio con un 23 por ciento y la de Hong Kong, también con una revalorización del 23 por ciento.

En Europa, las principales plazas cerraron en positivo, salvo Madrid, cuyo índice IBEX 35 se dejó un 5 por ciento. Tras el comportamiento de la bolsa alemana se situó la bolsa de París con una subida del 15 por ciento, Milán con un 8 por ciento y Londres con un 6 por ciento.

En cuanto a la principal bolsa del mundo, la norteamericana, sus principales índices terminaron el ejercicio con subidas

considerables. Así, el Nasdaq se apreció un 16 por ciento, le siguió el S&P 500 con una subida del 13 por ciento y el Dow Jones que subió un 7 por ciento.

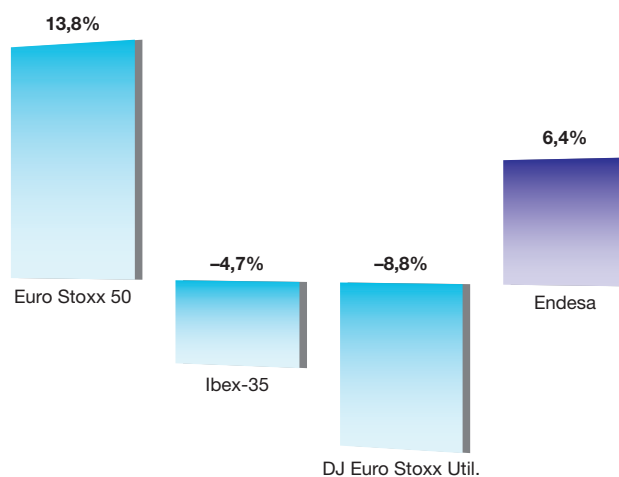
El sector eléctrico europeo volvió a sufrir las consecuencias del actual contexto económico, caracterizado por la sobrecapacidad de los sistemas eléctricos tras el *boom* de las energías renovables y el deterioro de la demanda eléctrica. Este contexto desfavorable se tradujo en la evolución negativa del *rating* de las *utilities* europeas y en la caída del índice bursátil sectorial Dow Jones Eurostoxx Utilities que se depreció un 9 por ciento durante el año 2012.

En España, el sector eléctrico estuvo marcado por los recortes en los ingresos regulados a través de los RDL 13/2012 y 20/2012 y fue objeto del establecimiento de unas medidas fiscales con efectos desde enero de 2013, todo ello con el objetivo de atajar el problema del déficit de tarifa.

Este contexto desfavorable no impidió que la acción de ENDESA se apreciara en 2012 un 6,44 por ciento, hasta los 16,87 euros por acción. No obstante, la acción de ENDESA registró un rango amplio de cotización. Registró su mínimo de cierre en 11,63 euros por acción el 24 de julio mientras que marcó un máximo de 17,67 euros por acción el día 20 de diciembre.

«La acción de ENDESA cerró el ejercicio a 16,87 euros la acción.»

Al cierre del ejercicio, la capitalización bursátil de ENDESA se situó en los 17.861 millones de euros.



3.2. Dividendo

En el año 2012, ENDESA abonó a sus accionistas un dividendo bruto de 0,606 euros por acción con cargo a los resultados del ejercicio de 2011, lo que supuso un desembolso de 642 millones de euros.

«El dividendo bruto de la acción de ENDESA fue de 0,606 euros.»

El dividendo con cargo a los resultados de 2011 se satisfizo a través de un único pago que tuvo lugar el 2 de julio de 2012, después de que la Junta General de Accionistas lo ratificara.

3.3. Rentabilidad

La apreciación bursátil del 6,44 por ciento registrada durante 2012, sumada a la rentabilidad por dividendo del 3,82 por ciento, situó la rentabilidad total del accionista en el 10,26 por ciento.

3.4. IBEX 35

Tras la liquidación de la OPA de Enel y Acciona en octubre de 2007, ENDESA volvió a formar parte del índice IBEX 35 con un coeficiente aplicable del 5 por ciento sobre su capitalización, como consecuencia del capital flotante (*free-float*) de la compañía, que es de un 7,94 por ciento.

No obstante, 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 efectos desde enero de 2011, permitió a ENDESA finalizar el año 2012 en el puesto 24 del IBEX 35 por nivel de capitalización ajustada por *free float*.

La cifra media diaria de acciones de ENDESA negociadas en 2012, teniendo en cuenta lo negociado en el Mercado Continuo y los bloques y operaciones especiales, ascendió a 637.007 acciones, cantidad un 2,2 por ciento superior a la de 2011, que fue de 623.352 títulos.

El volumen total de negociación de 2012 supone una rotación de 0,15 veces el capital de la Compañía. No obstante, esta rotación se situó en 1,9 veces sólo considerando el número de acciones reales en circulación, cifra en línea con la rotación registrada en años anteriores.

En términos económicos, el volumen negociado en 2012 fue de 2.350 millones de euros, lo que supone, como consecuencia de precios diarios de cotización más bajos que en el año 2011, una caída del 27 por ciento.

3.5. Comportamiento bursátil de Enersis y Endesa Chile

Los principales índices bursátiles latinoamericanos cerraron el año 2012 con variaciones positivas, similar a la tendencia mostrada por la mayoría de los principales índices europeos.

El principal indicador de la Bolsa de Comercio de Santiago, el índice IPSA, finalizó el año 2012 con un leve ascenso del 2,96 por ciento, siguiendo la tendencia alcista del resto de índices de la región en los que el Grupo está presente: Colcap (Colombia): +16,6 por ciento; Merval (Argentina): +15,9 por ciento; Bovespa (Brasil): +7,4 por ciento e IGBVL (Perú): +5,9 por ciento.

Las principales empresas participadas por ENDESA en Chile, Enersis y Endesa Chile, registraron retornos mixtos al cierre del ejercicio 2012.

La cotización de Enersis se depreció un 3,7 por ciento, cerrando el año en 175,82 pesos chilenos por acción, la cual se vio influida fundamentalmente por la sequía que ha persistido durante los últimos años en Chile, el escenario económico incierto a nivel mundial y el anuncio del aumento de capital de Enersis.

Por otro lado, Endesa Chile registró un aumento en el valor de su acción de 1,6 por ciento, cerrando el año 2012 en 778,11 pesos chilenos. Este resultado es positivo, considerando, como se ha indicado al hablar de Enersis, la sequía que ha afectado a Chile y la volatilidad de los mercados financieros.

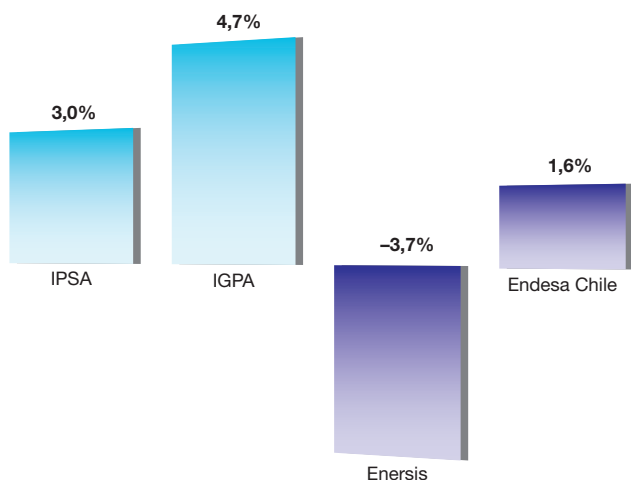
Como ha sido tradicional en años anteriores, Enersis y Endesa Chile continuaron perteneciendo al grupo de las compañías más negociadas en la Bolsa chilena. Las acciones de Enersis se ubicaron en el quinto lugar dentro de las acciones más negociadas en Chile, acumulando un importe total negociado de 975.971 millones de pesos chilenos. Endesa Chile ocupó la sexta posición dentro de las más negociadas, registrando un efectivo negociado de 972.204 millones de pesos chilenos.

«Enersis y Endesa Chile continuaron siendo dos de las compañías más negociadas en la Bolsa chilena en el año.»

Durante 2012, el volumen medio diario negociado de Enersis fue de 24,95 millones de acciones, un 25,0 por ciento mayor al registrado en 2011, que había sido de 19,96 millones de acciones. El volumen de contratación diario de Endesa Chile descendió un 5,1 por ciento, al pasar de 5,74 millones de acciones en 2011 a 5,45 millones de acciones en 2012.

La evolución de la cotización bursátil de las acciones de Enersis y de Endesa Chile en el mercado norteamericano fue positiva. El ADR (American Depositary Receipt) de Enersis («ENI») cerró el año con un ascenso del 3,35 por ciento, cerrando el

Evolución de Enersis y Endesa Chile en la bolsa de Santiago de Chile y comparación con los principales índices de referencia en 2012



Fuente: Bloomberg

año en 18,22 US\$; a su vez, el ADR de Endesa Chile («EOC») aumentó un 10,06 por ciento, finalizando el año en 48,81 US\$.

Por lo que se refiere a la evolución de los valores de Enersis («XENI») y Endesa Chile («XEOC») en Latibex, la cotización del primero se incrementó en un 4,12 por ciento, hasta situarse en 0,278 euros por acción, y la del segundo registró un aumento del 7,66 por ciento, cerrando el ejercicio en 1,209 euros por acción.

Nota: Las acciones de Enersis y Endesa Chile comenzaron a negociarse en el Mercado de Valores Latinoamericanos de la Bolsa de Madrid (Latibex) el 17 de diciembre de 2001. Hasta el mes de abril del año 2011, la unidad de contratación para Enersis era de 50 acciones y para Endesa Chile era de 30 acciones. Desde el 2 mayo de 2011 la unidad de contratación es unitaria.

4. Generación de riqueza en 2012

La actividad de ENDESA, como productora y suministradora de energía eléctrica, contribuye al desarrollo económico y social en los países en los que opera.

Principales datos estadísticos de ENDESA, Enersis y Endesa Chile en 2012

	Máximo	Mínimo	Medio	Cierre	% Revalorización anual	Volumen títulos negociados
Mercado continuo						
ENDESA (euros/acción)	17,67	11,63	14,66	16,87	6,4%	163.073.313
Bolsa de Chile						
Enersis (pesos/acción)	201,56	151,81	176,59	175,82	-3,7%	6.163.083.554
Endesa Chile (pesos/acción)	894	713,88	805,30	778,11	1,6%	1.345.179.539
NYSE						
Enersis (US\$/ADR)	20,78	16,15	18,12	18,22	3,3%	135.263.018
Endesa Chile (US\$/ADR)	55,41	44,56	49,69	48,81	10,1%	31.265.962

Fuente: Bloomberg

Generación de riqueza

Millones de euros	2010	2011	2012
Valor Económico Directo Generado	33.545	32.835	33.980
Valor Económico Distribuido	27.715	26.267	29.467
Dividendos	1.077 ²	642 ³	0 ⁴
Costes operativos y otros gastos de explotación	21.757	23.764	25.220
Gastos de personal	1.852	1.625	1.763
Impuestos y tributos *	1.710	1.349	1.153
Inversiones en desarrollo social	47	46	35,2
Gastos financieros	1.272	1.357	1296
Valor Económico Retenido	5.830	6.568	4.513

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

(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

(4) El Consejo de Administración de ENDESA, S.A., en su reunión celebrada el día 25 de febrero de 2013, ha acordado proponer a la Junta General de Accionistas de la Sociedad que el resultado del ejercicio 2012 sea destinado en su totalidad a Remanente. En consecuencia, de aprobarse dicha propuesta, ENDESA, S.A. no procederá al reparto de dividendos con cargo al resultado del ejercicio 2012.



Junta General de Accionistas 2012





*Compromiso
con la protección
del entorno*



ENDESA aspira a ser una empresa «excelente» en la gestión ambiental, preocupada por los impactos ambientales y por la preservación del entorno en los territorios y zonas en las que opera.

El Plan de Medio Ambiente 2008-2012, basado en el compromiso con el respeto y la preservación del entorno, se ha cumplido este año. Así, ENDESA ha seguido afianzando en 2012 su firme compromiso con el Medio Ambiente, realizando sus actividades de forma respetuosa con el entorno, progresando en la implantación y certificación de los sistemas de gestión ambiental, asegurando el mantenimiento de las certificaciones ya conseguidas y apostando por la conservación de la biodiversidad y la gestión responsable de residuos.

1.325
millones de €
en inversión
ambiental
acumulada

disminución
46% de CO₂
en la sede social
de ENDESA
desde 2004

99,71%
de la energía
de ENDESA en
Latinoamérica se
produce según la
ISO 1400

99,97%
de la energía
de ENDESA en
España y Portugal
se produce en
instalaciones
certificadas
Administración

Hitos PES 2008-2012

2008 Inicio del Plan de Medio Ambiente 2008-2012.	2009 Se constituye el Comité de Biodiversidad en Latinoamérica.	2010 El 99,5% de la energía producida por la Compañía está certificada con la Norma ISO 14001.	2011 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.	2012 ENDESA continúa implantando el proyecto Global de Análisis de Riesgos Ambientales del Grupo Enel
--	--	---	--	--

Asuntos prioritarios-Estudio de materialidad 2012

La respuesta de ENDESA en el informe de Sostenibilidad

Transparencia en la gestión de impactos ambientales de grandes proyectos
Posición de la compañía en materia de protección de la biodiversidad y valorización de los ecosistemas
Gestión de riesgos relacionados con el agua
Transparencia en la política y compromisos ambientales (compromisos, sistemas, procedimiento, alcance, etc)
Sistema de Gestión Ambiental (certificación)

Capítulo Protección del Entorno 5.3. Autorizaciones Ambientales Integradas y Estudios de Impacto Ambiental 5.4. Gestión de incidentes ambientales
Capítulo Protección del Entorno 8. Conservación de la biodiversidad
Capítulo Protección del Entorno 3. Gestión integral del agua
Capítulo Protección del Entorno 1. La respuesta de ENDESA a los retos ambientales
Capítulo Protección del Entorno 5.1. Certificación de los sistemas de gestión ambiental

Retos 2012	Acciones realizadas
Finalización del proceso de caracterización de las instalaciones de ENDESA para fijar los objetivos de reducción de consumo de agua.	Caracterización del 100 por cien de las instalaciones de España y Portugal. En Latinoamérica caracterizadas las siete centrales hidroeléctricas con embalse planificadas. Implantados planes de optimización del consumo de agua en las distribuidoras de Latinoamérica.
Desarrollo de la herramienta de evaluación de la Huella Hídrica.	En fase de estudio.
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.	En implantación el procedimiento de evaluación de riesgos ambientales para mejorar, unificar y homologar el nivel de exigencia y calidad en la evaluación de riesgos ambientales y la conservación de la biodiversidad.
Definición del calendario de actuación para la eliminación de pasivos ambientales.	Realizado un programa de gestión de los riesgos críticos y eliminación de pasivos medioambientales. Todas las instalaciones han sido tipificadas y evaluadas de acuerdo con lo planificado.
Planes de implantación de los equipos de medida en continuo de las emisiones producidas en las instalaciones de Latinoamérica.	Según el programa previsto. En 2012 instalados, validados y funcionando Bocamina 1 y 2

Principales magnitudes PES 2008-2012

	2009	2010	2011	2012
Evolución de la inversión acumulada en activos medioambientales (millones euros)	1.214	1.227	1.270	1.325
Porcentaje de reducción de emisiones de ENDESA desde 2008	-22,4 SO ₂ -11 NOx -20 partículas	-36,3 SO ₂ -26,4 NOx -11,7 partículas	-13,9 SO ₂ -12,8 NOx -18,7 partículas	-16 SO ₂ -15,6 NOx -32,7 partículas

En 2013 nos proponemos

Latinoamérica:

Organizar la gestión medioambiental según los nuevos criterios definidos por One Company

España Y Portugal

Verificación de la Huella de CO₂ en base a la ISO 14064-1 por Aenor

Disponer de primeros resultados de la Huella Ambiental de ENDESA

Primera evaluación de impactos climáticos en los negocios de ENDESA

Implantación de los planes de seguimiento de CO₂ en instalaciones afectadas por la Ley 1/2005 para el período de comercio 2013-2020

Evaluación de MAPEC para el 100% de las instalaciones de ENDESA.

1. La respuesta de ENDESA a los retos ambientales

Para ENDESA, el desarrollo sostenible es un pilar esencial de su estrategia, incluyendo como uno de los compromisos más importantes la protección del medio ambiente. Esta actitud constituye un signo de identidad positivo y diferencial para la Compañía, ya que se trata de un principio fundamental de comportamiento que se encuentra expresamente recogido en sus valores empresariales.

A través de este compromiso se pretende minimizar el impacto de la actividad industrial de ENDESA en el medio natural en el que opera. Fundamentalmente, se abordan aspectos relacionados con la lucha contra el cambio climático, una adecuada gestión de residuos, emisiones a la atmósfera, vertidos, suelos contaminados y otros potenciales impactos negativos.

Además, la gestión medioambiental de ENDESA pretende minimizar, en la medida de lo posible, el consumo de los recursos naturales y apuesta por la conservación de la biodiversidad de los entornos donde opera.

La evaluación de los riesgos medioambientales asociados al desarrollo de las actividades de la empresa y las certificaciones medioambientales otorgadas por entidades externas ayudan a asegurar la excelencia en la gestión ambiental de ENDESA, que está integrada y alineada con su estrategia corporativa.

1.1. El Plan de Medio Ambiente 2008-2012 de ENDESA

El compromiso con el respeto y la preservación del medio ambiente incide directamente en el proceso de toma de decisiones por parte de la Alta Dirección de ENDESA. De hecho, el medio ambiente es una de las líneas estratégicas prioritarias del Plan ENDESA de Sostenibilidad (PES) 2008-2012, que refuerza significativamente el compromiso tradicional de la Compañía con la protección del entorno natural, afrontando de forma decidida la lucha contra el cambio climático y buscando la excelencia en la gestión del resto de aspectos medioambientales anteriormente mencionados.

«Finalización del Plan de Medio Ambiente 2008-2012.»

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 ges-

tión 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 correctivas, 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 Mapec (*Mapping of Environmental Compliance*) del Grupo Enel.
- Durante 2012, en Latinoamérica se ha realizado la evaluación de riesgos ambientales en las empresas AmplaCondensa, Chilectra, Edelnor y Coelce.
- 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.
- Progreso 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 la 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 finaliza con éxito en Latinoamérica

Durante 2012, han concluido los programas contenidos en el Plan de Medio Ambiente de ENDESA en Latinoamérica 2009-2012, que emana del PES 2008-2012. Así, han finalizado los programas considerados como críticos: la gestión del agua, los riesgos ambientales, el impacto de las nuevas normativas de emisiones y la biodiversidad.

2. Un importante esfuerzo inversor

ENDESA realiza un importante esfuerzo inversor para lograr la excelencia en la gestión ambiental. Así, durante 2012, las inversiones de ENDESA en actividades medioambientales han ascendido a 70 millones de euros, un 70,7 por ciento más que en 2011, siendo la inversión acumulada al cierre de 2012 de 1.325 millones de euros.

«La inversión acumulada de ENDESA en activos medioambientales asciende a 1.325 millones de euros.»

Los gastos medioambientales se han situado durante 2012 en 142 millones de euros (138 millones de euros en 2011), de los que 49 millones de euros corresponden a la dotación de amortizaciones de las inversiones antes mencionadas (61 millones de euros en 2011).

Evolución de la inversión acumulada en activos medioambientales (millones de euros)

2010	2011	2012
1.227	1.270	1.325

Evolución de los gastos ambientales anuales (millones de euros)

2010	2011	2012
38	138	142

3. Gestión integral del agua

A través de la resolución A/RES/58/217, la Asamblea General de las Naciones Unidas proclamó el período 2005-2015 Decenio Internacional para la Acción «El agua, fuente de vida».

ENDESA ha identificado el agua como un recurso crítico que se verá afectado por el cambio climático. Las previsiones de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) manifiestan que, si no se adoptan nuevas políticas, en el año 2050 más del 40 por ciento de la población mundial vivirá en áreas bajo estrés hídrico severo.

Las empresas jugarán un papel importante en el desarrollo y la implementación de soluciones respecto a esta problemática del agua. Por eso, ENDESA, asumiendo un papel de liderazgo en las eléctricas españolas, se ha adherido en 2012 y por tercer año consecutivo al CDP Water Disclosure, una iniciativa que proporciona datos relativos al agua y su gestión por las corporaciones más grandes del mundo de cara a informar al mercado global sobre el riesgo de inversión y oportunidades comerciales, y para ayudar a dirigir las inversiones hacia el uso sostenible de este recurso.

«ENDESA se ha adherido por tercer año consecutivo al CDP Water Disclosure.»

Dentro de esta iniciativa, CDP publica anualmente un Informe. Este año el «CDP Global Water Report 2012» analiza, a través de las respuestas de las 191 empresas participantes, cuáles son los principales riesgos y oportunidades detectados por las empresas en relación a la disponibilidad del agua, así como las tendencias de las compañías en la gestión de estos riesgos. Dentro de este informe aparece destacada una de las ideas de la filosofía de ENDESA, sobre la realización de una gestión del agua de forma colaborativa.

Dado que el agua es un bien común, su gestión se ha convertido en un tema social, cultural y ambientalmente delicado, particularmente en tiempos de escasez de agua, por lo que las soluciones para mejorar las condiciones de abastecimiento de agua, saneamiento y calidad requieren un enfoque que implique asociaciones y acciones colectivas.

ENDESA espera disponer de una ventaja competitiva, al alinear sus estrategias corporativas de agua con los objetivos de políticas públicas e iniciativas que surjan de las múltiples partes interesadas.

A través del contacto ágil y continuo con las partes interesadas se podría entender, anticipar y responder a los nuevos problemas y expectativas. Un diálogo abierto también puede ser útil en la prevención y reducción del riesgo de futuros conflictos relacionados con el agua.

Este es otro ejemplo de la alineación de las actuaciones de ENDESA dentro de la sostenibilidad, actuando de forma equilibrada entre nuestras responsabilidades en materia económica, social y medioambiental, sobre la base de criterios de sostenibilidad.

La producción hidroeléctrica para ENDESA en los países donde está presente es la siguiente:

- España y Portugal: 21 por ciento de la capacidad, 8 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 respecto al 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.

De hecho, en la gestión del agua se han inventariado todas las instalaciones que tienen tratamiento de aguas residuales, los embalses que tienen control de parámetros ambientales y los tramos de ríos regulados que presentan problemas de caudal ecológico. Se han realizado también los balances hídricos de las instalaciones de combustión con el objeto de poder empezar a estudiar objetivos de reducción del consumo de agua.

3.1. 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

Captación total de agua por fuentes (hm³)

	España y Portugal	Latinoamérica	Otros países	Total ENDESA
Captación de agua dulce	54,83	13,87	0,01	68,72
de aguas superficiales	52,32	1,96	0	54,28
de pozos	1,954	9	0	10,95
USO INDUSTRIAL				
de red municipal	0,56	2,91	0,02	3,49
Captación de agua de mar	0,003	0	0,19	2,69
Capacitación de agua de mar (desalada)	2,814	0,26	0	3,08
Captación de aguas residuales (uso interno)	0,006		0	0,006
USO PARA REFRIGERACIÓN				
Agua marina (ciclo abierto)	4.621,97	520,24	0	5.142,21
Aguas superficiales (ciclo abierto)	1.360,44	1.405,66	0	2.766,10
Agua (ciclo cerrado)	470,98	10,39	4,63	486
volumen de agua procesada	254,99	10,06	02,688	267,74
drenaje de las torres de refrigeración	215,98	0,33	01,94	218,25
USO CIVIL				
TOTAL	0,42	0,21	0	0,53
TOTAL	6.511,46	1.950,42	7,35	8.469,21

las aguas residuales, y la gestión de los embalses evitando la existencia de tramos secos en los ríos.

Durante el año 2012 se ha llevado a cabo un seguimiento, como mínimo estacional, de varios embalses de las cuencas del Ebro y del Duero (Ribarroja, Prada, Bárcena Las Rozas, Matalavilla, Campañana, etc.) con el fin de reconocer sus estados ecológicos y los factores que los condicionan. A nivel de tramos de ríos regulados por embalses y captaciones, se han llevado a cabo los cálculos necesarios para cuantificar los caudales mínimos de mantenimiento en tramos de cabecera de ríos pirenaicos, llevando a cabo las obras necesarias para la implantación de tales caudales, con el propósito de evitar situaciones accidentales de tramos secos en los ríos, por causas atribuibles a ENDESA.

De este modo, 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.
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. A este respecto se ha continuado con la política de confinamiento de efluentes, separación de fases y gestión selectiva de los residuos finales, con la voluntad de tender a un futuro «vertido cero» en el dominio público hidráulico.

En octubre de 2012 se ha procedido al vaciado parcial del embalse de Sant Llorenç de Montgai (11 hm³) en la cuenca del río Segre (NE España; Cataluña) con el fin de reparar y modernizar las compuertas del aliviadero, así como para ejecutar obras de mejora a pie de presa. Este embalse se encuentra dentro del Espacio de Interés Natural «Aiguabarreig Segre-Noguera Pallaresa» incluido dentro de la Red Natura 2000 (ES5130014) como Zona de Especial Protección de Aves (ZEPA) y Lugar de Importancia Comunitaria (LIC), a causa de su singularidad en especies de aves y de hábitats naturales.

La totalidad de este espacio está incluido en el Plan de Espacios de Interés Natural (PEIN) de Cataluña. Además, el propio embalse está declarado como Reserva Natural Parcial de Fauna Salvaje. Buena parte de estos valores se deben al hecho de que el embalse apenas experimenta oscilaciones de nivel a lo largo del año, lo que ha permitido un desarrollo muy notable de comunidades naturales diversas ligadas a la lámina de agua.

Después de obtener una Declaración de Impacto Ambiental favorable a la realización del proyecto, su ejecución se llevó a cabo a partir de completos estudios iniciales y de seguimiento de los componentes del medio potencialmente afectables, en particular, la flora ripícola, la avifauna, los peces, los invertebrados acuáticos (moluscos) y también los mamíferos. También se llevó a cabo un estudio del transporte y la dinámica de los sedimentos desalojados desde el embalse, a lo largo de más de 80 km río abajo, constatándose en todos los casos una afectación muy baja y, en todo caso, totalmente reversible sin necesidad de actuaciones correctoras. Algunos de estos estudios han contribuido al conocimiento de la distribución de especies de interés como es el caso del bivalvo *Anodonta cygnea*, así como también a poner sobre alerta de la presencia de especies invasoras de peces (*Rutilus rutilus*, *Alburnus alburnus*, *Sander lucioperca*, *Micropterus salmoides* y *Blicca bjoerkna*).

Consumo de agua de proceso (hm³)

	2010	2011	2012
España y Portugal	32,84	57,19	56,93
Unidad de Producción Térmica (UPT)	28,67	53,38	53,55
Generación Nuclear	1,25	1,7	1,21
Minería	2,92	0	2,18
Latinoamérica	12,37	11,42	14,13
Unidad de Producción Térmica (UPT)	12,37	11,42	14,13
Resto de países	0,47	0,34	2,7
Unidad de Producción Térmica (UPT)	0,47	0,34	2,7
TOTAL ENDESA	45,67	68,95	73,76

Durante el pasado año se ha captado agua dulce, marina y residual para su uso en las centrales de la Compañía, atendiendo siempre a la Sostenibilidad y eficiencia en el consumo de la misma. La captación de agua para usos industriales no ha sufrido variaciones significativas en 2012.

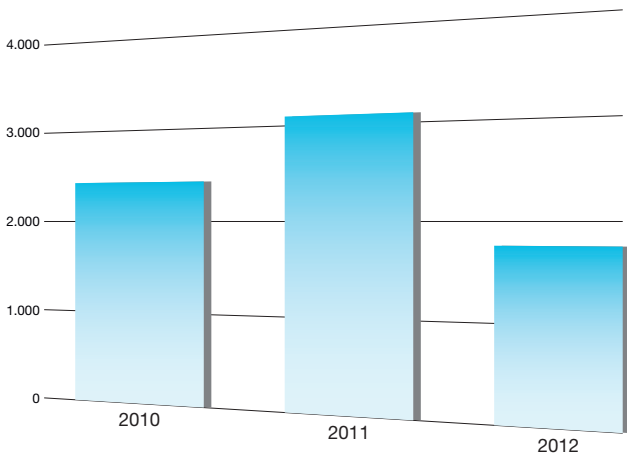
3.1.1 Latinoamérica

En Latinoamérica, el volumen de agua empleado para la refrigeración de las centrales supone el mayor impacto en el medio ambiente. Las centrales con sistemas de refrigeración de circuito abierto son las que tienen más relevancia sobre estos valores, ya que toman el agua de los ríos (1.405,66 hm³) o del mar (520,24 hm³).

Aquellas que toman agua de ríos están situadas en Argentina (Costanera y Dock Sud) y Colombia (Termozipa), siendo la mayor de estas la central de Costanera, que usa los inmensos recursos aportados por el río de la Plata. Las que toman agua del mar se encuentran igualmente en Colombia (Cartagena) y en Chile (Bocamina, Tarapacá y Atacama).

Dentro del proyecto de reducción de riesgos ambientales, se ha evaluado en Latinoamérica un total de 33 instalaciones, 22

Evolución del consumo de refrigeración en C.T. Latinoamérica (hm³)



de ellas como revisión de la evaluación del año pasado y las 11 restantes como objeto de una primera evaluación.

Brasil

En 2012, el consumo de agua se ha situado 2.001,5 m³, lo que supone un aumento del 42,2 por ciento frente al volumen registrado el año anterior, debido principalmente al incremento en la utilización de la Central Térmica Fortaleza, que se pone en marcha únicamente en períodos de baja precipitación pluviométrica. Esa puesta en marcha se hace por determinación del Operador Nacional del Sistema (ONS), organismo responsable de la coordinación, y por el control de la operación de generación y transmisión de energía eléctrica en el Sistema Interconectado Nacional. En la central, el consumo de agua ha registrado un incremento del 48,8 por ciento en el año.

Desde 2001, la Central Térmica es miembro del Comité de la Cuenca Hidrográfica de la región metropolitana de Fortaleza, lo que permite que tenga una participación más activa en la gestión de los recursos hídricos del Estado de Ceará. Endesa Cachoeira, generadora de energía hidroeléctrica, participa en los Comités de los ríos Paranaíba y Media Ponte.

Chile

La Central Térmica de Atacama ha recibido la aprobación de funcionamiento de las ampliaciones de las redes efectuadas en la planta de agua potable y en la planta de tratamiento de aguas residuales.

Colombia

En Colombia se han mantenido las mesas de diálogo con las autoridades ambientales regionales para la solución de problemáticas ambientales:

- Con la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca, para revisar el estado del cumplimiento de los acuerdos referentes al embalse del Muña; la planta de trata-

miento de aguas residuales para el municipio de Sibaté y la modificación de la concesión de aguas del río Bogotá.

- Con la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena (CAM), para abordar diferentes aspectos del embalse de Betania tales como la sedimentación, la calidad del agua y el ordenamiento territorial y ambiental del mismo.
- Con la la Corporación Autónoma Regional del Guavio (Corpoguavio), para tratar la problemática del embalse del Guavio relacionada con el deterioro de la cuenca y la alteración de la calidad del agua. Con dicha entidad se ha firmado un convenio para la recuperación y reforestación de la quebrada La Moncabita.

Además, se ha llevado a cabo la construcción de nuevos sistemas de tratamiento de aguas residuales para las centrales del río Bogotá, la implementación de un sistema de aprovechamiento de aguas pluviales para las oficinas de la central Guavio ubicadas en el municipio de Ubalá y se ha desarrollado la primera fase del proyecto de separación de redes de aguas pluviales y aguas residuales en la central Cartagena.

3.2. Vertidos de agua

ENDESA cuenta con una serie de procedimientos para controlar y disminuir los vertidos al agua, así como para mejorar su calidad, principalmente a través de instalaciones de tratamiento de aguas residuales.

En 2012, los vertidos de la Compañía han aumentado un 39 por ciento en el conjunto de las centrales. En las centrales térmicas, han aumentado un 34 por ciento.

Vertidos industriales de ENDESA (hm³)

	2010	2011	2012
España y Portugal			
Térmicas	22,6	24,4	32,93
Nucleares	1,08	1,6	1,74
Latinoamérica			
Térmicas	4,3	5,5	5,41
Resto de países			
Térmicas	0,02	0,16	1,95

En Latinoamérica, se ha elaborado el informe de análisis del cumplimiento, durante el año 2011, de la normativa asociada a calidad del agua de siete embalses operados por la compañía: El Chocón y Arroyito (Argentina), Cachoeira Dourada (Brasil), Ralco y Rapel (Chile), Betania y Guavio (Colombia).

Además, en 2012 se ha elaborado el balance hídrico del periodo 2011 de 15 instalaciones de generación de Latinoamérica (ocho centrales termoeléctricas, seis hidroeléctricas y una central eólica).

Por su parte, Chilectra aplica en sus subestaciones sistemas colectores para prevenir la posible contaminación por derra-

mes de aceite en transformadores de potencia. Hasta el año 2012, se han construido 35 fosos por subestación. Actualmente, 93 transformadores, de un total de 182, cuentan con depósito de recogida de posibles derrames.

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.

Así, ENDESA ha continuado con la implantación del proyecto global MAPEC-Mapping of Environmental Compliance del Grupo Enel. Enel ha desarrollado una metodología específica para evaluar el cumplimiento de la normativa ambiental y el desempeño ambiental de las instalaciones del Grupo, mediante la obtención de un mapa que refleje los riesgos ambientales potenciales más significativos de las instalaciones, y que permita identificar posibles riesgos de incumplimiento legal, así como oportunidades de mejora de acuerdo con las estrategias de la Alta Dirección del Grupo. Se prevé una implantación progresiva del proyecto que tiene prevista su conclusión a finales de 2013 con la inclusión de todas las instalaciones de producción y transporte/distribución de electricidad del Grupo (excluyendo nucleares). En líneas generales, el resultado de este análisis ha reflejado un riesgo ambiental bajo para las instalaciones peninsulares y moderado para las instalaciones latinoamericanas.

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.

En el ámbito de España y Portugal, durante 2012 se han llevado a cabo evaluaciones en 39 instalaciones, de las cuales 21 han revisado la evaluación realizada en el ejercicio anterior y 18 la han realizado por primera vez.

En Latinoamérica, ENDESA ha realizado autoevaluaciones ambientales en 57 instalaciones —todo el parque generador de la región, con excepción de las centrales térmicas de Atacama, Bocamina II, Dock Sud CC y Dock Sud TG—. De ellas, nueve corresponden a nuevas autoevaluaciones (centrales hidroeléctricas del río Laja y del río Maule de Endesa Chile) y 48 corresponden a actualizaciones de autoevaluaciones realizadas en 2010 y 2011. Además, durante el mismo periodo se han elaborado los borradores de planes de acción actualizados para todas las categorías evaluadas como «mejorar» y se ha desarrollado una herramienta de control y análisis gráfico de los resultados de las autoevaluaciones, con datos actualizados a 2012.

Capacitación de autoevaluación de riesgos y reporting ambiental

Entre el 8 y 10 de mayo de 2012, se realizó en Santiago del Chile el curso de capacitación «Autoevaluación de riesgos ambientales» y «Reporting ambiental» según las metodologías de Enel, que contó con la participación de 25 representantes de la Compañía en Argentina, Brasil, Chile, Colombia y Perú.

La capacitación fue impartida por personal de la Dirección de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible de ENDESA y de la Gerencia de Medio Ambiente Generación Latam de Endesa Chile.

En este curso se expusieron las bases conceptuales del proyecto de autoevaluación de riesgos ambientales de Enel y se desarrollaron ejemplos concretos de cómo efectuar esta evaluación, aplicando criterios uniformes para el conjunto de profesionales que tienen a su cargo la autoevaluación en las instalaciones de generación en Latinoamérica.

Por otra parte, se trataron aspectos generales y datos prácticos para completar correctamente el reporting ambiental establecido por Enel, y se efectuó un análisis de los datos ambientales de las centrales generadoras de los últimos tres años.



4.1. Resolución de pasivos ambientales

La clasificación de los pasivos ambientales será mayor, media o menor, dependiendo del impacto potencial en el medio ambiente, de los riesgos para las personas, de la magnitud y de la superficie que abarque.

España y Portugal

ENDESA ha finalizado la rehabilitación ambiental de la mina de As Pontes con el llenado del lago que ocupa el antiguo hueco de mina. ENDESA culmina así la mayor restauración de un espacio minero que se realiza en España, que con el lago y la escombrera constituyen el espacio de mayor diversidad de Galicia.

Entre los meses de junio y julio de 2012 se ha llevado a cabo la recuperación de suelos contaminados por hidrocarburos en el emplazamiento de la antigua central térmica de Málaga,

ubicada en el casco urbano de dicha ciudad, lo que ha posibilitado la disponibilidad de dichos terrenos para cualquier uso futuro. Para ello ENDESA ha contado con los servicios de una empresa gestora de residuos, autorizada para el desarrollo de actividades de descontaminación de suelos por la Consejería de Medio Ambiente de la Junta de Andalucía. El trabajo se ha desarrollado de acuerdo al Plan de Actuación específico aprobado por la Delegación Provincial de dicha Consejería en Málaga, y a su finalización se ha obtenido un informe de inspección y verificación externa e independiente a cargo de una tercera empresa, sobre la calidad del suelo remanente.

En el segundo semestre de 2012 se han iniciado los trabajos de demolición y desmantelamiento de las antiguas centrales térmicas de Sant Adrià de Besós y Badalona. El objeto es la recuperación para otros usos de la parcela en la que durante más de 100 años se ha desarrollado actividad de generación térmica de electricidad. Como consecuencia del interés de las administraciones locales, está previsto preservar las tres chimeneas y la nave de turbinas de la central térmica de Sant Adrià de Besós como elementos singulares.

La compañía, al estar comprometida con la protección del entorno, siente la obligación de resolver los pasivos ambientales. Es por esto que para cada instalación ha identificado sus pasivos ambientales, los cuales se abordan en el marco de sus programas de gestión ambiental. Esta labor puede reflejarse mediante su eliminación, disposición final o reutilización.

Latinoamérica

En 2012, las empresas de generación en Latinoamérica han reclasificado el registro de pasivos ambientales de acuerdo a la nueva definición: «Son pasivos ambientales aquellos equipos, componentes, materiales, construcciones u obras temporales asociadas a proyectos de generación eléctrica del Grupo ENDESA que se encuentran en desuso y para los cuales no se tiene considerado un plan de reutilización o reciclaje».

Durante 2012, en Latinoamérica se han resuelto siete pasivos ambientales, tres en Chile y cuatro en Colombia, los cuales corresponden a:

C.H. Rapel (Chile):

- Eliminación de restos de construcciones en desuso.
- Retirada de material pétreo en desuso.
- Desmantelamiento de antiguas instalaciones que contenían asbesto.

C.H. Guavio (Colombia):

- Demolición de construcciones en desuso.
- Reutilización de las canaletas de hormigón para la conducción de aguas pluviales en las vías cercanas a la central.

C.H. Paraíso (Colombia):

- Disposición final de postes de hormigón en desuso.
- Disposición final de equipos eléctricos en desuso.

En Chile se han tratado los pasivos ambientales de las subestaciones de San Bernardo, La Reina, Malloco, Chacabuco, Quilicura, Apoquindo y Santa Rosa Sur, con el fin de que estas instalaciones sean más amigables con el entorno.

En Colombia, ENDESA ha realizado la gestión para la disposición final de equipos eléctricos en desuso almacenados en las instalaciones de las centrales de generación. Emgesa se ha inscrito en el Programa de Postconsumo que coordina la Asociación Nacional de Empresarios de Colombia (ANDI) para dar disposición final a las llantas usadas recolectadas en las estructuras de captación de las centrales hidráulicas del río Bogotá.

Por su parte, Codensa ha identificado 43 toneladas de PCB durante el año 2012 y se han exportado a Finlandia para su eliminación 59,9 Toneladas, dando cumplimiento a la normatividad ambiental nacional e internacional relacionada con éste tipo de residuo. Además, a través del programa de sustitución de equipos en uso con alta probabilidad de contener PCB, ha retirado 171 equipos, de los cuales 57 han resultado contaminados.

4.2. Inspecciones ambientales en Latinoamérica

En línea con la gestión de riesgos y pasivos ambientales, durante 2012 se han realizado inspecciones ambientales en 45 instalaciones de un total de 59, lo que representa el 76 por ciento de éstas. Dichas inspecciones han sido realizadas en 30 centrales hidroeléctricas y 15 termoeléctricas.

El objetivo de las inspecciones es verificar el cumplimiento permanente de la legislación ambiental y compromisos ambientales voluntarios de las instalaciones, detectar precozmente las condiciones ambientales deficientes, como una inadecuada disposición y clasificación de residuos, bodegas de insumos (almacenes de suministros) sin la segregación apropiada o pasivos ambientales sin resolver, así como promover las mejores prácticas ambientales entre las centrales de generación.

«Durante 2012, en Latinoamérica se han realizado inspecciones ambientales en el 76 por ciento de las instalaciones.»

5. Gestión ambiental avanzada

En 2012, ENDESA ha seguido avanzando en el desarrollo de su gestión ambiental, tanto en la certificación como en las autorizaciones ambientales integradas y estudios de impac-

to ambiental. También ha seguido trabajando en la optimización del proceso de recepción y calidad de la información suministrada por las distintas áreas.

5.1. Certificación de los sistemas de gestión ambiental

En 2012, ENDESA ha continuado 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 ecoauditoria EMAS en las principales áreas geográficas en las que opera, así como con el mantenimiento de las certificaciones ya disponibles.

5.1.1. España y Portugal

Durante 2012, se han mantenido las certificaciones de los sistemas de gestión ambiental según la Norma Internacional ISO 14001 que ENDESA tiene implantados en todos los negocios del ámbito geográfico de España y Portugal.

«El 99,59 por ciento de la energía producida por ENDESA en 2012 está certificada por la norma ISO14001.»

Generación

A finales de 2012, ENDESA disponía en España y Portugal del 93,5 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.

Por lo que respecta al Sistema Europeo de Ecogestión y Ecoauditoría, Eco-Management and Audit Scheme (en adelante, «EMAS»), durante 2012 se ha registrado la Central Diesel de Llanos Blancos (El Hierro) y se ha realizado la implantación del sistema en la Central Térmica de Ciclo Combinado de San Adrián de Besós.

Energía producida en las instalaciones certificada de ENDESA (%)

	2010	2011	2012
España y Portugal	98,9	99,88	97,97
Latinoamérica	100	100	99,53
Resto países	100	100	100
TOTAL	99,5	99,94	99,59

Potencia certificada de ENDESA (%)

	2010	2011	2012
España y Portugal	92,6	94,9	93,5
Latinoamérica	100	100	97,8
Resto países	100	100	100
TOTAL	95,9	97,12	99,71

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.

«El 100 por ciento de las instalaciones de Distribución y Minería están certificadas.»

Sede social de ENDESA

Desde el año 2011 la Sede Social de Madrid tiene implantado un Sistema Integrado de Gestión Ambiental, Energética y de Calidad Ambiental de Interiores (SIGAEC), siendo el primer edificio de estas características que ha obtenido la triple certificación ISO 14001, UNE-EN16001 y UNE-EN 171330-3.

Durante el año 2012 se ha iniciado la implantación del SIGAEC en todos los edificios de oficinas de todos los territorios. Los edificios que se sumarán a la Certificación de la Sede Social en la primera fase han pasado la auditoría interna du-

Evolución de los consumos en la sede social de ENDESA

	2011		2012		Ahorro 2012 vs 2011	
	Puestos ocupados	2.636	Puestos ocupados	2.667		
Consumos	Consumo total	Consumo / puesto ocupado	Consumo total	Consumo / puesto ocupado	Consumo total	Consumo / puesto ocupado
Papel (kg)	45.450	17	58078	22	-28	-26
Agua sanitaria (m³)	30.237	11	38.979	15	-29	-27
Gas natural (m³)	245.322	93	494.667	185	-102	-99
Electricidad (kWh)	12.731.294	4.830	13.750.558	5.156	-8	-7
Disminución CO ₂ (Tm)		303		-810,63		

rante los meses de noviembre y diciembre. Durante el primer trimestre de 2013 se llevará a cabo una auditoría de renovación extraordinaria del SIGAEC que permitirá incorporar los edificios de la primera fase al certificado de la Sede Social.

Entre 2011 y 2012 se ha producido un aumento en todos los consumos de la sede social de ENDESA, tanto a nivel total como a nivel de ratio por trabajador. Esto se ha debido principalmente a la especial climatología del año 2012, que ha obligado a más horas de climatización (consumo de agua y electricidad) y de calefacción (gas natural), así como a dos averías con fugas de agua y al aumento de las descargas de agua en los sanitarios por quejas de los usuarios por olores. En el caso del consumo de papel el aumento se debe a una modificación en el perímetro de recuento, que incluye en 2012 por primera vez los paquetes de papel empleados en el servicio de reprografía, además de los empleados en las plantas. En cualquier caso, el ahorro respecto al año 2004, tomado como año base por ser el de entrada en funcionamiento del edificio sigue siendo importante, apreciándose una fuerte disminución en los consumos.

5.1.2. Latinoamérica

De las 59 instalaciones de generación eléctrica de la Compañía en Latinoamérica, 58 (98 por ciento) han mantenido exitosamente en 2012 la certificación de sus Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) basados en la Norma ISO 14.001. La excepción la constituye la Central Térmica Bocamina II, localizada en Chile, debido a que ingresó al parque de generación en octubre de 2012 y se encuentra en fase de certificación de su SGA. De este modo, a 31 de diciembre, la potencia instalada de la compañía en Latinoamérica se encuentra certificada bajo esta norma en un 97,8 por ciento.

«El 97,8 por ciento de la potencia instalada en Latinoamérica está certificada según la ISO 14001.»

Además, durante este año se ha realizado una exhaustiva revisión de los distintos SGA en las instalaciones para confeccionar una línea base con miras a la homologación e implantación de un único SGA.

Se está trabajando en un nuevo modelo de gestión para los grandes proyectos en Latinoamérica que tenga en cuenta desde las fases tempranas todos los aspectos relacionados con la gestión social y ambiental de los mismos.

5.1.3. Resto de países (Irlanda y Marruecos)

En 2012 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, paso con éxito la

primera auditoría de renovación de su certificación SGA (ISO 14001); obtenida en 2009.

Tahaddart fue la primera central de producción de energía eléctrica africana que obtuvo una certificación internacional. Y en estos tres primeros años de funcionamiento ha continuado realizando actuaciones de mejora, enmarcadas en el Programa de Gestión Ambiental; entre las que destacan la construcción de un almacén para residuos y contratación de la gestión de los mismos a empresas autorizadas, la reducción de los consumos de agua y de productos químicos, y la formación y sensibilización de los empleados de la central en materia de SGA.

5.2. Reporting

Durante el año 2012 y siguiendo la política de mejora continua de los procesos, se ha seguido 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 se ha consolidado la herramienta de reporte medioambiental, el Sistema de Información Ambiental Mensual (SIAM), que permite verificar la calidad de los datos de las instalaciones de generación con una periodicidad mensual. El SIAM, accesible vía intranet, conlleva un mayor control e incorpora alarmas para optimizar la calidad de los datos

5.3. Autorizaciones Ambientales Integradas y Estudios de Impacto Ambiental

5.3.1. España

ENDESA ha obtenido en 2012 dos Declaraciones de Impacto Ambiental (DIA) en la CTCC Foix (Barcelona) y el vaciado parcial del Embalse de Sant Llorenç de Montgaig (Lleida). Ha obtenido también siete Autorizaciones Ambientales Integradas (AAI) definitivas, correspondientes a la CTCC Barranco de Tirajana (Las Palmas), a la CD Las Salinas (Las Palmas), a la CD Punta Grande (Lanzarote), al CTCC Foix (Barcelona), a la TGD Tordera (Barcelona), a la TDG Vera (Almería) y a la CT As Pontes (La Coruña). De ellas, cuatro son nuevas, una renovada y dos objeto de nuevos proyectos de ampliación de potencia. Además, se están tramitando las renovaciones de la CTCC As Pontes y la CT Teruel, por encontrarse su periodo de validez dentro del periodo de renovación. 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 2012, 2 Declaraciones de Impacto Ambiental y 7 Autorizaciones Ambientales Integradas en España.»

En 2012 se han realizado cinco Estudios de Impacto Ambiental (EIA): GD 16 CD Los Guinchos (La Palma), LAT Ledesma (Salamanca), LAT Los Barrios (Cádiz), OXYCFB300 Ceoducto y OXYCFB300 Generación y Captura.

Por otra parte, se han realizado 8 memorias de modificación no sustancial de autorizaciones ambientales para diferentes centrales debido a proyectos de modificaciones de las instalaciones. De estas memorias de modificación se han presentado siete ante las diferentes administraciones autonómicas, habiendo sido aceptados en su totalidad los argumentos expuestos en cinco de estos documentos.

Asimismo, se han realizado diferentes 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, ampliación y reforestación de vertederos, planes de vigilancia ambiental, etc.

En 2012 se han iniciado los trabajos de caracterización del estado del suelo, dentro de los trabajos de demolición de las CTs San Adrián de Besós y Badalona.

Autorizaciones Ambientales Integradas y Estudios de Impacto Ambiental

	España	Latinoamérica
Nuevas Declaraciones de Impacto Ambiental (DIAs)	2	3
Autorizaciones Ambientales Integradas (AAIs) obtenidas	7	-
Documentación inicial o ambiental	7	13
Estudios de Impacto Ambiental (EIAs)	5	1
Plan de manejo ambiental	-	-
Solicitudes de Modificación no sustancial	8	
Modificaciones no sustanciales aceptadas	5	-
Autorización de Vertederos (ampliación vertedero)	2	-
Caracterización de suelos	1	-
Solicitud/Autorización GEI	1	-

5.3.2. Latinoamérica

En Chile, se han realizado durante 2012 tres Declaraciones de Impacto Ambiental en el marco del Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental (SEIA), correspondientes a los siguientes proyectos: Repotenciación de la Línea 110 kV Tap Lo Boza,

Subestación 220/110 kV Chena, Instalación del Banco de Transformadores N° 2 y la Nueva Línea 220 kV Tap Chicureo. Además, durante 2012 se obtuvo la Resolución de Calificación Ambiental favorable del proyecto de modificación en el tramo de la Quebrada de Macul de la línea 110 kV Florida-Ochagavía.

Además, en Endesa Chile han sido aprobados ambientalmente los proyectos «Línea de Transmisión Eléctrica C.H. Los Cóndores-Subestación Ancoa», «Parque Eólico Renaico» y «Línea Transmisión Eléctrica Subestación Parque Eólico Renaico-Subestación Bureo». Por otra parte, el proyecto «Central Termoeléctrica Punta Alcalde» ha sido aprobado por el Comité de Ministros, ya que había sido rechazado en la instancia regional. También, la Corte Suprema de Justicia ha dictaminado que el proyecto «Optimización Central Termoeléctrica Bocamina Segunda Unidad» debe someterse a evaluación ambiental mediante un Estudio de Impacto Ambiental.

A 31 de diciembre de 2012, continuaban en tramitación ambiental los proyectos «Central Hidroeléctrica Neltume» y «Línea de Alta Tensión Subestación Neltume-Pullinque».

De las 29 centrales operativas de Endesa Chile, 13 cuentan con Licencia Ambiental que califica favorablemente, desde el punto de vista ambiental, el proyecto de acuerdo a la legislación aplicable, y dos han sido objeto de evaluaciones de impacto ambiental para conseguir financiación por parte del Banco Mundial.

En Colombia, la licencia ambiental del proyecto de construcción de la Central Hidroeléctrica Quimbo 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.

Por lo que respecta a Edelnor (Perú), en agosto del 2012 se aprueba el Plan de Manejo Ambiental (PMA) de la nueva Subestación de Transmisión Zapallal 220KV/60KV, que se interconectará con la Subestación existente Puente Piedra en 60kV, para atender el incremento de carga en la zona de concesión de Edelnor específicamente en los distritos de Carabayllo, Puente Piedra, Chancay y Huaral.

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 2012 se han registrado algunos incidentes ambientales.

5.4.1. España

ENDESA dentro de la búsqueda de la excelencia en la gestión ambiental, realiza actuaciones preventivas de los riesgos ambientales.

La Dirección de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible de ENDESA en Andalucía y Extremadura, y dentro del II Convenio de Colaboración con la Consejería de Medio Ambiente sobre la Prevención y Lucha contra los Incendios Forestales, organizó distintas jornadas en las tres Divisiones de la Compañía en el territorio para el análisis y estudio de la prevención de incendios en zonas forestales por donde transcurren líneas eléctricas. Granada, Málaga, Sevilla y Huelva acogieron entre mayo y junio de 2012 estas jornadas en las que se dieron cita numerosos técnicos de nuestra empresa como parte de su formación en el mantenimiento de líneas eléctricas, tanto de alta, como de media y baja tensión. Estos encuentros han contado con las exposiciones, el conocimiento y experiencia de técnicos especializados del Servicio de Protección de la Naturaleza de la Guardia Civil (SEPRONA), los Centros Operativos Regional y Provinciales de Prevención y Extinción de Incendios, y los Fiscales Delegados de Medio Ambiente de las Fiscalías de las distintas provincias.

En Cataluña se convocaron en junio un total de cuatro sesiones formativas, con el objetivo de adquirir la formación necesaria para elaborar controles de calidad, medio ambiente y seguridad en el análisis de los trabajos de mantenimiento de tala y poda a los corredor de las líneas eléctricas con los procedimientos correctos así como, interpretar correctamente el resultado de los trabajos según la normativa estatal y autonómica vigente. Las jornadas se desarrollaron en las instalaciones del Centro de Formación Forestal Especializada en La Solana-Parc del Castell de Montesquiu del cual ADF d'Osona forma parte.

Los perfiles profesionales a los que se dirigió variaron, desde técnicos de explotación hasta gestores ambientales de las Divisiones, quienes se han familiarizado con el procedimiento NMZO0800 (Ed. 1 Enero 2012) de Control de calidad para trabajos de tala y poda en líneas AT, MT y BT y sus registros de control puntual y exhaustivo asociados.

Asimismo, ENDESA finalizó con éxito al pasado 5 de diciembre, un simulacro de incendio en la Subestación Llobregat (Barcelona). El simulacro, en el que participó el Cuerpo de Bomberos de Barcelona, queda enmarcado dentro de los planes de prevención y seguridad, así como de prevención ambiental de ENDESA.

Esta colaboración continua con los diferentes grupos de interés, pone de manifiesto en acuerdos como el que mantiene ENDESA con la Consejería de Medio Ambiente de la Junta de Andalucía y el INFOCA, la ejecución anual de campañas de limpieza, tala y poda de vegetación o la entrega de cartografía

digital de las líneas eléctricas que, entre otros objetivos, tiene el de servir de guía para facilitar las labores de extinción en caso de producirse algún incendio.

A pesar del esfuerzo de ENDESA por ir más allá de la legislación en materia de protección del entorno y de las actuaciones preventivas desarrolladas, durante 2012 se han registrado algunos incidentes ambientales.

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, como 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 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 Gandesa).

Las dos multas por dos supuestos delitos menores, cuyos importes son de 15.000 euros y 75.000 euros, han sido recurridas. La primera fue recurrida frente al Juzgado Central de lo Contencioso-Administrativo y fue desestimada mediante sentencia judicial firme el 3 de julio de 2012. La segunda fue recurrida ante el Tribunal de Justicia de Madrid-Sala Contencioso Administrativo- y suspendida en espera de tramitación de diligencias preliminares por parte del Juzgado de Instrucción nº1 de Gandesa, diligencias 111/2011.

Incendios forestales

Hay tres acciones legales contra Endesa Distribución Eléctrica (EDE), como consecuencia de incendios forestales en Cataluña (Gargallá 1994, Castellbisbal 1994 y Aguilar de Segarra 1998), que probablemente den lugar a reclamaciones por daños y perjuicios por una cantidad estimada de 77,4 millones de euros. ENDESA no es en ningún caso responsable ni causante de los incendios. En referencia al incendio de

Gargallá, la resolución del Tribunal de fecha 4 de septiembre de 2012 estima parcialmente la reclamación y condena a EDE al pago de 63.707.698,73 euros. Se ha alcanzado un acuerdo con algunos afectados el 2 de enero de 2013. En referencia al incendio de Castellbisbal, la resolución del Tribunal de fecha 14 de marzo de 2012 estima parcialmente el recurso de Mapfre. EDE es condenada a pagar, juntamente con otros, la cantidad de 13.211.550,97 euros. EDE ha apelado ante el Tribunal Supremo.

Endesa Distribución Eléctrica (EDE) ha apelado la primera sentencia del incendio de Aguilar de Segarra, que estima parcialmente la reclamación. En espera de resolución para los cinco procedimientos civiles.

Islas Canarias

En las Islas Canarias hay cuatro procedimientos de «Diligencias Previa» como consecuencia de incendios en bosques. En referencia a producción termoeléctrica hay dos expedientes sancionadores uno sobre la Central Térmica de Candelaria por retraso en la puesta en marcha de las medidas de reducción de las emisiones de dióxido de azufre, y otro sobre la subestación Gran Tarajal por almacenamiento de residuos peligrosos.

Andalucía

En Andalucía hay cuatro procedimientos como consecuencia de unos incendios ocurridos en la provincia de Huelva, concretamente en el Paraje Mina de la Joya.

5.4.2. Latinoamérica

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 los cuales 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 vertimientos 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, 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 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 Pehuenche: El 31 de enero de 2012 se detectó una filtración de 0,45 m³ de aceite en el circuito hidráulico de la Unidad N° 1 de la instalación. La acción inmediata adoptada fue la instalación de una bandeja en la zona de filtración para contener el derrame y como acción correctiva se realizó la limpieza del sector afectado por el derrame, la recuperación de 0,1 m³ de aceite y la ejecución de pruebas e inspecciones para identificar la causa del incidente.

Por otra parte, el 21 de agosto de 2012 se produjo una fuga de aceite por la rotura de cañerías en la planta de regulación de aceite de la válvula mariposa de la Unidad N° 2 de esta instalación. Se derramaron 2,2 m³, de los cuales 1,1 m³ fueron recuperados y el resto fue a parar al río a través de las canaletas de evacuación de agua de la caverna de válvulas, que se encuentran conectadas al canal de evacuación de la instalación. Las acciones inmediatamente adoptadas fueron el retiro del equipo de servicio, el cierre de la válvula de aislamiento y el retiro del aceite del resumidero con la máquina filtradora. Como acción correctiva se realizó la limpieza del sector donde se produjo el incidente.

En ambos casos, la central adoptó las siguientes acciones preventivas: revisión de todas las conexiones y acoplamiento del circuito oleohidráulico, implementación en la casa de máquinas de granulados absorbentes de origen natural para ser aplicados en superficies sólidas e implementación de un estanque decantador y separador de aceite en la canaleta de evacuación de las aguas provenientes de la caverna de válvulas.

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 detención 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.

Colombia

Emgesa

Contaminación en el Embalse El Muña: En 2001 se presentó en contra de la filial Emgesa, Empresa de Energía de

Bogotá S.A. ESP. y de la Corporación Autónoma Regional una demanda por los habitantes de Sibaté, Departamento de Cundinamarca, la cual busca que las demandadas respondan solidariamente por los daños y perjuicios derivados de la contaminación en el embalse de El Muña, a raíz del bombeo que hace Emgesa de las aguas contaminadas del río Bogotá. Frente a dicha demanda, Emgesa se ha opuesto a las pretensiones argumentando que la empresa no tiene responsabilidad en estos hechos pues recibe las aguas ya contaminadas, entre otros argumentos. La pretensión inicial de los demandantes fue de 3.000.000 millones 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, por lo cual el expediente fue enviado al Consejo de Estado, el cual resolvió con fecha 5 de abril de 2011 confirmar la resolución del Tribunal Administrativo de Cundinamarca y tener como demandados propiamente 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 el 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. Durante 2012 no se presentó ninguna novedad con respecto a este proceso.

Daño ecológico a peces en el Embalse Betania: La demandante, Piscícolas Nueva York, interpone tres demandas de reparación directa ante el Tribunal Administrativo del Huila en contra de Emgesa SA ESP. y otros en febrero de 2009 por la mortandad de peces en el Embalse de Betania, producido, según el demandante, por el mal manejo de las aguas del embalse. La cuantía de este juicio asciende a 4.500.000 euros. Dos de estos procesos se encuentran pendientes de la sentencia de primera instancia y el otro trámite está pendiente de presentar los respectivos alegatos de conclusión.

Brasil

Ampla

Daños medioambientales por instalación de postes de red eléctrica por Ministerio Público: Acción civil inicia en el año 2006 un procedimiento por el que 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 Ilha Grande (Angra dos Reis) para atender a la red de distribución de energía en la región. La cuantía de este juicio es indeterminada, sin embargo, entre los pedidos, se contiene el pago de una indemnización por un millón de reales, referente a los daños ambientales que no puedan

ser recuperados y daños morales causados a la colectividad. Actualmente, este proceso se encuentra en la primera instancia, con suspensión ordenada por el juez.

Endesa Cachoeira

Daño ambiental a peces y cuestionamiento de la licencia ambiental por el Ministerio Público: El Ministerio Público Federal de Goiás entabló una acción civil pública en 2001 en contra de Endesa Cachoeira (CDSA) por la cual alega la existencia de irregularidades ambientales en la central, en cuanto a la reforestación y al paso de peces en la época de lafreza. 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, sin embargo fue revocada en segunda, condenándose a la empresa a indemnizar los daños ambientales efectivamente causados por la central, conforme a una prueba pericial pendiente. Actualmente se encuentra pendiente de resolverse un Recurso Especial interpuesto por CDSA en contra de la decisión de segunda instancia.

6. Gestión y regulación de emisiones

ENDESA cuenta con un exhaustivo sistema de vigilancia de todas sus emisiones para controlar las características y volúmenes emitidos. La Compañía cumple con los parámetros exigidos por la normativa aplicable, implanta tecnologías que las minimizan y diseña y aplica medidas correctoras de los impactos generados.

6.1 Emisiones

6.1.1 España y Portugal

ENDESA está acogida al Plan Nacional de Reducción de Emisiones 2008-2012 (PNRE) de las Grandes Instalaciones de Combustión (GIC). En el marco de este plan, la Compañía ha llevado a cabo importantes actuaciones en sus instalaciones para reducir las emisiones atmosféricas, lo que le ha permitido alcanzar reducciones respecto a 2008 del 16 por ciento de emisiones de dióxido de azufre (SO₂), del 15,6 por ciento de óxido de nitrógeno (NO_x) y del 32,7 por ciento en el caso de las partículas en las grandes instalaciones de combustión acogidas al I PNRE.

«Las actuaciones realizadas durante el periodo 2008-2012 han permitido una reducción de emisiones del 16 por ciento de SO₂, el 15,6 por ciento de NO_x y el 32,7 por ciento de partículas.»

Con la futura incorporación al ordenamiento jurídico nacional de la Directiva 2010/75/UE de emisiones industriales, se introducirán nuevas y más estrictas exigencias medioambientales en materia de emisiones contaminantes que supondrán una progresiva reducción de las emisiones atmosféricas procedentes de las Grandes Instalaciones de Combustión.

Nuevos motores diesel para reducir emisiones de NOx en las centrales de Jinámar y Las Salinas

ENDESA ha transformado el sistema de combustión de los motores diesel de las centrales térmicas de Jinámar, en Gran Canaria, y Las Salinas, en Fuerteventura, a fin de cumplir los nuevos valores límites de emisión de óxidos de nitrógeno (NOx) contenidos en las autorizaciones ambientales integradas de ambas instalaciones que entraron en vigor en 2011. Estos nuevos valores suponen una reducción de emisiones de 3.500 mg/Nm³ a 2.300 mg/Nm³. Los grupos generadores afectados poseen motores diesel de dos tiempos de 24 MW de potencia unitaria, considerados como los más importantes en esta tecnología dentro de todo el parque productor de ENDESA.

Una vez realizadas las transformaciones necesarias, los motores quedaron ajustados por debajo de los nuevos valores límites de certificados de emisión de NOx. Esta modificación ha supuesto un ahorro de unos 7,4 millones de euros en concepto de menor inversión más pérdida de garantía de potencia evitada por el mayor tiempo necesario para la instalación de una planta de desnitrificación de gases de combustión. Asimismo, se estima un ahorro de aproximadamente 1,6 millones de euros en los costes de explotación.



Fuente: LD 2166

6.1.2. Latinoamérica

En 2012, las emisiones de SO₂ de la Compañía en Latinoamérica disminuyeron en valor absoluto, aunque su media relativa se mantuvo en relación al año anterior; siendo las plantas de carbón las principales responsables tales emisiones.

Las emisiones de NOx y de partículas han tenido, por el contrario, una clara disminución respecto a las de 2011, gracias a las fundamentales mejoras de las plantas de carbón, especialmente en la de Costanera (Argentina).

En Chile, el 23 de junio de 2011 se publicó la normativa que establece los límites de emisión para las centrales termoeléctricas (Decreto Supremo N° 13/2011 del Ministerio de Medio Ambiente), 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 monitoreo continuo de emisiones (CEMS, por sus siglas en inglés).

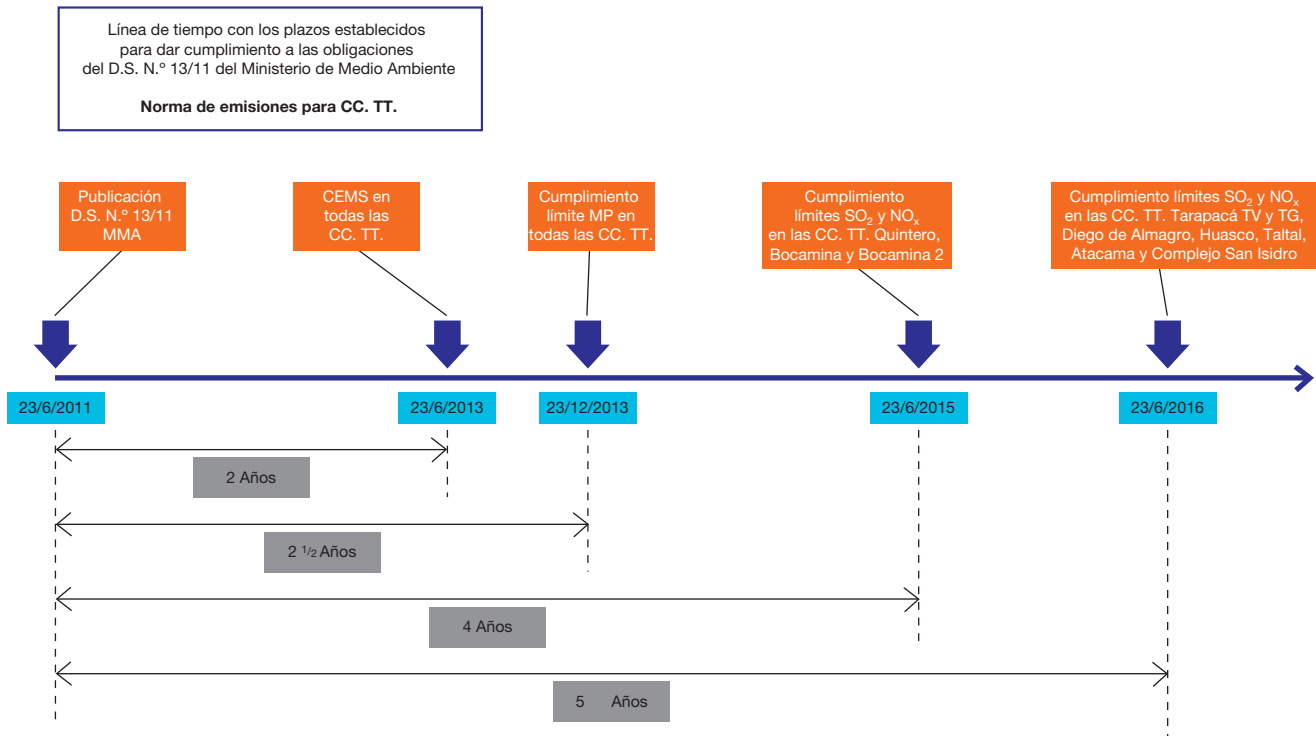
En 2012, Endesa Chile ha elaborado el plan de acción para asegurar el cumplimiento de la normativa de emisiones en las centrales térmicas de Endesa Generación en Latinoamérica y el seguimiento de la monitorización de variables ambientales, que consolida y actualiza dos planes de acción elaborados en 2011 asociados a cumplimiento de límites de emisiones y la monitorización de ellas. En este plan de acción se dividen dos tipos de actividades: aquellas que se enfocan en asegurar el cumplimiento de la normativa ambiental vigente y futura de emisiones atmosféricas en CCTT, y aquellas que buscan asegurar la monitorización en línea y la publicación de las variables ambientales de caudal ecológico y temperatura de vertidos líquidos.

En el marco de este plan, Endesa Chile ha realizado en 2012 adecuaciones en sus centrales para implementar o mejorar los sistemas de reducción de emisiones y para instalar los CEMS, con objeto de cumplir en los plazos fijados con la norma de emisiones para centrales térmicas.

Por otra parte, en Colombia se ha iniciado el proyecto de monitorización en línea de emisiones para controlar y monitorear de manera continua y en tiempo real las emisiones de gases y partículas de las centrales térmicas.

Evolución de las emisiones específicas de SO₂, NOx y partículas de ENDESA

España y Portugal	2010	2011	2012
SO ₂ (gSO ₂ /kWh)	0,69	1,07	1,02
NOx (gNOx/kWh)	1,17	1,42	1,40
Partículas (g partículas/kWh)	0,03	0,04	0,04
Latinoamérica			
SO ₂ (gSO ₂ /kWh)	0,36	0,33	0,34
NOx (gNOx/kWh)	0,42	0,40	0,34
Partículas (g partículas/kWh)	0,06	0,04	0,02
Resto de países			
SO ₂ (gSO ₂ /kWh)	1,57	0,52	0,26
NOx (gNOx/kWh)	0,55	0,15	0,26
Partículas (g partículas/kWh)	0,28	0,04	0
Total ENDESA			
SO ₂ (gSO ₂ /kWh)	0,54	1,33	0,71
NOx (gNOx/kWh)	0,80	1,72	0,92
Partículas (g partículas/kWh)	0,04	0,07	0,03



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 18 toneladas: 0,27 toneladas de HCFC, 0,22 toneladas de CFC, 0,82 toneladas de R22 y 0,49 toneladas de Freón. En cuanto a las equivalencias, en Latinoamérica han sido de 0,46 toneladas eq CFC-17; 0,01 toneladas de CFC y de HCFC, 0,04 de R22 y 0,39 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. Concretamente durante el 2012 se ha llevado a cabo el vaciado parcial del embalse de Sant Llorenç de Montgai (río Segre; Lleida), con una liberación controlada de sedimentos río abajo de unos 140 m³ que supusieron concentraciones en suspensión inferiores a 0,15 g/l y con un resultado ambiental de ausencia de afectaciones significativas.

- **Residuos radiactivos de media y baja intensidad en las centrales nucleares** de ENDESA, gestionados por Enresa y depositados en instalaciones especialmente diseñadas para tal fin y ubicadas en El Cabril (Córdoba).
- **Residuos generados en la actividad de distribución**, como transformadores, baterías contaminadas con aceite/PCB y aceite mineral procedente de las subestaciones y otros residuos no peligrosos como chatarra y cartón.
- **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 17,25 por ciento del total de residuos no peligrosos y un 74,27 por ciento de los peligrosos.

Evolución de los residuos de ENDESA (toneladas)

	Residuos peligrosos (RP)		Residuos no peligrosos (RnP)*	
	2012	2012	2012	2012
	producidos	valorizados	producidos	Valorizados
España y Portugal				
Unidades de Producción Térmica (UPT)	9.256,67	2.635,55	3.242.237,61	28.039,96
Unidades de Producción Hidráulica (UPH)	546,04	463,57	1.100,16	359,07
Minería	67,06	12,48	822,68	822,68
Nuclear	735,91	464,91	4.179,75	1.254,79
Distribución	2.969,60	2.532,10	36.045,54	32.069,53
Terminales Portuarias	5,26	3,86	654,38	559,71
Latinoamérica				
Unidades de Producción Térmica (UPT)	1.211,64	42,64	188.676,96	877,29
Unidades de Producción Hidráulica (UPH)	188,24	36,77	1.735,68	184,55
Renovables	4,02	0	0	0
Distribución	20.136,20	19.891,77	156.116,96	28.714,39
Resto de países				
Unidades de Producción Térmica (UPT)	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
TOTAL	35.120,63	26.083,65	3.630.915,34	92.881,96

* Incluye los residuos de combustión de carbón.

6.2.1. España y Portugal

En 2012 se ha reducido un 35,9 por ciento la producción de residuos no peligrosos (no se incluyen los residuos de combustión de carbón) y un 1,6 por ciento la de residuos peligrosos. En cuanto a la valorización de residuos no peligrosos, ha sido del 66,22 por ciento (no se incluyen los residuos de combustión de carbón), mientras que en los residuos peligrosos, ha sido del 45 por ciento.

6.2.2. Latinoamérica

Los residuos no peligrosos producidos en Latinoamérica han aumentado un 69,54 por ciento en 2012 y los residuos peligrosos han aumentado un 863,92 por ciento.

En su conjunto, en 2012 aumento la generación de residuos en relación con el año anterior. En cuanto a los residuos no peligrosos, la mayor aportación en el incremento viene de las centrales de carbón de Chile, con un mayor aporte de cenizas. En el caso de Bocamina porque tuvo un aumento considerable de la producción y en el de Tarapacá, porque cambió la calidad del carbón lo que generó más cenizas. En caso contrario, está la central de Termozipa en Colombia donde hubo una gran disminución de las cenizas debido a que la producción de energía fue considerablemente inferior al año 2011. Sin embargo, en Termozipa se valorizaron más de 46 kt de cenizas generadas en años anteriores. Además, Costanera Vapor en la Argentina, también colaboró en el incremento con la gestión de lodos procedentes del tratamiento de agua de la central.

En la distribución eléctrica, Chilectra incremento sus residuos no peligrosos con materiales procedentes de la construcción (más de 366 toneladas), material que fue totalmente valorizado.

En Latinoamérica, ENDESA ha valorizado en este periodo el 8,59 por ciento de los residuos no peligrosos y el 92,72 por ciento de los peligrosos.

En 2012, ENDESA ha retirado 82,29 toneladas de asbesto desde las instalaciones de generación de la compañía, producto de la demolición y el desmantelamiento de algunas instalaciones. Este material ha sido retirado en cuatro centrales de generación en Chile (CCHH Rapel y Sauzal, y CCTT Bocamina y Huasco TG), seis instalaciones en Colombia (CCHH Charquito, Guavio, La Junca y La Tinta, y CCTT Cartagena y Termozipa) y siete instalaciones en Perú (CCHH Callahuanca, Huampaní, Huinco, Matucana y Moyopampa, y CCTT Santa Rosa y Ventanilla).

Se consideran residuos valorizados aquellos entregados a gestor autorizado y que se someten a tratamientos de valorización por parte de éste. En la tabla anterior no se recoge la producción de residuos de la combustión de carbón (cenizas, escorias y yesos), cuyos datos se indican en una tabla específica.

Durante 2012, se han valorizado 57.198,91 toneladas de materiales usados, de los que 30.163,87 toneladas corresponden a España y Portugal y 27.035,03 a Latinoamérica.

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.

Estudio de la recuperación ambiental del vertedero de yesos artificiales procedentes de la desulfuración de gases de CT Teruel

El proceso de desulfuración de las emisiones atmosféricas de la Central Térmica Teruel está basado en el lavado de los gases con lechada de carbonato cálcico, lo que genera como residuo yeso (SO_4Ca) con una pureza en torno al 95 por ciento. En la mina de carbón a cielo abierto denominada Corta Barrabasa, una vez finalizada su explotación, ENDESA está llevando a cabo una actuación que responde simultáneamente a la gestión mediante depósito en vertedero de un residuo no peligroso (yeso en cantidades de aproximadamente 106 Tm/año) y a la recuperación ambiental de una explotación minera mediante el aprovechamiento del yeso para el relleno del hueco (con la pertinente impermeabilización de fondos y taludes para evitar la salinización de terrenos y acuíferos). Todo ello con la clasificación de la instalación, por parte del Instituto Aragonés de Gestión Ambiental del Gobierno de Aragón, de Vertedero autorizado de Residuos no peligrosos. La escombrera de yeso artificial generada en Corta Barrabasa ofrece, desde un punto de vista científico-técnico, un laboratorio natural bajo el cual desarrollar una serie de importantes estudios experimentales, los cuales permitan aportar un conocimiento mayor sobre el conjunto de procesos naturales que actúan en la recuperación de este tipo de ecosistemas de origen antrópico. Los resultados de estos trabajos de investigación presentan una clara e inmediata aplicación práctica sobre la propia escombrera. Al mismo tiempo, el desarrollo de una metodología específica para este tipo de ambientes permitiría establecer un protocolo de recuperación de ecosistemas similares. En la actualidad, son muy pocos los estudios de investigación realizados, tanto en España como a nivel mundial, sobre sistemas yesíferos, bien sean naturales o bien como en este caso de origen antrópico, lo que pone de manifiesto la clara apuesta de ENDESA por la I+D+I como instrumento para la mejora del medio ambiente.



Vista general escombrera de yesos de CT Teruel y detalle de vegetación en la misma

En abril de 2012, Endesa Chile firmó un contrato con una empresa cementera para la venta de cenizas y yeso producido por la Central Térmica Bocamina. El contrato entrará en vigor el 1 de enero de 2014 y tendrá una duración de 20 años.

Producción y gestión de cenizas, escorias y yesos en las centrales térmicas de carbón de ENDESA (España y Portugal)

	2010	2011	2012
Cenizas (t/año)			
Producido	665.155	1.848.842	1.828.138
Valorización	497.216	861.806	540.525
Restauración	0	0	0
Vertedero	168.939	961.827	1.294.369
Escorias (t/año)			
Producido	82.999	253.436	214.895
Valorización	36.161	94.756	67.864
Restauración	0	0	4070
Reutilización	0	2.473	0
Vertedero	46.838	156.207	142.992
Yesos (t/año)			
Producido	463.869	1.428.295	1.180.788
Valorización	50.187	88.956	73.271
Vertedero	413.681	1.333.297	1.102.556

Producción y gestión de cenizas, escorias y yesos en las centrales térmicas de carbón de ENDESA en Latinoamérica

	2010	2011	2012
Producido kt/ año	110,9	101	103,6

7. Buzón de medio ambiente

Durante 2012 no se han recibido comunicaciones en el Buzón de Medio Ambiente, debido a que en la actualización de la página web de ENDESA, el buzón ha sido ubicado en un punto de difícil acceso.

En el año 2010 se habilitó un Buzón específico de consultas para el SIGAEC de los Edificios de ENDESA (Gestión Medioambiental Edificios (gestionmedioambiental@endesa.es), que recoge todas las comunicaciones referentes al Sistema Integrado, así como las relacionadas con el mantenimiento de los Edificios de ENDESA. Durante 2012, se han recibido dos comunicaciones en dicho Buzón, relacionadas con la implantación del SIGAEC en otros Edificios de ENDESA, a los que la Dirección de Servicios Generales ha dado respuesta.

8. Conservación de la biodiversidad

La preocupación de ENDESA por la conservación de la biodiversidad se refleja en el plan 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 ENDESA para aumentar la capacidad de acogida de biodiversidad, de forma biogeográficamente coherente con el entorno.
- La gestión de factores del medio natural en el entorno de las instalaciones, que contribuyan a unas mejores condiciones de los hábitats de determinadas especies en particular o de los biotopos a los que pertenecen.
- El reconocimiento del patrimonio natural de ENDESA, de los ecosistemas naturales que alberga, y de su valor y estado de conservación.
- La preservación, en las instalaciones de ENDESA y su entorno, de las especies autóctonas y el control de las especies invasoras de alto impacto tanto ecológico como para el negocio de ENDESA.

En 2012 se ha continuado desarrollando el Plan 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. En ellas se enmarcan los estudios 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 presentados en congresos y editados para su publicación inmediata.

8.1. Actuaciones destacadas en España y Portugal durante 2012

A continuación se destacan las principales actividades del Programa para la Conservación de la Biodiversidad llevadas a cabo durante 2012.

8.1.1. Estudios e investigaciones

En el ámbito de estudios, se ha continuado con las investigaciones sobre el mejillón cebra. Además del seguimiento permanente de la evolución de la especie en el tramo inferior del Ebro, se han llevado a cabo dos experimentos de control de larvas y adultos; uno centrado en el uso de radiación ultravioleta y el otro en la aplicación de ozono. Se ha empezado a preparar una publicación sobre el hábitat del mejillón cebra en el

río Ebro (ambientes fluviales) que saldrá en 2013. A partir de nuevos modelos hidrodinámicos, desarrollados en colaboración con la Universidad de Granada y la Universidad Politécnica de Cataluña, se intentará establecer un ajuste más preciso entre la gestión ordinaria de los embalses y la dinámica poblacional de la especie, hito que lleva ya años siendo objeto de interés científico y aplicado.

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. Durante 2012 se ha avanzado en el estudio comparado de la biodiversidad de crustáceos entomostráceos del paleártico entre lagos ibéricos y lagos de Mongolia, en el que ENDESA es colaboradora. Desde el inicio del estudio en el año 2008, se ha elaborado un catálogo de lagos y lagunas esteparias de Mongolia que cuenta ya con más de 500 masas de agua estudiadas y 3 especies de crustáceos planctónicos descritas, nuevas para la ciencia. La comparación con las comunidades vicarias ibéricas permitirá la definición del estado ecológico de referencia para este tipo de masas de agua.

Se ha continuado desarrollando el 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. En 2012 se han extraído relevantes conclusiones sobre la alimentación, la dieta y el comportamiento migrador de la trucha residente en estos tramos de río afectados por hidropuntas, y se ha abierto la expectativa de interesantes estudios sobre la genética de la trucha que puedan contribuir a explicar algunos de los comportamientos identificados.

En el tramo bajo del Ebro, en la provincia de Tarragona, se ha continuado durante 2012 el diseño y aplicación de crecidas de río regulares y controladas para la regeneración del cauce y el ecosistema fluvial, así como para la limitación del desarrollo masivo de macrófitos.

ENDESA ha estado presente en 2012 en varios congresos nacionales e internacionales, donde se han presentado resultados de estudios y proyectos de su Programa para la Conservación de la Biodiversidad.

En 2012, se ha consolidado la participación de ENDESA en investigaciones vinculadas directamente con la conservación de la biodiversidad, de las que cabe destacar el estudio de los efectos de las centrales hidroeléctricas en régimen de hidropuntas sobre los ecosistemas fluviales analizados de manera integral, desde sus aspectos físicos hasta las comunidades naturales residentes, y el control y la investigación para la lucha contra el mejillón cebra, con investigaciones nuevas sobre tratamientos físicos y químicos de control de la población del mismo.

8.1.2. Publicaciones

ENDESA promueve la divulgación y el conocimiento sobre la biodiversidad a través de publicaciones y estudios.

Durante el año, se ha preparado y maquetado una nueva monografía de ENDESA 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. Esta publicación verá la luz en las próximas semanas.

Otra publicación destacable es la presentada en 2012 acerca de las interacciones entre la avifauna y los tendidos eléctricos

8.1.3. Formación

En 2012, la formación interna en biodiversidad ha continuado formando parte integrante fundamental del PES 2008-2012 y ha sido, sin duda, uno de los hitos más relevantes y que más interés ha suscitado entre los negocios donde se ha impartido. Tras la finalización de la formación en el ámbito de centrales hidroeléctricas, se ha iniciado la formación en centrales térmicas y se ha planificado para el negocio de distribución.

Bajo el lema «Conocer la biodiversidad es empezar a conservarla», se ha impartido en 2012 formación interna en biodiversidad en centrales térmicas, empezando por la UPT Compostilla. El dossier de formación ha sido actualizado y adaptado al negocio térmico, incorporando más elementos de discusión y debate, que permiten una formación más interactiva tanto entre los formadores y los asistentes como entre éstos últimos.

Más información en este capítulo, 05.4. Gestión de incidentes ambientales

En el ámbito de la concienciación, destaca la celebración en 2012 del I Concurso de Diversidad Biológica en el Entorno de las Centrales Hidráulicas, en el que han participado empleados de las tres unidades de producción hidráulica de ENDESA en España (Noroeste, Sur y Ebro-Pirineos). Este concurso es una iniciativa para divulgar entre sus empleados la importancia de la biodiversidad terrestre y acuática en los alrededores de las centrales hidroeléctricas. Estructurado en tres categorías (fotografía, proyectos de mejora y listas de especies), el certamen otorga premios a empleados de cada una de las UPH. El concurso nació en el marco de los cursos de formación sobre biodiversidad e hidráulica, por los que ha pasado el 86 por ciento de los empleados de las centrales hidráulicas, en 19 sesiones de 6 horas cada una.

El proyecto «Sobre la tierra y el agua» contempla una actuación terrestre, centrada en la recuperación de un monte comunal en Palacios del Sil afectado por un incendio en 2010, a

consecuencia del cual las aguas de escorrentía bajan al cauce con carga sólida, aguas arriba del azud de Ondinas. La parte acuática de la propuesta consiste en evitar -500 metros aguas abajo del mismo azud- que el excesivo crecimiento en altura del bosque produzca zonas de gran sombra en el lecho del río, lo que perjudica la freza y el asentamiento de la trucha.

8.1.4. Conservación de la biodiversidad

En Andalucía, se firmó en el año 2008 el protocolo de adhesión a la Red Ínsulas de custodia del territorio, que permanece vigente. La Red Ínsulas es la Asociación de Entidades de Custodia y Gestión del Territorio de Andalucía, sistema de custodia de territorio que permite gestionar fincas privadas de manera sostenible, conservando sus valores naturales, culturales y paisajísticos, de acuerdo a lo pactado entre las entidades de custodia y los propietarios. ENDESA persigue con este protocolo fomentar la puesta en valor ambiental de su patrimonio natural en Andalucía (más de 5.000 Ha). Como parte de la adhesión a la Red Ínsulas, durante 2012 se ha definido el proyecto de mejora ambiental de la finca Cortijo de la Torre, en la Ensenada de Bolonia (Cádiz), a realizar previsiblemente en 2013. El proyecto incluirá diversas actuaciones de restauración del entorno, como la forestación de las zonas de pastizales, el acotado del ganado para salvaguardar la vegetación de ribera, clareo y poda de la zona de pinar sabinar, y desbroce selectivo de las zonas de matorral.

8.1.5. Protección de la fauna

ENDESA y la Fundación Oso Pardo (FOP) han firmado en 2012 un convenio de colaboración para el desarrollo de actuaciones conjuntas, orientadas a la conservación del oso pardo y al desarrollo rural sostenible en los territorios de implantación de ENDESA de la Cordillera Cantábrica y Pirineos, que coinciden con el hábitat de esta especie, protegida en España.

El acuerdo contempla el apoyo al programa de desarrollo rural sostenible que la FOP está ejecutando, con el apoyo del Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente, en las comunidades autónomas de la Península Ibérica con presencia de osos, especialmente en Castilla y León y en la zona de los Pirineos, con el oso como marca y símbolo de calidad.

Asimismo, el acuerdo prevé la ejecución de un Programa de Educación Ambiental en las comarcas leonesas de El Bierzo y Laciana, dirigido a los colegios de las principales zonas oseras del occidente leonés y su entorno, mediante actividades adaptadas a distintas edades. Este proyecto educativo quiere favorecer la sensibilización de los escolares respecto de la protección del patrimonio natural y cultural de las comarcas de El Bierzo y Laciana.

Por otro lado, el convenio contempla el asesoramiento técnico a ENDESA por parte de la FOP para limitar el impacto de ciertas infraestructuras gestionadas por la compañía sobre las poblaciones de oso.

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 realizar un proyecto de mejora medioambiental y promover actuaciones relacionadas con la biodiversidad y protección de la avifauna.

Además se ha continuado trabajando en «Proyecto Avilínia», puesto en marcha en 2004 y 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, en especial en zonas donde residen especies amenazadas. En 2012, se han efectuado 49 actuaciones por un valor de 48.000 euros.

Canarias

En Canarias, se firmó, en noviembre de 2010, un Convenio de Colaboración con SEO/Birdlife para la realización de un Estudio de valoración de la eficacia de las medidas de señalización con un nuevo modelo de baliza, para evitar colisiones de aves en las líneas de media tensión en las islas de Lanzarote y Fuerteventura. En el año 2011 se balizaron siete kilómetros de líneas de MT en Lanzarote y en 2012 se balizaron cuatro kilómetros más en esa isla y seis kilómetros en la isla de Fuerteventura, teniendo actualmente balizados diecisiete kilómetros en ambas islas. En diciembre del 2012 se entregó el informe final por parte de la SEO/Birdlife cuya conclusión destacable es que las nuevas balizas del tipo Fire Fly Diverter, aplicadas en el 92 por ciento de dichas líneas eléctricas, parecen ser efectivas y disminuyen sustancialmente las colisiones de la aves. Este modelo de baliza es el primero que se prueba en España y tiene la particularidad de ofrecer una mayor visibilidad, al incorporar una placa que refleja la luz solar por el día y otra placa que emite una luz luminiscente cuando la luminosidad es escasa.

Aragón

En Aragón, desde el año 2010 llevan poniéndose en práctica diversas medidas de protección de la avifauna en las líneas de media tensión de Magallón-Valdeferrín, Ricla-Purroy, Belsierre-Yeba y Fuentes Claras-Bello. El objetivo de estas actuaciones es la reducción de la mortalidad de avifauna por electrocución y colisión con tendidos eléctricos.

Se aprobó la Addenda 2012 al Convenio de Avifauna con su Gobierno, que actúa sobre 154 apoyos, instalando armados en

bóveda con aisladores suspendidos, aislamiento de conductores a los dos lados del apoyo, y cambio de puentes flojos por debajo de la cruceta con un presupuesto de 120.300 euros. También en Castilla y León se han mantenido dos reuniones con la Consejería de Medio Ambiente de esa Comunidad, para concretar los puntos de la firma del acuerdo, en los términos aprobados por la Dirección de ENDESA el 21 de mayo.

Andalucía

En Andalucía continúa la participación, como socio cofinanciador, en el Proyecto LIFE08NAT/E/000068 «Conservación y gestión en las zonas de especial protección para las aves esteparias de Andalucía». Durante 2012, se ha ejecutado el proyecto de la Universidad de Granada de colocación de nidas para cernícalos en apoyos de AT en las campiñas de Jaén, cuyos resultados fueron presentados en el CONAMA 2012. También durante el año se ha realizado la presentación del libro «Aves y tendidos eléctricos. Del conflicto a la solución», el 15 de noviembre en la Sede del CSIC en Madrid, escrito por Miguel Ferrer, y editado en colaboración con la Fundación Migres. Por su parte, la fundación Migres ha seguido avanzando en la elaboración de un nuevo dispositivo anti electrocución fruto del convenio firmado con la Consejería de Medio Ambiente y Endesa Distribución. Tras diversas complicaciones técnicas (diseño de elementos aislantes para grapas y desarrollo de útiles de colocación en grapas y puentes flojos), el dispositivo, íntegramente desarrollado, va a ser instalado en apoyos con mortalidad por electrocución contrastada, para valorar su eficacia así como la reducción de coste y tiempo que se estima para su instalación.

Cataluña

En Cataluña Endesa Distribución, de acuerdo con su objetivo de Gestión de la Conservación de la Biodiversidad, colabora con el proyecto de l'Institut Català per la Conservació dels Rapinyaires (ICRA) y la Direcció de Medi Natural de la Generalitat, para hacer el seguimiento, con emisor satélite, de un ejemplar de águila perdicera que sufrió una fractura múltiple de húmero, cúbito y radio, en el término municipal de Soses, en el Segrià. El equipo del Centro de Recuperación de Vallcalent logró salvarle y se le liberó en el término municipal de Agramunt (Lleida). Así podrá conocerse la trayectoria de sus desplazamientos y que zonas de reproducción elige.

La División Cataluña Occidental instaló en Hospitalet de Llobregat el 22 de febrero de 2012 un nido para favorecer la reproducción del águila perdicera, una especie en peligro de extinción. El proyecto que forma parte del Programa de Biodiversidad de ENDESA, ha consistido en la instalación de una caja nido a 40 metros de altura de una torre metálica de una línea de alta tensión a 110 kV y 40 metros de altura.

El 13 de diciembre, la Dirección de la División Cataluña Oriental y la Dirección del Parque de la Cordillera Litoral firmaron un Convenio por el cual ENDESA se compromete a

realizar adecuaciones a la red de este entorno protegido para evitar la electrocución de aves rapaces. Endesa Distribución ha colaborado en el estudio de 3 especies relevantes en esta área: el halcón avispero, el águila culebrera y el azor común, a partir del cual se han realizado las primeras actuaciones a las líneas en el marco de este Convenio.

8.1.6. Restauración medioambiental

Técnicos de ENDESA de las líneas de Generación y Medio Ambiente, y Desarrollo Sostenible, en colaboración con una empresa especializada, han comenzado en 2012 los trabajos de restauración medioambiental de la recientemente clausurada escombrera de cenizas y escorias de la central térmica Litoral, que la Compañía tiene en la localidad de Carboneras (Almería).

Este proyecto de recuperación, que afecta a una superficie aproximada de 40.000 metros cuadrados, contempla la adecuación morfológica del terreno y la plantación de diversas



especies vegetales que se integran en el entorno y consideradas hábitats de interés comunitario.

En total, se van a introducir más de 38.000 ejemplares que, al tratarse de especies adaptadas a las condiciones ambien-

Finaliza la rehabilitación de la mina de As Pontes

El presidente de la Xunta de Galicia, Alberto Núñez Feijóo, y el presidente de ENDESA, Borja Prado, visitaron el 16 de mayo de 2012 la rehabilitación ambiental de la mina de As Pontes, que con el llenado del lago se da por finalizada. ENDESA culmina así la mayor restauración de un espacio minero que se realiza en España, que con el lago y la escombrera forman además el espacio de mayor biodiversidad de Galicia.

En la actualidad, el lago acumula 547 hectómetros cúbicos de agua, tras más de cuatro años de captación de aguas procedentes de ríos de la zona, de la escorrentía de la escombrera y de la propia lluvia caída sobre el yacimiento. Además, lo ha hecho con un agua de gran calidad, ya que desde un primer momento se han aplicado medidas preventivas tales como el sellado con arcillas de los afloramientos carbonosos o la restauración de las superficies emergentes, entre otras.

La lámina de agua ocupa 865 hectáreas, con una longitud de 5 kilómetros y una anchura de 2,2. La mayor parte de la orilla está protegida con escollera, si bien en la zona más próxima al pueblo se ha construido una playa de 35.000 metros cuadrados que ha sido cedida para uso

público fruto de un acuerdo alcanzado con la Xunta de Galicia y el Ayuntamiento de As Pontes. La temperatura del agua constituye un gran aliciente para los bañistas, ya que en verano supera los 22°, cuando en los arenales de la vecina ría de Ares ronda los 17°.

También se ha creado una isla, denominada Santa Bárbara en honor a la patrona de los mineros, y se han habilitado zonas de aguas someras que están permitiendo la proliferación de fauna avícola y piscícola. El lago será cedido por ENDESA a la Xunta de Galicia, que lo podrá gestionar a través del organismo Augas de Galicia.

La restauración de la escombrera situada al lado de la mina ha requerido agregar tres millones de metros cúbicos de tierra vegetal y sembrar 130.000 kilos de semillas. Sobre ella se asientan 600.000 árboles, extensos pastizales y espeso monte bajo, todo ello con abundante agua y unos 60 kilómetros de caminos y pistas sin asfaltar. El éxito de esa tarea ha sido confirmado por la fauna que, en un proceso natural, ha colonizado la zona: más de 180 especies de vertebrados salvajes, como zorros, lobos, corzos, jabalíes, nutrias, etc. Se trata del lugar de mayor biodiversidad de Galicia.



Vista aérea del lago y la playa, próxima al casco urbano de As Pontes.



tales y de sustrato del terreno, proporcionan mayor garantía de supervivencia sin apenas mantenimiento y minimizan la necesidad de riego, con lo que se limita la utilización de agua para su crecimiento exclusivamente durante el primer año de vida.

Para las labores de plantación (50 especies diferentes cuando finalicen los trabajos), la Compañía ha organizado una jornada de puertas abiertas a las que han asistido los alumnos de los colegios de la localidad Simón Fuentes, San Antonio de Padua y Federico García Lorca, y del Instituto Juan Goytisolo. Los jóvenes han tenido así la oportunidad de conocer los trabajos medioambientales que se desarrollan y colaborar en la repoblación de especies.

8.2. Actuaciones destacadas en Latinoamérica durante 2012

En Latinoamérica, la Compañía ha seguido avanzando en el establecimiento de una cultura de conservación de la biodiversidad en la explotación industrial de las instalaciones.

El 3 y 4 de julio de 2012 se celebró el XII Encuentro Latinoamericano de Medio Ambiente (XII ELMA) en Río de Janeiro, al que asistieron los gestores ambientales de las empresas de generación en Latinoamérica, además de personal de la Dirección de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible de ENDESA.

En el marco de este encuentro, se celebró una reunión de la Comisión Permanente de Biodiversidad, que impulsó la elaboración de tres fichas de inventario de biodiversidad: papagayo cara-suya por parte de Coelce en Brasil, Hacienda Canoas Minas y Embalse del Muña, estas dos últimas por parte de Emgesa (Colombia).

Chile

En mayo de 2012 finalizó la obra de revegetación de zonas intervenidas por la construcción de la CH Ojos de Agua. Esta revegetación se ha producido como un compromiso derivado de la Licencia Ambiental que aprobó el proyecto «Minicentral Hidroeléctrica Ojos de Agua». Las autoridades han manifestado su conformidad con esta actuación.

A través de la Fundación San Ignacio del Huinay, durante 2012 se han publicado 11 nuevos artículos en revistas científicas de carácter mundial y se han realizado cuatro expediciones a los fiordos patagónicos en las cuales se han recolectado 500 especímenes marinos para su identificación. Además, se han desarrollado 26 nuevos proyectos científicos mediante la visita al Centro Científico Huinay de 64 investigadores de todo el mundo.

«En 2012, la Fundación San Ignacio del Huinay ha desarrollado 26 nuevos proyectos.»

Cabe destacar que durante 2012 se han alcanzado los primeros éxitos en la restauración de la colonia de pingüinos de Isla Lilihuapi, se ha logrado la aprobación del proyecto Fondecyt *Zoogeography of the Chilean Fjord Region based on a Selected Taxa with wide range of Ecological, Reproductive and Dispersal Characteristics*, el cual permitirá ampliar el conocimiento de las especies y ecosistemas que conforman la rica biodiversidad marina de los fiordos patagónicos chilenos para así tener una base que permita entender su evolución y favorecer su conservación; y se han iniciado las gestiones para solicitar al Estado de Chile la declaración del Fiordo Comau como Área Marina Protegida.

Otras actividades emprendidas por la Fundación en 2012 han sido la consolidación del vivero con más de 1.000 especies nativas de alto valor ecológico, como alerce (*Fitzroya cupressoides*), canelo (*Drimys winteri*), ulmo (*Eucryphia cordifolia*) y ciprés de las guaitecas (*Pilgerodendron uviferum*), que serán empleadas en el programa de restauración ecológica de los bosques de Huinay, y en el marco del programa de reforestación ecológica se ha logrado datar alerces de 1.700 años, un récord de longevidad.

El área cubierta por la Reserva ofrece una diversidad de ambientes con importantes y variados recursos, los que pueden vincularse positivamente con el desarrollo de las comunidades pehuenches cercanas, a través del manejo sustentable de sus recursos y la protección de los recursos naturales.

Brasil

Desde 2009, Endesa Cachoeira promueve de forma voluntaria la reforestación del entorno del embalse y ya ha recuperado 54 hectáreas de bosque de ribera con la siembra de 90.000 plántones nativos del Cerrado. El objetivo del programa, que tiene una duración prevista de cinco años, es recuperar 100 hectáreas a través de 166.000 plántones sembrados de más de 80 especies nativas diferentes. También se crearán corredores ecológicos que interconectarán fragmentos preservados del bosque nativo.

Además, Coelce apoya a la Asociación Caatinga en la recuperación de la Reserva Natural Serra das Almas, un área de alta biodiversidad que ha sufrido la deforestación del 56 por ciento de su superficie. Coelce cubre los gastos de la producción y siembra de 50.000 plántones de Carnaúba, el árbol símbolo de Ceará, y de más de 15.000 plántones de especies nativas. La duración de esta acción es de cuatro años (2012-2016).

Por su parte, Ampla ha promovido en 2012 dos caminatas ecológicas en las que han participado voluntarios de acciones ambientales, con motivo de la celebración del Día Mundial

del Medio Ambiente y del Día Mundial del Árbol. En el segundo evento, se han sembrado 50 plántones del bosque nativo en el Parque Estatal Serra da Tiririca, en Río de Janeiro.

Perú

EDEGEL ha firmado un convenio con la comunidad de Callahuanca a través del cual esta última se compromete a realizar el mantenimiento de 16,4 hectáreas colindantes a la tubería forzada de la central Callahuanca. EDEGEL ha realizado en esta zona plantaciones de especies forestales y frutales nativas con el fin de estabilizar los taludes ante posibles derrumbes o deslizamientos generados por exceso de precipitación. En el área reforestada se identifican 15.577 ejemplares pertenecientes a 18 especies.

Colombia

En Colombia, durante 2012 se ha contratado el servicio de administración, vigilancia e implementación del plan de es-



Revegetación cantera Muña



Reforestación embalse del Guavio



Liberación de fauna embalse de Betania

tablecimiento forestal y restauración ecológica del Bosque ENDESA. Este proyecto tiene como finalidad centralizar y fortalecer todas las acciones de reforestación realizadas para compensar los impactos generados por el consumo de recursos. Esta iniciativa ha obtenido el reconocimiento empresarial BIBO, situándose en el tercer lugar de la categoría de «Bosques».

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 3,8 hectáreas y la construcción de 2.140 metros de sistemas de drenaje. De la Cantera Muña se extrajo 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.

En la Central Cartagena, se ha desarrollado, en convenio con el Instituto de Ciencias de la Universidad Nacional de Colombia, la segunda fase del proyecto de biodiversidad en la laguna ubicada en dicha instalación, consistente en un diagnóstico de la conectividad biológica de este ecosistema y una actualización del inventario de fauna y flora. De este análisis se desprende que el área de la central cumple un papel muy importante como área de paso para las especies de amplia movilidad como aves (migratorias y residentes) y mamíferos voladores, y sirve de refugio a especies terrestres de todos los grupos registrados. Sin embargo, es muy

difícil asegurar que los individuos encontrados puedan llegar a sobrevivir únicamente dentro del área de la Central, por lo que es muy importante conservar la mayor área verde existente.

En la Central Betania, como parte del programa de repoblamiento piscícola del embalse, se han introducido 360.000 alevinos de especies nativas del río Magdalena (56.000 bocachicos y 104.000 doradas). En el mismo sentido, aprovechando la época de migración, se ha realizado el traslado de 303.000 peces desde el río Magdalena aguas abajo de la presa hasta el embalse de Betania. Con el fin de evaluar la actividad de repoblamiento piscícola, se ha iniciado un contrato con la Fundación Humedales que finalizará en 2013.

8.3. Terrenos adyacentes o ubicados en espacios naturales protegidos

ENDESA cuenta en 2012 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, al igual que el año pasado, 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.



Recarga de vehículo eléctrico sin cables



La innovación
Compromiso con la eficiencia



ENDESA quiere ser un referente tecnológico y de innovación. Para ello mantiene un portfolio de proyectos en I+D en todas sus líneas de negocio.

La innovación está presente en el desarrollo de la actividad de la Compañía. El Plan Tecnológico de Innovación 2012-2016, integrado en el Plan Estratégico de Sostenibilidad 2008-2012, estructura la apuesta de ENDESA por la innovación. En 2012, la inversión directa en actividades de I+D+i en 2012 fue de 84 millones de euros, a través de la ejecución de 90 proyectos.

90 proyectos desarrollados en I+D+i

84 millones de euros de inversión propia en proyectos de I+D+i durante 2012

5 nuevas patentes de soluciones tecnológicas propias en 2012

3 millones de contadores de telegestión instalados hasta 2012

Hitos PES 2008-2012

2008 El Plan Tecnológico 2008-2012 de ENDESA, integrado en el PES, incluye proyectos de I+D+i en todas sus líneas de negocio y actuaciones tecnológicas de naturaleza corporativa.	2009 ENDESA es la primera empresa española en desarrollar originariamente un sistema de telegestión de acuerdo a las directivas españolas y europeas en la materia.	2010 Puesta en marcha la primera planta en España para capturar CO ₂ por absorción química.	2011 Desarrollo de la SmartCity Barcelona, la segunda de ENDESA en España, después de Málaga.	2012 Puesta en marcha de las dos primeras SmartCities en Latinoamérica, en Búzios (Brasil) y Santiago de Chile.
---	--	---	--	--

Asuntos prioritarios-Estudio de materialidad 2012

Posición sobre la evolución de las inversiones en fuentes de energía menos contaminantes y generación distribuida

Perspectivas en el desarrollo de redes inteligentes (smart grids y smart cities)

Integración de las fuentes de energía menos contaminantes en los negocios de la compañía (estrategia y objetivos)

Inversión en infraestructuras y generación convencional

Posición sobre la eficiencia en la generación (programas en marcha, reporting KPIs, etc)

La respuesta de ENDESA en el informe de Sostenibilidad

Capítulo Innovación:
2. Modelo de liderazgo tecnológico
3.3. Proyectos tecnológicos para mayor eficiencia en generación.
Capítulo Cambio Climático:
1.1. Participación activa en el desarrollo de energías renovables

Capítulo Innovación:
3.1.1. Telecomunicaciones/Smart Grids

Capítulo Cambio Climático:
1.1. Participación activa en el desarrollo de energías renovables

Capítulo Innovación:
2. Modelo de liderazgo tecnológico

Capítulo Innovación:
1.2. Eficiencia en las centrales térmicas
3.3. Proyectos tecnológicos para mayor eficiencia en generación

Retos 2012	Acciones realizadas
Optimización del retorno de ayudas públicas y beneficios fiscales.	Optimizado el retorno de ayudas públicas y beneficios fiscales
Elaboración de la Planificación de Innovación Enel-ENDESA.	Reportada toda la información solicitada por Enel para la elaboración del Plan de Innovación. Informe anual completado y presentado.
Implantación Global Sistema de Gestión ideas empleados con modelo «Crowdsourcing».	Campaña Global finalizada en julio y varias campañas locales lanzadas durante 2012
Continuar con la instalación masiva y operación remota.	Instalados tres millones de contadores y más de 15.000 concentradores a final de 2012.
Operación y lectura remota para la facturación masiva de contadores de telegestión.	1.600.000 suministros son telegestionados desde el centro de control
Conseguir que la tecnología abierta utilizada por ENDESA, Meters and More, sea un estándar europeo.	La solución de telegestión de ENDESA incorpora una nueva generación de su protocolo de comunicaciones PLC, protocolo abierto que es gestionado por una asociación sin ánimo de lucro llamada «Meters and More». Meters and More AISBL cuenta ya con más de 30 miembros: empresas del sector eléctrico, fabricantes de contadores, empresas tecnológicas y empresas de servicios. Este protocolo está ya en proceso de convertirse en uno de los estándares europeos.

Principales magnitudes PES 2008-2012

	2009	2010	2011	2012
Inversión directa en I+D+i (millones de euros)	45	48	41	84
Patentes de soluciones tecnológicas propias solicitadas	nd	6	6	5
Eficiencia centrales térmicas en España y Portugal (%)	37,3	39,6	39,3	39,7
Eficiencia centrales térmicas en Latinoamérica (%)	45,2	46,50	46,26	45,44

En 2013 nos proponemos

Continuar con la Operación y lectura remota para la facturación masiva de contadores de telegestión.
Optimización del retorno de ayudas públicas y beneficios fiscales.
Participar en la elaboración del Mapa Tecnológico y del Plan de Innovación del Grupo Enel maximizando las sinergias y optimizando recursos.
Desarrollo de Campañas de Ideas de Empleados a través de la plataforma Eidos Market.
Continuar con el proyecto Enel Labs de promoción de startups tecnológicas en energía sostenible.

1. I+D+i en busca de una energía más limpia

Para ENDESA una de las principales prioridades es la aplicación en sus actividades de los procesos de investigación, desarrollo e innovación. Así, se coordina con Enel en el desarrollo de una energía más limpia en las áreas de interés común y en los países en los que operan.

1.1. Consumo de combustibles

La Compañía suministró 13,2 millones de toneladas de carbón en el ejercicio, con un descenso del 1,6 por ciento con respecto al año anterior. En combustibles líquidos, gestionó 1,4 millones de toneladas de fuel y 0,9 millones de toneladas de gasoil, con un descenso del 4,3 por ciento y del 4,1 por ciento, respectivamente, con respecto al año anterior, por el menor crecimiento de la demanda eléctrica de los sistemas extrapeninsulares y, en menor medida, por la entrada de la interconexión eléctrica entre la Península y Baleares. Por otra parte, se suministraron 2 millones de toneladas de carbón a terceros, lo que supone un descenso del 10 por ciento con respecto al año anterior.

Suministro de combustibles a ENDESA en España y Portugal, incluyendo producción propia

Tipo de combustible	2010	2011	2012	% Variación 2012-2011
Carbón nacional (miles de toneladas)	1.320	4.724	3.487	-26,2
Carbón importado (miles de toneladas)	4.991	8.504	9.390	10,4
Coque de petróleo (miles de toneladas)	5	213	353	65,5
Combustible líquido (miles de toneladas)	2.734	2.395	2.293	-4,3
Gas natural Bicombustible (millones de m ³)	29	1.402	1.050	-25,1
Gas natural Ciclos Combinados (millones de m ³)	3.607	3.830	3.968	3,6

Consumo de energía eléctrica (GJ)*

	España		Latinoamérica		Total por Fuentes de Consumo	
	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Estaciones Hidráulicas de Bombeo	4.661.467,20	5.033.537,59	346.310,68	347.399,45	5.007.777,88	5.380.937,04
Centros Mineros	49.326,34	27.966,41	—	—	49.326,34	27.966,41
Terminales Portuarias	23.902,42	28.771,48	—	—	23.902,42	28.771,48
Edificios de Oficinas	144.207,36	101.793,51	33.311,88	174.999,21	177.519,24	276.792,72
Total por Zonas y Endesa	4.878.903,31	5.192.069,00	379.622,56	522.398,67	5.258.525,87	5.714.467,66

*GJ: Giga Julios.

Consumo de combustibles en Latinoamérica

Tipo de combustible	2010	2011	2012
Carbón (miles de toneladas)	882,1	852,4	1.024,3
Fuel óleo (miles de toneladas)	495	549,6	571,5
Gasóleo (miles de toneladas)	537,8	397,9	230,8
Gas natural (millones de m ³)	4.758,9	4.956,2	4.803,3

Consumo de combustibles en otros países

Tipo de combustible	2010	2011	2012*
Carbón (millón de toneladas)	0,53	0	0
Fuel óleo (miles de toneladas)	83,7	20,5	0
Gasóleo (millones de m ³)	2,9	1,4	0
Gas natural (millones de m ³)	119,5	122,7	156,72

(*) En 2012 solo se ha consumido Gas Natural.

Fuentes primarias de energía directa consumida (TJ) (*)

Tipo de combustible	2010	2011	2012*
Carbón	187.034	366.090	361.434
Fuel óleo	133.134,40	115.167,30	115.124,30
Coque de petróleo	154,90	6.599,20	10.936,80
Gasóleo	129.011	68.163	10.000,60
Gas natural	332.147	402.228	389.242
Total consumo ENDESA)	781.482	958.248	886.738

(*) TJ = Terajulios.

Consumo de energía en España y Portugal (GWh)

	2010	2011	2012
Unidad de Producción Térmica (UPT)	1.652,7	2.666,8	2.572
Unidad de Producción Hidráulica (UPH)	137,7	117,2	118,4
Generación nuclear	1.206,13	1.113,5	1.201
Distribución	n.d	0,82	0,9

En 2012 el consumo de energía en los centros mineros disminuyó en 21.359,93 GJ gracias a una reducción general en todas las instalaciones; especialmente en el centro de As Pontes, en el cual se instalaron contadores más eficientes y se renovaron las conexiones con las subestaciones.

El consumo en los edificios de oficinas de España disminuyó igualmente en 42413,85 GJ, al haberse usado solo durante el último trimestre del 2012 la sede principal de Cataluña.

Ahorro de energía debido a conservación y mejoras en eficiencia GJ*

Tipo de combustible	España y Portugal		Latinoamérica		ENDESA	
	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Rediseño de procesos	6.951,60	2.215,5	558,57	122.137,2	7.510,17	124.352,7
Conservación y adaptaciones de equipo	0	86,18	4.022.700,2	3.379.460	4.022.700,26	3.379.546,18
Cambios en el comportamiento del personal	1.250	0	2.837,20	270,936	4.087,20	270,936
Combustible líquido (miles de toneladas)	8.201,60	0	4.026.096,03	0	4.034.297,63	0
Productos y servicios eficientes o basados en energías renovables	8.201,60	0	4.026.096,03	0	4.034.297,63	000
TOTAL	16.403,20	2.301,7	8.052.192,06	3.501.868,14	8.068.595,26	3.504.169,84

(*) GJ: Giga Julios.

El ahorro de energía de ENDESA en 2012 ha sido del 56,6 por ciento debido a los programas de mejora en eficiencia energética y a la prestación de servicios más eficientes. La Compañía ha reducido el gasto de energía en 3.504.169 GJ, cuando en 2011 fue de 8.068.595 GJ.

Latinoamérica ha contribuido a este ahorro de energía notablemente al pasar de 8.052.192 GJ a 3.501.868 GJ.

ENDESA emplea otros consumibles necesarios para la producción. Durante 2012 el consumo total ha sido de 583 kilo toneladas, un 19,8 por ciento menos que en 2011 (725 kilo toneladas).

Consumibles de Endesa (Toneladas)

	España y Portugal		Latinoamérica		Otros países	
	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Cal	607,94	453,03	1,53	0,06	0	0
Cloruro férrico	314,70	369,49	11,97	9,51	0	0
Amoniaco	682,48	989,15	12,98	15,35	7,46	1,28
Sosa cáustica	927,68	880,01	1.919,43	1.957,49	82,56	0
Ácido sulfúrico y clorhídrico	2.382,53	1.893,12	3.862,28	3.596,75	76,60	3,71
Hipoclorito sódico	1.563,37	446,90	3.159,69	2.932,45	19,78	2,37
Dióxido de cloro	0	0	0	0	0	0
Cloruro ferroso	0	0	55,94	0	0	0
Óxido de magnesio	234,70	181,20	0	0	0	0
Piedra caliza para la desulfuración de los gases de la combustión	697.539,51	555.352,55	0	0	0	0
Aceite lubricante	5.540,31	4.807,69	211,15	120,38	0	0
Aceite dieléctrico	140,49	15,25	49,51	7,03	0	0
Otros*	14.582,32	730,06	86,55	192,95	11,52	5,35
Total	724.516,03	573.576,31	9.371,02	8.832,02	197,92	12,71

(*) Incluye componentes químicos de uso poco habitual.

1.2. Eficiencia en las centrales térmicas

Para el negocio de generación de ENDESA es básico el rendimiento energético que se obtiene de los recursos naturales utilizados. Así, la eficiencia de las centrales térmicas en España y Portugal en 2012 ha sido del 39,68 por ciento, mejorando la de 2011 (39,30 por ciento).

Eficiencia de las centrales térmicas de España y Portugal (%)

	2010	2011	2012
Centrales térmicas de carbón	37,98	37,47	38,33
Centrales térmicas de fuel-gas	36,44	39,59	37,57
Centrales térmicas de ciclo combinado (gas natural)	45,15	48,67	45,81

Las centrales de ENDESA en Latinoamérica, que consumen combustibles líquidos, carbón y gas, incluidos los ciclos com-

binados, han obtenido una eficiencia del 42,7 por ciento durante 2012. En 2011 fue de 46,26 por ciento.

Eficiencia de las centrales térmicas de Latinoamérica (%)

	2010	2011	2012
Centrales térmicas de carbón	33,05	35,98	33,4
Centrales térmicas de fuel-gas	31,65	32,47	31
Centrales térmicas de ciclo combinado (gas natural)	50,91	51,04	51

Eficiencia de las centrales térmicas de Latinoamérica detallada por país (%)

	Colombia	Perú	Brasil	Chile	Argentina
Centrales térmicas de carbón	25,64	n.a.	n.a.	35,50	n.a.
Centrales térmicas de fuel-gas	25,85	32,28	n.a.	27,10	33,91
Centrales térmicas de ciclo combinado (Gas Natural)	n.a.	50,71	49,30	51,90	52,10
Valor medio del Parque Termoeléctrico	25,46	43,44	49,30	43,50	47,93

n.a.: No aplica.

Indisponibilidad de las centrales térmicas (%)

	2010		2011		2012	
	España y Portugal	Latinoamérica	España y Portugal	Latinoamérica	España y Portugal	Latinoamérica
Centrales térmicas de carbón	6,1	nd	4,8	5,8	4,4	9,87
Centrales térmicas de fuel-gas	2,5	nd	4	20,26	7,0	17,3
Centrales térmicas de ciclo combinado (gas natural)	8,2	nd	8,9	7,46	3,3	5,7
Valor medio del Parque Termoeléctrico	8,1	nd	7,7	9,88	4,0	6,3

nd: no disponible

La indisponibilidad de las centrales térmicas en España ha sido del 4 por ciento, mejorando la de 2011 un 7,7 por ciento, mientras que en Latinoamérica ha pasado del 9,88 por ciento en 2011 al 6,3 por ciento.

La eficiencia media de las plantas nucleares en España se ha situado en 2012 en el 32,95 y la indisponibilidad en el 13,98 por ciento.

(Para más información ver el capítulo *Lucha contra el Cambio Climático punto 02.3.1. Emisiones de CO₂*)

2. Modelo de liderazgo tecnológico

ENDESA continuó en 2012 con el desarrollo de proyectos tecnológicos orientados a la obtención de valor, promoviendo la cultura de innovación en la compañía y la creación de ventajas competitivas sostenibles. Así, las actuaciones de la Compañía en materia de I+D+i forman parte de su compromiso en materia de Sostenibilidad, como se refleja en su Plan de Sostenibilidad 2008-2012.

ENDESA desarrolla proyectos de I+D+i en todas sus líneas de negocio y actuaciones tecnológicas corporativas, que se incluyen en el Plan Tecnológico de innovación 2012-2016, integrado en el 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.

La inversión directa de ENDESA en actividades de I+D+i en 2012 fue de 84 millones de euros, a través de la ejecución de 90 proyectos, lo que ha significado un aumento de la inversión

de más del doble con respecto a 2011 (41 millones de euros). Además, se movilizaron otras inversiones procedentes de los socios tecnológicos en los proyectos y consorcios de I+D+i liderados por la Compañía.

«84 millones de euros de inversión propia en proyectos de I+D+i en 2012 y 5 nuevas patentes de soluciones tecnológicas propias.»

Durante 2012 se solicitaron 5 nuevas patentes de soluciones tecnológicas propias:

- Sistema y procedimiento de recarga de vehículos eléctricos, que proporciona una solución de recarga rápida, eficaz e intuitiva tanto para usuarios como para gestores de la explotación de infraestructuras.
- Dispositivo para la carga y descarga de baterías de vehículo eléctrico basado en la tecnología V2G, que permite que la energía almacenada en la batería sea vendida o enviada a la red eléctrica por el usuario de vehículo eléctrico cuando éste está conectado a la red.
- Sistema y procedimiento para diagnosticar el estado de un motor diesel lento, de aplicación en la mejora del mantenimiento de grupos de generación diesel.
- Procedimiento de captura de CO₂ en un circuito de tratamiento de gases en reactores de lecho fijo con soportes de alúmina impregnada con aminoalcoholes, que permite mayor eficiencia respecto a métodos convencionales.
- Nuevo sistema de compensación de potencia reactiva, de especial aplicación para su uso en viviendas particulares.

Las actuaciones de ENDESA en Innovación se impulsan y coordinan a través de la dirección corporativa de I+D+i, en estrecha coordinación con Enel y los equipos de innovación de las líneas de negocio, bajo un modelo estructurado, con criterios comunes de selección de proyectos, captura del conocimiento tecnológico y puesta en valor, siempre considerando las particularidades regulatorias y de negocio de cada país.

Igualmente, se gestiona de forma centralizada la obtención y optimización de las subvenciones, deducciones fiscales y ayudas financieras a estas actividades.

Municipio	Provincia	Nº puntos de luz	Inst. renovada (%)	Nº luminarias Led	Ahorro energético anual (%)	Inversión (€)	Ahorro económico anual Ayto. (%)
Muro de Alcoy	Alicante	2.183	92%	—	52%	300.000	18%
Fuente Álamo de Murcia	Murcia	6.862	89%	0	51%	720.772	5%
Mérida	Badajoz	14.689	70%	1.343	48%	2.438.205	15%
Abarán	Murcia	2.194	88%	45	48%	683.000	9%
TOTAL		25.928		1.388		4.141.977	

Dentro de los numerosos proyectos realizados a lo largo de 2012, destacan los desarrollados dentro del ámbito de la movilidad eléctrica y las *SmartCities*.

2.1. Eficiencia energética

Recientemente se ha aprobado la Directiva Europea de Eficiencia Energética, en la que se establecen criterios y objetivos altamente exigentes que los estados miembros deben cumplir y para los que se ha dejado a cada país un amplio margen de maniobra para fijar los procedimientos operativos y las normas que permitan alcanzar el objetivo europeo de reducción del 20 por ciento del consumo tendencial de energía a 2020.

Cabe destacar la creación en 2012 de una Unidad de Eficiencia Energética, que se plantea como una nueva línea de negocio encargada de desarrollar y establecer el plan de eficiencia energética de la División Iberia y Latinoamérica junto con las unidades de negocio, entre otras funciones. Además, se ha creado un Comité de Eficiencia Energética en NEEP, que cuenta con la participación de las direcciones generales de todas las líneas de negocio, y que está orientado al estudio y debate de las cuestiones estratégicas en eficiencia energética y el posicionamiento que debe adoptar la Compañía. También existe un Comité de Eficiencia Energética en Latinoamérica, donde se analizan y coordinan las principales medidas en curso o en proceso de lanzamiento de cada uno de los países.

Así mismo, ENDESA viene desarrollando, en España y también en Latinoamérica, proyectos demostrativos de redes y ciudades inteligentes como plataforma necesaria del nuevo modelo energético que se empieza a vislumbrar, en el que el consumidor es el eje y la eficiencia energética su principal palanca de actuación.

Otras iniciativas realizadas por ENDESA a lo largo de 2012 en el ámbito de la eficiencia energética, tanto en España y Portugal como en Latinoamérica, que conviene destacar: La inversión realizada en 2012 en mejoras de la red de distribución, de 850 millones de euros, ha permitido actuar sobre más de cien subestaciones y poner en servicio 9 nuevas subestaciones, 4.200 km de líneas de alta, media y baja tensión y 1.495 centros de distribución.

La implantación de telegestión entre los clientes domésticos (con potencia contratada no superior a 15kW), en donde ENDESA está a la cabeza en España con 3 millones de telecontadores ya instalados en las zonas geográficas donde opera como compañía distribuidora. Los contadores inteligentes suponen una aportación fundamental a uno de los principales objetivos de la política energética española y comunitaria: incrementar la eficiencia y el ahorro energético y facilitar un mejor servicio y rapidez en las operaciones realizadas por la empresa distribuidora a petición de las comercializadoras en nombre de los clientes.

La implantación del Sistema Integrado de Gestión Ambiental, Energética y de Calidad de Interiores (SIGAEC) que toma como referencia el trabajo realizado en la Sede Social de Madrid y lo extiende al resto de edificios de ENDESA. Desde el 2004 el ahorro de electricidad en el edificio de la sede de Endesa ha sido de un 21 por ciento.

En 2012 la asociación formada por Enel Sole-Endesa Ingeniería ha resultado adjudicataria de cuatro proyectos para la Gestión integral del servicio de alumbrado público exterior, en modalidad de ESE (Empresa de Servicios Energéticos). Se gestionan más de 25.000 luminarias de las que 1.388 son de tecnologías LED, que representan una inversión de 4,1 millones de euros y un ahorro energético estimado anual del 48 por ciento.

Iniciativas de comunicación, como la presentación del Catálogo de Buenas Prácticas en Eficiencia Energética, documento divulgativo elaborado por el Club de Excelencia en Sostenibilidad, en el que se exponen 44 ejemplos prácticos de medidas de eficiencia energética implantadas en la industria de manera exitosa. Dos de los proyectos fueron presentados por ENDESA.

Iniciativas de eficiencia energética en Latinoamérica, entre las que cabe destacar:

- En comercialización y distribución, el importe de las actuaciones realizadas en el ámbito de la eficiencia energética ascendieron a 20,5 millones de euros, entre las que destacan los planes de eficiencia energética de Coelce y Ampla, en coordinación con ANEEL (Agencia Nacional de Energía Eléctrica brasileña), con una inversión de 11 millones de euros, de las que 7,4 millones de euros corresponden al programa de Eficiencia Energética en consumidores con rentas bajas (4,5 Ampla y 2,9 Coelce); o la comercialización de productos de eficiencia energética

realizados por Chilectra, con una inversión de 8,7 millones de euros, entre las que se encuentra la instalación de 16.000 luminarias públicas eficientes.

- En generación, la inversión en proyectos de mejoras operativas y eficiencia energética fue de 14,7 millones de euros.

3. Respuesta tecnológica a los retos energéticos

ENDESA continúa desarrollando modelos energéticos sostenibles de bajas emisiones de CO₂, centrados en proyectos de movilidad eléctrica y servicios eco-energéticos, como las SmartGrid, o redes inteligentes.

3.1. Proyectos tecnológicos en redes de distribución avanzadas

La innovación y desarrollo son cada vez más importantes en las redes de distribución, que tratan de integrar cuotas cada vez más importantes de generación renovable. Además, afrontan el reto de dar soluciones a las nuevas necesidades de los clientes, 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 2012 han sido:

Proyecto de Telegestión: ENDESA está a la cabeza en España en la implantación de la telegestión entre sus clientes domésticos (con potencia contratada no superior a 15 kW) con 3 millones de telecontadores ya instalados en las zonas geográficas donde opera como compañía distribuidora. La sustitución de contadores finalizará en el año 2018, tal y como establece la regulación. Está previsto que lleguen a estar en operación 13 millones de contadores y 140.000 concentradores.

«ENDESA ha instalado 3 millones de contadores de telegestión.»

Los contadores inteligentes suponen una aportación fundamental a uno de los principales objetivos de la política energética española y comunitaria: incrementar la eficiencia y el ahorro energético y facilitar un mejor servicio y rapidez en las operaciones realizadas por la empresa distribuidora a petición de las comercializadoras en nombre de los clientes.

La solución de telegestión de ENDESA está desarrollada conjuntamente con Enel y se basa en una tecnología probada y

fiable que está en operación en más de 30 millones de contadores en Italia. En España, se ha adaptado a los requerimientos de la actividad de ENDESA y a la regulación española; e incorpora las últimas tecnologías disponibles, incluyendo una nueva generación de su protocolo de comunicaciones PLC. Se trata de un protocolo abierto que es gestionado por una asociación sin ánimo de lucro llamada «Meters and More», fundada por ENDESA y Enel en 2010.

Meters and More AISBL gestiona la evolución y difusión del protocolo PLC del mismo nombre y cuenta ya con más de 30 miembros, entre los que se encuentran empresas del sector eléctrico, fabricantes de contadores, empresas tecnológicas y empresas de servicios.

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 regulatorios de aplicación. Asimismo, ENDESA participa en proyectos nacionales y europeos de innovación y eficiencia energética a través de comités técnicos, seminarios, congresos, etc. con el fin de ayudar en el avance del despliegue europeo de telegestión y la evolución y el desarrollo de las *SmartGrids*.

Proyecto ICONO: En 2012 ha concluido este proyecto de automatización y mejora funcional de la Operación de la Red de Distribución mediante desarrollos que permiten prever los estados de la red y desarrollar medidas de control para garantizar la estabilidad y la seguridad de la red eléctrica.

Smartie Plus: Consiste en el desarrollo de un nuevo dispositivo de electrónica de potencia que permite mejorar la utilización de los activos de red en los sistemas actuales, posibilitando la maximización de la distribución de cargas, mejorando la calidad de suministro y permitiendo una mayor y mejor penetración de las energías renovables en la red de distribución.

Future Grids for Electric Energy Distribution: Instalación de un sistema tecnológicamente avanzado en Barcelona, que combina los telemandos y la teleseñalización del paso de falta, que permite optimizar la localización de averías y una gestión más automatizada de la red. Este proyecto ha contribuido a mejorar la calidad de suministro de los clientes de la Ciudad Condal con menores costes de O&M (equipos de intervención).

Detección y reconocimiento de Anomalías en Latinoamérica mediante UAV: Proyecto de investigación destinado a estudiar la aplicación de técnicas de visión por computador, para reconocer y clasificar los defectos en las líneas aéreas de alta tensión, y el desarrollo de un equipo de navegación y posicionamiento mediante helicópteros no tripulados.

Radiografía del subsuelo para localización de servicios: Sistema de detección de servicios subterráneos, basado en técnicas combinadas de georradar y campos electromagnéticos, que permite tanto la mejora de la cartografía, optimizando el coste y aumentando la calidad de captura de datos.

Transformadores no convencionales (NCIT): Prueba piloto que confirma la posibilidad de poder trabajar con fibra óptica en lugar de hacerlo con conductores eléctricos, obteniendo como ventajas un menor peso y tamaño y una mejora en la seguridad, así como el prescindir de elementos tales como aceites, puesto que su calentamiento es prácticamente nulo, con las consiguientes ventajas en mantenimiento.

Sistema cooperativo de protección IEC61850: Plan piloto de este sistema con el que se puede conseguir una reducción del cableado de cobre, una mayor flexibilidad del sistema, y mejoras en la configuración y puesta en servicio, al mejorarse la respuesta de la protección del sistema ante faltas en la red y en el mantenimiento preventivo, minimizando los mantenimientos correctivos.

Eccoflow: Instalación de un prototipo limitador de corriente de cortocircuito en subestación AT/MT en Baleares con tecnología basada en superconductores. Este proyecto, perteneciente al *7th Framework Program* de la Unión Europea, se lleva a cabo por un consorcio de empresas e instituciones académicas pertenecientes a países de la UE, en el que Endesa Distribución colabora principalmente como *host utility* y en la definición de las especificaciones.

Está prevista la instalación del prototipo del limitador de corriente de falta en la subestación AT/MT de San Juan de Dios (66/15kV) en Mallorca para monitorizar su funcionamiento durante el periodo comprendido entre los meses de febrero y agosto de 2013. Mediante este periodo de prueba se pretende comprobar el correcto funcionamiento de dicho dispositivo en una red de distribución eléctrica como limitador en las barras MT.

Adicionalmente, Endesa Distribución ha colaborado con la realización de estudios sobre beneficios potenciales del dispositivo en redes eléctricas inteligentes (Smart Grids).

3.1.1. Telecomunicaciones/Smart Grids

Telecomunicaciones

Proyecto Orion-Smart Grids en zonas de difícil acceso: Este proyecto se desarrolla en Colombia y busca a través de 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 falla, 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 ENDESA se están configurando según el modelo de red inteligente o *SmartGrid*. Su tecnificación y la incorporación de tecnologías

de la información y las comunicaciones (TIC) hacen que las redes sean capaces de dar una respuesta eficaz a las necesidades de sus usuarios.

Las redes inteligentes permiten la conexión y el funcionamiento de la generación renovable y la distribuida, asociada al consumo. Gestionan la demanda, aplanando la curva de carga y maximizando la utilización de las infraestructuras eléctricas. Hacen posible el despliegue del vehículo eléctrico y el desarrollo de los servicios energéticos. También mejoran la calidad del suministro eléctrico disminuyendo los tiempos de actuación ante averías.

ENDESA está desarrollando los conceptos de *SmartGrid* en los programas de *SmartCity*, que lidera con varios proyectos. En España se ha cumplido el cuarto año de la puesta en marcha de la *SmartCity* de Málaga y el segundo de la *SmartCity* de Barcelona. Mientras que en Latinoamérica se han lanzado en 2012 los proyectos de Búzios (Brasil) y Santiago de Chile.

Málaga SmartCity

Durante 2012 se han llevado a cabo las actuaciones previstas para concluir este proyecto, que ha sido financiado por CDTI bajo la modalidad de Consorcio y englobaba a 11 empresas bajo el liderazgo de ENDESA.

Las acciones desarrolladas han estado orientadas a la integración de las *SmartGrids* y el urbanismo sostenible en un nuevo concepto de «Ciudad inteligente». Entre ellas hay que destacar el desarrollo e instalación de tecnologías de última generación en materia de producción y almacenamiento distribuidos de energía, infraestructuras de recarga para la movilidad eléctrica y soluciones pioneras de eficiencia energética en edificios, tanto del sector empresarial como del residencial, con involucración activa de los consumidores finales.



- En materia de eficiencia energética se han realizado diferentes actuaciones en:
 - 3 grandes edificios de la zona.
 - En 8 clientes del sector servicios.
 - En 50 clientes domésticos.
 - En más de 200 elementos de alumbrado público, incluyendo funcionalidades de Gestión Activa de la Demanda.

Estas iniciativas complementan el proyecto de Telegestión, mediante el que han sido instalados contadores inteligentes en la práctica totalidad de los 12.000 clientes de la zona.

- En automatización de la red, más de 40 kilómetros de líneas de Media Tensión disponen de un sistema de co-

municaciones de tecnología PLC —Power Line Communication—, lo que permite que la información de todos los procesos y servicios que se dan en la *SmartCity* sea gestionada en tiempo real desde diferentes sistemas de control y monitorización.

- Se ha completado la automatización de más de 20 Centros de Distribución de la zona, tanto en Baja como en Media Tensión, lo que hace posible la implementación de diferentes lógicas de control y monitorización de la red y de los elementos a ella conectados: microgeneradores, baterías de almacenamiento, consumidores singulares o instalaciones bidireccionales de recarga de vehículos eléctricos.

La SmartCity Málaga gana el Living Labs Global Award 2012

El proyecto SmartCity Málaga ha sido uno de los proyectos galardonados en la última edición de los premios internacionales Living Labs Global Awards 2012, celebrado en Río de Janeiro (Brasil). El proyecto de ciudad inteligente ha sido seleccionado entre las 555 propuestas presentadas por cerca de 50 países que respondían a los distintos desafíos urbanísticos de la ciudad del futuro que planteaba el concurso.



SmartCity Barcelona

Continúa en Barcelona el desarrollo del nuevo modelo energético, desplegando y probando las tecnologías más avanzadas de telegestión de contadores, automatización de la red, iluminación eficiente, integración de renovables y movilidad eléctrica.

«Segundo año de desarrollo de la SmartCity de Barcelona.»

Un aspecto importante del proyecto lo constituyen los sistemas de información que están siendo desarrollados para gestionar la automatización, el alumbrado eficiente con sistemas de control, la telegestión y los sistemas de recarga de vehículos eléctricos, así como las redes de telecomunicaciones que son necesarias para su correcto funcionamiento.

Impacto de la SmartCity:

- Inversión de más de 100 millones de euros.
- En una primera fase se beneficiarán unos 50.000 clientes.
- Se gestionará una red integrada por 7 subestaciones, 85 líneas de media tensión, 568 centros de distribución y una potencia contratada de 527.000 kW.

Las diferentes actuaciones se extenderán, progresivamente, a toda la ciudad.

Por otra parte, Barcelona volvió a acoger en 2012 el Smart City Expo & World Congress, un punto de encuentro y puesta en común de experiencias e innovaciones ligadas al concepto de ciudades inteligentes y en el que el Grupo Enel estuvo presente.

Ciudad Inteligente Búzios



Es primer proyecto *Smart City* llevado a cabo en Latinoamérica, en la ciudad de Búzios (Río de Janeiro). Entre sus principales objetivos están la integración de tecnologías como el *Smart metering*, automatización de red, movilidad eléctrica, iluminación pública inteligente y generación distribuida a fin de evaluar su viabilidad económica, técnica y social.

Este proyecto tiene una duración de tres años, que se extiende hasta noviembre de 2014 y su presupuesto asciende a 40 millones R\$, con financiación de la Agencia Nacional de Energía Eléctrica (Aneel), a través de partidas de investigación y desarrollo, recursos propios de Ampla y distintos patrocinadores y aliados, entre los cuales se encuentran seis instituciones de investigación.

Además de los avances tecnológicos, se busca promover la concienciación de los residentes de Búzios hacia un consumo más eficiente de la energía eléctrica. Para ello, se han realizado talleres en escuelas públicas y cursos de capacitación y gestión del consumo eléctrico para ciudadanos.



El presidente de ENDESA, Borja Prado, inauguró el Centro de Control e Investigación de Búzios, el 22 de noviembre de 2012.

SmartCity Santiago

Es el segundo proyecto de *SmartCity* desplegado por ENDESA en Latinoamérica, en el distrito Ciudad Empresarial de Santiago de Chile, con el mismo objetivo que el de Búzios.

Está previsto desarrollar un plan de trabajo en el área de operación de Chilectra, con base en los resultados de la experimentación a escala real de estas tecnologías.

«En 2012 se han empezado a desarrollar en Brasil y Chile las primeras SmartCities de ENDESA en Latinoamérica.»

ENDESA presenta su página web sobre redes inteligentes

ENDESA ha lanzado una página web sobre las redes inteligentes (SmartGrids) con la que pretende explicar al público en general en qué consisten y cuáles son las áreas más importantes en las que la compañía está trabajando en esta materia. La información contenida en ella es tanto escrita como visual, ya que muchos de los conceptos se explican a través de videos.

Con esta web, la Compañía refuerza su compromiso con el desarrollo de las SmartGrids, y su visión de que la implantación de las redes inteligentes permite avanzar hacia un nuevo modelo energético sostenible.

La página web, disponible en la dirección www.ENDESAsmartgrids.com



3.1.2. Redes

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 media, 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,...).

Sistema de Monitoreo de Rayos: Desarrollado en Brasil para reducir la vulnerabilidad de las redes de distribución. Este sistema ya se encuentra en pleno funcionamiento y contribuye a identificar los lugares donde hay incidencia de rayos en la red eléctrica; a prever tormentas, y a disminuir el tiempo de atención en esos casos.

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 entre el 15 y el 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 2012 nuevos productos y servicios de eficiencia energética como soluciones para el control y gestión energética en hogares, de iluminación eficiente o biogás.

3.2.1. Gestión activa de las demanda

Entre los proyectos innovadores en la gestión de la demanda del sector empresas destacan:

Proyecto europeo EnergyTic: Diferentes soluciones innovadoras que permiten a los clientes en viviendas sociales alcanzar los objetivos de ahorro de agua y energía. El Proyecto contará con 1.000 viviendas en Francia y 700 viviendas en España. ENDESA participa activamente en este proyecto europeo como socio tecnológico, liderando en España la contribución de la telegestión en los clientes.

Proyecto Novare Energrid: El reto de este proyecto es mostrar la viabilidad de un sistema distribuido de infraestructu-

ras inteligentes para la gestión de la oferta y demanda de la red eléctrica. Sus resultados permitirán gestionar la producción y el consumo de energía a partir de pequeños nodos (vivienda, empresas) creando un sistema descentralizado. Además, el proyecto pretende potenciar la mejora de la gestión energética de los edificios, mediante el diálogo entre consumidores, generadores y usuarios. En este primer año se han realizado las especificaciones funcionales.

Proyecto STORE: Proyecto de almacenamiento energético mediante tecnologías de almacenamiento de aplicación directa a los sistemas eléctricos de potencia, orientado hacia la mejora de los desequilibrios temporales de producción y consumo.

CAES: Estudios de desarrollo de sistemas de almacenamiento energético a través de tecnologías de aire comprimido en el subsuelo.

Automatización de la Red de MT y Localizador Óhmnico de Fases: Son proyectos desarrollados en Argentina para limitar las pérdidas de red y aumentar la eficiencia global del sistema.

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.

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.

Plan de Calidad de Ampla: Implantado en Brasil, busca mitigar los impactos causados por el cambio climático y reforzar las estructuras, de modo que se asegure la calidad del suministro de electricidad.

3.3. Proyectos tecnológicos para mayor eficiencia en generación

ENDESA ha seguido desarrollando innovaciones tecnológicas en 2012 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:

Ciuden-Planta de Demostración CAC OXY-300: Programa global orientado a potenciar tecnologías de captura y almacenamiento de CO₂, aunando los esfuerzos de las iniciativas pública y privada en la lucha contra el cambio climático, mediante el desarrollo de tecnologías que permitan una significativa reducción de emisiones en la producción de electricidad. El proyecto es el único en su naturaleza seleccionado por la Unión Europea que desarrollará la tecnología de oxidación-combustión-CFB con almacenamiento de CO₂ en acuíferos salinos profundos.

Planta de captura de CO₂ de La Pereda: Proyecto para la construcción y experimentación de una planta piloto de captura de CO₂ en postcombustión mediante ciclos de carbonatación-calcinación en la central térmica de la localidad asturiana del mismo nombre.

Proyecto Menos CO₂: Diseño, desarrollo, construcción y operación de una planta experimental de absorción química para captura de CO₂ mediante el uso y evaluación de nuevos absorbentes químicos basados en aminas. Es la primera planta experimental de su género instalada en España.

Planta piloto de Captura de CO₂ con Microalgas: Planta piloto situada en la central térmica Litoral de Almería destinada a la valorización, mediante microalgas, del CO₂ procedente de gases de combustión con el fin de obtener productos comerciales, como el biofuel.

O2GEN: Proyecto orientado al estudio de la segunda generación de la tecnología OxyCFB con altos ratios de O₂/CO₂, en calderas pequeñas y con menores costes.

RECAL: Validación de viabilidad del proceso patentado de recarbonatación, orientado a incrementar la eficiencia de los sorbentes utilizados.

Biodiesel y gas natural: En Argentina, Central Costanera está desarrollando un programa de ensayos para la utilización de biodiesel y gas natural con alto contenido de propano en los ciclos combinados, que está previsto que entre en vigor durante 2013.

Energía Solar: Es una iniciativa que coordina la Asociación Brasileña de Productores Independientes de Energía Eléctrica (Apine) y Endesa Generación de Brasil para desarrollar proyectos de evaluación de tecnologías de energía solar. Se instalarán cuatro plantas solares en distintos puntos del país, con el objetivo de analizar el desempeño de diferentes tecnologías y geografías. Endesa Geração será responsable de cuatro plantas, con inversiones que ascienden a 5,5 millones R\$.

3.3.2. Renovables

Undimotriz: Proyecto desarrollado en Chile para el estudio del uso de la energía undimotriz en generación eléctrica. Para ello, en colaboración con Enel, se han realizado seguimientos

de las tecnologías y analizado las normativas de otorgamiento de concesiones marinas y de evaluación del impacto ambiental, aplicables a este tipo de proyectos.

Proyecto Capim Elefante: Desarrollado en Brasil para la optimización en una granja experimental del ciclo vital de esta especie herbácea mejorando la disponibilidad de biomasa en el mercado brasileño y en otros países de sudamericanos.

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 promueve entre sus empleados y su cadena de valor la cultura de la innovación y la gestión del conocimiento.

4.1. Eidos Market

Durante 2012, ENDESA ha lanzado la aplicación global de gestión de ideas de empleados llamada Eidos Market. Una iniciativa pionera que ha conseguido recoger más de 1.400 ideas de los empleados de todo el grupo, mediante el *crowdsourcing* o las técnicas de «Mercados predictivos» en la captación de ideas para maximizar el potencial innovador aprovechando la inteligencia colectiva de la red social de los empleados.

Eidos Market ha permitido a los empleados proponer ideas para mejorar la seguridad y salud laboral, el compromiso con el medio ambiente, la relación con los clientes y la excelencia operativa.

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 2012, se ha desarrollado la sexta edición del Máster en Tecnología Energética ENDESA-ICAI.

(Más información capítulo Nuestra Gente 03.4.2 ENDESA Escuela de Energía)

4.3. Latinoamérica

Colombia

Sistema de Innovación IDEO: Este proyecto de Codensa y Emgesa recibió en 2012 un total de 308 ideas de empleados, de las que se aprobaron 20 Proyectos nuevos de I+D+i, de los cuales 16 fueron aprobados en Comités de Innovación y 4 fueron Innovaciones Prácticas, que son consideradas como innovación y tienen un valor menor a 13.000 euros. Por otro lado, también se implementó innovación abierta en donde fueron involucradas 9 empresas innovadoras para conocer en qué estado están y cómo se les puede ayudar para potenciar su nivel de innovación y poder desarrollar diferentes proyectos con cada una.

Rincones de Innovación: Para fortalecer la cultura de innovación las sedes de Emgesa y Codensa acogieron 10 Rincones de Innovación para sensibilizar y motivar a los empleados a participar en el Sistema de Innovación IDEO.

Ideo Land «Ver el mundo con otros ojos»: Se celebró por segundo año el Día de Innovación en el que se realizaron 4 actividades a las que asistieron 300 personas.

Nuevas patentes: Durante 2012, se obtuvieron 2 patentes. Una a nivel internacional en Perú con el Proyecto Postes polo a tierra y otra la primera patente de invención concedida a nivel nacional por el proyecto Transformador 2x3.

Aliados tecnológicos: Se ha consolidado en Colombia una red de 18 universidades y centros de investigación como aliados tecnológicos, que engloban cerca de 70 proyectos de I+D+i.

Argentina

Edesur ha establecido un Programa de colaboración con escuelas de negocios para desarrollar iniciativas de I+D+i.

Chile

La dirección de I+D+i de Endesa Chile trabajó en el desarrollo de variados programas orientados a la conservación y transferencia del conocimiento interno. Uno de ellos fue el Programa Mentores, con el que se pretendía que la amplia experiencia actual en materia de ingeniería sea preservada y transferida a las nuevas generaciones. Esta primera etapa del Programa, pionero a nivel de Grupo, contempló el desarrollo de seis cursos de conocimiento crítico en la ingeniería, impartidos por nueve mentores seleccionados por su gran experiencia y dominio de dichos tópicos.

Brasil

«**Deu Certo-gente que acredita y faz**»: Este programa, «Dio Resultados-gente que cree y hace», premia y reconoce cuatro iniciativas de los empleados en materia de innovación, dos en productos y dos en procesos. En 2012, se probaron 53 proyectos piloto, y desde 2008, más de 270 iniciativas.

5. Un referente en tecnología e innovación

5.1. Participación en plataformas tecnológicas

ENDESA continúa colaborando con diversas plataformas tecnológicas, como la Plataforma Tecnológica de Eficiencia Energética, la Plataforma de Redes Eléctricas del Futuro (Futured) en la que es miembro del grupo rector y la Plataforma de Fisión Nuclear (Ceiden) donde es responsable de la secretaría técnica. Además, colabora en otras áreas como la Plataforma Tecnológica Española del CO₂, la Plataforma Tecnológica Española del Hidrógeno y de las Pilas de Combustible, la Plataforma Tecnológica Española para la Seguridad Industrial (Plati) y Plataforma Española de Biomasa (BIOPLAT).

La Compañía también está presente en otras instituciones, como el Institut de la Recerca en Energia de Catalunya (IREC), la Corporación Tecnológica de Andalucía (CTA) y Fundación Pro Rebus de la Real Academia de Ingeniería de España, en las que ENDESA es patrono fundador de estas organizaciones. En Latinoamérica, destaca la participación en Colciencias (Colombia).

En 2012, se consolidó el Comité Regional de Innovación en Latinoamérica, en donde se comparten los principales proyectos de innovación con aplicabilidad y apalancamiento en otros países del grupo en la región, tanto a nivel técnico como comercial.

La plataforma «Empresas por la eficiencia energética» consigue ahorrar 686.000 toneladas de CO₂

La plataforma «Empresas por la eficiencia energética» ha logrado en su primer año de actividad un ahorro de emisiones de 686.000 toneladas de CO₂. El ahorro energético registrado el pasado año supone el 70 por ciento del compromiso adquirido por la plataforma: evitar en el periodo 2011-2013 la emisión de un millón de toneladas de CO₂.

A las ocho empresas fundadoras —ENDESA, Cepsa, Philips Ibérica, Renfe, Meliá, Telefónica, Toyota España y Unibail Rodamco España— se han unido recientemente Bayer y Cemex. El éxito logrado hasta ahora se debe a la realización de actuaciones de eficiencia energética llevadas a cabo por las empresas participantes en edificios y oficinas, a través de una iluminación más eficiente, un uso eficiente de la calefacción, aplicación de domótica o el uso de la cogeneración. Asimismo se ha apostado por la eficiencia en los procesos de producción internos con el uso de combustibles alternativos, modernización de equipos y optimización de procesos.

La Plataforma cierra 2012 con el lanzamiento de su página web para facilitar de este modo a otras empresas el acceso a esta iniciativa y conocer de primera mano las novedades en el sector de la eficiencia energética.

www.empresaseficienciaenergetica.com





Iluminación pública eficiente





Nuestros colaboradores

*Compromiso con nuestros
colaboradores*

ENDESA está comprometida en transmitir e involucrar a sus colaboradores en el compromiso con la sostenibilidad para contribuir al desarrollo económico, social y medioambiental en los territorios en los que está presente.

Durante 2012, la Compañía ha continuado con el Sistema de Calificación de Proveedores, ampliando las familias de compras de 39 a 83. Se ha incorporado la calificación técnica en seguridad en el sistema de calificación iniciado en 2010 con el Plan de Choque de Seguridad, para comprobar el grado de cumplimiento de los contratistas que realizan actividad de riesgo en las instalaciones de ENDESA. Además, ENDESA ha identificado a 540 proveedores y contratistas estratégicos, 122 más que en 2011.

20.933
proveedores

4.174
millones de euros en valor de compras a proveedores

34,3%
reducción de accidentabilidad en proveedores y contratistas

100% de los contratos significativos incluyen cláusulas de Derechos Humanos

Hitos PES 2008-2012

2008 ENDESA aprueba la norma que regula la adquisición de productos y la contratación de obras y servicios para la compañía.	2009 Puesta en marcha del Sistema de Calificación de Proveedores.	2010 Se incluye una cláusula por la que los contratos con proveedores pueden ser motivo de rescisión unilateral si no cumplen con los principios del Pacto Mundial y no disponen de un Código de Conducta.	2011 Nuevas Condiciones Generales de Contratación Globales (2.ª edición), en las que se ha reforzado el compromiso de ENDESA con el medio ambiente.	2012 Desde 2010 los principales contratistas, proveedores y socios comerciales han sido evaluados en materia de Derechos Humanos.
---	--	---	--	--

Asuntos prioritarios-Estudio de materialidad 2012

Principios de actuación específico para proveedores (Alcance del Código Ético-Proveedores)

Integración de requisitos ambientales y sociales en la gestión de la cadena de suministro

Reporting-transparencia en información sobre la cadena de valor de la Compañía

Extensión de buenas prácticas de salud y seguridad laboral a la cadena de suministro

Gestión del riesgo asociado al agua en la cadena de suministro

La respuesta de ENDESA en el informe de Sostenibilidad

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
3. Extendiendo la Seguridad y Salud a las empresas colaboradoras

Capítulo Colaboradores:
1. Compromiso con nuestros colaboradores
3.3. Capacitación de Contratistas
3.4. Resultados de un esfuerzo común
4. Compromiso con los proveedores locales

Capítulo Colaboradores:
3. Extendiendo la Seguridad y Salud a las empresas colaboradoras

Capítulo Protección del agua:
3. Gestión integral del agua

Retos 2012	Acciones realizadas
Monitorización del compromiso ENDESA con la implantación del Sistema de Gestión de Salud y Seguridad Laboral según OHSAS 18001 a proveedores estratégicos en esta materia mediante el sistema de calificación.	Comunicación del compromiso ENDESA con la implantación del sistema de gestión de salud y seguridad laboral según OHSAS 18001 a los proveedores estratégicos en esta materia y monitoreo de disposición de sistemas de gestión.
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.	Comunicación del compromiso ENDESA con la implantación del sistema de gestión ambiental según ISO 14001 a los proveedores estratégicos en esta materia y monitoreo de disposición de sistemas de gestión.
Monitorización del compromiso de los proveedores estratégicos para adherirse a los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.	Comunicación del compromiso ENDESA con la adhesión al Pacto Mundial a los proveedores estratégicos en esta materia y monitoreo de cumplimiento de adhesión al Pacto Mundial.
Monitorización del compromiso de los proveedores estratégicos con los principios del Código Ético de ENDESA.	Comunicación del compromiso ENDESA con la disposición de código ético a los proveedores estratégicos en esta materia y monitoreo de disposición de código ético.
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.	Comunicación del compromiso ENDESA con la implantación de sistema de gestión de calidad según ISO 9001 a los proveedores estratégicos en esta materia y monitoreo de disposición de sistemas de gestión según ISO 9001 en proveedores estratégicos en esta materia.
Incorporar en el Sistema de Calificación las familias de riesgo en las que se realizan auditorías en Seguridad.	Cumplidos los hitos programados en el plan de calificación.

Principales magnitudes PES 2008-2012

	2009	2010	2011	2012
Número de proveedores	27.214	24.373	20.765	20.933
Compras a proveedores (millones euros)	3.807	5.524	4.516	4.174
Análisis de proveedores y contratistas estratégicos	30	393	418	540
Proveedores que cumplen con el Pacto Mundial y tienen un Código Ético con contratos > 5 millones euros	nd	121	109	100
Formación orientada en salud y seguridad laboral a todos los contratistas y subcontratistas (%)	nd	100	100	100
Colaboradores fallecidos	10	9	4	6
Proveedores locales con contratos > 1 millones euros	460	579	588	515

En 2013 nos proponemos

Continuar con la 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. Además se iniciará el proyecto piloto que permitirá auditar en materia de seguridad a las principales subcontratas que prestan servicios en actividades de mayor riesgo en seguridad.
Incorporar en la medición del cumplimiento de Seguridad en Vendor Rating las actividades «One Safety» realizadas tanto por ENDESA como por el propio contratista para las principales actividades de mayor riesgo en seguridad.
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.
Promover en Latinoamérica mediante un proyecto piloto la adopción de alianzas estratégicas con los proveedores materia de seguridad.
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.
Incorporar en el Sistema de Calificación las familias de riesgo en las que se realizan auditorías en Seguridad.

1. Compromiso con nuestros colaboradores

ENDESA ha reforzado su apuesta por la promoción del compromiso en materia de sostenibilidad entre sus colaboradores.

El Sistema de Calificación de Proveedores, que se inició en 2009 para reforzar el cumplimiento de las normativas aplicables en materia legal, laboral, de seguridad y de protección del medio ambiente, ha mantenido el desarrollo previsto durante 2012 dentro de los objetivos del PES 2008-2012. A través de él, queda determinado si un proveedor cumple los requisitos para trabajar con ENDESA.

«El Sistema de Calificación de Proveedores ha aumentado un 53 por ciento respecto a 2011.»

Este sistema se basa en el modelo de Enel, y consta de cinco criterios a cumplir por nuestros colaboradores:

- Traslado general de la adhesión de ENDESA con los diez Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.
- Solicitud de un código de conducta semejante al de nuestra compañía.
- Valoración del cumplimiento de la normativa en materia de calidad (ISO 9001).
- Valoración del cumplimiento de la normativa en materia de medio ambiente (ISO 14001).
- Valoración del cumplimiento de la normativa en materia de Seguridad Laboral (OHSAS 18001).

El Sistema de Calificación de Proveedores se encuentra implantado ya en 83 familias de compras, 44 más que en 2011, lo que supone un aumento del 53 por ciento en 2012. En España

hay 47 familias, en Chile 11, en Brasil 9 y en Perú y Colombia 8, respectivamente.

Está previsto que cuando el sistema culmine su implantación, el 60 por ciento de las compras se encuentren afectadas por el mismo, y cerca de 1.500 proveedores y contratistas deberán cumplir con sus requerimientos.

En 2012 fueron auditados en España un total de 104 proveedores y 273 en Latinoamérica, lo cual supone una reducción del 50,2 por ciento y un incremento del 33,3 por ciento respectivamente, con relación a 2011.

El número de auditorías realizadas fue de 105 en España y de 381 en Latinoamérica, lo cual implica una reducción del 52,92 por ciento y un incremento del 16,8 por ciento, respectivamente con relación a 2011.

Con referencia a los proveedores de alto riesgo, en 2012 fueron auditados, en España 104 y en Latinoamérica 270, lo que significa una disminución del 34,18 por ciento en España, y un aumento del 42,23 por ciento en Latinoamérica.

El número de días trabajados por contratistas o subcontratistas involucrados en actividades de construcción, operación y mantenimiento en 2012 fue de 16.309.880, lo que representa un descenso del 11,8 por ciento, respecto a 2011.

1.1. Calidad, medio ambiente y seguridad y salud laboral

ENDESA ha continuado identificando proveedores y contratistas estratégicos, los cuales se cifran en 540 en 2012, un 29 por ciento más que en 2011. A todos ellos se les ha realizado una auditoría con el objetivo de conocer su grado de cumplimiento en materia de calidad (ISO 9001), medio ambiente (ISO 14001) y seguridad laboral (OHSAS 18001). Así, 540 disponen de la ISO 9001, 183 de la ISO 14001 y 236 de la OHSAS 18001, según las auditorías realizadas en las calificaciones en seguridad.

Días trabajados por contratistas⁽¹⁾

			España y Portugal	Argentina	Chile	Brasil	Perú	Colombia (1)	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	1.165.139	345.073	631.175	1.002.744	313.593	920.057	2.911	1.297	4.381.990
		2012	517.679	301.445	968.578	537.442	330.670	864.826	728	1.510	3.487.526
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	1.701.005	503.778	921.462	1.463.921	457.820	1.343.205	4.250	1.894	6.397.335
		2012	896.709	451.185	415.731	1.613.696	617.055	1.583.155	1.032	2.139	5.519.447
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	2.050.055	607.154	1.110.549	1.764.321	551.766	1.618.834	5.122	2.283	7.710.083
		2012	2.945.757	610.492	475.234	1.760.587	497.921	1.210.220	1.274	2.642	7.302.927
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	1.456.005	2.663.186	4.230.986	1.323.179	3.882.095	12.283	5.474	18.489.409
		2012	4.062.311	1.363.132	1.859.542	3.911.725	1.445.646	3.658.200	3.034	6.290	16.309.880

(1) Días equivalentes a tiempo completo que los contratistas y subcontratistas han dedicado a trabajos en la organización (operaciones de generación, distribución y transmisión).

(2) El día equivalente a tiempo completo se define como el número total de horas trabajadas por empleados contratistas y subcontratistas respecto al calendario laboral, divididas por 8.

«540 proveedores y contratistas estratégicos.»

Para el control y difusión del cumplimiento de estos certificados se utiliza el registro documental Repro.

Respecto a la certificación de proveedores en materia de Medio Ambiente, Calidad y Seguridad y Salud Laboral, durante 2012 se ha obtenido una consecución del 72, el 92 y el 82 por ciento, respectivamente, superando de esta manera el objetivo del 80 por ciento establecido para este año.

1.2. Pacto Mundial y Código Ético

ENDESA ha trasladando el compromiso del Pacto Mundial a los proveedores estratégicos y ha comprobando si disponen de Código Ético. Para ello se ha realizado un proceso de análisis a 100 proveedores con una facturación superior a 5 millones de euros promedio en los últimos tres años. El resultado del mismo ha sido que todos ellos cumplían con ambos requisitos.

Asimismo, en las Condiciones Generales de Contratación Globales (2ª Edición), que entraron en vigor el 1 de febrero de 2012, se indica que el proveedor se compromete a asumir y respetar en toda su extensión los 10 principios del Pacto Mundial, tanto en lo referente a tareas realizadas por personal propio como por subcontratistas. En materia de Código

Ético, se compromete al proveedor a aplicar en la gestión de sus negocios los mismos principios de ENDESA u otros equivalentes.

Durante 2012, el cien por cien de los contratos significativos (aquellos superiores a 1 millón de euros) han incluido cláusulas sobre Derechos Humanos o han sido objeto de evaluación. De este modo, se ha cumplido el objetivo marcado para 2012, que se situaba en el 80 por ciento.

En los últimos tres años los principales contratistas, proveedores y socios comerciales han sido evaluados en materia de Derechos Humanos.

1.3. Calificación de Familias de compra con requisitos técnicos en seguridad

A través del sistema de calificación (iniciado en 2010 con el Plan de Choque de Seguridad), ENDESA identifica a todos los contratistas y colaboradores que realizan actividades de riesgo en las instalaciones de la Compañía.

A lo largo de 2012 se ha ido integrando en el sistema de calificación a estas familias de contratistas y colaboradores, valorando, a través de auditorías, si disponían de certificación OHSAS 18001, o algún sistema de gestión en seguridad y salud laboral según dicha Norma.

Peso de los contratos de aprovisionamiento de materiales y servicios que incluyen cláusulas sobre Derechos Humanos

		España y Portugal	Latinoamérica	Argentina	Chile	Brasil	Perú	Colombia	Total
Número de contratos significativos que incluyen cláusulas sobre derechos humanos o han sido objeto de evaluación en la materia	2010	407	123	4	24	43	14	38	530
	2011	475	236	3	39	90	27	77	711
	2012	290	276	4	65	110	35	62	570
Total número de los contratos significativos	2010	407	319	5	53	142	30	89	726
	2011	475	236	3	39	90	27	77	711
	2012	290	276	4	65	110	35	62	570
Porcentaje de contratos significativos que incluyen cláusulas sobre derechos humanos o han sido objeto de evaluación en la materia sobre el total de los contratos	2010	100	39	80	45	30	47	43	73
	2011	100	100	100	100	100	100	100	100
	2012	100	100	100	100	100	100	100	100

Principales contratistas, proveedores y socios comerciales que han sido objeto de evaluación en materia de derechos humanos

		España y Portugal	Latinoamérica	Argentina	Chile	Brasil	Perú	Colombia	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
	2012	52	14	1	2	8	2	1	66
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
	2012	307	277	6	66	108	37	60	584
% de proveedores, contratistas y socios comerciales significativos evaluados sobre cuestiones en derechos humanos	2010	20,4	28,66	0	1,9	9,7	11,8	5,3	14,4
	2011	28,7	81,12	33,3	4,9	14,5	16,7	11,8	23
	2012	16,9	34,18	16,7	3	7,4	5,4	1,7	11,3

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 calidad de suministro y con el que se pretende ahorrar en los procesos de compras.

«El Plan «Safety Cero Accidentes» pretende reducir los accidentes y los siniestros mortales.»

El objetivo de este plan es lograr sinergias gracias a la estandarización de compras de ambas compañías con el propósito de optimizar costes.

3. Extendiendo la Seguridad y Salud a las empresas colaboradoras

ENDESA transmite los siguientes compromisos con el objetivo de extender la Seguridad y Salud Laboral entre sus empresas colaboradoras:

- Calificación de requisitos técnicos en seguridad para actividades con riesgo.
- Promover la certificación según OHSAS 18001 para estas actividades.
- Compromiso exhaustivo de gestión e información en Salud y Seguridad Laboral en las Condiciones Generales de Contratación.

La Compañía dispone de un procedimiento para casos de accidentes graves de aplicación en toda la Compañía, tanto en España como en Latinoamérica, implantado en 2011. El Procedimiento ENDESA *SGSST-PG11 del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo*, establece que el contratista tiene que elaborar un Plan Específico de Prevención para los trabajos contratados, en el que se deben indicar los equipos de protección a utilizar. Además, se realizarán actuaciones de seguimiento y control de las obras (*in vigilandos*). Además, se analiza cada situación en un comité formado por expertos del servicio de prevención, de la unidad en la que se ha producido el accidente y 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 exige a la empresa contratista la aportación de la capacitación específi-

ca 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 o coordinador de seguridad y salud.

Latinoamérica

Argentina

Los contratistas deben cumplir con las condiciones de Seguridad y Salud Laboral establecidas por la legislación argentina. Los requisitos al ingreso se establecen como: programa de seguridad, listado de personal, seguro por ART, aviso de inicio de obra, planilla de entrega de Elementos de Protección Personal, capacitaciones generales y específicas, habilitación de grúas, exámenes médicos periódicos y actos médicos para tareas especiales, lugares de derivación y contrato de ART.

Edesur y Endesa Costanera S.A. están promoviendo entre los contratistas, desde abril de 2012, un programa de certificación de sus actividades según la norma OHSAS 18001. En los contratos se incluyen cláusulas que mencionan los Principios del Pacto Mundial y el Código Ético.

Chile

Existen aspectos que son controlados periódicamente vía revisión documental o auditorías *in situ* en materia de Seguridad y Salud Laboral, cumplimiento medioambiental y cumplimiento laboral, que se realizan por las áreas Seguridad y Salud Laboral y Medio Ambiente. Anualmente, también se evalúa en estos términos a los contratistas y proveedores con el propósito de llevar a cabo planes de mejora.

La seguridad es un foco prioritario para Enersis, como en el resto de las compañías de ENDESA. Con el fin de lograr el objetivo de cero accidentes, desde octubre de 2010 y hasta diciembre de 2012 se ha aplicado el Plan de Choque de Seguridad, a través del cual se ha auditado a los contratistas del Grupo en Latinoamérica en aspectos de seguridad con alto riesgo en esta materia para evaluar el grado de implantación del sistema de gestión de prevención de riesgos laborales.

Durante 2012, se desarrolló el Plan de Capacitación de Contratistas.

En materia de Seguridad y Salud Laboral también se tiene en cuenta:

1. El «Reglamento Especial de Seguridad y Salud en el Trabajo para Empresas Contratistas y Subcontratistas del Grupo Enersis» en las Líneas de Negocio de Distribución,

Generación y Obras. Este reglamento se ampara en el artículo N° 66 de la Ley 16.744 de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, que hace referencia a lo estipulado por la entrada en vigencia de la Ley N° 20.123, que «regula el trabajo en régimen de subcontratación, el funcionamiento de las empresas de servicios transitorios y el contrato de trabajo de servicios transitorios». Esta Ley establece la responsabilidad que en materia de Salud y Seguridad Laboral debe cumplir la empresa que contrate o subcontrate con otras la realización de una obra, faena, o servicios. Desde enero de 2011 las empresa contratistas y subcontratistas deben cumplir con el sistema de gestión de seguridad OHSAS 18001/2007.

2. Para la clasificación de contratistas y subcontratistas en relación a capacitación específica en seguridad y salud de los trabajadores, se aplica la Metodología de Evaluación de Servicios de Empresas Colaboradoras de Enersis.
3. Los criterios y requerimientos mínimos de capacitación quedan establecidos en el programa de trabajo anual que se solicita a los colaboradores. Las necesidades de capacitación se establecen de acuerdo a la identificación de peligros y evaluación de riesgos determinados en su matriz de riesgos y a otros requerimientos de interés para la organización. Así, la empresa colaboradora deberá dar prioridad a todas aquellas materias que tengan relación directa con los riesgos asociados a su actividad como, por ejemplo, riesgos eléctricos, manejo de materiales, trabajo en altura, etc. Por otro lado, se deberán considerar todas aquellas materias que tienen relación con la prevención, trabajo en equipo y el perfeccionamiento de la supervisión.
4. La identificación de equipos de protección personal queda suscrita a la identificación de peligros y evaluación de riesgos determinados en su matriz de riesgos. Existen además procedimientos de trabajo específicos en función del riesgo de la actividad, tales como trabajo en altura, protección actínica contra arcos eléctricos y uso de ropa ignífuga.
5. El seguimiento en materia de Seguridad y Salud Laboral de los colaboradores se realiza sobre la correspondiente capacitación. El control se efectúa sobre el programa anual de Seguridad y Salud laboral con una periodicidad de cuatro meses.

Perú

La Políticas y requerimientos en materia de Salud y Seguridad de los trabajadores y contratistas y subcontratistas, están estipuladas por la aplicación rigurosa de los principios que orientan el sistema de gestión de la prevención y salud en el trabajo. Así, la Salud y Seguridad se Laboral se extiende a través de:

- El Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional (OHSAS 18001) es el principal procedimiento en materia

de seguridad para los colaboradores y contratistas. De este modo, es necesario la realización de un curso básico de seguridad a cargo de una empresa externa homologada y de una evaluación psicológica al personal contratista. También se tienen en cuenta los procedimientos para selección de EPI's.

- Para la clasificación de contratistas con relación a la capacitación, se considera el Procedimiento de Seguridad y Salud Ocupacional PS.012 Gestion de Contratistas.
- Los requerimientos mínimos para la capacitación de contratistas son: Curso Básico de Seguridad a cargo de una empresa homologada externa (temas de seguridad y prevención de riesgos, señalización, primeros auxilios y escalamiento) y evaluación psicológica al personal contratista y para los supervisores, que incluye, además, la evaluación del currículum vitae, competencia y experiencia en tareas de prevención de riesgos y entrevista personal a realizar por el área Seguridad y Salud Laboral (SSL).
- Son necesarios los procedimientos de identificación de peligros, evaluación de riesgos y detección de controles, colores de identificación de equipos, tuberías y cilindros, almacenamiento, transporte y manipulación de materiales peligrosos, comunicaciones y elaboración de reporte de accidentes e incidentes. También se dispone de formación de SSL Administración de Bloqueos Lock out Tag out (LOTO), señalización de instalaciones y zonas de trabajo, de trabajos en altura, de uso de andamios y escaleras, equipos de protección personal, maniobras de izaje de carga, de almacenamiento y manipulación de gases comprimidos, de trabajos de soldadura, de trabajos en espacios confinados, de uso de equipos y herramientas eléctricas, de limpieza de dispensadores de agua, de trabajos en zanjas y excavaciones, de trabajo en instalaciones eléctricas sin tensión y de trabajos de gammagrafía Industrial.
- El Procedimiento SSL PS.011 Formación Concientización y Competencia de Personal realiza un seguimiento y control de capacitación de empleados propios.

Brasil

Existen aspectos que son controlados periódicamente vía auditorías *in situ* en materia de salud y seguridad laboral, cumplimiento de los Derechos Humanos y cumplimiento laboral, las cuales son realizadas por las áreas SSL. Anualmente, además, se realiza la evaluación de desempeño de los contratistas y proveedores por parte de los administradores de contrato, que contempla la valoración de aspectos laborales y de Derechos Humanos.

Todas las empresas contratistas, antes de comenzar su actividad, se someten a una auditoría de seguridad y salud en el trabajo de acuerdo con el procedimiento del «Plan de Choque». Por otra parte, existe la disposición contractual de que todas las empresas deben tener la certificación OHSAS 18001.

Todos los EPIs para cada actividad están descritos en los procedimientos de trabajo (PTR). Además, todos los empleados reciben la formación necesaria para desarrollar sus funciones. Tras la formación se les evalúa mediante pruebas prácticas y escritas. Si se aprueba, se recibe el permiso de acceso a la red entregado por Endesa Brasil.

Colombia

Existen procedimientos y requisitos en materia de salud y seguridad de los trabajadores y empleados de los contratistas y subcontratistas en:

- Los pliegos de licitación, donde se establecen condiciones específicas en SSL de acuerdo al objeto del contrato.
- El documento corporativo «anexo de recursos humanos», en el cual se establecen los parámetros generales de SSL.

No existe procedimiento de clasificación de los contratistas con base en la formación. Sí lo hay con base en la gestión de SSL.

Existen requerimientos mínimos de capacitación de obligatorio cumplimiento en (formación *on-site*, *off-site*, interno u organismos externos):

- Certificación de trabajo en alturas.
- Entrenamiento en espacios confinados.
- Entrenamiento en operación de equipos de izaje de cargas.
- Entrenamiento en riesgo eléctrico.
- Certificación en trabajo en línea energizada.

Existen procedimientos de identificación de equipos de protección a utilizar por empleados contratistas (EPIs) en:

- «Anexo de dotación y EPP».
- Revisión de fichas técnicas en evaluación de licitaciones.

Existen procedimientos en cuanto a seguimiento y control de la capacitación de los empleados sobre aspectos de seguridad y salud en:

- Auditorias integrales.
- Procedimiento de inspecciones de seguridad IPAL.

En todas las empresas colaboradoras existen procedimientos para realizar las operaciones de forma segura. La divulgación y la implementación del formato IPO, tablero operativo y tarjetas de vida fueron los procedimientos a realizar durante 2012.

3.1. Plan «5+1»

ENDESA continúa realizando 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 los siguientes 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 estas empresas.

3.2. Plan «Safety Cero Accidentes»

La Compañía ha seguido avanzando en el Plan de Seguridad en el Trabajo y Salud (Plan Safety 2011-2015), que abarca a todos los países en los que opera. El Plan cuenta con cinco retos:

- Reducción de la gravedad de los accidentes y eliminación de los siniestros mortales.
- Mejora de los índices de accidentes en desplazamientos.
- Equiparación de ENDESA y sus empresas contratistas en lo relativo a cultura preventiva y resultados de salud laboral.
- Reducción del riesgo legal.
- Consolidación de ENDESA como referente eléctrico en prevención.

Al Plan «Safety Cero Accidentes» se ha sumado el Sistema de Calificación de Proveedores y las auditorías en seguridad realizadas con motivo del Plan de Choque de Seguridad para reforzar el compromiso con la seguridad de los trabajadores de las empresas colaboradoras.

«El Plan 'Safety Cero Accidentes' pretende reducir los accidentes y los siniestros mortales.»

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.

Contratistas y subcontratistas que han recibido formación en salud y seguridad laboral

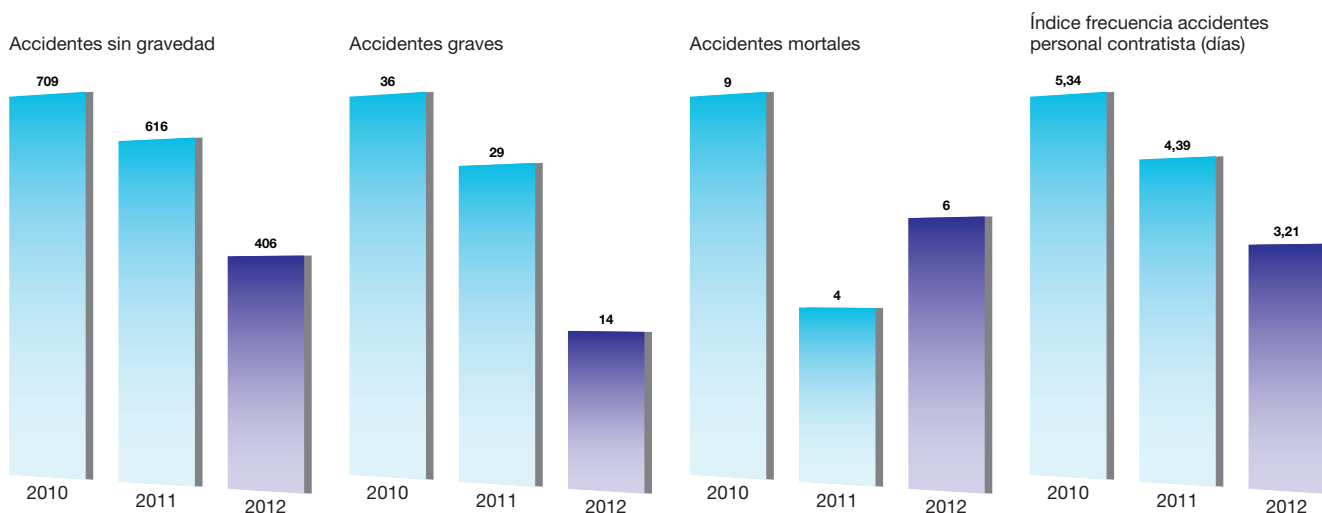
	2010	2011	2012
España y Portugal	22.807	25.817	17.420
Latinoamérica	44.221	42.373	32.663
Otros países	741	641	nd
Total	67.769	68.831	50.083

Durante 2012, los proveedores cualificados han aumentado un 26,7 por ciento respecto al año anterior, debido a que el sistema de calificación continua ha implantando nuevas familias de calificación y el desarrollo de nuevos procesos de calificación de proveedores de las familias de compra ya existentes.

Proveedores cualificados

	2010	2011	2012
España y Portugal	481	820	935
Latinoamérica	416	673	957
Total	897	1.493	1.892

Accidentalidad personal contratista



3.4. Resultados de un esfuerzo común

El desempeño de ENDESA para trasladar a sus empleados y contratistas la concienciación en materia de Salud y Seguridad Laboral ha dado resultados positivos en los últimos años.

El número total de accidentes sin gravedad de personal contratista se ha reducido un 34,1 por ciento con respecto a 2011, situándose en 406 en 2012.

Los accidentes graves han disminuido un 52 por ciento, desde los 29 acontecidos en 2011, a los 14 de 2012.

Se han registrado seis fallecidos, todos ellos de empresas contratistas (uno en España y cinco en Latinoamérica).

El índice de frecuencia de accidentes de este personal ha pasado de 4,39 en 2011 a 3,21 en 2012. En 2010 se situó en 5,34.

	2010	2011	2012
España y Portugal	322	387	288
Argentina	8	2	2
Chile	52	37	45
Brasil	98	72	100
Perú	24	24	24
Colombia	70	64	53
Otros países (Irlanda)	5	2	3
Total	579	588	515

En 2012, el número de proveedores con los que ha trabajado ENDESA ha aumentado un 0,8 por ciento, al pasar de 20.765 en 2011 a 20.933 un año después. El valor de las compras de materiales y servicios ha disminuido un 7,6 por ciento, hasta alcanzar los 4.174 millones de euros.

«En 2012, ENDESA ha destinado 4.174 millones de euros en compras a sus 20.933 proveedores.»

4. Compromiso con los proveedores locales

La actividad de ENDESA en los países y territorios en los que opera se orienta a la creación de valor para los proveedores locales. En 2012, los contratos por importes superiores a un millón de euros con estos proveedores han disminuido un 12,4 por ciento, al pasar de 515 en 2011 a 458 en 2012. Esta variación se ha producido a consecuencia de una disminución en el consumo en España, sin que haya existido una merma en la proporción de compras a proveedores locales. El valor total de estos contratos ha disminuido un 13,8 por ciento en 2012 (3.108 millones de euros) en comparación a 2011 (3.605 millones de euros).

Número de proveedores locales con contratos superiores a un millón de Euros

05. Proveedores extranjeros

Con el propósito de generar valor a los proveedores locales de los países en los que ENDESA está presente, el porcentaje de compras a proveedores extranjeros sobre el total de compras con contratos superiores a un millón de euros se sitúa en un 7 por ciento durante 2012.

«El valor de las compras realizadas a proveedores extranjeros sobre el total de compras de cada país se sitúa en un 7 por ciento.»

Cabe destacar que el número de proveedores extranjeros con contratos superiores a un millón de euros en los países en los que ENDESA opera, ha pasado de 40 en 2011 a 77 en 2012.

Concentración de las compras a proveedores locales*

	Porcentaje de las compras totales a proveedores locales con contratos superiores a un millón de Euros sobre el total de las compras		
	2010	2011	2012
España y Portugal	86	83	79
Argentina	35	51	3
Chile	65	59	68
Brasil	78	76	79
Perú	52	53	66
Colombia	75	85	73
Otros países (Irlanda)	45	33	93
Total	81	80	74

* 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.

Compras a proveedores locales con valor superior a un millón de euros (miles de euros)

	2010	2011	2012
España y Portugal	3.032.215	2.442.236	1.687.222
Argentina	19.068	7.057	3.459
Chile	259.653	138.074	298.498
Brasil	548.022	378.262	518.107
Perú	101.668	76.840	120.943
Colombia	472.746	555.626	338.419
Otros países (Irlanda)	16.675	6.535	141.402
Total	4.450.048	3.604.629	3.108.049

Número de proveedores de ENDESA

	Número de Proveedores			Valor de las compras a proveedores de materiales y servicios (miles de euros)		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012
España y Portugal	7.742	7.256	6.802	3.511.275	2.954.817	2.148.080
Latinoamérica	16.061	13.024	13.736	1.975.820	1.541.755	1.874.570
Argentina	945	299	420	54.722	13.803	136.341
Chile	4.609	3.637	3.543	396.624	234.508	437.784
Brasil	5.650	5.161	4.937	700.773	496.658	653.991
Perú	2.474	2.121	2.055	196.187	144.424	182.406
Colombia	2.383	1.806	2.781	627.515	652.363	464.048
Otros Países (Irlanda)	570	485	395	37.381	19.822	152.063
Total	24373	20765	20933	5.524.476	4.516.394	4.174.713

Valor de las compras a los principales proveedores de ENDESA en 2012

	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	567.179	26	1.057.703	49
Latinoamérica	1.045.171	56	1.421.014	76
Argentina	128.191	94	132.552	97
Chile	247.726	57	335.686	77
Brasil	292.836	45	449.207	69
Perú	114.560	63	149.422	82
Colombia	261.859	56	354.146	76
Otros Países (Irlanda)	148.111	97	150.458	99
Total	1.760.461	42	2.629.175	63

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			% de las compras a proveedores extranjeros con contratos superiores a un millón de euros sobre el total de compras		
	2010	2011	2012	(Millones de euros)			2010	2011	2012
				2010	2011	2012			
España y Portugal	21	21	19	71	110	57	2	4	3
Latinoamérica	22	19	53	119	48	228	29	27	12
Argentina	0	1	4	0	1	119	0	7	88
Chile	2	4	21	6	7	45	2	3	10
Brasil	5	4	8	41	16	25	6	3	4
Perú	10	6	13	29	18	17	15	12	9
Colombia	5	4	7	43	6	22	7	1	5
Otros países (Irlanda)	1	0	5	2	0	4	7	0	3
Total	44	40	77	193	158	290	3	3	7





Lucha contra el cambio climático

*Los desafíos y oportunidades
de la lucha contra cambio
climático*

La lucha contra el cambio climático se sitúa entre las grandes prioridades medioambientales de ENDESA. La Compañía intenta dar respuesta a este reto a través de la tecnología y la innovación.

Tras cinco años de funcionamiento del Programa de Cambio Climático, ENDESA se ha convertido en un referente en su mitigación gracias a su apuesta por las energías renovables, la eficiencia energética y el impulso de la I+D+i para lograr una reducción de sus emisiones.

369
g de CO₂/kWh
en 2012, lo
que supone un
descenso del 46,88
por ciento.

ENDESA y Enel
1ª en el
ranking mundial
del mercado de
carbono

ENDESA y
Enel tienen una
cartera conjunta
de **118**
proyectos de MDL

Más de **600**
puntos de recarga
para vehículo
eléctrico en
España y **40**
en Latinoamérica

Hitos PES 2008-2012

2008 Con el PES 2008-2012 se inicia el reto del Cambio Climático.	2009 ENDESA pone en operación la central Cañuela II, el mayor parque eólico de Chile, que evitará una emisión cercana a las 90.000 toneladas de CO ₂ al año.	2010 Elabora 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 en Latinoamérica.	2011 Cálculo de la huella de carbono corporativa de ENDESA a través de una herramienta única para el cálculo de las emisiones de gases de efecto invernadero.	2012 ENDESA presenta el primer punto de recarga en Europa con tecnología to Grid (V2G).
--	--	---	--	--

Asuntos prioritarios-Estudio de materialidad 2012	La respuesta de ENDESA en el informe de Sostenibilidad
Transparencia en el reporting de las emisiones de CO ₂ (scope 1, scope 2, scope 3)	Capítulo Cambio Climático 2.2. Comercio de emisiones 2.3.1. 02.3.1. Emisiones de CO ₂
Compromisos y objetivos de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI).	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
Evaluación de riesgos relacionados con el cambio climático (integración del riesgo físicos, regulatorios y operacionales)	Capítulo Cambio Climático 1. La contribución de ENDESA a la lucha contra el cambio climático 1.6.1. Carbon Disclosure Project 1.6.2. Cálculo de la huella de carbono de ENDESA 1.6.3. Estudio de Adaptación al Cambio Climático en las instalaciones de ENDESA 2.1. El contexto internacional tras la cumbre de Doha 3. Presencia de ENDESA en organismos y/o iniciativas nacionales e internacionales para la lucha contra el cambio climático
Transparencia en el seguimiento del avance de la Intensidad del carbón como indicador clave de desempeño	Capítulo Cambio Climático 1.3. Eficiencia energética para una menor intensidad de CO ₂ . Capítulo Innovación 1.1. Consumo de combustibles

Retos 2012	Acciones realizadas
Terminar la Verificación de Callahuanca, Canela I, Ventanilla y Ojos de Agua y registro de Canela II y Renaico.	Verificaciones de los proyectos propios en curso (Callahuanca y Ventanilla) o en evaluación (Canela I y Ojos de Agua). Un proyecto propio registrado: Canela II.
Participar activamente en el mercado de carbono post Kioto y mantener el liderazgo conseguido en el periodo de Kioto.	
Elaboración de los cuestionarios CDP 2012, CDP Water 2012 y CDP Supply Chain 2012.	Seguimiento y tramitación de los proyectos registrados para la obtención de CERs. Adquisición de volúmenes adicionales post 2012 de CERs utilizables en el tercer periodo en EU ETS para comercialización y cumplimiento.
Participar con la Fundación Entorno en la elaboración las publicaciones: Acción CO ₂ 2012 y Soluciones Empresariales para Combatir el Cambio Climático.	Elaborados los cuestionarios. ENDESA ha mantenido su participación en CDP, Acción CO ₂ y Energy Wisdom Programme, según lo planificado.
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.	Cálculo de Huella de Carbono al 100 por cien de consecución. Detección de puntos de mejora y áreas del negocio con mayor potencial de reducción de emisiones. Implantación de los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 14.064 en la Huella de Carbono de ENDESA y finalización del proceso de verificación.
Elaboración de un estudio sobre Adaptación a los efectos del cambio climático de las instalaciones y negocios de ENDESA.	Finalización del estudio sobre la Adaptación a los efectos del cambio climático de las instalaciones y negocios de ENDESA.
Elaboración de la documentación para la participación en la edición 2011-2012 del EWP.	Participación de Endesa por decimosegundo año consecutivo en el EWP, según lo planificado.
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.	El 98,28 por ciento de las solicitudes de nuevos suministros han sido contestadas en plazo, por encima del objetivo de la Unidad.
Proyecto de telegestión: continuar con la instalación masiva y operación remota. Adicionalmente, realizar pruebas piloto para proporcionar información adicional a los consumidores	Tres millones de contadores y más de 15.000 concentradores están instalados a final de 2012.
Implantación del vehículo eléctrico en Málaga y Barcelona.	En Málaga se ha completado el proyecto Smartcity según lo previsto y se ha iniciado el proyecto Zem2All con el despliegue de 200 vehículos eléctricos. En Barcelona, el proyecto Smartcity continúa su desarrollo con normalidad.

Principales magnitudes PES 2008-2012

	2009	2010	2011	2012
Potencia instalada en renovables (MW)	14.143	1.897,56	1.894,65	1.680,5
Potencia instalada en renovables en España y Portuga I(MW)	5.410 MW	1.517,98	1.816,5	1.767,65
Potencia instalada en renovables en Latinoamérica (MW)	8.732 MW	379,6	78,15	87,15
Proyectos MDLs conjuntos ENDESA y Enel	52	105	114	118
Presencia en organismos internacionales para la lucha contra el cambio climático	12	12	12	12
Presencia en organismos nacionales para la lucha contra el cambio climático	9	7	9	10

En 2013 nos proponemos

Verificación de los proyectos propios registrados anteriormente a 2012.
Participación activa en el mercado de carbono post Kioto y mantener el liderazgo conseguido en el periodo de Kioto.
Adaptación a las nuevas circunstancias del mercado de comercio de emisiones y regulatorias derivadas de las políticas internacionales de lucha contra el cambio climático.
Proyecto de telegestión: Continuar con la instalación masiva y la operación remota.
Participación en las iniciativas CDP Investros 2013, CDP Water 2013 y CDP Supply Chain 2013.
Participación con la Fundación Entorno en la elaboración de las publicaciones relacionadas con la lucha contra el Cambio Climático.
Análisis de la Huella de Carbono 2011 y cálculo de la Huella 2012. Mejora continua el proceso bajo los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 14064.
Adaptación: Difusión interna y externa del «estudio sobre Adaptación a los efectos del cambio climático de las instalaciones y negocios de ENDESA». Posibles nuevas actuaciones en la materia.
Desarrollo de la recarga rápida de vehículos eléctricos.
Continuidad del plan de movilidad sostenible.
Seguimiento e implicaciones de la propuesta de Directiva de Infraestructura de Combustibles Alternativos de la UE.

1. La contribución de ENDESA a la lucha contra el cambio climático

El modelo de gestión de ENDESA integra el compromiso en la lucha contra el cambio climático. De hecho, uno de los dos retos del Plan de ENDESA de Sostenibilidad (PES) 2008-2012 es precisamente la lucha contra el cambio climático.

«El Programa de Cambio Climático se centra en cinco líneas prioritarias de actuación.»

En respuesta a ese reto, la Compañía dispone de un Programa de 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. Ello 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 es el responsable de orientar la política, las líneas de actuación y los objetivos de la Compañía en materia de medio ambiente y cambio climático. No obstante, la lucha contra el cambio climático se considera transversal a todas las áreas de la Compañía, al igual que todas las actuaciones en Sostenibilidad, y la totalidad de la plantilla está implicada en este objetivo.

1.1. Participación activa en el desarrollo de energías renovables

Enel Green Power España, S.L., se encarga de la gestión y el desarrollo de todos los activos renovables de ENDESA y Enel en España y Portugal. Está participada al 40 por ciento por

ENDESA y al 60 por ciento por Enel Green Power, que está controlada al 100 por cien por Enel y se dedica al desarrollo de las energías renovables en el mundo.

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

La potencia instalada neta total de Enel Green Power España en 2012 era de 1.680,5 MW renovables, distribuidos según las diferentes tecnologías: 1.568,106 MW en energía eólica, 56,56 MW en centrales mini-hidráulicas, 22,7 MW en plantas de biomasa, 13,41 MW en energía solar y 19,728 MW en plantas de cogeneración.

«La potencia instalada de Enel Green Power España es de 1.680,5MW.»

En Latinoamérica, la Compañía disponía en 2012 de 409,03 MW renovables: 330,88 MW en plantas mini-hidráulicas de menos de 50 MW de potencia instalada y 78,15 MW en energía eólica.

De esta manera, en 2012 ENDESA poseía a nivel mundial 2.089,53 MW de potencia instalada en energías renovables.

Potencia instalada neta y producción por tecnología en España y Portugal 2012

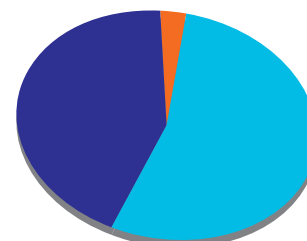
	MW	GWh
Minihidráulica	56,56	109,082
Eólica	1.568,106	3.459,206
Solar	13,41	26,190
Biomasa	22,7	113,389
Cogeneración	19,728	226,81
TOTAL	1.680,504	3.934,677

Latinoamérica

Endesa Chile opera en Chile el parque eólico Canela (Canela I y Canela II), la instalación de mayor capacidad eólica de este país, con 78,15 MW, y la minicentral hidroeléctrica Ojos de Agua, de 9 MW.

Potencia eléctrica de ENDESA en Latinoamérica en 2012

- Hidráulica 54,15%
- Térmica convencional y ciclos combinados 43,21%
- Renovables 2,65%



1.2. Actuaciones en Captura y Almacenamiento de Carbono (CCS ó CAC)

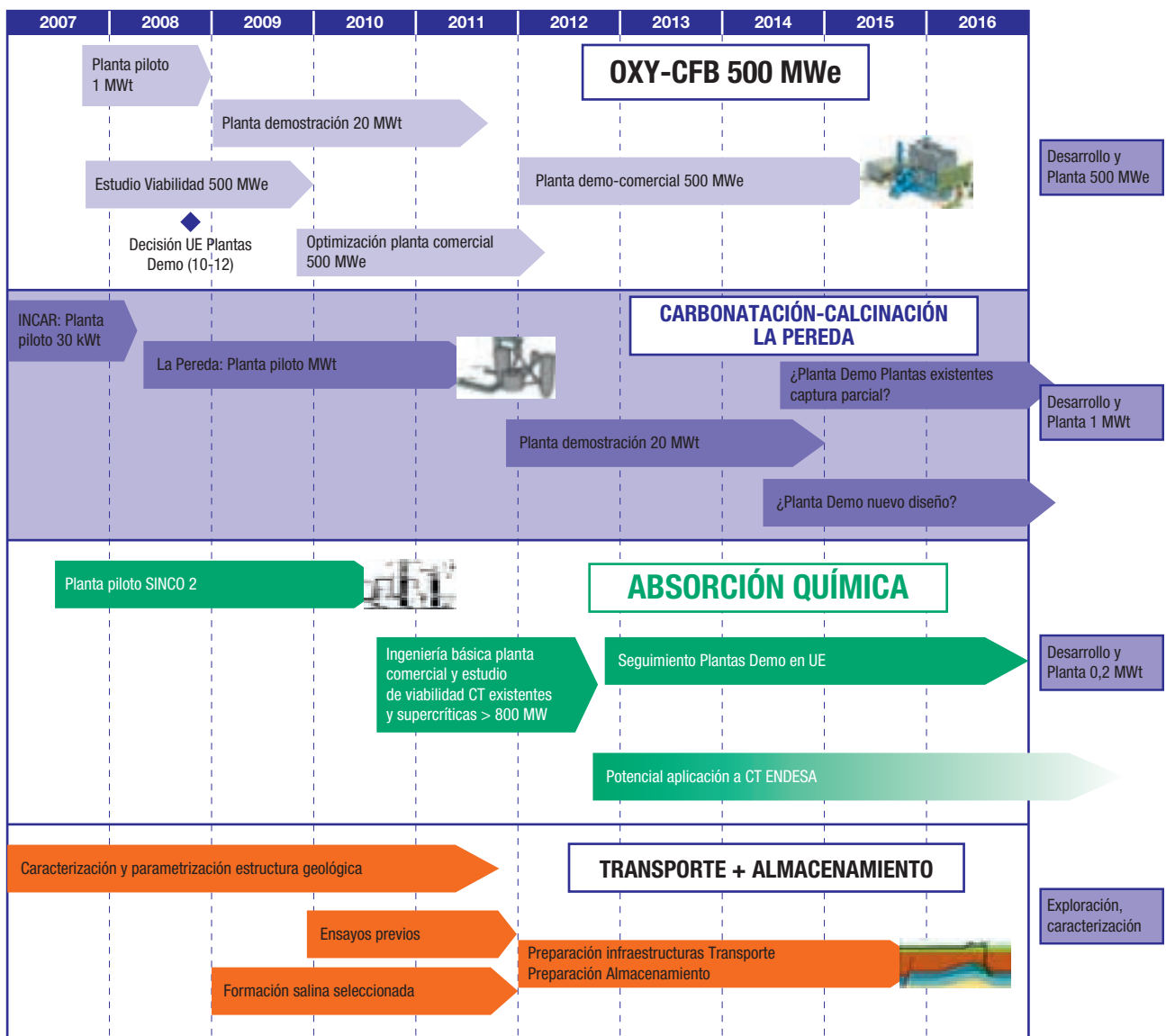
En 2012, ENDESA ha continuado realizando diversas actuaciones en el campo de la Captura y Almacenamiento de Carbono (CCS):

- Desde el año 2011 ENDESA opera la primera planta europea de ensayos de cultivo de microalgas para la captura de CO₂, situada en la central térmica Litoral de Almería. El objetivo principal es probar nuevos tipos tanto de fotobiorreactores como de microalgas y desarrollar procesos de valorización de la biomasa obtenida como primer paso para demostrar la viabilidad técnico-económica de la planta.
- 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 su capacidad de captura es de 3 a 5 toneladas de CO₂ al día con eficiencias del 90 por ciento.

- ENDESA, junto con Hunosa y el Centro Superior de Investigaciones Científica (CSIC), opera desde 2012 una planta piloto de captura de CO₂ mediante el proceso de los ciclos de calcinación-carbonatación en la térmica de La Pereda en Mieres (Asturias). Esta planta, de 1,7 MWt de capacidad, es la planta piloto de mayor tamaño del mundo de esta tecnología y la única que se encuentra integrada en una planta térmica, empleando gases reales de combustión. Esta tecnología está encuadrada dentro de las tecnologías de captura de CO₂ de segunda generación, más eficientes y de menores costes.

Proyectos estratégicos de ENDESA en CAC: 2007-2016



«ENDESA opera desde 2012 una planta piloto, la mayor del mundo, de captura de CO₂ mediante ciclos de calcinación-carbonatación.»

- Desde 2010, ENDESA trabaja en el desarrollo de la ingeniería de un proyecto de demostración de la captura y almacenamiento de CO₂ a escala comercial, incluyendo las tecnologías de captura, transporte y almacenamiento de CO₂. Este proyecto es uno de los seis proyectos de demostración financiados por el Programa Energético Europeo para la Recuperación (EEPR). Consiste en un grupo de oxidación supercrítico de generación térmica de electricidad de 323 MWe, empleando tecnología de lecho fluido circulante (CFB), transporte mediante cooducto y almacenamiento final del CO₂ en un acuífero salino profundo.

1.3. Eficiencia energética para una menor intensidad de CO₂

En 2012, la Compañía ha seguido desarrollando su Plan Global de Eficiencia Energética 2010-2014 (PGE3), enmarcado en el Plan de ENDESA de Sostenibilidad (PES 2008-2012), mediante iniciativas en las áreas de generación, distribución y comercialización, y la materialización de acciones de ahorro energético en sus instalaciones.

ENDESA busca situarse como empresa líder en este ámbito a través del PGE3 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 concienciación de los empleados de la empresa en hábitos responsables de consumo.

En Latinoamérica, todas las acciones de eficiencia energética llevadas a cabo por ENDESA 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 comprometida con la movilidad sostenible y desde hace años desarrolla iniciativas de movilidad eléctrica en sus mercados, tanto en España como en Latinoamérica, y desempeña un papel activo en este ámbito para convertirse en un referente internacional en movilidad eléctrica.

Dentro del marco del Plan Estratégico de Sostenibilidad 2008-2012, donde se define un compromiso de innovación tecnológica, adaptada a las necesidades reales de los usuarios y bajo la vocación de potenciar la sostenibilidad en la sociedad, ENDESA ha participado en el desarrollo y ejecución de varias líneas de trabajo paralelas, todas ellas dirigidas al desarrollo e impulso de la movilidad eléctrica.

La Compañía, como parte del Grupo ENEL, ha creado una estructura que ha permitido desarrollar una nueva tecnología de recarga adaptada a la evolución de los estándares de mercado y a las tendencias del mismo. Además, ha continuado con proyectos demostrativos que sirven para un mejor conocimiento tanto de los desarrollos tecnológicos como de los patrones de uso en campo real. Por último, ha seguido respondiendo a cualquier necesidad que un potencial/real usuario de vehículo eléctrico pudiera tener, diseñando una propuesta adaptada a cada caso.

A finales de 2012, ENDESA tenía instalados más de 600 puntos de recarga para vehículos eléctricos en España y más de 40, en Latinoamérica. Aproximadamente el 30 por ciento están destinados a proyectos demostrativos y el 70 por ciento corresponden a instalaciones realizadas para cliente final.

«Más de 600 puntos de recarga para vehículos eléctricos en España y 40 en Latinoamérica.»

Durante este período se han elaborado tanto planes de demostración y promoción del vehículo eléctrico (VE), como innovadoras propuestas para el desarrollo y gestión de la infraestructura creada a su alrededor. Entre las actividades llevadas a cabo en el presente año, cabe mencionar las siguientes:

Desarrollo y estudio de la Carga Rápida

ENDESA sigue desarrollando la infraestructura de recarga convencional (3,7 KW), apostando en las instalaciones realizadas por la llamada infraestructura de recarga inteligente, con hilo control piloto y comunicaciones (Modo 3).

En relación con el diseño, estudio y demostración de los sistemas de recarga rápida de los vehículos eléctricos y en la bús-

queda de actividades de investigación, desarrollo tecnológico e innovación, ENDESA ha elaborado una cartera estratégica de proyectos de I+D+i con el objeto de reforzar la coordinación con ENEL en esta área, así como desarrollar conocimiento sobre dicha tecnología.

Proyecto CRAVE. Contempla el diseño y construcción de un dispositivo de control de los equipos de carga rápida capaz de conectarse con los sistemas de control del grupo para la gestión del punto. Este dispositivo puede integrar un sistema de almacenamiento totalmente gestionable para mejorar las funcionalidades de los equipos de carga rápida. Además, se está desarrollando un producto de carga rápida propio y compatible con todas las necesidades existentes o potenciales en el mercado.

Proyecto FASTO. También se enmarca en esta categoría y tiene por objeto la definición, el desarrollo, la producción y la validación a nivel pre-comercial de un catálogo de equipos de carga rápida común para todo el Grupo ENEL. La solución busca cumplir los requisitos de todas las unidades de negocio creando a la vez nuevas oportunidades comerciales gracias a su integración dentro del sistema de gestión EMMS (Electric Mobility Management System)

Proyecto SURTIDOR. En colaboración con un consorcio de empresas, ENDESA participa en esta iniciativa con la que pretende ofrecer nuevas funcionalidades, a través del diseño y demostración de un equipo de carga rápida conductiva que incluya como activo un sistema de almacenamiento.

En Santiago de Chile, se han instalado dos cargadores rápidos durante 2012, que se suman al primero que se introdujo en 2011. De esta manera, Chile cuenta con los primeros tres cargadores rápidos de Latinoamérica, los cuales atienden de manera segura y confiable en estaciones de servicio.

Desarrollo de tecnología V2G (Vehicle to Grid)

Se está investigando cómo integrar el vehículo eléctrico en la infraestructura de la red eléctrica existente. Durante este año, ENDESA ha participado en el estudio y ejecución de actividades relacionadas con este área.

Entre las principales actuaciones se encuentra el desarrollo de los sistemas *Vehicle to Grid* (V2G) y, en concreto, la implementación de dicha tecnología en la *SmartCity* de Málaga, donde, se ha instalado en la vía pública un punto de recarga diseñado específicamente con los requerimientos de dicha tecnología, la cual da soporte a un vehículo eléctrico convencional, modificado convenientemente para dotarlo de la mencionada capacidad V2G.

«ENDESA presenta el primer punto de recarga en Europa con tecnología V2G.»

En lo que se refiere al desarrollo de un plan estratégico interno que promueva la innovación y ayude a conocer las consecuencias de la inmersión de los vehículos eléctricos en la red, cabe destacar el proyecto V2M (*Vehicle to Microgrid*), el cual consiste en el desarrollo y estudio del impacto del vehículo eléctrico en la red y de las posibilidades del uso de V2G en España. Con esta tecnología los vehículos eléctricos pueden suministrar energía a la red y ofrecer servicios para el usuario o para el sistema eléctrico. Durante 2012, se ha desarrollado y presentado por primera vez en Europa un punto de recarga con tecnología V2G.

ENDESA presenta el primer punto de recarga que permite al vehículo eléctrico devolver su energía a la red

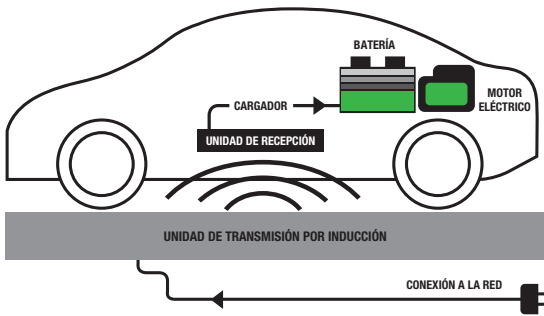
En 2012, ENDESA ha presentado por primera vez en Europa el primer punto de recarga que permite la doble direccionalidad de la carga; es decir, que tiene capacidad para suministrar energía al vehículo eléctrico y para que éste aporte su energía a la red. Se trata de un paso importante para el desarrollo de las redes inteligentes de electricidad (*SmartGrids*), que necesitan de herramientas que permitan optimizar la producción y la distribución, equilibrando mejor la oferta y la demanda entre productores y consumidores de electricidad.

El nuevo punto de recarga incorpora la tecnología V2G y también V2H (*vehicle to home*-del coche a casa), de forma que el usuario podrá elegir entre consumir la electricidad acumulada en su vehículo para circular, suministrar energía a su hogar o incluso vender su energía sobrante al sistema eléctrico

Este innovador sistema ha sido desarrollado por ENDESA, en colaboración con el centro CITCEA de la Universidad Politécnica de Cataluña (UPC) y el Instituto de Investigación en Energía de Cataluña (IREC).

Carga rápida por inducción, Proyecto UNPLUGGED

Para el desarrollo de soluciones que promuevan la carga inductiva de los vehículos eléctricos, ENDESA participa en el **Proyecto UNPLUGGED**. Es un proyecto internacional centrado en el desarrollo de una estación de carga rápida por inducción, así como en la investigación en el uso de este sistema en entornos urbanos, con el objeto de verificar y comprobar las posibilidades de esta infraestructura. Durante 2012, ENDESA ha presentado esta tecnología participando en la elaboración de un punto de recarga.



Primer prototipo de vehículo eléctrico de recarga sin cables en España

ENDESA y la Fundación del Centro de Investigación de Recursos y Consumos Energéticos (CIRCE) de la Universidad de Zaragoza han presentado el primer prototipo en España de vehículo eléctrico de recarga sin cables, que logra cargar las baterías al 80 por ciento en 15 minutos. El sistema de carga que utiliza este prototipo es el de inducción, que permite que una batería ubicada debajo del suelo transmita energía eléctrica a otra colocada en el coche. La bobina podría colocarse en el suelo de zonas de aparcamientos, lavado o limpieza de coches quedando casi invisible. La plataforma de recarga también se podría instalar en paradas de taxis y autobús, cabeceras de línea, camiones o vehículos de servicio en zonas específicas o carga rápida de turismos en estaciones de servicio.

El prototipo de investigación presentado está desarrollado para realizar la transferencia de energía a 50 kilowatios de potencia y en él se ha conseguido que la carga sea totalmente segura, manteniendo las emisiones electromagnéticas a niveles muy inferiores al límite permitido por la normativa.

Permite un margen del 30 por ciento para que el emisor detecte el vehículo que está encima, se conecte y comience la transferencia de energía, sin que tenga que estar situado en una posición exacta.

Una de las principales ventajas de la recarga de inducción es que no se necesitan cables y ni siquiera es necesario salir del vehículo. Basta con posicionar el vehículo sobre la bobina.



En diciembre de 2012, el consejero de Industria e Innovación del Gobierno de Aragón, Arturo Aliaga, el director general de ENDESA en Aragón, Jaime Gros, y el director general de CIRCE, Antonio Valero, presentaron el prototipo de investigación a los medios de comunicación.

«Las estaciones de carga rápida por inducción permiten que el coche alcance el 80 por ciento de carga en 15-20 minutos.»

La Compañía ha apostado por este sistema de carga sin cables y es uno de los 17 socios que participa en un proyecto europeo.

ENDESA y la Fundación CIRCE lideran el proyecto que está respaldado por el Séptimo Programa Marco de Investigación y Desarrollo Tecnológico. Entre los socios participantes figuran empresas privadas, como Enel y ENDESA, centros de investigación y universidades europeas y, además, colaboran ciudades como Barcelona y Florencia.

1.4.1. Iniciativas de promoción y demostración para el despegue de la movilidad eléctrica en entornos reales

El Grupo Enel mantiene el firme compromiso de promover la movilidad eléctrica como herramienta clave en la lucha contra el cambio climático.

«ENDESA ha desplegado ya entre sus clientes una red de carga rápida de 11 puntos en España y 3 en Latinoamérica.»

En Chile, a través de la distribuidora Chilectra, se han instalado 29 nuevos puntos de recarga y está previsto instalar otros 20 en 2013, entre ellos, el primer punto de recarga rápida en Latinoamérica.

En Colombia, a través de la empresa de distribución eléctrica Codensa, se han instalado otros 10 puntos que se suman a los 8 del año anterior. La empresa tiene en ejecución o pendientes de iniciar la instalación de otros 50 puntos.

El año 2012 ha sido de consolidación de los proyectos demostrativos en Latinoamérica, principalmente en transporte público. Codensa recibió 50 taxis eléctricos, los cuales operarán en un proyecto piloto en la ciudad de Bogotá con cupos ya adquiridos por las asociaciones de taxistas locales. Por su parte, Chilectra ha desarrollado un proyecto piloto de bus eléctrico, que insertará un bus eléctrico en un recorrido de transporte público, conectando la *SmartCity* Santiago y Metro. El piloto del bus pretende demostrar la aplicabilidad de esta tecnología en el sistema de transporte público de las grandes urbes latinoamericanas.

Los acuerdos firmados con fabricantes han servido para el crecimiento y desarrollo de la movilidad eléctrica entre los proyectos demostrativos más significativos, como es el caso de Zem2All en la ciudad de Málaga y el Green e Motion en Barcelona. En este último, ENDESA participa en el plan director de una

infraestructura de recarga para vehículos eléctricos en superficies de alta densidad de estacionamiento, aplicado e implantado en el parking de la sede social de ENDESA en Cataluña.

Asimismo, ENDESA ha participado activamente en el Plan Movele, que impulsa en España el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio para la instalación de 550 puntos de recarga en Madrid, Barcelona y Sevilla, siendo la única Compañía que ha participado en el desarrollo del proyecto en las tres ciudades. El Plan Movele ha supuesto la introducción, dentro de entornos urbanos, de vehículos eléctricos de diversas categorías, prestaciones y tecnologías, así como la instalación de puntos de recarga normal en dichos emplazamientos.

«ENDESA es la única compañía que ha participado en el desarrollo del Plan Movele en Madrid, Barcelona y Sevilla.»

En 2012, ENDESA sigue incrementando su flota de vehículos eléctricos. Desde el pasado mes de marzo, Endesa Baleares dispone de su primer vehículo eléctrico para la representación institucional de la Compañía. La división Cataluña Centro ha incorporado a su flota 3 vehículos eléctricos para las brigadas. Otro vehículo eléctrico se ha incorporado a la flota de la División Cataluña Centro (Endesa Distribución). El objetivo es que de los 69 vehículos que componen su flota, a medio plazo el 50 por ciento sean eléctricos.



Durante este año, ENDESA ha instalado numerosos puntos de recarga a clientes finales entre ellos, los primeros puntos de recarga de vehículos eléctricos en Badajoz a instancias de la Agencia Extremeña de la Energía. En total, se instalarán 40, 22 de ellos en Badajoz y 18 en Mérida.

Los nuevos puntos de recarga serán monitorizados desde el *SmartGrid Service Center*, el centro de servicios para ciudades inteligentes desarrollado por la Compañía y que está ubicado en Sevilla, desde donde se controlan y gestionan también los proyectos de alumbrado eficiente, se experimentan con micro redes inteligentes, y se analizan y prueban nuevos servicios para las ciudades del futuro.



Francisco de la Torre, alcalde de Málaga, Kazuo Furukawa, presidente de NEDO y Javier Uriarte, Director General de Comercialización de ENDESA.

Proyecto Zem2All (Zero Emissions Mobility to All)

En mayo de 2012 se puso en marcha el **Proyecto Zem2all**, una iniciativa demostrativa en campo real de movilidad eléctrica en la que están trabajando conjuntamente empresas japonesas y españolas, bajo el acuerdo bilateral establecido entre Japón y España (JSIP, Japan Spain Innovation Program). Por parte española, el proyecto está liderado por ENDESA, mientras que dentro del consorcio japonés quién lidera el proyecto es Mitsubishi Corporation.

Durante la ejecución del proyecto, está prevista la inversión de aproximadamente 60 millones de euros, con los que, además de grandes desarrollos tecnológicos basados fundamentalmente en las comunicaciones entre los vehículos, la infraestructura de recarga y la red eléctrica, se realizará una prueba real con 200 usuarios de vehículo eléctrico durante tres años.

Todos los participantes en el proyecto dispondrán de un vehículo eléctrico y una infraestructura de recarga instalada en su vivienda o garaje de flota. Esta infraestructura de recarga será de carga convencional (3,7 kW) de tecnología Enel-ENDESA que permitirá la carga del vehículo en unas 6 horas. Pero a su vez, se dispondrá de 23 puestos de carga rápida en 9 estaciones repartidas por Málaga, Marbella y Fuengirola, además de otros 6 puntos V2G (recarga bidireccional). Los usuarios a los que está dirigido el proyecto son tanto particulares como institucionales

«Zem2All es un proyecto demostrativo que analiza en Málaga el uso que los conductores hacen de un vehículo eléctrico y estudia en detalle el impacto en la red eléctrica.»

Propuesta de movilidad eléctrica para los usuarios de VE

ENDESA ha integrado en su cartera de productos y servicios, una propuesta de valor diferencial en movilidad eléctrica.

ca, segmentada según tipo de cliente: doméstico o empresa. Así, además del asesoramiento por técnicos especialistas, ENDESA propone soluciones completas incluyendo toda la infraestructura y servicios necesarios.

Durante 2012, la Compañía se ha dado de alta en el Ministerio de Industria como Gestor de Carga, figura reglamentaria para la reventa de la energía para vehículo eléctrico.

Asimismo, en 2012 ha lanzado una tarifa verde especialmente diseñada para los usuarios de vehículo eléctrico, una tarifa que cuenta con 3 periodos horarios y que permite cargar el vehículo por la noche con energía 100 por cien renovable certificada y con ventajas económicas evidentes.

Adicionalmente y para completar la propuesta, ENDESA ha desarrollado canales de atención específicos para todos los posibles usuarios o cualquier interesado sobre la movilidad eléctrica en general. En este sentido, además de tener disponible un servicio de asistencia telefónico sobre temas de movilidad eléctrica, ha desarrollado una página web en la que los usuarios pueden consultar la actividad de ENDESA en el mercado, su catálogo de productos, los beneficios económicos y medioambientales de la movilidad eléctrica o las ayudas públicas existentes. www.ENDESAvehiculoelctrico.com

Presencia activa en la sociedad y sus instituciones y en actos de divulgación del concepto de movilidad eléctrica

ENDESA ha participado en múltiples actos públicos de divulgación y promoción del vehículo eléctrico. Entre otros, el Congreso Internacional EV Battery Forum en Barcelona, la VII International Conference on Energy Innovation-Smart-Grid Technology en la Universidad Politécnica de Cataluña, la participación con stand en la Smartcity World Congress, la Feria del automóvil en Santa Cruz de Tenerife, las Jornadas de movilidad sostenible en Lanzarote y la Exposición del VE en la Expo de Zaragoza, entre otras.

Asimismo ha patrocinado el proyecto Patio 2.12 en el concurso Solar Decathlon Madrid 2012 en el que ENDESA aportó, entre otras, la dotación de infraestructura de recarga dentro de la vivienda.

Entre los numerosos proyectos institucionales presentados por ENDESA en España, se encuentra el de la isla de El Hierro donde la Compañía ha trabajado junto con el Cabildo Insular y Renault-Nissan en el Plan de Movilidad Eléctrica para el análisis de la viabilidad y el plan necesario para sustituir los vehículos que circulan actualmente en la isla por otros eléctricos. Este plan tiene previsto hacerse extensivo a todo el parque móvil de la isla que en la actualidad cuenta con más de 6.400 turismos, furgonetas y motocicletas. Todo ello, en conjunción con el proyecto de la central hidroeléctrica, en fase de puesta en marcha, harán realidad el gran reto de «El Hierro, 100 por ciento energías renovables».



Alpidio Armas, Presidente del Cabildo, Pablo Casado, Director General de Endesa Canarias

1.5. Líder en Mecanismos de Desarrollo Limpio y proyectos de acción conjunta

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

«ENDESA y Enel se mantienen en cabeza 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.

La Carbon Strategy Unit es la encargada de la organización y desarrollo de proyectos, así como de la gestión y optimización de la cartera, y análisis de mercados, incluyendo el seguimiento de los mercados voluntarios de carbono.

A pesar de la crisis en el mercado de emisiones, la proyección de la Carbon Strategy Unit ha permitido a ENDESA y Enel mantener este año la primera posición en el ranking mundial del mercado de carbono,.

1.5.1. Cartera de MDL

La cartera de Certified Emission Reductions (CERs) y de Emission Reduction Units (ERUs) del Grupo Enel-ENDESA ocupa el primer lugar en el ranking mundial del mercado de

carbono. Así, a finales de 2012, las dos empresas contaban con una cartera conjunta de 118 proyectos MDL, los cuales suponen aproximadamente 175 millones de toneladas de reducción de CO₂, disponiendo a final del ejercicio del 8 por ciento de los créditos concedidos por Naciones Unidas.

«El 8 por ciento de los créditos de CO₂ concedidos por Naciones Unidas corresponde a ENDESA y Enel.»

La cartera MDL/AC de ENDESA en 2012 es de 76,07 millones de CERs/ERUs. Descartando los Fondos, el 82 por ciento de las toneladas contratadas a través de los proyectos llevados por ENDESA están registrados y el 18,4 por ciento provienen de proyectos renovables.

El descenso en la cartera del porcentaje de energías renovables se debe principalmente a que se han reducido los proyectos de grandes centrales hidráulicas y se ha apostado por nuevos proyectos de eficiencia energética.

El volumen de CERs/ERUs generados por los proyectos MDL/AC de ENDESA a lo largo de 2012 asciende a 14,89 millones de CERs/ERUs, que sumados a los que se emitieron en años anteriores, alcanzan la cifra de 57,63 millones CERs/ERUs.

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 2012 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 MDL registrados en el ámbito de UNFCCC. Se trata de las centrales eólicas de Canela I y Canela II, ambas en fase de verificación. La primera cuenta con un potencial aproximado de 27.251 CERs/año, mientras que la segunda, de 60 MW, que obtuvo el registro en UNFCCC en el mes de agosto, tiene un potencial aproximado de 89.990 CERs/año.

Perú

Cuenta con dos proyectos registrados: el cierre a ciclo combinado de Ventanilla (407.296 CERs/año), que se encuentra en fase de Verificación ante UNFCCC, y la repotenciación de

la central hidroeléctrica de Callahuanca, que también está en proceso de verificación (18.189 CERs/año).

El más importante por su situación es el cierre del ciclo combinado de Ventanilla, que se registró en junio 2011 y que presenta un potencial de alrededor de 407.296 CERs/año.

«ENDESA participa en 7 fondos de carbono.»

1.5.3. Fondos de carbono

Como actividad complementaria al desarrollo o participación en proyectos MDL, ENDESA sigue participando en 7 fondos de carbono. Entre ellos, cabe destacar los gestionados por el Banco Mundial, como son: Community Development Carbon Fund (CDFC), Fondo Español de Carbono (SCF), Umbrella Carbon Fund (UCF) y Carbon Partnership Facility (CPF).

Además, ENDESA participa en el Fondo MCCF del Banco Europeo de Inversiones y el Banco para la Reconstrucción y el Desarrollo Económico, así como en el Fondo GG-CAP gestionado por Natsource.

1.5.4. Adaptación al nuevo entorno regulatorio y de mercado

El año 2012 ha sido muy difícil para los mercados de carbono debido a un exceso de oferta, con la consiguiente caída de los precios y debido a una incertidumbre política tanto en la Unión Europea como a nivel mundial.

El acontecimiento más importante de 2012 fue la Conferencia de las Partes en la Convención Marco de Naciones Unidas contra el Cambio Climático en Doha.

En total, 37 países desarrollados firmaron la extensión del Protocolo de Kioto, liderados por la Unión Europea y Australia, que representan el 15 por ciento de la producción mundial de gases de efecto invernadero (GEI). Japón, Canadá y Rusia no firmaron dicha extensión. El acuerdo alcanzado en Doha requiere a los participantes industrializados «revisar» sus compromisos de emisiones para el año 2014.

Aunque el resultado final no pueda producir un fuerte compromiso en la reducción de emisiones de GEI, en Doha finalmente se lograron dos objetivos prioritarios: mantener el protocolo de Kioto como medida transitoria y continuar por el camino para un acuerdo internacional más amplio hasta el año 2020. Dicho acuerdo deberá poder ser alcanzado en 2015.

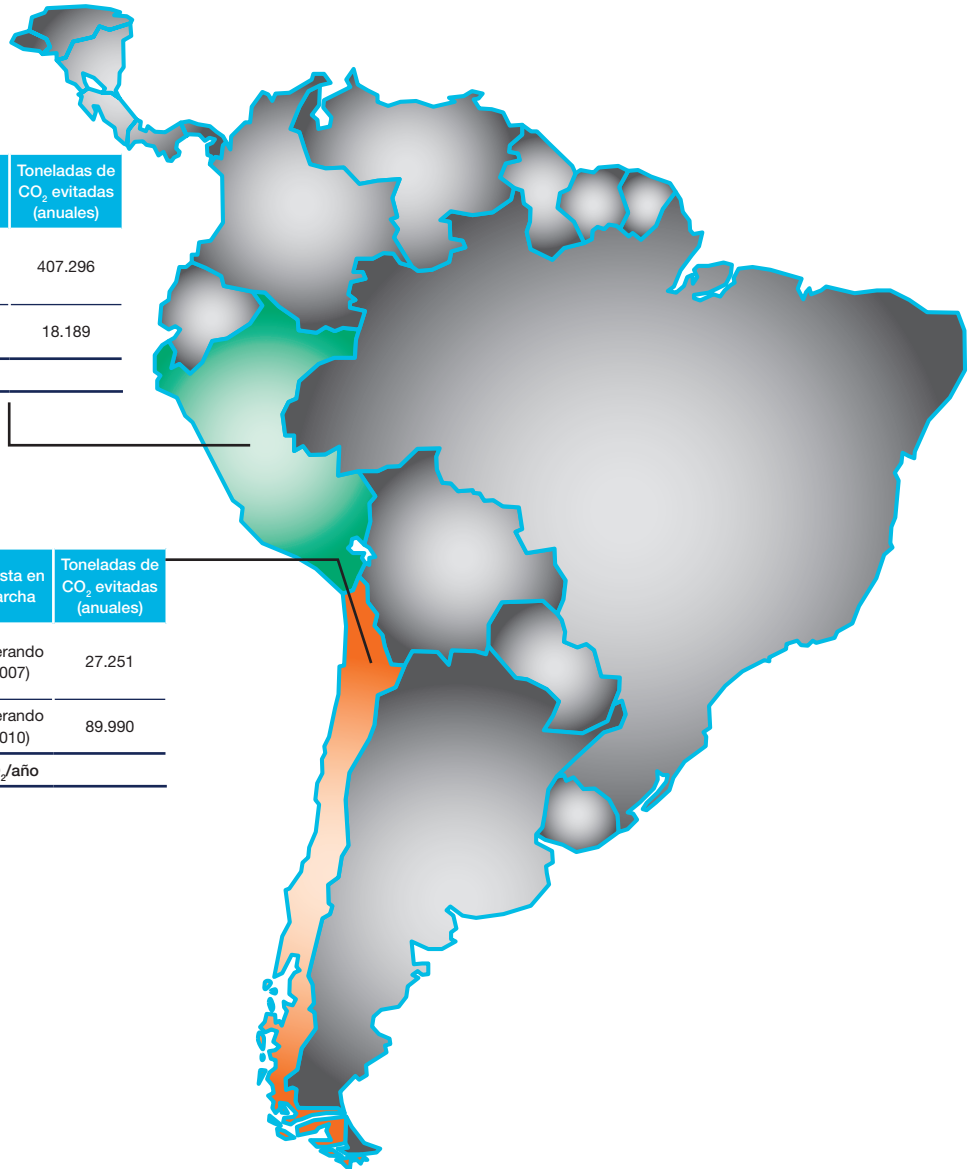
«Las actividades de originación de Endesa Carbono han quedado ralentizadas durante 2012.»

Perú

Proyecto	Tecnología	Status MDL	Puesta en Marcha	Toneladas de CO ₂ evitadas (anuales)
Ventanilla	Ciclo combinado (490 MW)	Registrado (2011)	Operando (2006)	407.296
Callahuanca	Hidráulica (82,5 MW)	Registrado (2008)	Operando (2006)	18.189
TOTAL				42.485 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)	27.251
Canela II	Eólico (60 MW)	Registrado (2012)	Operando (2010)	89.990
TOTAL				117.241 ton CO₂/año



La renovación del Protocolo de Kioto en un segundo período de compromiso garantiza también el futuro del Mecanismo de Desarrollo Limpio (MDL), que proporciona financiación para los programas de reducción de emisiones, tales como proyectos de energías renovables en países en desarrollo.

Debido a todo el nuevo entorno regulatorio y de mercado, la iniciación de nuevas actividades de Endesa Carbono han quedado ralentizadas durante el año 2012, sobre todo debido a la caída en los precios del CO₂ y a la finalización del primer periodo del Protocolo de Kioto. A pesar del negativo escenario, los proyectos en cartera existentes han continuado operando y generando reducciones de emisiones.

Además, el Grupo Enel-ENDESA sigue siendo uno de los principales actores del mercado y el mayor comprador de cumplimiento en el mercado.

Finalmente, el Grupo Enel-ENDESA participa activamente en las negociaciones sobre el cambio climático, ayuda a la

continuación del mercado de carbono en la Unión Europea y coopera para alcanzar un acuerdo global sobre los objetivos de reducción de emisiones en el largo plazo.

1.6. Transparencia y esfuerzo comunicativo de su compromiso en la lucha contra el cambio climático

1.6.1. Carbon Disclosure Project

ENDESA participa en tres iniciativas del Carbon Disclosure Project, una organización independiente sin ánimo de lucro que trabaja con el fin de conseguir una reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero y el uso sostenible del agua por las empresas y las ciudades. Las iniciativas en las que participa son el CDP Investors, el CDP Supply Chain y el CDP Water.

«ENDESA destaca entre las empresas con una mayor implicación en la actuación e innovación en la lucha de cambio según Carbon Disclosure Project.»

ENDESA ha participado por décimo año consecutivo en el Carbon Disclosure Project Investor. Dentro de esta iniciativa, en el mes de septiembre de 2012 tuvo lugar la presentación oficial del Informe anual *CDP Global 500, 2012*, en el que ENDESA viene ocupando en los últimos años posiciones destacadas, según el índice CDP, el más prestigioso en materia de cambio climático. Este informe 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.



La posición obtenida por ENDESA destaca entre las empresas con una mayor implicación en las actuaciones e innovación en la lucha contra el cambio climático y viene definida por dos índices:

- El Carbon Disclosure Leadership Index (CDLI), en el cual ha obtenido una puntuación de 92 sobre 100 puntos (supone una mejora de 4 puntos sobre el resultado obtenido en 2011 y de 14 puntos frente al de 2010), lo que indica 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 en la transparencia de los datos aportados sobre sus emisiones de carbono.
- El Carbon Performance Leadership Index (CPLI), en el que ENDESA ha quedado posicionada en la banda C (el año pasado se situaba en la banda A-). La razón fundamental del posicionamiento de ENDESA en la banda C del CPLI es que las emisiones directas derivadas de su actividad se han incrementado en el último año. Este aumento, sin embargo, ha sido motivado por el incremento de la producción eléctrica en las instalaciones térmicas, ya que en 2012 se ha producido una situación de sequía, tanto en España como en algunas regiones de Latinoamérica y por lo tanto el funcionamiento de las centrales hidráulicas se ha visto limitado.

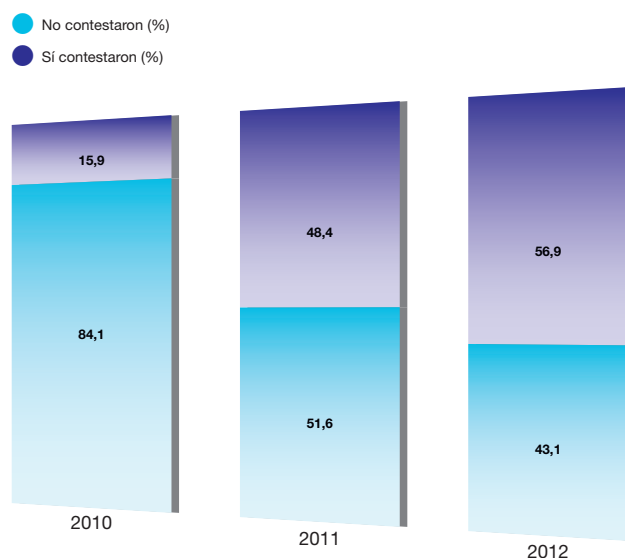
El Grupo Enel, al que pertenece ENDESA, ha obtenido una puntuación de 91 y una banda B.

Los resultados tanto del CDLI como del CPLI están recogidos en el CDP Global 500, un informe que en su edición de 2012

examina las actividades de reducción de carbono de las 405 empresas más relevantes de todo el mundo.

- El CDP Supply Chain, en el que ENDESA ha participado por tercer año consecutivo, es un índice 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.

En este tercer año de participación en la iniciativa, los proveedores están cada vez más implicados con ENDESA en la lucha contra el cambio climático, tal y como se refleja en el aumento de las respuestas al cuestionario respecto a los dos años anteriores.

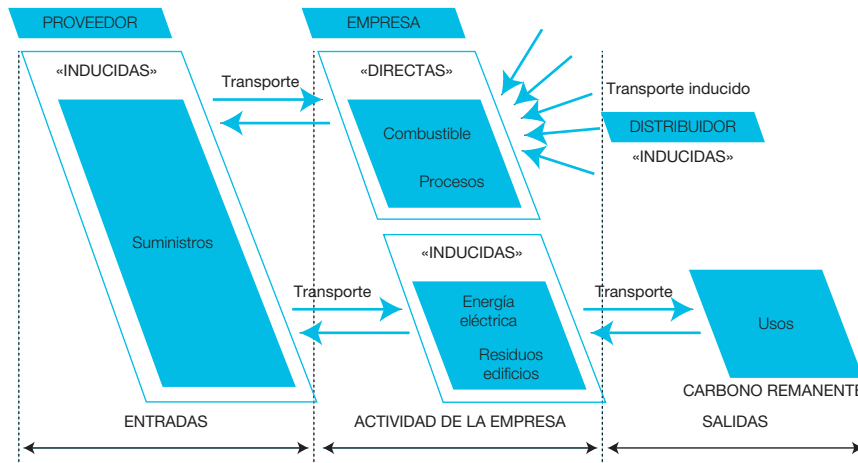


1.6.2. Cálculo de la huella de carbono de ENDESA

Tras el cálculo de su Huella de Carbono en 2011, ENDESA decidió certificar estos resultados conforme a los requisitos de la Norma UNE ISO 14.064.

«ENDESA ha implementado en 2012 un Sistema de Gestión de su Huella de Carbono a nivel corporativo.»

Esta decisión es el siguiente paso para seguir consolidando y avanzando en el gran esfuerzo realizado por ENDESA por desarrollar un inventario de emisiones de GEI desde una visión más amplia, extendiéndose a todo el ciclo de vida de cada uno de los elementos, negocios y ubicaciones de la com-



pañía, considerando las emisiones indirectas, además de las directas, que no siendo generadas en fuentes controladas por la Compañía, son la consecuencia de las actividades de ésta.

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 ellos e identificar las oportunidades de reducción.

Durante 2012, ENDESA ha desarrollado e implantado un Sistema de Gestión de su Huella de Carbono a nivel corporativo, mediante la realización de auditorías y verificaciones *in situ* en sus instalaciones. Se trata de un proyecto que persigue la verificación de la Huella de Carbono de ENDESA para los años 2009, 2011 y 2012.

Hasta la fecha, tanto la metodología como la herramienta informática desarrollada para el cálculo de la Huella de Carbono de ENDESA ha sido auditada y aceptada. La conclusión de este proceso se espera para principios de 2013, con la certificación final de la Huella de Carbono de ENDESA del periodo 2009-2011.

1.6.3. Estudio de Adaptación al Cambio Climático en las instalaciones de ENDESA

Como empresa firmemente comprometida en la lucha contra el cambio climático y, en especial, en lo que se refiere a la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero, ENDESA ha decidido integrar esta visión, no solo como elemento en su política de gestión ambiental sino como componente de peso en la toma de decisiones a nivel empresarial, a través de un proyecto interno en materia de adaptación.

Los objetivos de este proyecto han considerado por un lado, la evaluación de la vulnerabilidad interna para identificar

y priorizar aquellos elementos climáticos susceptibles de generar riesgos sobre su actividad empresarial, y por otro, la evaluación de los beneficios y oportunidades, considerando tanto la planificación a futuro de sus mercados de actividad (en materia de cambio climático y energía), como aquellos mecanismos diseñados a nivel internacional para la promoción de proyectos en adaptación dentro del sector energético, con especial atención sobre aquellos de carácter financiero.

Como fruto de este esfuerzo, se ha generado una hoja de ruta para la adaptación al cambio climático de ENDESA, como resultado final de todo un trabajo previo de análisis, centrado en evaluar la vulnerabilidad interna de la empresa a los impactos del cambio climático e identificar potenciales beneficios y oportunidades de negocio relacionadas con la adaptación.

2. Aliados institucionales en la lucha contra el cambio climático

2.1. El contexto internacional tras la cumbre de Doha

Del 26 de noviembre al 8 de diciembre de 2012 tuvo lugar en Doha (Qatar) la Decimoctava Conferencia de las Partes (COP18), de la Convención Marco de Naciones Unidas (ONU) sobre el Cambio Climático y la 8ª reunión de la Conferencia de las Partes (CMP7) del Protocolo de Kioto.

La Conferencia contó con la asistencia de unos 9.000 delegados.

El objetivo principal de la Cumbre era cerrar los dos grupos de trabajo: el de los compromisos en el marco del Protocolo

de Kioto (PK) y el de cooperación a largo plazo (LCA); adoptar el segundo periodo de compromiso del Protocolo de Kioto y comenzar el trabajo para disponer de un nuevo acuerdo global para el año 2015 que pueda aplicarse a partir del año 2020.

La Cumbre finalizó con la adopción de un paquete de decisiones denominado 'Doha Climate Gateway'.

El segundo periodo de compromiso del Protocolo de Kioto comenzó el 1 de enero de 2013 y finalizará el 31 de diciembre de 2020.

Los países industrializados que aceptaron compromisos bajo el protocolo de Kioto son Australia, Islandia, la Unión Europea, Nueva Zelanda, Suiza, Mónaco y Noruega. Los países en transición a una economía de mercado firmantes del Protocolo de Kioto son Ucrania, Kazakstán, Bielorrusia y Croacia. Entre todos suman el 14 por ciento de las emisiones mundiales y su compromiso es reducir las emisiones en un 18 por ciento con respecto a sus niveles de 1990 entre 2013 y 2020.

El nuevo periodo de compromiso del Protocolo de Kioto incluye en la lista de gases de efecto invernadero el Trifluoruro de nitrógeno (NF₃).

Las partes que asumen compromisos revisarán los mismos antes de 2014, pudiendo aumentarlos con vistas a lograr para 2020 una reducción agregada de por lo menos entre un 25 y un 40 por ciento con respecto a los niveles de 1990 de las emisiones de gases de efecto invernadero de las partes incluidas en el anexo I.

Los gobiernos acordaron en Doha trabajar para alcanzar en 2015 un acuerdo global sobre cambio climático, que cubra a todos los países a partir de 2020, y para encontrar formas de aumentar los esfuerzos antes de 2020, que vayan más allá de los compromisos existentes para reducir las emisiones, de manera que no se supere el aumento máximo de 2 grados Celsius de temperatura a nivel mundial respecto a la era preindustrial, tal y como está acordado.

Respecto a los mecanismos de flexibilidad, cuya continuidad se asegura después de 2013, todas las Partes del Protocolo de Kioto pueden participar en el mecanismo de desarrollo limpio (MDL) en proyectos en curso y que se registren después del 31 de diciembre de 2012, pero sólo aquellos con compromisos pueden transferir y adquirir CERs.

En cuanto a los nuevos mecanismos de mercado, se acordó en Doha un programa de trabajo para continuar elaborando el nuevo mecanismo de mercado bajo la CMNUCC, y se establecieron los posibles elementos para su funcionamiento.

Se acordó un programa de trabajo para elaborar un marco para el reconocimiento de los mecanismos establecidos fuera de la UNFCCC, tanto a nivel nacional como en base a programas bilaterales de compensación de emisiones, y para considerar su papel de ayuda a los países para cumplir con sus objetivos de mitigación.

El Grupo Enel presenta sus proyectos de desarrollo sostenible en la conferencia Rio+20

El Grupo Enel presentó sus soluciones inteligentes en medición y distribución de energía eléctrica en el Foro de Sostenibilidad Corporativa promovido por el Pacto Mundial dentro de la Conferencia de la ONU de Rio+20. El director de Sostenibilidad de ENDESA, Hernán Cortés, inició su participación con la ponencia 'Mirando el futuro de la Sostenibilidad: acercamiento a las ciudades sostenibles y energía renovable', promovido por la Red Española del Pacto Mundial, durante la cual mostró un video sobre cómo Enel y ENDESA ven la ciudad del futuro. A continuación, presentó los proyectos de Smartcity y Smartmetering que se desarrollan en España, Italia, Brasil y Chile.

Durante la sesión 'Comunicando los valores de la sostenibilidad en el escenario empresa-inversores', se destacó la plataforma de sostenibilidad de ENDESA Brasil. Marina Migliorato, responsable de Responsabilidad Social Corporativa de Enel, presentó los proyectos brasileños Ecoelce y Consciência Ecoampla como ejemplos de innovación en la gestión, un modelo que ya se ha replicado en otros países de América Latina y que en un futuro, se desarrollarán también en Europa.

El gerente de Desarrollo Sostenible de ENDESA, Ángel Fraile, participó en las sesiones 'Garantizar el acceso universal a servicios modernos de energía para alcanzar la Energía Sostenible para Todos' y 'La Reconceptualización del Negocio'.

Fraile citó los programas Luz para Todos, Consciencia Ampla, Contadores de Historias Encantadas y EcoENDESA.

El presidente de Codensa, José Antonio Vargas Lleras, participó en la sesión 'Capacidades de negocios para alcanzar el desarrollo sostenible', en la que habló sobre el papel de la industria energética en el desarrollo sostenible.

En otro debate, el presidente de Enel Green Power Brasil, Enrique de Las Morenas, analizó el concepto de Economía Circular, centrándose en el papel de la empresa en la producción de energía limpia y en el desarrollo de las tecnologías de redes inteligentes (*smart grids*) para las ciudades del futuro.



Hernán Cortés durante su ponencia

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 mercado 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 periodo 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 aprobó mediante el Real Decreto 1402/2007, que modifica el Real Decreto 1370/2006 y fue posteriormente modificado por lo que respecta a las cuantías de las asignaciones sectoriales mediante la Orden PRE/2827/2009.

El PNA establece el volumen del total de los derechos que se van a asignar a los sectores e instalaciones afectadas por la Ley 1/2005, entre ellos al sector eléctrico. 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 fue 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.

Con la nueva Ley 13/2010, a partir del año 2013 desaparecen los PNA adoptándose un enfoque comunitario tanto en la determinación del volumen total de derechos de emisión, como en la metodología para asignar dichos derechos. En el caso concreto del sector eléctrico, la asignación de derechos de emisión ya no será gratuita sino que se realizara mediante la modalidad de subasta, que se llevará a cabo de acuerdo a lo establecido en la normativa comunitaria.

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.

«El Plan Nacional de Asignación de emisiones de gases de efecto invernadero ha asignado a ENDESA un promedio anual de 25,25 millones de toneladas de CO₂.»

Para el caso del sector eléctrico, se establece una asignación conjunta promedio y anual, en el periodo 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 2012, el PNA ha asignado a ENDESA 23,8 millones de toneladas de CO₂ en derechos de emisión. Aplicando el 42 por ciento permitido, las instalaciones de ENDESA podrán usar hasta 10 millones de toneladas anuales de créditos procedentes de proyectos asociados a los mecanismos de flexibilidad contemplados en el protocolo de Kioto.

Plan Nacional de Asignación 2008-2012 para Portugal

En Portugal, a ENDESA se le ha asignado durante el mismo periodo 1,7 millones de toneladas en derechos de emisión y ha emitido 1,8 millones de toneladas de CO₂. Todo ello contabilizando el 100 por ciento de la central térmica en ciclo combinado de Pego y el 38,9 por ciento de la central térmica de Pego perteneciente a la Compañía.

2.3.1. Emisiones de CO₂

Las emisiones de carbono de ENDESA han pasado de 695 g de CO₂/kWh en 1990 a 369 g de CO₂/kWh en 2012, lo que supone un descenso del 46,88 por ciento.

Las emisiones totales producidas por la Compañía a finales de 2012 eran 37,86 millones de toneladas de CO₂ en España y Portugal, de 14 millones de toneladas en Latinoamérica y de 0,3 millones de toneladas en las operaciones en otros países.

«Las emisiones totales de ENDESA en 2012 han sido de 37,86 millones de toneladas en España y de 14 millones de toneladas en Latinoamérica.»

En 2012, la generación de energía térmica en España y Portugal ha aumentado casi un 6 por ciento, lo que ha comportado un aumento de las emisiones absolutas de CO₂ del 5,5 por ciento. El aumento de la producción térmica se ha repartido de forma desigual entre las diferentes tecnologías: aumento del 12,9 por ciento en la producción en centrales de carbón, disminución del 10,2 por ciento en la producción en ciclos combinados y aumento del 4,4 por ciento en la producción de las centrales de tecnología fuel-gas. A pesar del aumento en la producción térmica, las emisiones específicas se han mantenido prácticamente constantes.

ENDESA Distribución se adhirió en 2012 al Programa de Acuerdos Voluntarios para la reducción de Gases de Efecto Invernadero (GEI) promovido por la Oficina Catalana del Cambio Climático incluyendo, como primera fase, la 'Red de AT y transformación AT/MT en Cataluña', y habiendo presentado los proyectos finalizados en 2012 (que se presentan como medidas de minimización de pérdidas en la red con su consiguiente traducción en la reducción de las emisiones de CO₂). La auditoria de verificación la realizó TÜV Rheinland en el mes de abril y ENDESA Distribución la superó satisfactoriamente, renovando así su compromiso en la mitigación y la lucha contra el Cambio Climático.

Evaluación de las emisiones específicas de Endesa (kgCO₂/kWh)

	2010	2011	2012	% 2012/2011
España y Portugal	0,33	0,48	0,49	0,68
Argentina	0,42	0,43	0,41	-4,65
Chile	0,19	0,23	0,24	4,35
Perú	0,22	0,22	0,21	-4,55
Colombia	0,07	0,04	0,04	0,00
Brasil	0,17	0,09	0,09	0,00
Latinoamérica	0,23	0,23	0,22	-4,35
Irlanda	0,44	0,07	—	—
Marruecos	0,29	0,37	0,39	5,13
Otros países	0,35	0,43	0,39	-9,3
ENDESA	0,28	0,37	0,37	0,00

Evolución de las emisiones de ENDESA en términos absolutos (ktCO₂)

	2010	2011	2012	% 2012/2011
España y Portugal	23.839	35.895	37.858	5,47
Argentina	6.590	6.950	6.171	-12,62
Chile	4.194	4.598	4.819	4,81
Perú	1.959	2.125	1.953	-8,10
Colombia	944	425	568	33,71
Brasil	563	358	491	37,02
Latinoamérica	14.250	14.456	14.002	-3,14
Irlanda	275	70	—	—
Marruecos	267	274	301	9,81
Otros países	542	343	301	9,81
ENDESA	38.631	50.695	52.161	2,89

Latinoamérica

Brasil

En 2012, se puso en marcha el nuevo control de la flota de vehículos de Ampla, con reportes más completos y estratificados, que permiten el monitoreo individual de las unidades. Este nuevo control, por ser más completo, eventualmente aumentará las emisiones referentes a 2012, cuyo cómputo estará concluido en el segundo trimestre del año. Las emisiones referentes a 2011, divulgadas en 2012, totalizaron 4.525,211 toneladas de CO₂. El ámbito de aplicación del inventario incluyó el edificio de la sede social, la flota operativa de vehículos y los viajes aéreos.

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 de 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.
- Sistema Andaluz de Compensación de Emisiones (SACE): ENDESA está adscrita a este Sistema de participación voluntaria aportando un compromiso relacionado con la mejora de la gestión energética y ambiental del edificio de su Sede Social en Andalucía, ubicado en Sevilla, mediante la realización de auditorías energéticas, reducción de consumos y compensación de emisiones de gases de efecto invernadero.

Publicaciones nacionales para fomentar la lucha contra el cambio climático

Fundación Entorno

- Acción CO₂. Compromiso, acciones, reducción y cultura de cambio.



AcciónCO₂

- Publicaciones internacionales para fomentar la lucha contra el cambio climático.
- EURELECTRIC Energy Wisdom Programme (EWP)

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 Programme (EWP), sobre proyectos orientados a la mejora de la eficiencia energética y a la reducción de GEI, en el Grupo de Trabajo de Cambio Climático y en el 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 Ener-

getica 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 está comprometida con las preocupaciones sociales y quiere ser un socio que genera progreso económico, social y ambiental en los países en los que opera.

Durante 2012 se ha finalizado la implantación de los cinco Planes Territorio de Sostenibilidad de España y Portugal, así como de los cinco Planes de Sostenibilidad de los países Latinoamericanos. La Compañía ha seguido ejecutando diferentes acciones de contribución al desarrollo social, segmentadas en cuatro ámbitos: cooperación, culturales, educativas y socio-medioambientales.

42 millones € invertidos en desarrollo social en 2012 según metodología LBG

Finalizados los Planes País y los Planes Territoriales de Sostenibilidad

El **62%** del presupuesto en acción social invertido en Latinoamérica

569 proyectos sociales realizados en 2012, Disminución de un 9% respecto a 2011

Hitos PES 2008-2012

2008 Dentro del PES 2008-2012, la Compañía establece el desarrollo de diferentes Planes Territorio y Planes País para reforzar su enraizamiento local.	2009 Segundo año en el que ENDESA forma parte del London Benchmarking Group (LBG) en España.	2010 Aprobación e implantación territorial de los cinco Planes Territorio de Sostenibilidad en España y Portugal.	2011 Aprobación del Plan Brasil de Sostenibilidad y difusión e implantación de los cinco Planes País en Latinoamérica.
---	---	--	---

Asuntos prioritarios-Estudio de materialidad 2012

Promoción del desarrollo económico y social local (incluye la promoción del acceso a la energía en países en vías de desarrollo).

Gestión activa de las relaciones comunitarias.

Estrategia corporativa en materia de acción social.

Medición y *reporting* del impacto social.

Posición en materia de Voluntariado Corporativo.

La respuesta de ENDESA en el informe de Sostenibilidad

Capítulo Enraizamiento Local:

- 1.2. Acción Social: Generación de valor y contribución a la sociedad.
 - 1.3. Contribución al desarrollo social.
2. Iniciativas de Acción Social.

Capítulo ENDESA grupo de referencia:

- 7.1. Diálogo con las comunidades implicadas en el proyecto El Quimbo .

Capítulo Enraizamiento Local:

- 1.1. Planes Locales de Sostenibilidad.
- 1.2. Acción social: Generación de valor y contribución a la sociedad.
- 1.3. Contribución al desarrollo social.

Capítulo Enraizamiento Local:

- 1.3.1. La inversión de ENDESA en desarrollo social.
 - 1.3.2. Las acciones de ENDESA en desarrollo social.
2. Iniciativas de Acción Social.

Capítulo Enraizamiento Local:

- 2.1.1.1. El voluntariado corporativo.

Retos 2012	Acciones realizadas
Aportación, fomento y medición de los proyectos sociales de Endesa incluidos en la iniciativa Enabling Electricity.	Definida e implantada la metodología de medición de proyectos de Enabling Electricity a nivel grupo. Más de 500.000 beneficiarios en 2012.
Mantener que un mínimo del 50 por ciento de los proyectos de acción social estén alineados con el negocio.	Conseguido que el 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.	Dedicadas 129.960 horas de empleados de ENDESA a proyectos sociales en 569 proyectos equivalentes a 76 empleados a tiempo completo durante 2012. Incremento de acciones de voluntariado.
Implantar la metodología de medición de impacto de los proyectos sociales.	Definida la metodología de medición de logros e impactos de los proyectos sociales. Realizado piloto de implantación.

Principales magnitudes PES 2008-2012

	2008	2009	2010	2011	2012
Porcentaje de la inversión en España y Portugal	64	45	32	24	38
Porcentaje de la inversión en Latinoamérica	36	55	68	76	62
Inversión en electrificación rural (millones de euros)	69	4,5	3,9	5,9	9
Porcentaje de acción social en acciones educativas	17	18	15	22	23
Porcentaje de acción social en acciones culturales	28	22	23	25	31
Porcentaje de acción social en acciones socio-medioambientales	9	9	7	4	11
Porcentaje de acción social en cooperación	46	51	55	49	35

En 2013 nos proponemos

Continuar impulsando la sostenibilidad en todos los países y territorios donde operamos
Incrementar el número de beneficiarios de los proyectos del 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

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 de cada uno de los Países y Territorios.»

Para el desarrollo e implantación de estos planes, existe un Comité de Sostenibilidad por país y por territorio, 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 el Cuadro de Mando y los PADS están alineados e integrados 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 2012 se llegó al final del desarrollo en España de los Planes Territorio de Sostenibilidad 2010-2012. En cada uno de los cinco territorios (Andalucía y Extremadura, Aragón, Baleares, Canarias y Cataluña) el director general Territorial es el presidente del Comité.

El PES Aragón 2010-2012 se completó con un notable desempeño en todos los Programas que lo componen. Especialmente brillante resultó el avance alcanzado en los Proyectos relacionados con Medio Ambiente y Enraizamiento, reflejo del compromiso de ENDESA con Aragón y de nuestra estrecha colaboración con los principales agentes e Instituciones aragonesas, gracias a la positiva evolución de los proyectos de energía eólica y a nuestro esfuerzo para la conservación del medio ambiente mediante el desarrollo de programas pioneros en el sector.

El PES Canarias obtuvo un 96,7 por ciento en grado de consecución, resultado ligeramente por debajo de la meta prevista, debido a la paralización de algunos proyectos que afectaron sobre todo a proyectos de Enraizamiento Local. En el resto de objetivos (Líneas básicas, Lucha contra el cambio climático y Comunicación) los resultados estuvieron alineados con el resto de líneas corporativas de actuación.

El desarrollo del PES Baleares ha sido plenamente satisfactorio desarrollándose la totalidad de los programas que lo componen. Destacan las iniciativas de implantación en la isla de un modelo de transporte sostenible y de I+D+I en este campo, tanto en vehículo eléctrico como en eficiencia energética. Respecto al enraizamiento local se realizó un gran esfuerzo en mantener y potenciar las actividades de colaboración con la sociedad balear y se reforzó la comunicación y colaboración con los principales agentes sociales.

El desarrollo del PES Andalucía y Extremadura puede considerarse exitoso dado el exigente entorno en el que se ha desarrollado la actividad de la empresa. Se llevaron a cabo todos los programas previstos, con una media sólo ligeramente inferior al 100 por cien. Es de destacar el elevado número de programas (catorce) que componen este PES territorial en su apartado de Enraizamiento Local, al que han contribuido todas las líneas de negocio del territorio.

La consecución del PES Cataluña superó los objetivos previstos para 2012, alcanzando un nivel del 96 por ciento. Destacan sus buenos resultados en materia de Comunicación y Movilidad Sostenible. Entre los proyectos más emblemáticos figura el Compromiso ENDESA con el Banco de Alimentos que supuso una recaudación entre 2011 y 2012 de un total de 12.894 kilos equivalente a 51.700 comidas. Entre todos los eventos realizados la mayor recaudación fue la obtenida a través de los Conciertos Solidarios de la Orquesta Sinfónica de Goiás.

1.1.2. Planes País

Los comités de Sostenibilidad de cada uno de los países en los que estamos presentes en Latinoamérica (Argentina, Brasil, Colombia, Chile y Perú) han continuado con la coordinación y desarrollo de los Planes País. Así, se han realizado 16 reuniones a lo largo de 2012.

En las reuniones se midió 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 llevó a cabo una coordinación continua y seguimiento en materia de Sostenibilidad entre todos los países, con el objetivo de aunar criterios e impulsar proyectos corporativos específicos como son: grupos de interés, Enabling Electricity, proyectos sociales, reporting, etc.

En Perú el nivel de avance global alcanzado en el PES 2008-2012 superó el 121 por ciento, consiguiendo un resultado muy por encima de las expectativas. Como actividades a resaltar destaca la realización de dos Comités de Sostenibilidad a nivel País, así como una reunión preparatoria de las actividades respecto a la actividades de Sostenibilidad en 2013. Por otro lado, Perú albergó el encuentro de redes locales del Pacto Mundial y el proyecto IST Nuevo Pachacutec, considerado como finalista del Premio Pioneer Awards por la Secretaría del Pacto Mundial.

En Colombia se consolidó el procedimiento de gestión de los grupos de interés, habiendo realizado reuniones, encuestas y/o focus group con proveedores, inversores, clientes y empleados.

En Argentina se completó el PES 2008-2012 con un 95 por ciento de cumplimiento de los 135 objetivos. El mejor desempeño se dio en las Líneas Básicas de Clientes, Personas, Buen Gobierno, Inversores, Enraizamiento Local y Comunicación. Para su seguimiento se celebraron cuatro reuniones del Comité de Sostenibilidad País.

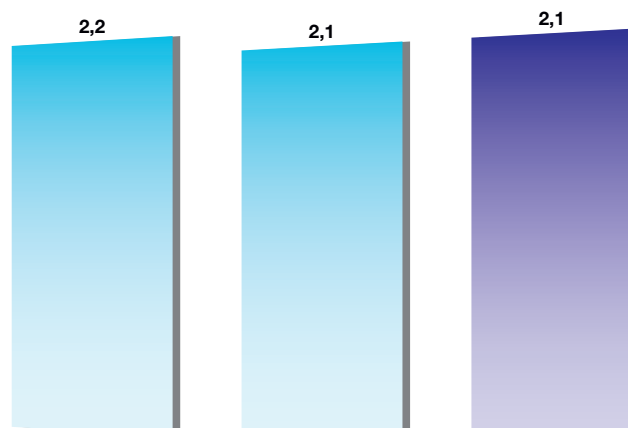
En Chile se alcanzó el objetivo del PES para 2012 con un 100 por cien en el nivel de consecución. Destaca el trabajo realizado para la actualización del mapa de los grupos de interés a nivel País, así como, el establecimiento de los planes de relación que serán ejecutados en 2013.

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 necesidad 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



En 2012 la inversión de ENDESA en desarrollo social se ha mantenido en el 2,1 por ciento del beneficio neto de la Compañía (2.034 millones de euros).

«El 2,1 por ciento del beneficio neto de ENDESA ha sido invertido en Acción Social.»

1.3. Contribución al desarrollo social

ENDESA contribuye al desarrollo social a través de la inversión directa en iniciativas locales, en colaboración con organizaciones y entidades de los entornos en los que opera. Además, impulsa el voluntariado corporativo entre sus empleados.

La acción social de ENDESA la impulsa cada una de las empresas, además de sus cinco fundaciones: la Fundación ENDESA y Sevillana Endesa, en España; la Fundación Endesa Colombia, en Colombia, y las Fundaciones Pehuén 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 con su contribución a la generación de riqueza y empleo.
- Mantener la continuidad en el tiempo y el potencial para replicar las actuaciones exitosas.
- Atender a los colectivos desfavorecidos, entre ellos las comunidades rurales o comunidades urbanas desplazadas.
- Colaborar con los representantes sociales de las comunidades que participan en el proyecto.
- Rendir cuentas de forma sistemática, transparente y comunicada a la sociedad.

Bajo este marco de actuación, las divisiones territoriales de España y las filiales de ENDESA en Latinoamérica deciden los proyectos e iniciativas a implementar, tratando de detectar las necesidades y asuntos críticos de cada entorno social.

Las acciones se concretan en cuatro ámbitos o ejes de actuación:

Acciones de cooperación	Acciones culturales
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: <ul style="list-style-type: none"> • Necesidades básicas. • Cooperación en el desarrollo local. 	Centradas en la preservación de la identidad cultural local, apoyo al estudio e investigación histórica de las comunidades, conservación de bienes culturales, fomento de los premios culturales, etc.
Acciones educativas	Acciones socio-medioambientales
Orientadas a la alfabetización básica, formación y educación general de las comunidades y colectivos locales, tanto para la infancia como para los adultos.	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 2012, ENDESA invirtió 35.227 miles de euros en desarrollo social, de los cuáles 13.365 miles de euros se destinaron a proyectos desarrollados en España y Portugal. Del total de la inversión en proyectos sociales en España y Portugal, 3.788 miles de euros se distribuyeron a través de las Fundaciones de ENDESA y 9.577 miles de euros a través del centro corporativo y centros territoriales.

Las filiales de la Compañía en Latinoamérica han invertido 21.862 miles de euros en desarrollo social.

Inversiones de ENDESA en actividades de desarrollo social en 2012* (miles de euros)

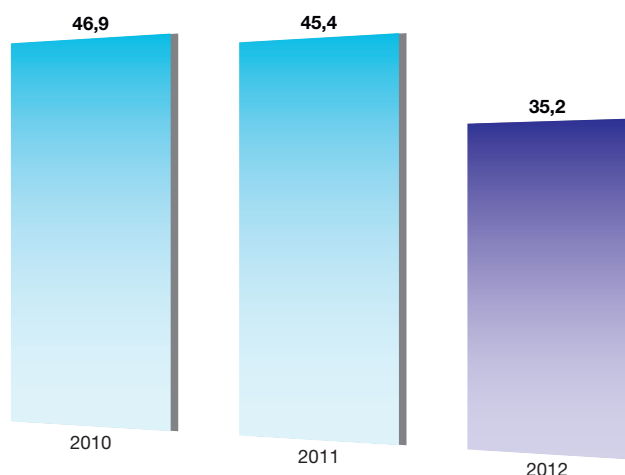
España y Portugal	13.365
Centro Corporativo	8.670
Fundaciones Endesa	3.788
Centros Territoriales de España y Portugal	907
Latinoamérica	21.862
TOTAL	35.227

(*) No se incluye la inversión en electrificación rural que fue de 9,4 millones de euros al tratarse de inversiones relacionadas directamente con el desarrollo de negocio de ENDESA.

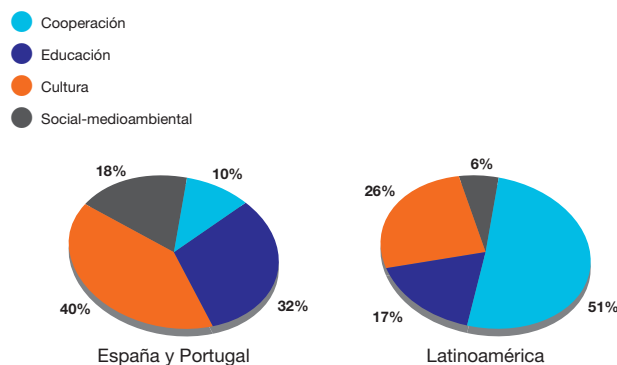
La inversión de ENDESA en desarrollo social en 2012 (35.227 miles de euros) ha descendido un 23 por ciento, respecto a 2011 (46.420 miles de euros). La inversión en España y Portugal se ha incrementado un 19 por ciento al pasar de 11.263 miles de euros a 13.365 miles de euros en 2012. En cambio, en Latinoamérica la Compañía ha invertido 21.862 miles de euros, un 38 por ciento menos que en 2011 (35.157 miles de euros). De la inversión total en desarrollo social, un 62 por ciento correspondió a Latinoamérica y el 38 por ciento restante a España y Portugal.

«El 62 por ciento del presupuesto de acción social se ha invertido en Latinoamérica.»

Inversión de ENDESA en desarrollo social (millones de euros)



Reparto de las acciones sociales de ENDESA en España y Portugal y Latinoamérica en 2012

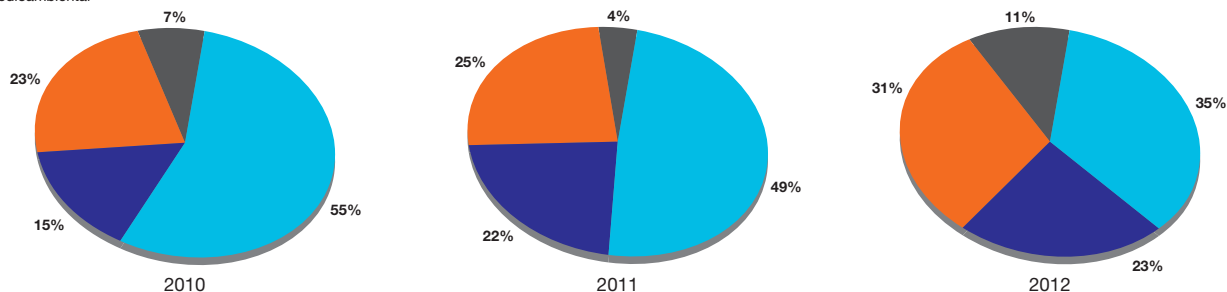


1.3.2. Las acciones de ENDESA en desarrollo social

El 35 por ciento de las acciones llevadas a cabo por ENDESA en 2012 corresponden a actuaciones de cooperación, orientadas a cubrir necesidades básicas y/o a fomentar el desa-

Desempeño global histórico en desarrollo social por ejes (% sobre número total de proyectos sociales de cada ejercicio)

- Cooperación al desarrollo
- Educación
- Cultura
- Social-medioambiental



rollo de las comunidades de los territorios en los que la Compañía está presente. El porcentaje de acciones de cooperación ha descendido respecto al año 2011, una tendencia decreciente desde 2009 a favor de las acciones de educación y socio-ambientales.

Los proyectos culturales han supuesto el 31 por ciento de la inversión, aumentando respecto al ejercicio anterior, que fue de un 25 por ciento. 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 4 por ciento en 2010 al 11 por ciento en 2011, observándose un cambio de tendencia respecto a los dos últimos años.

London Benchmarking Group LBG España



ENDESA forma parte del grupo de trabajo de London Benchmarking Group (LBG) España desde 2008. Esta metodología permite medir, gestionar, evaluar y comunicar las contribuciones, logros e impactos de la acción social de la Compañía, en la comunidad.

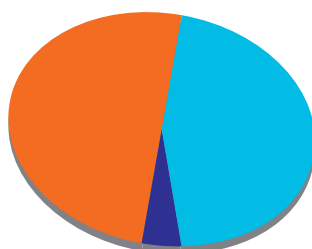
Por cuarto año consecutivo se presenta, de manera adicional al reporte de la acción social de ENDESA, el balance social según la metodología británica.

Motivación de la contribución de Enpresa a la actuación social, según LBG (miles de euros)

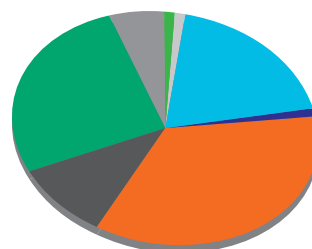
	2010			2011			2012		
	España y Portugal	Latinoamérica	Total	España y Portugal	Latinoamérica	Total	España y Portugal	Latinoamérica	Total
Aportación puntual	1.009	1.862	2.871	1.165	1.297	2.461	1.319	365,18	1.685
Inversiones social	10.636	30.425	41.060	9.526	13.636	23.162	8.821	10.821	19.643
Iniciativas alineadas con el negocio	1.930	3.499	5.428	1.223	23.198	24.411	5.883	15.186	21.070

Contribución de ENDESA en 2012 a la actuación social, según LBG

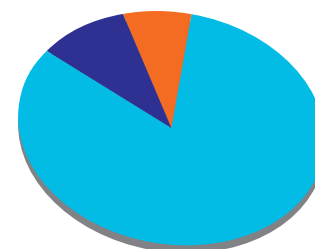
- Inversión en comunidad 46%
- Aportación puntual 4%
- Iniciativas alineadas con el negocio 50%
- Educación y Juventud 19%
- Desarrollo económico 36%
- Arte y cultura 27%
- Ayuda humanitaria 1%
- Salud 1%
- Medio Ambiente 10%
- Bienestar social 6%
- Otros 1%
- Contribución dinero 83%
- Contribución tiempos euros 10%
- Contribución en especie 7%



Por motivación de acciones



Por categorías de acciones



Por tipo de contribución

Contribución de ENDESA en 2011 a la actuación social, según LBG* (miles de euros)

Contribuciones España y Portugal	16.025
Contribuciones Latinoamérica	26.372
TOTAL	42.398

(*) 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 y la valorización de las contribuciones en especie.

En 2012, se ha producido un descenso significativo en la inversión en la comunidad que ha pasado de un 46 por ciento del total en 2011 a un 35 por ciento en 2012, debido a que la Compañía ha invertido más en iniciativas con mayor impacto social que estén alineadas con el negocio. Este tipo de proyectos ha recibido una inversión de 21 millones euros, que corresponde al 50 por ciento del total de la inversión en acción social.

Asimismo se ha apostado por proyectos sociales con continuidad temporal, creando alianzas estratégicas en la gestión de los proyectos sociales. En 2012 las aportaciones específicas se redujeron casi un 46 por ciento, pasando del 5 por ciento de la inversión en 2011 al 4 por ciento en 2012.

2. Iniciativas de Acción Social

2.1. Acciones de cooperación

ENDESA articula la cooperación como el eje de la acción social de sus iniciativas para cubrir las necesidades básicas y fomentar el desarrollo de las comunidades donde desarrolla su actividad.

«El 35 por ciento de las acciones sociales se destinan a cooperación.»

A la hora de llevar a cabo estas acciones, la Compañía se basa en el conocimiento y sensibilidad de cada realidad local y colabora con las principales organizaciones sociales del entorno donde opera, a través de las unidades territoriales y compañías participadas que disponen del personal específico para la identificación, selección y promoción de proyectos de desarrollo social.

2.1.1. Cooperación en necesidades sociales básicas

Las actuaciones de cooperación denominadas «necesidades básicas» tratan de cubrir o potenciar 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.
- Proyectos que facilitan el acceso a la electricidad a determinadas comunidades en los que la Compañía opera.

2.1.1.1. El voluntariado corporativo

Con la apuesta por el voluntariado corporativo, ENDESA coopera con el desarrollo de las comunidades en las que está presente e involucra a sus empleados, especialmente en Latinoamérica, donde lleva a cabo un gran número de iniciativas.

«Endesa Solidarios recauda 140.000 euros desde su puesta en marcha.»

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, contribuyendo al desarrollo social, medioambiental, educativo y cultural de la comunidad.

En 2012 no se ha podido celebrar la V edición de Endesa Solidarios que tiene previsto realizarse en 2013.



I aniversario de Voluntare. La sede de ENDESA en Madrid acogió el primer aniversario de Voluntare, plataforma de carácter internacional para la promoción del voluntariado corporativo (VC) integrada por empresas y entidades del Tercer Sector, en la que ENDESA es socio fundador. También ha participado en diversos desayunos de trabajo donde se presentaron los resultados del estudio sobre VC llevado a cabo por Voluntare.



Además, ENDESA participó en la mesa redonda sobre VC organizada por la Escola d'Enginyeria de Telecomunicacions i Aeroespacial de Castelldefels (EETAC), explicando su experiencia y la iniciativa Voluntare.



Campaña de recogida de alimentos «Juntos Podemos Más». La iniciativa se realizó en todas las sedes de ENDESA en España para ayudar a personas desfavorecidas. Más de 10.200 kilos donados por los empleados y destinados a los Bancos de Alimentos, Cáritas y ONG Cooperación Internacional.

Día Solidario de las Empresas. ENDESA participó en el Día Solidario de las Empresas, celebrado el 20 de octubre, a través de la realización de actividades de voluntariado con más de 20 empleados en Sevilla y Zaragoza.

Latinoamérica

En 2012 se ha impulsado la actividad de voluntariado en las empresas de ENDESA en Chile. Entre las actividades realizadas destaca la participación de empleados como profesores en cursos sobre electricidad.

Perú

El voluntariado corporativo de ENDESA en Perú, que se inició en 2006, busca contribuir al desarrollo de las poblaciones más desfavorecidas.

Durante 2012, las actividades se centraron en las personas mayores. Así, 130 empleados de la Compañía en Perú, el 26 por ciento de la plantilla, dentro de la Campaña «Creadores del cambio, una esperanza para el adulto mayor», realizaron en Lima una actividad de entretenimiento y acompañamiento por Navidad en el asilo San Vicente de Paúl, ubicado al lado de la central térmica Santa Rosa, en la que recaudaron 5.670 euros. Adicionalmente, se realizaron mejoras en la infraestructura de tres servicios higiénicos y se entregaron donativos en pañales, útiles de aseo, sillas de rueda, televisores, etc. Además, se colaboró en la construcción de una casa para una anciana con problemas de demencia en el Caserío Piedritas, en Talara.

También destacó en 2012 la acción de voluntariado «Solidaridad con nuestros hermanos damnificados de Chosica», en la

que participó el 32 por ciento de la plantilla (245 personas), ayudando a las víctimas del *huayco* (flujos de lodo y piedras) ocurrido en el mes de marzo en la ciudad de Chosica, en Lima, con casas prefabricadas y alimentos.

Colombia

Adopta un Angelito. Desde hace cuatro años, las empresas de ENDESA en Colombia llevan a cabo el programa de voluntariado «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 2012 se entregaron 411 regalos.

Manos con energía. En 2012, Los trabajadores aportaron material reciclable como tapas plásticas, cartón y periódico, con el propósito de apoyar a niños y niñas con cáncer así como a sus familias para su tratamiento. La actividad se desarrolló con los 400 niños de la Fundación Sanar, que tiene como objetivo acompañar a niños de escasos recursos diagnosticados con cáncer, otorgándoles soporte médico y emocional.



Sensibilízate y Capacítate. 34 trabajadores voluntarios realizaron la donación económica de materiales y tiempo para llevar a cabo las actividades de taller de cocina, danza, arte, juegos y recreación orientadas a los adultos con cáncer. Participaron 185 empleados, junto a 55 acompañantes de la Fundación Simmon, entidad que tiene como objetivo ayudar a pacientes adultos con cáncer y familiares de escasos recursos.

Argentina

La Red Solidaria de ENDESA Costanera inició su actividad hace cuatro años y se ha consolidado contribuyendo al desarrollo de varias instituciones, como el Hospital Ricardo Gutiérrez, el Hospital Muñiz, el Hogar Padre Hurtado y el Comedor Padre Vasco, que tienen como prioridad el desarrollo de niños y su posterior inserción social.

En 2012 se continuó con la campaña de «Redondeo de Vuelto» a favor de Cáritas Argentina, que contó con la colaboración de los clientes de Edesur, que durante 2012 realizaron más de 300.000 donaciones, recaudando 9.736 euros para contribuir con los sectores más desfavorecidos de la sociedad. Participaron 16 empleados y emplearon 1.830 horas.

Brasil

Durante 2012, en Brasil se lanzó el Programa de Voluntariado «**Rede do Bem**» —Red del Bien— que ha aglutinado todas las acciones que se venían desarrollando en el país. En 2012, en cada empresa se realizaron 3 acciones de ayuda voluntaria: dos de pequeñas obras, reparaciones y pintura y uno de donación personal de voluntarios. Se han beneficiado directamente 3.224 personas y se han desarrollado proyectos en 15 instituciones, entre escuelas, guarderías e instituciones de apoyo a ancianos.



2.1.1.2. Electrificación Rural

«Más de 9 millones de euros invertidos en electrificación rural.»

ENDESA trabaja para permitir el acceso a la electricidad a comunidades rurales y poblaciones desfavorecidas en donde la luz no llega en las mejores condiciones.

La electrificación rural tiene un papel muy relevante en la acción social de ENDESA, porque da acceso a la electricidad a comunidades rurales y poblaciones desfavorecidas marginales. En 2012, las filiales de ENDESA en Latinoamérica invirtieron más de nueve millones de euros a este tipo de proyectos, beneficiando a 41.100 viviendas. Durante este ejercicio se acometieron trabajos de electrificación rural en Brasil y Perú.

En Perú se ha continuado con el programa de electrificaciones masivas «**Mejorando la calidad de vida de los sectores menos favorecidos**». En 2012, se atendieron nuevas habilitaciones urbanas, que permitió que 36.565 familias tuvieran acceso a la electricidad, lo que supone el récord de suministros de Edelnor y representa un incremento de más del 30 por ciento respecto a 2011.

También se ha llevado a cabo el Proyecto de Interconexión Eléctrica, que ha hecho posible la interconexión de Uchubamba con la central hidroeléctrica Chimay, con lo que se mejoró la calidad del suministro eléctrico de 1.358 personas de las comunidades campesinas de Uchubamba, San José de Villano y Marancocha, que ahora cuentan con un servicio eléctrico ininterrumpido las 24 horas, lo que les permitirá mejorar y dinamizar su pequeña economía.

Durante 2012, Ampla y Coelce las filiales distribuidoras de ENDESA en Brasil, mantuvieron su colaboración en el programa federal de electrificación, **Luz Para Todos**, que tiene

por objeto universalizar la electricidad en las zonas rurales, facilitándoles la conexión gratuita a la red. Un total de 4.256 hogares se han beneficiado de este programa en Brasil.

Actualmente, el cien por cien de la población de los dos estados brasileños donde ENDESA opera (Río de Janeiro y Ceará) está conectada a la red.

2.1.1.3. Acciones de desarrollo social que facilitan el acceso a la electricidad

ENDESA tiene como uno de sus objetivos facilitar el acceso a la electricidad de forma segura y sostenible a las poblaciones de bajos recursos.

Brasil

Ecoelce (Ecoendesa). Es un proyecto que une el cuidado por el 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 2007, Ecoelce ha sido responsable de aproximadamente 50 GWh de energía ahorrada a través del reciclaje de los residuos. Se han beneficiado 419.519 clientes registrados, se han reciclado *más de 13.700 toneladas* y se han distribuido más de 590.000 euros en bonificaciones en las facturas de energía eléctrica de los clientes.

Ecoampla (Ecoendesa). Como consecuencia del éxito de Ecoelce, el proyecto se ha puesto en marcha en Ampla, la otra distribuidora de ENDESA en Brasil. Este proyecto ha beneficiado desde su creación en 2008 a 75.000 clientes y ha concedido 216.100 euros en bonificaciones en las facturas de energía eléctrica, con 3.167 toneladas de residuos reciclados.

Luz para Todos. Ampla (iniciado en 2008) y Coelce (iniciado en 2011) concluyeron un ambicioso proyecto de asegurar el acceso a la electricidad a los más lugares más alejados de sus áreas de concesión, como parte del proyecto «Luz para Todos», iniciativa realizada con subvenciones y préstamos del Gobierno Federal, además de inversiones con recursos propios de la distribuidora, responsable de la ejecución de esta iniciativa. Actualmente, el cien por cien de la población de los dos estados brasileños donde opera (Río de Janeiro y Ceará) está conectada a la red.

Tarifa Social. Las distribuidoras en Brasil atienden a una parte de los clientes que cuentan con la Tarifa Social, un programa mantenido con subsidios federales y la contribución de todos los demás clientes. Este programa contempla reducciones de hasta el cien por cien del valor de la factura de electricidad a familias que, entre otras condiciones, perciban una renta per

cápita de hasta medio salario mínimo y que estén inscritas en los programas sociales del gobierno federal. Este programa benefició a 1,5 millones de clientes de Ampla y Coelce en 2012, con una aportación total de 107,4 millones de euros.

Conciencia Ampla Eficiente. Programa destinado a clientes residenciales de baja renta, con el objetivo de reducir su consumo final de energía eléctrica y concienciar en el uso eficiente de energía. Se puso en marcha en 2005 y se han beneficiado más de 54.000 clientes en 2012.

Conciencia Ampla Ciudadana. Reducción de la tarifa de energía eléctrica para familias de bajos ingresos que forman parte de los programas sociales del Gobierno Federal. 1.070.000 clientes se han beneficiado de esta tarifa en 2012.

Intercambio Eficiente. Programa de Ecoelce que lucha contra el derroche de electricidad en los hogares de los consumidores de bajos ingresos, lo que ayuda a aumentar la conciencia en el cambio de hábitos y conductas de un uso de la electricidad racional, eficiente y seguro. Incluye las actividades educativas, el intercambio de refrigeradores y sustitución de las bombillas de luz incandescente por bombillas de bajo consumo. En 2012, 79 comunidades y 41.966 clientes se han acogido al programa en Ceará, con una donación de 5.456 frigoríficos. Se han distribuido 83.931 bombillas de bajo consumo. En total, 167.864 personas se han beneficiado de esta acción entre clientes y familiares.

Chile

Ecochiletra (Ecoendesa). Durante 2012, se ha mantenido el desarrollo de la iniciativa de Chilectra, que al igual que Ecoelce, aúna la vertiente económica, ambiental y social, al ofrecer descuentos en la factura eléctrica a los clientes que reciclen los residuos que generan. Durante 2012, se expandió a 5 nuevas comunas de la Región metropolitana de Santiago, Recoleta, Quilicura, Providencia, La Florida y Peñalolén. Actualmente, se han sumado más de 4.800 clientes, se han recolectado más de 320 toneladas de material reciclables y se han entregado más de 6.300 euros en descuentos en la factura de energía eléctrica.

Colombia

Siembra Energía. El objetivo de este programa es sensibilizar y educar a los ciudadanos en el consumo de la energía eléctrica y los electrodomésticos y promover el desarrollo de una cultura de aprovechamiento sostenible de la misma.

Dentro del proyecto se realizan varias actividades como charlas sobre uso de la energía, (supervisión de la energía) o la sustitución de bombillas incandescentes por otras de bajo consumo, el Paseo de la energía Itinerante o Ecosiembra.

Perú

Proyecto de reinserción de clientes. Propone esquemas flexibles de financiación o de nuevas conexiones, con el obje-

tivo de facilitar acceso a la energía a comunidades en situación de escasos recursos económicos en los conos¹ de la ciudad y en las ampliaciones de asentamientos humanos. En el segundo año de este proyecto se beneficiaron 5.000 familias

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 y Portugal

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 35.000 usuarios registrados y tuvo 1.113.000 visitas en 2012.



El proyecto «Transforma vida en energía y energía en vida», impulsado en las comunidades de campesinos del alto Ande del sur del Perú (departamento de Cuzco) por la Asociación Achalay, junto con el socio local Redes Perú, ha resultado ganador de la V edición de Proyectos Solidarios de Twenergy.

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 organizado por Chilectra para niños y niñas hasta 14 años que en 2012 ha cumplido su decimoprimer edición. La Copa cuenta con el apoyo de UNICEF, Senda, la Fundación Iván Zamorano y Carabineros de Chile. El torneo se disputa en multicanchas que forman

¹ En Perú, sector del área metropolitana de una ciudad que se proyecta a partir del centro.

parte del Programa de recuperación de espacios públicos de la compañía.



Al igual que el Cine Chilectra, esta actividad se realiza en las multicanchas iluminadas por la compañía a través de su programa de Recuperación de Espacios Públicos.

Los ganadores del torneo masculino viajaron a Madrid, España, para participar en un torneo triangular internacional, y el equipo femenino viajó a Brasil para enfrentarse a una selección de Río de Janeiro.

Esta iniciativa busca fomentar el deporte y la vida sana, además de reforzar valores como la integración y superación de quienes participan. Congrega a los vecinos en las multicanchas, convirtiéndolas en puntos de encuentro y recreación familiar. Hasta la fecha, han participado en el certamen más de 60.000 niños y jóvenes de la Región Metropolitana.

Fundación Pehuén. La Fundación Pehuén se creó en 1992 por Pangué, S.A., filial de Endesa Chile, con el objetivo de 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 2012, la Fundación ha invertido más de 460.000 euros para la realización de cerca de 36 proyectos. Estas inversiones, centradas en el desarrollo económico, han consistido en acceso a la educación y capacitación, desarrollo agrícola, infraestructuras y fomento del emprendimiento, de las cuales se han beneficiado más de 800 familias pehuenches

«Más de 460.000 euros de inversión en 2012.»

Para más información: www.fundacionpehuen.cl/

Iluminación de multicanchas. Este programa busca recuperar espacios públicos para la comunidad a través de la entrega, instalación y mantenimiento de un completo sistema de iluminación para los polideportivos, ubicados principalmente en barrios con mayores necesidades sociales de la región metropolitana de Santiago de Chile.

El programa nació como un proyecto social en 1994 y durante 2012 se iluminaron 4 nuevas multicanchas en las comunas de Maipú, Cerrillos, La Reina y Quilicura. En total, se han iluminado desde que se inició el proyecto, 165 multicanchas en la Región Metropolitana.

Perú

De El Agustino al Real Madrid: Un Sueño Galáctico.

Dentro del marco del convenio firmado entre ENDESA y la Fundación Real Madrid en julio de 2012, se presentó en Perú el campeonato de fútbol denominado «Copa ENDESA». En total se celebraron cuatro torneos en Lima y Callao, el Norte Chico de Lima (zona de influencia de Edelnor), Piura y Junín. Los ganadores de cada torneo disputaron la final en Lima y el equipo campeón tuvo como premio disputar en España un torneo contra un equipo de las divisiones inferiores del Real Madrid y el campeón de la Copa Chilectra. El viaje a España fue para los niños del Colegio Fe y Alegría de Pamplona, mientras que el segundo lugar fue para los niños de Piura, quienes disfrutaron de un fin de semana en Santiago de Chile.

Iluminación de losas deportivas. Con el programa **Más Luz para el Deporte**, Edelnor busca fomentar espacios de entretenimiento para los jóvenes durante el horario nocturno y promover comunidades sanas y seguras. En 2012, se realizó un concurso a través de las redes sociales para elegir las mejores losas (canchas de deporte) a iluminar con importante éxito en participación.



Desde el año 2005, Edelnor ha iluminado 86 losas deportivas en todo Lima Norte, la provincia del Callao y las provincias al norte de la capital.

Encendiendo una Luz de Esperanza. Desde septiembre del 2001, Edelnor publica mensualmente fotografías de personas desaparecidas, incluyendo sus datos básicos, como nombre completo y edad. Esta iniciativa ha permitido la ubicación de diversas personas declaradas oficialmente desaparecidas y que fueron encontradas gracias al recibo de luz.



Campañas de salud. Las campañas de salud dirigidas a la población de escasos recursos de la zona de concesión lograron durante el último año registrar más de 31.162 atenciones médicas en diferentes especialidades como medicina general, pediatría, obstetricia, odontología, oftalmología, psicología, nutrición, terapia física, vacunas, diabetes, colesterol, anemia y osteoporosis. Desde 2005 se han realizado 43 campañas de salud y se realizaron más de 269.000 atenciones médicas.

Proyectos productivos. En enero de 2012, en el valle del Tulumayo, en el departamento de Junín, se inició la capacitación y mejora de competencias de 47 familias agricultoras de las comunidades de Los Ángeles, Las Orquídeas y Yanayacu, para gestionar proyectos agrícolas dedicados al café.

Argentina

Programa de reciclado de papel y tapitas de plástico. Junto con la Fundación del Hospital Dr. Garrahan (la institución médica pediátrica más importante de Argentina), Edesur y Endesa Costanera participan en las novedosas campañas de desarrollo de fondos que a través de reciclar papel, cartón y tapones de plástico, obtienen recursos para el hospital que atiende a niños de todo el país que llegan desde las provincias más distantes a la ciudad de Buenos Aires y se quedan en la casa de la Fundación mientras reciben tratamiento.

Biblioteca Popular. En las proximidades de Central Dock Sud se encuentra ubicada la Biblioteca. Hace ya varios años, Central Dock Sud colabora con la Biblioteca para acercar a la comunidad un lugar próspero donde poder desarrollarse íntegramente. Junto a la Biblioteca Popular, la compañía organizó nuevamente un festival callejero con motivo del Día del Niño, que convocó a más de 400 pequeños vecinos a quienes se les brindó un show artístico, juegos, además de alimentos y golosinas.

Twenergy. La comunidad online creada por ENDESA en España tiene su capítulo en Argentina a través del cual 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 y espera consolidarse en 2013.

Para más información: www.twenergy.com

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.

Convenio con el Programa de Desarrollo y Paz del Magdalena Centro. 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) con el fin de impulsar la creación de la Escuela de Fortalecimiento Hacia la Excelencia Comunitaria Total (Efhecto), en los municipios de Yacopí y Caparrapí de la Provincia de Río Negro. Gracias a este programa se capacitaron a cerca de 100 líderes comunales en temas de incidencia pública, fortalecimiento comunitario, recuperación de la identidad cultural y desarrollo económico local.

Programa Granjas Piloto Ganadería Doble propósito. Continúa este proyecto productivo de ganadería en el municipio de Gama, en el que se implementa un modelo productivo sostenible ambientalmente del que se benefician 60 familias a través de la transferencia de tecnología de producción y el fortalecimiento de la organización comunitaria.

Escuela de Concejales Guavio. Durante 2012, en alianza con la Escuela Superior de Administración Pública y la Diócesis de Zipaquirá, se desarrolló una capacitación a los concejales en el tema específico de «Generalidades del Presupuesto Público y Competencias del Concejo Municipal», que contó con la participación de 36 concejales de los Municipios de Gama, Gachalá, Ubalá y Gachetá.

Fortalecimiento Grupos Gestores del Huila. Capacitación para los Grupos Gestores en mecanismos de participación ciudadana, funcionamiento de juntas de acción comunal y formulación de proyectos; lo que contribuyó a que participaran en la formulación de los Planes de desarrollo municipal 2012-2015 de El Hobo, Campoalegre y Yaguará.

Brasil

Durante 2012 se invirtieron 10,8 millones de euros en programas de eficiencia energética. Esos recursos se aplicaron de acuerdo con la legislación del sector eléctrico brasileño, por el que se determina que las distribuidoras deben destinar anualmente el 0,5 por ciento de sus ingresos operativos netos a programas de eficiencia energética. El conjunto de proyectos proporcionó una reducción de 44.094 MWh/año, lo que equivale a un importe de 2,04 millones de euros. Se beneficiaron 57.475 clientes, a través del cambio de frigoríficos antiguos por aparatos nuevos y más eficientes, la sustitución

de bombillas incandescentes por lámparas fluorescentes y la reforma de las instalaciones eléctricas de sus viviendas.

Energía social. Un proyecto de Coelce que busca promover el desarrollo socioeconómico de comunidades con pocos recursos, a través de la mejora de las técnicas artesanales, la creación de nuevos productos y la integración de los jóvenes en el mercado laboral. En 2012, el programa capacitó y supervisó el proceso de mejora de diez comunidades, inauguró la comercialización Giro Social (incluyendo el sitio de ventas y espacio de exposición permanente), llevó a cabo cuatro cursos de formación profesional, y creó un grupo de flauta dulce para niños como parte del proyecto Energía en Movimiento, permitió la participación de los grupos productivos en seis ferias de economía solidaria y celebraron dos talleres de orientación al mercado.



Durante 2012, se han beneficiado directamente 345 familias, y han disfrutado de manera indirecta otras 1.313 personas.

Banco Comunitario. El Proyecto busca promover el desarrollo de las zonas de bajos ingresos, fomentando la creación de redes locales de producción y consumo. El banco cuenta con tres características fundamentales: la gestión de la propia comunidad, el desarrollo local integrado (que promueve el crédito, la producción, la comercialización y la formación) y la moneda local, complementarias a la moneda oficial, y que es aceptada y reconocida por los productores, los comerciantes y los consumidores en el barrio, creando una alternativa de apoyo y de mercado entre las familias. Se implantaron dos bancos comunitarios que lanzaron una línea especial de crédito para garantizar el pago puntual de la electricidad.

El Banco Comunitario benefició a 1.754 personas de manera directa y a 6.139 indirectamente.

Luz Solidaria. Se promueve la ayuda en la financiación para la compra de nuevos electrodomésticos, siempre que los antiguos se reciclen. Iniciativa de Coelce en la que se han destinado 880.000 euros durante 2012.

Derechos del Niño y del Adolescente. Donaciones referentes al incentivo fiscal del Fondo de la Infancia y de la Adolescencia (FIA), destinadas a los fondos de los Consejos Municipales del Niño y del Adolescente, que incentivan la elaboración de proyectos. En total, se apoyaron 22 proyectos

en las áreas de educación, salud, medio ambiente, deporte, entretenimiento y cultura, que beneficiaron a 16.790 niños y adolescentes de 45 municipios de Río de Janeiro y Ceará.

Conciencia Ampla Deporte. El proyecto tiene como objetivo promover la inclusión social de los más jóvenes a través del deporte y los valores. La iniciativa, en la que participaron más de 600 niños durante 2012, se desarrolló en dos barrios con bajos ingresos de San Gonzalo (Río de Janeiro), Arsenal y Jardim Catarina.

2.2. Acciones educativas

«El 23 por ciento de las acciones sociales se destinan a la educación.»

ENDESA potencia las colaboraciones con la comunidad educativa relacionadas con la energía y la electricidad.

España y Portugal

Endesa Educa. Es una iniciativa educativa que trabaja para crear una nueva conciencia social basada en la Sostenibilidad y la eficiencia energética. Para ello, dispone de una amplia oferta de actividades que se ofrecen a todos los centros docentes de manera gratuita y que se adaptan a las distintas necesidades de los mismos. Incluye visitas a instalaciones eléctricas, actividades dirigidas en los Centros Informativos de ENDESA, talleres que se imparten en los mismos centros docentes y actividades online a través de www.endesaeduca.com. Todas ellas con el objetivo de fomentar un uso eficiente y racional de la energía, un compromiso que Endesa Educa asume como propio.



Endesa Educa ha cerrado 2012 con una participación de 30.773 jóvenes, lo que ha supuesto un aumento del 58 por ciento respecto al ejercicio anterior. En total se han adherido 518 centros docentes de toda España.

Para más información: www.endesaeduca.com

Convenio con Cáritas España. Como parte de su acción social, la Fundación Endesa impulsa y colabora en actividades de formación profesional para los jóvenes con menos recursos o próximos a la marginalidad social, con el objetivo de conseguir su inserción laboral como un elemento clave de una integración sostenible en la sociedad. Durante 2012, se invirtieron más de 46.000 euros en formación laboral a jóvenes en riesgo de exclusión social en Mallorca, Ponferrada, Tenerife, Huelva y Huesca.



Latinoamérica

Argentina

Viaje de estudiantes de Villa El Chocón a Buenos Aires. Desde 2005, Hidroeléctrica El Chocón se suma a una iniciativa de las autoridades del Colegio Secundario C.P.E.N. N°9 para acercar a los alumnos de cuarto año a la ciudad de Buenos Aires con el fin de conocer la capital de su país y al mismo tiempo brindarles la posibilidad de acceder a la información necesaria para su futuro académico, para su desarrollo educativo y personal, además de disfrutar de nuevas experiencias culturales.

Brasil

Conciencia Ampla Futuro. Programa educativo y de sensibilización para la formación de maestros con el fin de mentalizar a los alumnos en un uso más sostenible y racional de la energía. En 2012, la distribuidora de ENDESA en Brasil contribuyó a esta iniciativa con 97.000 euros, incluida la contribución en dinero y en tiempo de los empleados. La formación se impartió en 74 escuelas en las que cursaron 7.500 estudiantes.

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 58 municipios de Río de Janeiro. En 2012, se invirtieron 826.000 euros, incluido el tiempo dedicado por los empleados para su desarrollo.

Conciencia Ampla Oportunidad. Cursos de formación técnica profesional superior que tienen como objetivo fomentar el desarrollo social y la generación de ingresos de jóvenes y adul-

tos que viven en las comunidades del entorno de las empresas de Endesa Brasil. En 2012, se ofreció un curso Técnico en Electrotecnia para 30 personas de las comunidades de Ampla.

Coelce en las escuelas. Sensibilización y educación de los educadores, maestros, estudiantes y sus comunidades para luchar contra el derroche de electricidad. En total se ha dado formación durante 2012 a más de 40.000 alumnos, de 100 escuelas con una inversión de 307.000 euros.

Programa de Educación y Cultura «Teatro de Brinquedo». Este programa de Endesa Brasil, Teatro de Juguetes, empezó en 2011 y tiene como objetivo desarrollar proyectos para contribuir a la cualificación del proceso de alfabetización y comprensión lectora de niños de escuelas públicas del país, fomentando el interés por la lectura. En 2012 se beneficiaron 8.460 alumnos y participaron 282 profesores.

Conciencia Ampla con Arte. Ofrece gratuitamente talleres y cursos de artesanía y artes plásticas para la producción de piezas artísticas y artesanales que utilizan en su mayoría material reciclable. En 2012, promovió talleres itinerantes y cursos de larga duración, así como exposiciones y bazares para venta de las piezas producidas por los alumnos del proyecto. Los participantes reciben los ingresos provenientes de las ventas. Benefició directamente a 8.827 personas.



Conciencia Ampla en el Deporte. Busca promover la inclusión social a través de actividades en una escuela de fútbol, donde se abordan entre los jóvenes participantes temas como el deporte, la ciudadanía, la colectividad y el consumo conscientes de energía eléctrica. Está dirigido a clientes de las comunidades de bajo poder adquisitivo de São Gonzalo (Río Janeiro). En 2012, contó con el lanzamiento del proyecto «Craque do Amanhã» (Estrella del Mañana). Benefició directamente a 627 personas en 2012.

Mujeres Integradas. Cursos de capacitación técnica de mujeres en artesanía con lana, con el objetivo de promover el desarrollo social y económico de la región de Garruchos (RS). En 2012 se beneficiaron ocho mujeres.

Colombia

Programa de formación técnica en distribución y comercialización. 25 de los 61 jóvenes que culminaron la diplomatura adelantados por la Fundación Endesa Colombia en con-

venio con la Universidad Distrital Francisco José de Caldas continuaron su proceso de formación técnica en construcción y mantenimiento de redes con niveles de tensión I y II, en convenio con el SENA (Servicio Nacional de Aprendizaje).

Programa Mejora de Calidad Educativa «Conéctate con la Educación». Durante 2012 se llevó a cabo el programa con el desarrollo del Módulo Comprensión de Lectura y Producción Textual con el fin de mejorar y actualizar la capacitación de 32 docentes en el uso de herramientas pedagógicas de enseñanza en aulas (para la aplicación de lo aprendido). Este proyecto beneficia a más de 500 estudiantes de la zona B del Municipio de Ubalá (Inspecciones de Mámbita y San Pedro de Jagua). Como complemento a las actividades de formación se entregaron dos bibliotecas con más de 300 libros con el fin de que sean utilizadas por los niños dentro y fuera de las instituciones educativas.

El Mundo de la Energía. Durante 2012 siguió vigente el programa «El Mundo de la Energía», dirigido a niños y niñas que visitan el parque Divercity en Bogotá. En este escenario pedagógico se educa de manera didáctica sobre el uso eficiente de la energía, y se dan a conocer los procesos de generación, comercialización y distribución de la energía. En 2012 más de 50.000 niños y niñas participaron de este programa lúdico-formativo. Después de tres años de funcionamiento, se ha decidido en 2012, de acuerdo a los resultados de un estudio etnográfico aplicado en el parque, realizar una actualización del escenario en donde la innovación y la tecnología son el componente más importante en el aprendizaje de los niños.

Programa de apoyo a infraestructura local básica. En el marco de este programa se realizaron convenios de cooperación con los municipios de San Antonio del Tequendama y Tocancipá, con el objeto de mejorar las instalaciones de 10 instituciones educativas, lo cual mejorará la calidad educativa de los estudiantes. Adicionalmente, se dotó con dos parques infantiles el Hogar infantil La Varita Mágica del municipio de El Colegio, beneficiando a 140 niños menores de 6 años.

Educación Ambiental. En 2012 se implementó la primera fase del proyecto «Corredor Biológico en la Quebrada Santa Marta», del Municipio de El Colegio, cuyo objeto es implementar un corredor como estrategia para la mitigación del cambio climático, la conservación de la biodiversidad y la ampliación de los servicios ambientales con la participación activa de la población asentada en esta microcuenca. Este proyecto beneficiará a 7 acueductos veredales, 12 Juntas de acción comunal rurales, 23 Juntas de acción comunal urbanas, el acueducto del casco urbano de El Colegio, 5 escuelas rurales y una organización de caficultores.

Perú

Orquestas Sinfónicas Infantiles. En enero de 2012, se realizó la firma del convenio entre Edelnor y la Asociación Sinfonía por el Perú que preside el tenor peruano Juan Diego Flórez, para la creación de Orquestas Sinfónicas Infantiles. El

objetivo principal de este acuerdo es la creación de un nuevo núcleo o centro de enseñanza musical de orquesta y coro, para desarrollar artística y personalmente a niños y jóvenes de bajos recursos de zonas vulnerables a través de la música. A la convocatoria de selección se inscribieron 689 niños de entre 7 y 14 años. Tras la celebración de las audiciones selectivas, se eligió a un centenar de integrantes. Tras siete meses de ensayos, el Núcleo Edelnor inició una serie de actuaciones.



Este proyecto tiene un horizonte de tres años para consolidar una orquesta infantil y coro; contando también con el apoyo económico de Enel Cuore, comprometida con la solidaridad social a favor de la educación, el deporte y la cultura, a través de la adquisición de los instrumentos musicales.

Instituto Superior Tecnológico Nuevo Pachacútec. El Instituto Superior Tecnológico Privado Nuevo Pachacútec, principal programa educativo de ENDESA en Perú, ha centrado sus esfuerzos en 2012 en convertirse en el instituto de referencia de electricidad y en un referente para las empresas eléctricas. Además, se ha sumado a la Fundación ENDESA.



Por el Instituto ya han pasado seis promociones en las que 9 de cada 10 alumnos están trabajando. En la actualidad, más de 100 jóvenes están estudiando y cuenta con 78 diplomados desde el inicio del proyecto.

Informática para Todos. Edelnor brinda gratuitamente a sus clientes el acceso a un curso básico de informática que facilita el uso de herramientas útiles que les puedan servir en su vida cotidiana o para insertarse o reinsertarse en el mundo laboral. El número de beneficiarios en 2012 ascendió a 17.000 personas. Desde el inicio del programa en 2004 han participado 118.000 personas.

Escuela campesina Marcapomacocha. En coordinación con la Universidad Nacional Agraria La Molina (UNALM) se ha desarrollado el programa de Fortalecimiento de Capacidades Técnicas para la Mejora de la Producción Ganadera. Ha beneficiado a 14 comuneros y el programa se desarrolló con el objetivo de mejorar las técnicas de producción ganadera y la economía individual, a través de la producción, transformación y comercialización de productos pecuarios.

Charlas de Seguridad a nuestros clientes. Edelnor mantiene un programa de charlas de seguridad eléctrica para el hogar, instituciones y establecimientos comerciales, con el objetivo de fomentar la cultura de seguridad y prevención entre los vecinos de los diferentes distritos ubicados en su zona de concesión. En 2012 se efectuaron 26 charlas de seguridad eléctrica en el hogar en los distritos más populares, con más de 3.200 asistentes.

El Rincón de ENDESA. En 2012, el blog www.elrincondeendesa.pe cumplió su primer año con más de 10.000 seguidores. El blog permitió efectuar diversas convocatorias, como concursos y charlas magistrales, a través de las cuales se pudo interactuar con los estudiantes universitarios.

Chile

Cátedra Chilectra. Esta iniciativa busca favorecer la empleabilidad de los jóvenes estudiantes de electricidad de liceos técnico profesionales. Han participado 360 estudiantes de tercero y cuarto con especialidad en electricidad.

Durante 2012, se llevó a cabo la cuarta versión de la Cátedra Chilectra, con la participación de 110 alumnos de tercero y cuarto medio de 6 liceos del área de concesión de Chilectra.

Pasantía Docente. Esta iniciativa pionera busca el acercamiento empresarial a la Educación Media Técnico Profesional, a través del perfeccionamiento docente. Promueve la mejora de la educación técnica en electricidad y energía. El acuerdo, firmado en octubre de 2005, proporciona capacitación a profesores del área eléctrica de distintos niveles y facilita el desarrollo de pasantías (prácticas) para docentes en la compañía.

Charlas educativas en colegios. Las charlas de eficiencia energética y prevención en colegios, que comenzaron en 2010, están dirigidas a educar al nuevo consumidor y se realizan a alumnos entre los cursos 3° y 6° de educación primaria. Los temas que se abordan están relacionados con energía, eficiencia energética y prevención.

Energía para la Educación. Iniciativa que busca mejorar el nivel educativo en Lenguaje y Matemáticas, tanto para los alumnos y profesores, de la red de escuelas, con la donación de material docente. El programa se desarrolla en 40 escuelas municipales y se han beneficiado 7.500 alumnos, que provienen de sectores vulnerables.

2.3. Acciones culturales

ENDESA colabora en la conservación y promoción del patrimonio y la cultura en las ciudades y territorios en los que desarrolla su actividad.

«El 31 por ciento de las acciones sociales están destinadas a actividades para la promoción de la cultura.»

España y Portugal

La Fundación ENDESA dedica sus recursos tanto a la iluminación y conservación de bienes del patrimonio histórico-artístico, como al apoyo a actividades dirigidas a la educación y a la juventud. Durante 2012, el 46 por ciento de la inversión ha estado destinado a proyectos de arte y cultura, principalmente en España. Un 23 por ciento se ha orientado a iniciativas educativas en España y Latinoamérica y un 21 por ciento se ha invertido en programas de desarrollo económico en España, Brasil, Chile y Perú. El 10 por ciento de la inversión se ha dedicado a proyectos de medio ambiente y ayuda humanitaria en España.



La Fundación Sevillana Endesa destina sus recursos a fomentar el crecimiento social, cultural y artístico español, principalmente en Andalucía y Extremadura. Durante 2012 ha iluminado 16 monumentos religiosos y civiles, además de contribuir en diversos proyectos de bienestar social y ayuda humanitaria, con una inversión global de más de 623.000 euros.



Latinoamérica

Argentina

Edesur y la cultura. Para continuar con la promoción del arte y la cultura, la compañía brindó apoyo y un espacio alternativo de expresión en el marco del programa Edesur y la Cultura.

El Ballet Municipal de Quilmes (dependiente de la Dirección operativa de Talleres Barriales-Secretaría de cultura y Educación Municipalidad de Quilmes). Pretende promover la creación y el movimiento del arte mediante proyectos de formación cultural y de esta manera lograr el interés y la generación de producciones culturales y artísticas en la comunidad para buscar nuevas estrategias de integración social. El cuerpo de baile lo integran personas de todas las edades y clases sociales, ya que otro de los motivos fundamentales es lograr la inclusión de sectores más postergados del municipio de Quilmes y de esta manera poder brindar igualdad de oportunidades.

Muestra en el salón comercial. En el salón comercial de grandes clientes se realizó la exposición de pinturas «Las dos caras de un mismo Amor» Banus-Carrión donde participaron alumnos del taller del artista plástico Alberto Morales.

Chile

Cine Chilectra. Es un ciclo de cine familiar gratuito que Chilectra desarrolla desde 2007. Este Programa forma parte del Proyecto de Iluminación de Multicanchas de Chilectra, que se inició con éxito en 1994 y que ha permitido iluminar, adecuar las instalaciones deportivas y llevar la cultura y actividades de esparcimiento a 160 multicanchas ubicadas en sectores de escasos recursos.

El proyecto «Cine Chilectra» busca acercar la cultura a quienes no tienen la posibilidad de ir a una sala de cine tradicional por su elevado coste. En 2012 se llevó a cabo la sexta temporada de este festival de cine itinerante que se efectúa en los meses de enero, febrero y marzo, durante el verano austral. En total, se realizaron 70 funciones en 30 comunas de la Región Metropolitana. Hasta 2012 han participado en esta iniciativa más de 60.000 personas.

Perú

Cine rural. Como parte del compromiso con el fomento de valores a través de actividades culturales, se proyectaron cinco películas, a las que asistieron 150 personas de las comunidades rurales del departamento de Junín, cercanas a las instalaciones de la central hidroeléctrica Chimay.

Funciones de teatro y Cine para Todos. Con el Programa Cultura para Todos, Edelnor aprovecha sus instalaciones y su infraestructura en San Miguel para ofrecer una variada propuesta cultural de contenido familiar, de manera gratuita y accesible para la comunidad. Durante 2012, más de 16.800 asistentes disfrutaron de más de 230 funciones de teatro, has-

ta superar los 100.000 espectadores desde que se inició este programa en el 2009.

Un día en el MALI. El Museo de Arte de Lima-MALI y Edelnor presentaron la cuarta edición del proyecto «Un día en el MALI», que busca promover a los museos como una verdadera alternativa de esparcimiento, y así ofrecer al público una oferta cultural de calidad. Durante las fiestas nacionales en el mes de julio, el ingreso al MALI fue gratuito, gracias a Edelnor, permitiendo a los visitantes realizar una serie de actividades programadas especialmente para disfrutarlas en familia. Con Un día en el MALI, Edelnor contribuye a la ampliación del acceso a la cultura y al arte, a la vez que promueve la visita al MALI, uno de los museos más importantes de América Latina. El 2012 la asistencia durante una semana fue de casi 28.000 personas.

Brasil

Cultura Coelce. Diversas iniciativas de apoyo a proyectos de arte y cultura en teatro, danza, audiovisual, literatura, música y patrimonio, que en 2012 ha destinado 2,7 millones de euros y se han beneficiado casi 1,8 millones de personas.



Consciencia Ampla en la Pantalla. Lleva a comunidades de bajos recursos económicos la oportunidad de ver en una pantalla de grandes dimensiones, con calidad de sonido e imagen digital, las producciones más recientes del cine nacional. En 2012 se beneficiaron 5.156 personas directamente en las sesiones y talleres realizados en seis municipios del área de concesión.

Orquesta Sinfónica Joven de Goiás. Apoyo a la orquesta que se presentó ante un público de 600 personas con motivo de las celebraciones del decimoquinto aniversario de la central hidroeléctrica Cachoeira Dourada.

2.4. Acciones socio-medioambientales

ENDESA fomenta la protección del entorno natural, las especies animales y vegetales en peligro de extinción y la repoblación y conservación de espacios naturales con alto valor ecológico. Asimismo, patrocina foros y congresos sobre el medio ambiente.

«El 11 por ciento de las acciones sociales se destinan a proyectos socio-medioambientales.»

España y Portugal

Convenio Fundación Oso Pardo. Acuerdo de colaboración entre ENDESA y la Fundación Oso Pardo para la ejecución de proyectos vinculados a la conservación del oso y al desarrollo rural sostenible, en los territorios de implantación de la Compañía en la Cordillera Cantábrica y Pirineos. El proyecto aspira a convertirse en un referente general para el desarrollo de programas de fomento del desarrollo rural sostenible en estas zonas, así como de educación y comunicación ambiental.



Proyecto «Torres de Luz, torres de biodiversidad». Pretende la recuperación de aves amenazadas y otras especies de gran interés utilizando los propios postes de la red eléctrica para la instalación de cajas-nido que permitan la nidificación y un adecuado seguimiento de la viabilidad.

En 2012 fueron colocados en apoyos de alta tensión de una línea cercana a la localidad jienense de Mengíbar distintos tipos de cajas-nido para cernícalo primilla, cernícalo común, lechuza y murciélago.

Adecuación y cesión de terrenos. Como espacios públicos para su utilización para diversos fines sociales (vías verdes, refugios de montaña, sendas, etc).

Latinoamérica

Brasil

Ampla y Coelce mantienen un innovador programa (Ecoelce y Ecoampla) dirigido a clientes residenciales, especialmente de bajos recursos económicos, que consiste en el canje de residuos reciclables por créditos en la cuenta de energía eléctrica.

Chile

La misión de la Fundación Huinay es defender y preservar el patrimonio biogeográfico de la localidad de Huinay y de la región de los fiordos chilenos, a través del desarrollo de un proyecto basado en la investigación científica y el concepto de desarrollo sostenible.

En 2012, se han invertido 771.000 euros, consiguiendo la publicación de 11 nuevos artículos en revistas científicas de carácter mundial, cuatro expediciones a los fiordos patagónicos

en las cuales se recolectaron 500 especímenes marinos para su identificación y 26 nuevos proyectos científicos mediante la visita al Centro Científico Huinay de 64 investigadores de todo el mundo. Asimismo en 2012 se consolidó el vivero con más de 1.000 especies nativas de alto valor ecológico. Adicionalmente, la fundación apoyó a la comunidad de Huinay, a través de la entrega de energía eléctrica, internet para su escuela, transporte para sus habitantes y asistencia médica.

Las principales actividades realizadas por esta Fundación durante 2012 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

Perú

Sembrando vida. Edegel donó 200 kilos de semillas de alfalfa a la comunidad campesina de San Jerónimo de Surco, con las que se sembraron cuatro hectáreas de esta planta herbácea para luego comercializarla y apoyar a los anexos de dicha comunidad, beneficiando a más de 200 comuneros.

Campañas de Sensibilización para evitar incendios forestales. Con el objetivo de sensibilizar a las comunidades aledañas a las centrales hidroeléctricas Yanango y Chimay, ubicadas en el departamento de Junín. Se realizaron charlas informativas sobre la quema de pastizales. Asimismo, se dictaron charlas en siete escuelas aledañas a las centrales, donde participaron 138 alumnos.

3. Enabling Electricity

La Agencia Internacional de la Energía en su informe de 2011, declaró que más de 1.300 millones de personas en todo el mundo no tienen acceso a la electricidad, 1.000 millones más no tienen acceso a redes de distribución fiables y más de 2.700 millones siguen usando formas poco eficientes y con efectos nocivos para la salud con el consumo de biomasa para cocinar y alumbrarse. En este contexto, la Secretaría General de las Naciones Unidas declaró al año 2012 como Año Internacional de la Energía Sostenible para todos y fijó 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 en sus Informes de Sostenibilidad. No obstante, con la oportunidad del lanzamiento de esta iniciativa de Naciones Unidas, e impulsado por Enel, se 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. El objetivo final es duplicar en el periodo de tres años, el número de personas de estos colectivos que tienen acceso a la electricidad.

Durante 2012, se han desarrollado acciones específicas para la consecución del objetivo y se han ido incorporando nuevas iniciativas. Asimismo, se ha elaborado e implantado a nivel global, una nueva metodología de medición que ha permitido cuantificar el número de beneficiarios de los diferentes proyectos del Grupo Enel que integran el ENabling ELelectricity.

En la línea de asegurar el acceso universal a servicios energéticos modernos, programa Energy for All de Naciones Unidas, la iniciativa ENabling ELelectricity define tres ejes fundamentales de actuación en los que se agrupan aquellos proyectos sociales de ENDESA relacionados con este proyecto:

- Proyectos que facilitan el acceso a la electricidad a través de nuevas tecnologías e infraestructuras: Programa Luz para todos (Brasil); electrificación de asentamientos humanos (Perú); electrificación de Reserva Fría y Curibamba (Perú); iluminación de losas deportivas (Perú); Programa Luces para Aprender (Colombia) y Programa Multicanchas (Chile).
- Proyectos que eliminan barreras económicas para capas de población de bajo nivel de ingresos: Ecoelce y Ecoampla en Brasil, Ecochilectra en Chile y proyecto de reinserción de clientes en Perú.
- Proyectos que desarrollan conocimientos y competencias clave creando capacidades en el ámbito de la electricidad: Nuevo Pachacútec (Perú), Cátedra Chilectra (Chile), Pasantía Docente (Chile), Formación Técnica en Distribución y Comercialización de energía eléctrica (Colombia) y Coelce nas Escolas (Brasil).

Estos proyectos ya vienen explicados en otros apartados de este capítulo.

Como resultado de esta iniciativa, en el año 2012 más de 560.000 personas han sido beneficiarias del proyecto en el ámbito de ENDESA. De ellas, más del 32 por ciento han contado con nuevas instalaciones o infraestructuras que les ha dado acceso a la electricidad. El 67 por ciento se han beneficiado de facilidades para eliminar o reducir barreras económicas para acceder al suministro y un 0,7 por ciento (más de 1.000 personas) han cursado formación técnica relativa a la energía eléctrica.

«Más de 560.000 personas se han beneficiado en 2012 de programas de acceso a la electricidad.»



Fundación Huinay (Chile)



Vista general de la central de Lanzarote



Anexos



Anexo I. ENDESA, comprometida con la información sobre Sostenibilidad

El compromiso de ENDESA con el crecimiento sostenible y responsable se traslada a su modelo de gestión con el objetivo de generar valor a largo plazo para las sociedades en las que desarrolla su actividad. De este modo, la Compañía integra los principios del desarrollo sostenible 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 con nuestros clientes, accionistas, empleados, comunidades locales, con comportamiento ético y la transparencia, la innovación tecnológica y la eficiencia energética, el medio ambiente y el cambio climático.

El Informe de Sostenibilidad 2012 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 en base al Plan de ENDESA de Sostenibilidad 2008-2012, que ha finalizado en el pasado ejercicio.

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.

Para profundizar en la información de Sostenibilidad, el lector 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 Peru
- Edegel www.edegel.com Peru
- 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

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. Hernán Cortés Soria


Director de Sostenibilidad de ENDESA

Ribera del Loira, 60

28042 Madrid (España)

Email: **sostenibilidad@endesa.es**

Anexo II. Informe de revisión independiente



ERNST & YOUNG

Ernst & Young, S.L.
Torre Picasso
Plaza Pablo Ruiz Picasso, 1
28002 Madrid
Tel: 902 365 456
Fax: 915 727 300
www.ey.com/es

INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE
INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2012 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 2012 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 Standards 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 Sostenibilidad para conocer y comprender el proceso de elaboración del Informe. Asimismo, se han realizado entrevistas con el personal clave de las direcciones transversales que participan en la elaboración y la definición del contenido del Informe.
- 2) Revisión de los sistemas de reporte utilizados, los procesos y el seguimiento del Plan Endesa de Sostenibilidad 2008-2012 (PES) que ha finalizado en este ejercicio y el desarrollo del nuevo PES para el próximo periodo. Con ellos la Sociedad establece sus compromisos y retos basados en su Política de Sostenibilidad y en la relación con sus Grupos de Interés.
- 3) Revisión de la adecuación de la estructura y contenidos del Informe a lo señalado en la Guía de GRI en su versión G3.1 y la guía sectorial *Electric Utilities Sector Supplement*.
- 4) Revisión de la información cuantitativa y cualitativa relevante a través de pruebas analíticas y otros procedimientos de revisión realizados 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.
- 5) Revisión de la coherencia de la información incluida en el informe y de la información reportada y publicada con respecto a otra información pública como: Informe Anual, Documentación Legal, Informe de Actividades e Informe de Buen Gobierno Corporativo.

El alcance de esta revisión es sustancialmente inferior al de un trabajo de seguridad razonable. Por tanto, la seguridad proporcionada es también menor. El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

Estos procedimientos han sido aplicados sobre la información contenida en el Informe de Sostenibilidad 2012 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).

Ernst & Young, S.L. - Torre Picasso - Plaza Pablo Ruiz Picasso, 1 - 28002 Madrid
Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España (ICJCE)
Calle de San Juan, 1 - 28014 Madrid
Tel: 915 727 300 - Fax: 915 727 300

Conclusiones

Como resultado de nuestra revisión del Informe de Sostenibilidad 2012, 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 desde una perspectiva interna y externa, así como una actualización de los procesos de diálogo.
 - ✓ **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 PES 2008-2012 en relación a los siete Compromisos y a los dos Retos contemplados en el mismo. El estudio de materialidad realizado por ENDESA cumple con el objetivo de identificar y priorizar los asuntos relevantes para la Sociedad en materia de Sostenibilidad.
 - ✓ **Capacidad de Respuesta:** A través de los Compromisos y Retos del PES 2008-2012, se articulan y comunican las respuestas a los principales desafíos planteados por los grupos de interés. Asimismo, por parte de ENDESA se ha realizado un análisis en profundidad del cumplimiento de estos objetivos a lo largo del periodo y la identificación de aquellos que por su grado de madurez y relevancia, formarán parte del siguiente PES.

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 Sostenibilidad de ENDESA nuestras recomendaciones relativas a las áreas de mejora en relación con la aplicación de los principios de la Norma AA1000 APS (2008) y con las relaciones con los principales grupos de interés identificados.

A continuación resumimos las observaciones más significativas:

a) Inclusividad:

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 y fomentando el diálogo con sus grupos de interés a todos los niveles y países en los que opera.

Se recomienda a ENDESA redefinir el papel de los inversores y accionistas, su relevancia y los canales de diálogo y participación establecidos con ellos.

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. El PES se desarrolla, a su vez, a través de los Planes Territorio y de los Planes País, lo que permite una mayor difusión, adecuación, compromiso y seguimiento.

En 2012 finalizó la vigencia del PES 2008-2012, por lo que ENDESA ha comenzado un proceso de reflexión estratégica con el objetivo de crear un nuevo marco de actuación en materia de sostenibilidad para el nuevo periodo.

En este sentido, se recomienda alinear el nuevo PES, con el modelo de negocio energético y la nueva estructura empresarial derivada del proceso de homogeneización e integración con Enel.

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.

En el presente Informe se analiza el grado de cumplimiento del PES en todo el periodo, destacando su alto grado de cumplimiento y, por tanto, respuesta a las demandas de los grupos de interés.

Nuestra recomendación es que, dados los grandes proyectos energéticos previstos, principalmente en Latinoamérica, y la experiencia derivada de los proyectos en curso, se incorpore al nuevo PES este conocimiento y las buenas prácticas identificadas, principalmente desde el enfoque social y ambiental, con el fin de recoger de forma más eficaz las expectativas de los Grupos de Interés y la respuesta a sus demandas por parte de ENDESA en cada país.

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
000-00

José Luis Pérez Alonso
Socio

10 de abril de 2013

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 2012" 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. Para conocer más sobre la metodología: www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf

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, 09 de abril 2013

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 02 de abril 2013. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.

Anexo IV. Contenidos GRI

G3.1 Índice de contenidos - Suplemento sectorial para empresas eléctricas

Nivel de aplicación

Asegurado por:

CONTENIDOS BÁSICOS PARTE I: Perfil

1. Estrategia y análisis

Información sobre el perfil	Información	Informado	Referencia en el índice de contenido/ respuesta directa	Si aplicable, indique la parte que no fue reportada	Razón por omisión	Explicación por el motivo de omisión
1.1	Declaración del ejecutivo de más alto rango de la organización.	Completo	Pag 4			
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	Completo	Pag 13 (ENDESA en cifras), pag 17-20 (el Plan de ENDESA de Sostenibilidad), pag 29-30 (Diálogo con las comunidades implicadas en el proyecto El Quimbo)			

2. Perfil organizativo

Información sobre el perfil	Información	Informado	Referencia en el índice de contenido/ respuesta directa	Si aplicable, indique la parte que no fue reportada	Razón por omisión	Explicación por el motivo de omisión
2.1	Nombre de la organización.	Completo	Pag 14 (Quiénes somos)			
2.2	Marcas, productos y/o servicios más importantes.	Completo	Pag 14-15 (Principales líneas de negocio)			
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, empresas operadoras, filiales y sociedades conjuntas.	Completo	Pag 14 (Dirección General de España y Portugal; Dirección General de Latinoamérica)			
2.4	Localización de la sede de la organización.	Completo	Anexo I			
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de países en los que se desarrollan actividades importantes o bien que guardan una relación específica con las cuestiones de sostenibilidad cubiertas en la memoria.	Completo	Pag 14-16 (Negocio energético)			
2.6	Régimen de propiedad y forma jurídica.	Completo	Pag 31-32 (Cobertura del Informe)			
2.7	Mercados cubiertos (incluyendo desglose geográfico, sectores cubiertos y tipos de clientes/beneficiarios)	Completo	Pag 14-16 (Negocio energético)			
2.8	Magnitud de la organización informante.	Completo	PERÍMETRO ENDESA - Pag 13 (ENDESA en cifras)- N° EMPLEADOS 22.807			
2.9	Cambios relevantes ocurridos durante el periodo cubierto por la memoria relacionados con el tamaño, la estructura o la propiedad.	Completo	Pag 31-32 (Cobertura del Informe)			
2.10	Premios recibidos durante el periodo cubierto por la memoria.	Completo	Pag 43 (Premio Calidad Contact Center), pag 46 (Premio ABT, de la Asociación Brasileña de Teleservicios), pag 52 (Premio Iberoamericano de Calidad a Coelce), pag 68 (Ampla y Coelce han recibido Medalla Eloy Chaves Ampla 1 puesto y Coelce en 3°), pag 68 (Endesa Chile ha recibido 3 premios del Consejo Nacional de Seguridad de Chile)			
EU1	Potencia instalada efectiva, desglosada por principal fuente de energía y por régimen regulador.	Completo	Pag 38 y 40 (Desarrollo y mejora de las infraestructuras de distribución)			
EU2	Producción neta de energía, desglosada por principal fuente de energía y por régimen regulador.	Completo	Pag 13 (ENDESA en cifras), pag. 14-16 (Negocio energético), pag. 172 (Participación activa en el desarrollo de energías renovables)			

Información sobre el perfil	Información	Informado	Referencia en el índice de contenido/ respuesta directa	Si aplicable, indique la parte que no fue reportada	Razón por omisión	Explicación por el motivo de omisión
EU3	Número de cuentas de clientes residenciales, industriales, institucionales y comerciales.	Completo	Pag 38 y 40 (Evolución del suministro de ENDESA en el mercado de España y Portugal)			
EU4	Longitud de las líneas aéreas y subterráneas de transmisión y distribución por régimen regulador.	Completo	Pag 38 y 40 (Desarrollo y mejora de las infraestructuras de distribución)			
EU5	Asignación de derechos de emisión de CO ₂ o equivalentes desglosada por sistema de comercio de emisiones.	Completo	Pag 178-179 (cartera de MDL), pag 179-180 (Fondos de Carbono)			

3. Parámetros de la memoria

Información sobre el perfil	Información	Informado	Referencia en el índice de contenido/ respuesta directa	Si aplicable, indique la parte que no fue reportada	Razón por omisión	Explicación por el motivo de omisión
3.1	Periodo (p. ej. año fiscal/natural) al que se refiere la información suministrada en la memoria.	Completo	Pag 31 (Objetivos del Informe), pag 33 (Exhaustividad)			
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si existe).	Completo	Pag 33 (Exhaustividad)			
3.3	Ciclo de elaboración de memorias (anual, bienal, etc.)	Completo	Pag 31 (Objetivos del Informe)			
3.4	Punto de contacto para preguntas relacionadas con la memoria o sus contenidos.	Completo	Anexo I			
3.5	Proceso por el que se define el contenido de la memoria.	Completo	Pag 27-28 (Mecanismo dinámico de valoración y priorización de asuntos materiales: Estudio de Materialidad 2011), pag 32-33 ((Relevancia (AA 1000 APS) - Materialidad (GRI G3.1))			
3.6	Ámbito cubierto por la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones alquiladas, sociedades conjuntas, proveedores). Véase el documento GRI Boundary Protocol para ampliar la información.	Completo	Pag 31-32 (Cobertura del Informe)			
3.7	Indicar limitaciones específicas en el ámbito o la cobertura de la memoria (véase el principio de exhaustividad para encontrar una explicación del ámbito).	Completo	Pag 31-32 (Cobertura del Informe)			
3.8	Base para la elaboración de memorias sobre sociedades conjuntas, filiales, instalaciones alquiladas, operaciones externalizadas y otras entidades que podrían afectar de forma significativa la comparabilidad entre periodos u organizaciones.	Completo	Pag 31-32 (Cobertura del Informe)			
3.9	Técnicas de medición de datos y bases de cálculo, incluidos los supuestos y técnicas que subyacen a las estimaciones aplicadas a la compilación de los indicadores y otros datos de la memoria. Explicar las decisiones de no aplicar los GRI Indicator Protocols o desviarse de ellos.	Completo	Pag 31-32 (Cobertura del Informe)			
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reformulación de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reformulación (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio o métodos de valoración).	Completo	Pag 31-32 (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 31-32 (Cobertura del Informe)			
3.12	Tabla que indica la localización de las Contenidos básicos en la memoria.	Completo	Pag 3 (Sumario)			

Información sobre el perfil	Información	Informado	Referencia en el índice de contenido/ respuesta directa	Si aplicable, indique la parte que no fue reportada	Razón por omisión	Explicación por el motivo de omisión
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.	Completo	Pag 33 (Exhaustividad), pag 31-32 (Cobertura del Informe), Anexo II (Informe de Revisión Independiente)			

4. Gobierno, compromisos y participación de grupos de interés

Información sobre el perfil	Información	Informado	Referencia en el índice de contenido/ respuesta directa	Si aplicable, indique la parte que no fue reportada	Razón por omisión	Explicación por el motivo de omisión
4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo las comisiones del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	Completo	Pag 92-94 (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	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.	Completo	Pag 92-94 (Liderazgo del Consejo de Administración)			
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número y el sexo de los miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	Completo	Pag 92-94 (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 92 (Participación de los accionistas), pag 95-96 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 92-93 (Remuneración de sus consejeros)			
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	Completo	Pag 93-94 (Responsabilidades y deberes de los Consejeros)			
4.7	Procedimiento de determinación de la composición, capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno y sus comisiones, incluyendo cualquier tipo de consideración relativa al sexo y otros indicadores de diversidad.	Completo	Pag 93-94 (Responsabilidades y deberes de los Consejeros)			
4.8	Declaraciones de misión y valores, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, desarrolladas internamente, y el estado en que se encuentra su implantación.	Completo	Pag 17 (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 relacionados, así como la adhesión o cumplimiento de las normas, códigos de conducta y principios acordados a nivel internacional.	Completo	Pag 94-99 (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 94-99 (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 17-20 (el Plan de ENDESA de Sostenibilidad)			

Información sobre el perfil	Información	Informado	Referencia en el índice de contenido/ respuesta directa	Si aplicable, indique la parte que no fue reportada	Razón por omisión	Explicación por el motivo de omisión
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	Completo	Pag 20-22 (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 los que la organización apoye y: * Esté presente en los órganos de gobierno; * Participe en proyectos o comités; * Proporcione una financiación importante que exceda las obligaciones de los socios; u * Otorgue importancia estratégica a la condición de miembro.	Completo	Pag 20-22 (Cumplimiento de los marcos de referencia internacionales para la gestión responsable), pag 49-50 (Responsabilidad en la información al cliente), pag 185-187 (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 25-26 (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 dialoga.	Completo	Pag 26-29 (Un enfoque de gestión alineado a los principios de actuación más avanzados)			
4.16	Enfoques adoptados para el diálogo con los grupos de interés, incluidas la frecuencia del diálogo por tipo y categoría de grupos de interés.	Completo	Pag 24-29 (Endesa y sus Grupos de Interés)			
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través del diálogo con los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos, inclusive a través de la memoria.	Completo	Pag 27-29 (Mecanismo dinámico de valoración y priorización de asuntos materiales)			

CONTENIDOS BÁSICOS PARTE II: Disclosures on Management Approach (DMAs)

G3.1 EUSS DMAs	Información	Informado	Referencia en el índice de contenido/ respuesta directa	Si aplicable, indique la parte que no fue reportada	Razón por omisión	Explicación por el motivo de omisión	Para ser reportado en
DMA EC Información sobre el enfoque de gestión EC							
Aspectos	Rendimiento económico	Completo	Pag 110 (Generación de riqueza en 2012)				
	Presencia en el mercado	Completo	Pag 14-16 (Negocio energético)				
	Impacto económico indirecto	Completo	Pag 110 (Generación de riqueza en 2012)				
	Disponibilidad y fiabilidad	Completo	Pag 39, 40-41 (Continuidad del suministro)				
EU6	Enfoque de gestión que garantiza la disponibilidad y fiabilidad de la electricidad a corto y largo plazo.	Completo	Pag 39, 40-41 (Continuidad del suministro)				
	Gestión de la demanda	Completo	Pag 40-41 (Continuidad de suministro), pag 151-152 (Gestión activa de la demanda)				
EU7	Programas de gestión de la demanda, incluidos programas residenciales, comerciales, institucionales e industriales.	Completo	Pag 145-146 (Eficiencia de las centrales térmicas)				
	Eficiencia de los sistemas	Completo	Pag 145-146 (Eficiencia de las centrales térmicas), pag 174 (Eficiencia energética para una menor intensidad de CO ₂)				
	Investigación y desarrollo	Completo	Pag 146-148 (Modelo de liderazgo tecnológico)				
EU8	Actividad de investigación y desarrollo y gastos dedicados a proporcionar electricidad fiable y promover el desarrollo sostenible.	Completo	Pag 40-41 (Continuidad del suministro), pag 146-148 (Modelo de liderazgo tecnológico)				

G3.1 EUSS DMAs	Información	Informado	Referencia en el índice de contenido/ respuesta directa	Si aplicable, indique la parte que no fue reportada	Razón por omisión	Explicación por el motivo de omisión	Para ser reportado en
	Desmantelamiento de centrales	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.				
EU9	Disposiciones relativas al 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.				
DMA EN	Información sobre el enfoque de gestión EN						
Aspectos	MaterialesCOMM	Completo	Pag 144-145 (Consumo de combustibles)				
	Energía	Completo	Pag 144-145 (Consumo de combustibles)				
	AguaCOMM	Completo	Pag 118-119 (Consumo de agua en proceso)				
	BiodiversidadCOMM	Completo	Pag 132-139 (Conservación de la biodiversidad)				
	Emisiones, efluentes y residuosCOMM	Completo	Pag 184-185 (Emisiones de CO ₂), pag 130-132 (Gestión y reducción de residuos), pag 120-121 (Vertidos de agua)				
	Productos y servicios	Completo	Pag 54-55 (Seguridad y mejora continua en todas las fases del ciclo de vida de los productos y servicios de ENDESA)				
	Cumplimiento	Completo	Pag 125-128 (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 116-117 (La respuesta de ENDESA a los retos ambientales)				

G3.1 EUSS DMAs	Información	Informado	Referencia en el índice de contenido/respuesta directa	Si aplicable, indique la parte que no fue reportada	Razón por omisión	Explicación por el motivo de omisión	Para ser reportado en
DMA LA	Información sobre el enfoque de gestión LA						
Aspectos	Empleo	Completo	Pag 57-86 Cap Personas				
EU14	Programas y procesos para asegurar la disponibilidad de una plantilla cualificada	Completo	Pag 71-75 (Formación, clave para el desarrollo de personas), pag 64 (Prevención de riesgos laborales, formación e inspecciones)				
EU15	Porcentaje de empleados que pueden jubilarse en los próximos 5 y 10 años, desglosados por categoría profesional y zona geográfica.	Completo	Pag 60-62 (La plantilla de ENDESA)				
EU16	Políticas y requisitos relativos a la salud y la seguridad de los empleados y de los empleados de contratistas y subcontratistas.	Completo	Pag 64 (Prevención de riesgos laborales, formación e inspecciones)				
	Relaciones entre los empleados y la dirección	Completo	Pag 80 (El diálogo y la gestión responsable de personas en ENDESA)				
	Salud y seguridad laboral	Completo	Pag 165 (Resultados de un esfuerzo común)				
	Formación y educación	Completo	Pag 71-75 (Medición procesos de formación)				
	Diversidad e igualdad de oportunidades	Completo	Pag 60-62 (La plantilla de ENDESA)				
	Igualdad de remuneración para mujeres y hombres	Completo	Pag 79-80 (Política retributiva)				
DMA HR	Información sobre el enfoque de gestión HR						
Aspectos	Prácticas de inversión y contratación	Completo	Pag 161 (Pacto Mundial y Código Ético)				
	No discriminación	Completo	Pag 95-96 (Canal Ético)				
	Libertad de asociación y negociación colectiva	Completo	Pag 86-87 (Diálogo Social)				
	Trabajo infantil	Completo	Pag 23 (Protección de los Derechos Humanos)				
	Prevención del trabajo forzado y obligatorio	Completo	Pag 23 (Protección de los Derechos Humanos)				
	Prácticas de seguridad	Completo	Pag 64 (Prevención de riesgos laborales, formación e inspecciones)				
	Derechos de los pueblos indígenas	Completo	Pag 23 (Protección de los Derechos Humanos)				
	Evaluación	Completo	Pág. 23; Pág.161				
	Reparación	Completo	Pág. 23				
DMA SO	Información sobre el enfoque de gestión SO						
Aspectos	Comunidades locales	Completo	Pag 124-125 (Autorizaciones Ambientales Integradas y Estudios de Impacto Ambiental), pag 198-199 (Acciones de desarrollo social que facilitan el acceso a la electricidad), pag 38-42 (La calidad del suministro eléctrico como prioridad), pag 24-25 (ENDESA y sus grupos de interés)				
EU19	Participación de los grupos de interés en el proceso de toma de decisiones relacionadas con la planificación energética y el desarrollo de las infraestructuras.	Completo	Pag 42 (Programas para mejorar o mantener el acceso a la electricidad)				
EU20	Enfoque de gestión de los impactos de los desplazamientos	Completo	Anexo V				
	Corrupción	Completo	Pag 94-99 (Códigos éticos y lucha contra el fraude y la corrupción)				
	Políticas públicas	Completo	Pag 182-185 (Aliados institucionales en la lucha contra el cambio climático)				
	Conductas contrarias a la libre competencia	Completo	Pag 94-99 (Códigos éticos y lucha contra el fraude y la corrupción)				
	Cumplimiento	Completo	Pag 96-99 (Sanciones recibidas)				
	Planificación y respuesta ante catástrofes/emergencias	Completo	Pag 55 (Gestión de desastres y emergencias en ENDESA)				

G3.1 EUSS DMAs	Información	Informado	Referencia en el índice de contenido/respuesta directa	Si aplicable, indique la parte que no fue reportada	Razón por omisión	Explicación por el motivo de omisión	Para ser reportado en
EU21	Medidas de planificación para contingencias, plan de gestión y programas de formación para catástrofes/emergencias y planes de recuperación/restauración.	Completo	Pag 55 (Gestión de desastres y emergencias en ENDESA)				
DMA PR	Información sobre el enfoque de gestión PR						
Aspectos	Salud y seguridad del consumidor	Completo	Pag 54-55 (Seguridad y mejora continua en todas las fases del ciclo de vida de los productos y servicios de ENDESA), pag 63-64 (Gestión común de la seguridad y salud laboral)				
	Etiquetado de productos y servicios	Completo	Pag 49-50 (Responsabilidad en la información al cliente)				
	Comunicaciones de marketing	Completo	Pag 50-52 (La satisfacción del cliente)				
	Privacidad del consumidor	Completo	Pag 49-50 (Responsabilidad en la información al cliente)				
	Cumplimiento	Completo	Pag 49-50 (Responsabilidad en la información al cliente)				
	Acceso	Completo	Pag 198-199 (Acciones de desarrollo social que facilitan el acceso a la electricidad)				
EU23	Programas, incluidos aquellos programas en asociación con gobiernos para mejorar o mantener el acceso a la electricidad y los servicios de atención al cliente.	Completo	Pag 198-199 (Acciones de desarrollo social que facilitan el acceso a la electricidad)				
	Suministro de información	Completo	Pag 84-85 (Apuesta por las personas con capacidades diferentes y en riesgo de exclusión social)				
EU24	Prácticas para abordar las barreras relacionadas con el idioma, la cultura, las deficiencias educativas y la discapacidad que impiden el acceso y el uso seguro de servicios de electricidad y de atención al cliente.	Completo	Pag 84-85 (Apuesta por las personas con capacidades diferentes y en riesgo de exclusión social)				

CONTENIDOS BÁSICOS PARTE III: Indicadores de desempeño

Dimensión económica

Indicador	Información	Informado	Referencia en el índice de contenido/respuesta directa	Si aplicable, indique la parte que no fue reportada	Razón por omisión	Explicación por el motivo de omisión	Para ser reportado en
-----------	-------------	-----------	---	--	----------------------	--	-----------------------------

Rendimiento económico

EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluidos ingresos, costes de explotación, remuneración a empleados, donaciones y otras inversiones en comunidades, beneficios no distribuidos y pagos a suministradores de capital y gobiernos.	Completo	Pag 110 (Generación de riqueza en 2012)				
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización como consecuencia del cambio climático.	Completo	Pag 172 (La contribución de ENDESA a la lucha contra el cambio climático), pag 178-179 (cartera de MDL), pag 179-180 (Fondos de Carbono)				
EC3	Cobertura de las obligaciones del plan de prestaciones sociales definidas de la organización.	Completo	Pag 78 (Plan de Previsión Social). Las condiciones del plan de pensiones queda reflejadas en los convenios marco de la Empresa				
EC4	Ayuda financiera estatal significativa.	Completo	Pag 146-148 (Modelo de liderazgo tecnológico), pag 92-94 (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 actividades significativas.						
-----	---	--	--	--	--	--	--

Indicador	Información	Informado	Referencia en el índice de contenido/ respuesta directa	Si aplicable, indique la parte que no fue reportada	Razón por omisión	Explicación por el motivo de omisión	Para ser reportado en
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen actividades significativas.	Completo	Pag 165 (Compromiso con los proveedores locales)				
EC7	Procedimientos de contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen actividades significativas.	Completo	Pag 75-77 (Atracción y retención talento)				
Impacto económico indirecto							
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y servicios prestados principalmente en beneficio público mediante compromisos comerciales, en especie o pro bono.	Completo	Pag 193-196 Contribución al desarrollo social				
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	Completo	Pag 194-196 (Las acciones de ENDESA en desarrollo social)				
Disponibilidad y confiabilidad							
EU10	Capacidad planificada frente a demanda de electricidad a largo plazo, desglosada por fuente de energía y régimen regulador.	Completo	Pag 40-41 (Continuidad del suministro)				
Eficiencia de los sistemas							
EU11	Eficiencia media de generación de centrales térmicas por fuente de energía y régimen regulador.	Completo	Pag 145-146 (Eficiencia en las centrales térmicas)				
EU12	Pérdidas de transmisión y distribución como porcentaje de la energía total.	Completo	Iberia 7,86%-Argentina 10,60%-Chile 5,36%-Brasil Ampla 19,63%-Brasil Coelce 12,59%-Perú 8,19%-Colombia Codensa 7,31%-Colombia Cundinam 13,39%. Pag 39-40 (Continuidad del suministro)				
Dimensión medioambiental							
Indicador	Información	Informado	Referencia en el índice de contenido/ respuesta directa	Si aplicable, indique la parte que no fue reportada	Razón por omisión	Explicación por el motivo de omisión	Para ser reportado en
Materiales							
EN1COMM	Materiales utilizados, por peso o volumen.	Completo	Pag 144-145 (Consumo de combustibles)				
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	Completo	Pag 131-132 (Valorización de cenizas y escorias residuales)				
Energía							
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Completo	886.738 Terajulios (TJ) valor de energía consumida según fuente primaria - Pag 123-124 (Sede Social Endesa, Evolución consumos), pag 144-145 (Consumo de combustibles)				
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	Completo	"Consumo de Energía Eléctrica (GJ). Estaciones Hidráulicas de Bombeo, España: 5.033.537,59- Latam: 347.399,45; Centros Mineros, España: 27.966,41-Latam: -; Terminales Portuarias, España: 28.771,48-Latam: -; Edificios de Oficinas, España: 101.793,51- Latam: 174.999,21; Total, España: 5.192.069,00- Latam: 522.398,67//Pag 144-145 (Consumo de combustibles). Con relación al consumo de materiales intensivos en energía, se vincula a la utilizada con respecto al agua usada en las centrales y a la fabricación del papel. Con relación a los viajes de negocio y el desplazamiento de los empleados hacia/desde el trabajo, se vincula a la energía utilizada para estos desplazamientos."				

Indicador	Información	Informado	Referencia en el índice de contenido/ respuesta directa	Si aplicable, indique la parte que no fue reportada	Razón por omisión	Explicación por el motivo de omisión	Para ser reportado en
EN5	Ahorro de energía debido a mejoras en la conservación y la eficiencia.	Completo	Pag 145-146 (Eficiencia en las centrales térmicas), pag 151 (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 reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	Completo	Pag 145-146 (Eficiencia en las centrales térmicas), pag 172 (Participación activa en el desarrollo de energías renovables)				
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y reducciones logradas con dichas iniciativas.	Completo	Pág. 145 (Consumo indirecto de energía)				
Agua							
EN8COMM	Captación total de agua por fuentes.	Completo	Pag 118 (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.	Completo	Pag 117-121 (Gestión integral del agua)				
Biodiversidad							
EN11	Descripción de terrenos en propiedad, arrendados y gestionados dentro o en zonas adyacentes a espacios naturales protegidos o áreas de alta biodiversidad no protegidas.	Completo	Pag 139 (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.	Completo	Pag 132-139 (Conservación de la biodiversidad)				
EU13	Comparación entre la biodiversidad de los hábitats compensados y las áreas afectadas.	Completo	Pag 132-139 (Conservación de la biodiversidad)				
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	Completo	Pag 132-139 (Conservación de la biodiversidad)				
EN14COMM	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	Completo	Pag 132-139 (Conservación de la biodiversidad)				
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones, según el grado de amenaza de la especie.						
Emisiones, efluentes y residuos							
EN16COMM	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	Completo	Pag 184-185 (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 reducciones logradas.	Completo	Pag 172 (La contribución de ENDESA a la lucha contra el cambio climático)				
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	Completo	Pag 130 (Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono)				
EN20COMM	NOX, SO2 y otras emisiones significativas a la atmósfera por tipo y peso.	Completo	"Pag 128-129 (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."				

Indicador	Información	Informado	Referencia en el índice de contenido/ respuesta directa	Si aplicable, indique la parte que no fue reportada	Razón por omisión	Explicación por el motivo de omisión	Para ser reportado en
EN21COMM	Vertido total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	Completo	Pag 120-121 (Vertidos de agua)				
EN22COMM	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	Parcialmente	Pag 130-131 (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 130-131 (Gestión y reducción de residuos)				
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideren 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 desde el punto de vista de la biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados que se han visto 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 52-54 (Productos y servicios eficientes de ENDESA), pag 144-145 (Consumo de combustibles), pag 119 (Consumo de agua en proceso), pag 121-122 (Resolución de pasivos ambientales), pag 120-121 (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 producto.	Completo	"Endesa no produce bienes destinados a la venta susceptibles de ser embalados, en importes significativos"				
Cumplimiento							
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Completo	Pag 125-128 (Gestión de incidentes ambientales)				
Transporte							
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la empresa, así como del transporte de personal.						
Aspectos generales							
EN30	Desglose del total de gastos e inversiones ambientales, por tipo.	Completo	Pag 117 (Un importante esfuerzo inversor)				
Dimensión social: prácticas laborales y trabajo digno							
Indicador	Información	Informado	Referencia en el índice de contenido/ respuesta directa	Si aplicable, indique la parte que no fue reportada	Razón por omisión	Explicación por el motivo de omisión	Para ser reportado en
Empleo							
LA1COMM	Desglose por sexos del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	Completo	Pag 60-62 (La plantilla de ENDESA). IBERIA HOMBRES 9093-MUJERES 2442/ARGENTINA HOMBRES 3037-MUJERES 532/CHILE HOMBRES 1952-MUJERES 510/ BRASIL HOMBRES 1997- MUJERES 661/PERU HOMBRES 697- MUJERES 241/COLOMBIA HOMBRES 1195-MUJERES 448/MARRUECOS HOMBRES 1-MUJERES 1				

Indicador	Información	Informado	Referencia en el índice de contenido/ respuesta directa	Si aplicable, indique la parte que no fue reportada	Razón por omisión	Explicación por el motivo de omisión	Para ser reportado en
LA2COMM	Número total y porcentaje de nuevos empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Completo	Pag 75-77 (Atracción y retención talento)				
EU17	Días trabajados por los empleados de contratistas y subcontratistas involucrados en actividades de construcción, explotación y mantenimiento.	Completo	Pag 160 (Compromiso con nuestros colaboradores)				
EU18	Porcentaje de empleados de las empresas contratistas y subcontratistas que han realizado formación pertinente sobre salud y seguridad.	Completo	Pag 164 (Capacitación de Contratistas)				
LA3	Prestaciones sociales previstas para los empleados a tiempo completo que no reciben los trabajadores temporales o a tiempo parcial, desglosado por actividad principal.	Completo	Pag 78 (Plan de Previsión Social)				
LA15	Reincorporación al puesto de trabajo y tasas de retención después del permiso parental, por sexo.	Completo	Para todo perímetro ENDESA, empleados que se acogieron a la baja por paternidad 314/maternidad 190; empleados que disfrutaron de la baja por paternidad 290/maternidad 217; empleados que volvieron al trabajo tras la baja paternidad 294/maternidad 235, y se mantuvieron en el trabajo 12 meses despues hombres 289, mujeres 167.				
Relaciones entre los empleados y la dirección							
LA4COMM	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	Completo	Pag 86-87 (Diálogo Social)				
LA5	Periodo de preaviso mínimo para cambios organizativos significativos, incluyendo aquellos casos en los que dichas notificaciones se especifiquen en convenios colectivos.	Completo	Anexo V				
Salud y seguridad laboral							
LA6	Porcentaje de la plantilla total representada en comités de salud y seguridad integrados por representantes de la dirección y de los trabajadores y que ayudan a supervisar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	Completo	Pág. 65-66 (Comités Seguridad y Salud) y Anexo V				
LA7COMM	Tasas de accidentes, enfermedades profesionales, jornadas no trabajadas y absentismo, y número total de fallecimientos relacionados con el trabajo por región y sexo.	Completo	Pag 66-68 Cap Personas, pag 165 (Resultados de un esfuerzo común)				
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos puestos en marcha para ayudar a los empleados, a sus familiares o a los miembros de la comunidad con enfermedades graves.	Completo	Pag 64 (Prevención de riesgos laborales, formación e inspecciones)				
LA9	Acuerdos formales con los sindicatos referentes a cuestiones de salud y seguridad.	Completo	Pag 86-87 (Diálogo Social)				
Formación y educación							
LA10	Media de horas de formación anual por empleado, desglosadas por sexo y por categoría de empleado.	Completo	Pag 71-75 (Formación, clave para el desarrollo de personas)				
LA11	Programas de gestión de aptitudes 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 69-71 (Modelo de Liderazgo), pag 71-75 (Formación, clave para el desarrollo de personas)				
LA12	Porcentaje de empleados que reciben periódicamente evaluaciones de rendimiento y de desarrollo profesional, por sexo.		Pag 69-71 (Modelo de Liderazgo)				

Indicador	Información	Informado	Referencia en el índice de contenido/ respuesta directa	Si aplicable, indique la parte que no fue reportada	Razón por omisión	Explicación por el motivo de omisión	Para ser reportado en
Diversidad e igualdad de oportunidades							
LA13	Composición de los órganos de gobierno y desglose de empleados por categoría en función del sexo, el grupo de edad, la pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Completo	Pag 60-62 (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.				
Igualdad de remuneración para mujeres y hombres							
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional y por centros de trabajo importantes.	Completo	Pag 79-80 (Política retributiva), pag 81-84 (Satisfacción de las personas, una prioridad)				
Dimensión social: Derechos humanos							
Indicador	Información	Informado	Referencia en el índice de contenido/ respuesta directa	Si aplicable, indique la parte que no fue reportada	Razón por omisión	Explicación por el motivo de omisión	Para ser reportado en
Prácticas de inversión y contratación							
HR1	Cifras en porcentaje y totales de acuerdos y contratos de inversión importantes que contienen cláusulas sobre derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	Completo	Pag 161 (Pacto Mundial y Código Ético)				
HR2	Porcentaje de los proveedores y contratistas importantes que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y actuaciones llevadas a cabo.	Completo	Pag 161 (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 64 (Prevención de Riesgos Laborales Formación e Inspecciones), pag 73-74 (Formación por Países)				
No discriminación							
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	Completo	Pag 95-96 (Canal Ético). A través del Canal Ético no se han registrado incidentes de discriminación				
Libertad de asociación y negociación colectiva							
HR5COMM	Actividades y proveedores relevantes en los que el derecho a la libre asociación o a la negociación colectiva podrían estar considerablemente amenazados y medidas adoptadas para defender estos derechos.	Completo	Pag 86-87 (Diálogo Social)				
Trabajo infantil							
HR6	Actividades en las que se ha identificado la existencia de considerables riesgos por incidentes de trabajo infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición efectiva del trabajo infantil.	Completo	Pag 23 (Protección de los Derechos Humanos)				
Prevención del trabajo forzado y obligatorio							
HR7	Actividades y proveedores relevantes en los que se ha identificado la existencia de considerables riesgos por incidentes de trabajo forzado u obligatorio, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzado u obligatorio.	Completo	Pag 23 (Protección de los Derechos Humanos)				

Indicador	Información	Informado	Referencia en el índice de contenido/ respuesta directa	Si aplicable, indique la parte que no fue reportada	Razón por omisión	Explicación por el motivo de omisión	Para ser reportado en
Prácticas de seguridad							
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización relativos a aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	Completo	Pag 64 (Prevención de Riesgos Laborales Formación e Inspecciones), pag 73-74 (Formación por Países)				
Derechos de los pueblos indígenas							
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	Completo	Pag 23 (Protección de los Derechos Humanos)				
Evaluación							
HR10	Porcentaje y número total de actividades que han sido objeto de revisiones o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	Completo	Pag 23 (Protección de los Derechos Humanos), pag 161 (Pacto Mundial y Código Ético)				
Reparación							
HR11	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos que han sido presentadas, tratadas y resueltas mediante mecanismos conciliatorios formales.	Completo	Pag 23 (Protección de los Derechos Humanos)				
Dimensión social: Sociedad							
Indicador	Información	Informado	Referencia en el índice de contenido/ respuesta directa	Si aplicable, indique la parte que no fue reportada	Razón por omisión	Explicación por el motivo de omisión	Para ser reportado en
Comunidades locales							
SO1COMM (EUSS)	Naturalaleza, alcance y eficacia de los programas y prácticas que evalúan y gestionan los impactos de las operaciones sobre las comunidades, incluyendo la entrada, la explotación y la salida.	Completo	Pag 124-125 (Autorizaciones Ambientales Integradas y Estudios de Impacto Ambiental), pag 193-194 (Contribución al desarrollo social), pag 29-30 (Diálogo con las comunidades implicadas en el proyecto El Quimbo)				
SO1 (G3.1)	Porcentaje de actividades en las que se han implantado mecanismos de diálogo, evaluaciones de impactos y programas de desarrollo para las comunidades locales.	Completo	Pag 193-194 (Contribución al desarrollo social), pag 124-125 (Autorizaciones Ambientales Integradas y Estudios de Impacto Ambiental), pag 29-30 (Diálogo con las comunidades implicadas en el proyecto El Quimbo)				
EU22	Número de personas económica o físicamente desplazadas y compensación, desglosado por tipo de proyecto.	Completo	Anexo V				
SO9	Actividades con impactos negativos importantes reales o potenciales en las comunidades locales.	Completo	Pag 193-194 (Contribución al desarrollo social), pag 29-30 (Diálogo con las comunidades implicadas en el proyecto El Quimbo)				
SO10	Medidas de prevención y mitigación implantadas en actividades con impactos negativos importantes reales o potenciales en las comunidades locales.	Completo	Pag 29-30 (Diálogo con las comunidades implicadas en el proyecto El Quimbo), pag 193-194 (Contribución al desarrollo social), pag 124-125 (Autorizaciones Ambientales Integradas y Estudios de Impacto Ambiental)				
Corrupción							
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas por riesgos relacionados con la corrupción.	Completo	Pag 94-99 (Códigos éticos y lucha contra el fraude y la corrupción)				
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.	Completo	Pag 94-99 (Códigos éticos y lucha contra el fraude y la corrupción)				
SO4	Acciones emprendidas en respuesta a incidentes de corrupción.	Completo	Pag 94-99 (Códigos éticos y lucha contra el fraude y la corrupción)				

Indicador	Información	Informado	Referencia en el índice de contenido/ respuesta directa	Si aplicable, indique la parte que no fue reportada	Razón por omisión	Explicación por el motivo de omisión	Para ser reportado en
Políticas públicas							
SO5	Posturas en materia de políticas públicas y participación en la elaboración de las mismas y en actividades de "lobbying".	Completo	Pag 182-185 (Aliados institucionales en la lucha contra el cambio climático)				
SO6	Valor total de las contribuciones financieras y en especie a partidos políticos, políticos e instituciones asociadas, por país.						
Conductas contrarias a la libre competencia							
SO7	Número total de acciones judiciales por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.						
Cumplimiento							
SO8	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de las leyes y reglamentos.	Completo	Pag 96-99 (Sanciones recibidas)				
Dimensión social: Responsabilidad sobre productos							
Indicador	Información	Informado	Referencia en el índice de contenido/ respuesta directa	Si aplicable, indique la parte que no fue reportada	Razón por omisión	Explicación por el motivo de omisión	Para ser reportado en
Salud y seguridad del consumidor							
PR1COMM	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan sus impactos en la salud y seguridad de los clientes para, en su caso, mejorarlos, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	Completo	Pag 54-55 (Seguridad y mejora continua en todas las fases del ciclo de vida de los productos y servicios de ENDESA), pag 63-64 (Gestión común de la seguridad y salud laboral)				
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa 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 resultado de dichos incidentes.						
EU25	Número de heridos o víctimas entre el público debido a actividades de la empresa, incluyendo resoluciones jurídicas, compensaciones y casos legales derivados de enfermedades.	Completo	Page 165 (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 porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	Completo	Pag 49-50 (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 resultado de dichos incidentes.						
PR5	Prácticas relacionadas con la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de encuestas que evalúan la satisfacción del cliente.	Completo	Pag 50-52 (La satisfacción del cliente)				
Comunicaciones de marketing							
PR6	Programas de adhesión a leyes, normas y códigos voluntarios relacionados con las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio.	Completo	Pag 49-50 (Responsabilidad en la información al cliente)				

Indicador	Información	Informado	Referencia en el índice de contenido/ respuesta directa	Si aplicable, indique la parte que no fue reportada	Razón por omisión	Explicación por el motivo de omisión	Para ser reportado en
PR7	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del resultado de dichos incidentes.						
Privacidad del consumidor							
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con infracciones de la privacidad de los clientes y pérdidas de datos de clientes.						
Cumplimiento							
PR9	Valor monetario de sanciones significativas por incumplimiento de las leyes y reglamentos relativos al suministro y uso de productos y servicios.	Completo	Pag 49-50 (Responsabilidad en la información al cliente)				
Acceso							
EU26	Porcentaje de población sin servicio en áreas cuya licencia de distribución o servicio ha sido concedida a la compañía.	Completo	Pag 39, 40-41 (Continuidad del suministro)				
EU27	Número de desconexiones a clientes residenciales por impagos, desglosado por duración de la desconexión y por régimen reglamentario.	Completo	Pag 38-42(La calidad del suministro eléctrico como prioridad)				
EU28	Frecuencia de interrupción de suministro.	Completo	Pag 39, 40-41 (Continuidad del suministro)				
EU29	Duración media de la interrupción de suministro.	Completo	Pag 39, 40-41 (Continuidad del suministro)				
EU30	Factor de disponibilidad media de las centrales, por fuente de energía y régimen reglamentario.	Completo	Pag 145-146 (Eficiencia de las centrales térmicas)				

Anexo V. Otros indicadores GRI

EN2 Porcentaje de materiales usados que son valorizados

	Unidad	ENDESA			
		España y Portugal	Latinoamérica	Otros países	Total ENDESA
Salmuera reutilizada en lugar del ácido sulfúrico	ton	13,98	281,68	0,00	295,66
Otros materiales	ton	0,00	0,00	0,00	0,00
Cal reutilizada en la desulfuración	ton	2.721,61	2,90	0,00	2.724,51
Otros materiales	ton	0,00	0,00	0,00	0,00
Lodos reutilizados en lugar del cloruro férrico	ton	2,74	154,24	0,00	156,98
Otros materiales	ton	1,24	883,0	0,00	884,69
Otros materiales	ton	35,67	111,37	0,00	147,03
Aceite lubricante filtrado y reutilizado	ton	122,37	279,49	0,00	401,86
Otros materiales	ton	2.897,60	1.713,12	0,00	4.610,72
Total reciclado	ton	5.795,20	3.426,25	0,00	9.221,45

Tipos de Residuos No Peligrosos y Peligrosos y su fracción Valorizada

Residuos no peligrosos

	Unidad	España y Portugal		Latinoamérica		Otros países	
		2011	2012	2011	2012	2011	2012
Lodos	ton	15.603,57	15.392,47	32.888,97	69.376,75	9,50	nd
Fracción valorizada en instalaciones externas	ton	3.002,70	3.109,07	0,00	511,64	9,50	nd
Maquinaria y equipamiento	ton	106,81	696,35	6.843,61	11.797,97	6.827,66	nd
Fracción valorizada en instalaciones externas	ton	106,74	732,06	1.096,30	6.541,16	1.081,55	nd
Maquinaria de embalaje	ton	2.692,44	117,49	77,42	151,29	81,62	nd
Fracción valorizada en instalaciones externas	ton	2.683,41	94,63	73,74	148,10	77,68	nd
Restos sólidos	ton	76.248,14	31.635,35	162.764,79	103.380,12	159.671,03	nd
Fracción valorizada en instalaciones externas	ton	74.812,11	25.160,67	46.535,23	18.629,79	45.366,31	nd
Restos líquidos	ton	1,27	0,00	2,60	0,00	61,18	nd
Fracción valorizada en instalaciones externas	ton	1,27	0,00	0,00	0,00	61,18	nd
Otros residuos	ton	3.460.705,16	2.865,53	102.775,20	40.495,42	0,00	nd
Fracción valorizada en instalaciones externas	ton	464,24	1.067,24	1,61	1.204,34	0,00	nd
Total Producido	ton	3.555.357,39	50.707,19	305.352,09	225.201,55	166.650,57	nd
Total Valorizado	ton	81.070,48	30.163,87	47.706,88	27.035,03	46.596,22	nd

Residuos peligrosos

Residuos peligrosos

	Unidad	España y Portugal		Latinoamérica		Otros países	
		2011	2012	2011	2012	2011	2012
Aceites usados	ton	2.483,97	1.192,38	652,80	858,34	42,38	nd
Fracción valorizada en instalaciones externas	ton	2.481,95	1.185,27	536,21	547,56	42,38	nd
Maquinaria y equipamiento	ton	4.094,37	1.743,30	116,90	706,39	0,05	nd
Fracción valorizada en instalaciones externas	ton	4.048,93	1.937,22	252,02	743,03	0,00	nd
Baterías utilizadas	ton	156,49	122,87	60,49	266,19	0,02	nd
Fracción valorizada en instalaciones externas	ton	156,02	38,33	47,68	22,81	0,02	nd
Materiales con amianto	ton	901,36	660,70	52,47	81,95	0,00	
Fracción valorizada en instalaciones externas	ton	93,84	0,07	0,00	0,01	0,00	
Enviados a tratamiento de vitrificación	ton	0,00	0,00	0,20	0,00	0,00	nd
Restos sólidos	ton	2.477,00	422,40	400,34	18.663,00	437,61	nd
Fracción valorizada en instalaciones externas	ton	2.371,17	169,35	14,86	18.619,12	386,87	nd
Restos líquidos	ton	2.224,86	1.025,03	984,35	643,13	42,61	nd
Fracción valorizada en instalaciones externas	ton	2.205,89	53,86	4,95	0,79	42,61	
Otros residuos	ton	1.281,73	2.636,50	0,00	347,48	67,72	nd
Fracción valorizada en instalaciones externas	ton	1.066,60	523,30	0,00	19,25	0,00	nd
Total Producido	ton	13.619,77	7.803,18	2.267,35	21.326,47	590,38	nd
Total Valorizado	ton	12.424,38	3.907,41	855,71	19.952,71	471,88	nd

EN4 Consumo indirecto de energía desglosado por fuente primaria

	Unidades	España		Latinoamérica		Total	
		2011	2012	2011	2012	2011	2012
Estaciones hidráulicas de bombeo	GJ	4.661.467,20	5.033.537,59	346.610,68	347.399,45	5.007.777,88	5.380.937,04
Centros Mineros	GJ	49.326,34	27.771,48	—	—	49.326,34	27.966,41
Terminales Portuarias	GJ	23.902,42	2.721,61	—	—	23.902,42	28.771,48
Edificios de Oficinas	GJ	144.207,36	101.793,51	33.311,88	174.999,21	177.519,24	276.792,72
Total		4.878.903,31	5.192.069,00	379.622,56	522.398,67	5.258.525,7	5.714.467,66

EN9 Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua

Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua

		España y Portugal	Latinoamérica	Argentina	Chile	Brasil	Perú	Colombia	TOTAL
Masas de agua afectadas significativamente									
Por captación \geq 5% vol. total anual medio de la masa de agua	2011	4	17	0	10	0	4	3	21
	2012	124	20	1	12	0	4	3	144
Por captación en masas de agua consideradas significativas	2011	3	3	0	2	0	0	1	6
	2012	9	4	1	2	0	0	1	13
Por captación en humedales Ramsar o en zonas protegida	2011	2	0	0	0	0	0	0	2
	2012	8	0	0	0	0	0	0	8
Por captación en fuentes situadas en zonas con protección nacional	2011	0	1	0	0	0	0	1	1
	2012	76	1	0	0	0	0	1	77
Por captación en fuentes situadas en zonas con protección internacional	2011	0	0	0	0	0	0	0	0
	2012	73	0	0	0	0	0	0	73
Total de masas de agua afectadas significativamente	2011	9	21	0	12	0	4	5	30
	2012	290	25	2	14	0	4	5	315
Características de las masas de agua afectadas significativamente									
Volumen (m ³)	2011	395.324.000	24.735.155.000	21.000.000.000	882.022.000	252.000.000	2.000.000	2.200.000.000	24.735.155.000
	2012	395.324.000	30.100.000.000	21.000.000.000	6.199.722.000	645.000.000	2.000.000	2.200.000.000	30.445.855.000
Caudal (m ³ /sec)	2011	54,6	3.133,6	1.460	63	1.100	51,24	459,36	3.188,2
	2012	2.525,7	7.905,8	3.560	1.435,2	2.400	51,24	459,36	10.431,6
Clasificada como protegida	2011	1	0	0	0	0	0	0	1
	2012	76	1	0	1	0	0	0	77
Valor de su biodiversidad 1=SI; 0=NO	2011	0	0	0	0	0	0	0	0
	2012	76	2	0	2	0	0	0	78

EN25 Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante

Masas de agua afectadas por residuos

		España y Portugal	Latinoamérica	Argentina	Chile	Brasil	Perú	Colombia	TOTAL
Masas de agua afectadas significativamente									
Por captación ≥5% vol. total anual medio de la masa de agua	2011	4	25	0	9	1	4	11	29
	2012	4	25	0	9	1	4	11	29
Por captación en masas de agua consideradas significativas	2011	34	1	0	1	0	0	0	35
	2012	34	1	0	1	0	0	0	35
Por captación en humedales Ramsar o en zonas protegida	2011	3	0	0	0	0	0	0	3
	2012	3	0	0	0	0	0	0	3
Por captación en fuentes situadas en zonas con protección nacional	2011	61	1	0	0	0	0	1	62
	2012	61	1	0	0	0	0	1	62
Por captación en fuentes situadas en zonas con protección internacional	2011	51	0	0	0	0	0	0	56
	2012	56	0	0	0	0	0	0	56
Total de masas de agua afectadas significativamente	2011	158	27	0	10	1	4	12	185
	2012	158	27	0	10	1	4	12	185
Características de las masas de agua afectadas significativamente									
Volumen (m³)	2011	341.000.000	548.743.139,41	0	0	519.000.000	0	29.743.139	889.743.139,41
	2012	341.000.000	948.743.139,41	400.000.000	0	519.000.000	0	29.743.139	1.289.743.139,41
Caudal (m³/sec)	2011	1.107,87	31.310,38	25.420	3.519,30	1.486	118,62	766,46	32.418,25
	2012	1.043,77	29.524,38	22.720	3.519,30	2.400	118,62	766,46	30.568,15
Clasificada como protegida	2011	60	0	0	0	0	0	0	60
	2012	60	0	0	0	0	0	0	60
Valor de su biodiversidad 1=SI; 0=NO	2011	0	0	0	0	0	0	0	0
	2012	59	0	0	0	0	0	0	59

LA5 Periodo mínimo de preaviso relativo a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos

Periodo mínimo de preaviso relativo a cambios organizativos

	2010*	2011*	2012*
España y Portugal	4	4	4
Latinoamérica	nd	nd	nd
Argentina	na	Na	nd
Chile	nd	1	nd
Brasil	nd	nd	nd
Perú	na	na	nd
Colombia	na	na	nd
Total	nd	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
	2010										
Total de Trabajadores	2011	11.702	11.060	3.437	2397	2764	863	1599	113	2	22.877
	2012	11.685	11.291	3.480	2.446	2.735	910	1.632	85	2	22.976
	2010										
Trabajadores representados en comités formales de seguridad y salud con representación conjunta	2011	11.702	11.060	3.437	2397	2764	863	1599	113	2	22.877
	2012	11.685	11.291	3.480	2.446	2.735	910	1.632	85	2	22.976
% 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
	2012	100	75	75	75	100	100	100	nd	nd	75

Nd: No disponible

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. Así, se analiza el proyecto y la localidad donde se puede insertar y se hace un estudio del medio natural, humano y cultural; 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 2012, 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. Este Plan contempla la relocalización de 466 familias, de las cuales 218 fueron reubicados en el periodo 2009-2010. Luego, durante 2011, se erradicaron un total de 106 familias (357 personas) y durante 2012 se han erradicado 106 familias (425 personas). Faltan 36 familias por desplazar a una nueva vivienda, con las cuales se debe llegar a un acuerdo.

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 se ha producido desplazamiento de personas.


Brasil

Durante 2012 no se ha producido desplazamiento de 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
	2012	0	2.237	0	425	0	0	1.812	2.237
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
	2012	0	0	0	0	0	0	0	0
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
	2012	0	0	0	425	0	0	0	425
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
	2012	0	0	0	0	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
	2012	0	0	0	0	0	0	0	0
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
	2012	0	0	0	425	0	0	0	425

A photograph of the ENDESA headquarters building at dusk. The building is a modern, multi-story structure with a large glass facade. The ENDESA logo, consisting of a stylized 'E' with a sunburst icon, is illuminated in blue. To the right of the logo, the word 'endesa' is written in a lowercase, sans-serif font, also illuminated in blue. Further to the right, the slogan 'luz · gas · personas' is displayed in a smaller, lowercase, sans-serif font, illuminated in white. The building's interior lights are visible through the glass windows, and the sky is a deep blue. In the foreground, there is a road with a utility pole and some landscaping.

E endesa luz · gas · personas



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:

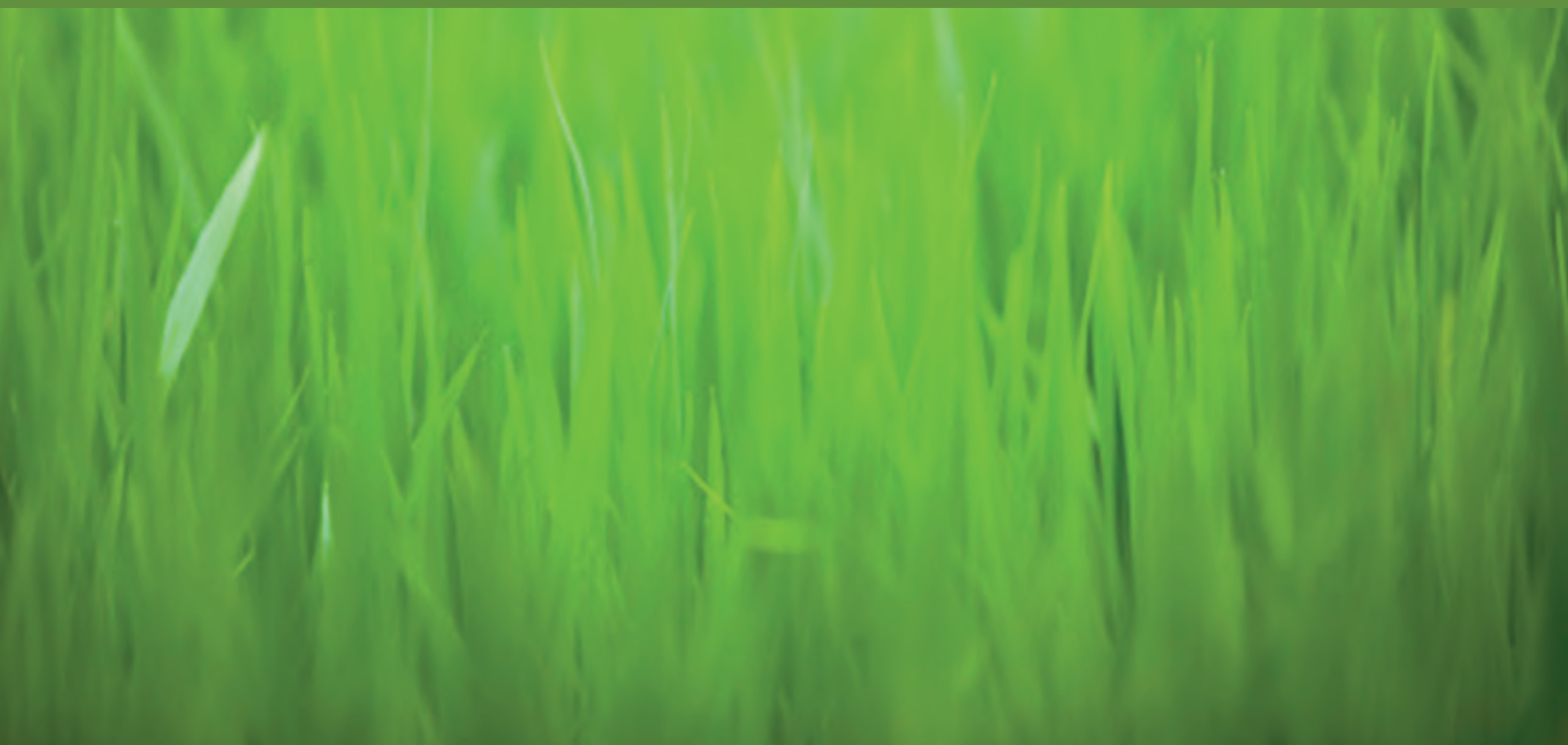
M-8055-2013

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®





Ribera del Loira 60
28042 Madrid
Tel 912 131 000
www.endesa.com

endesapublicaciones