

# ÍNDICE

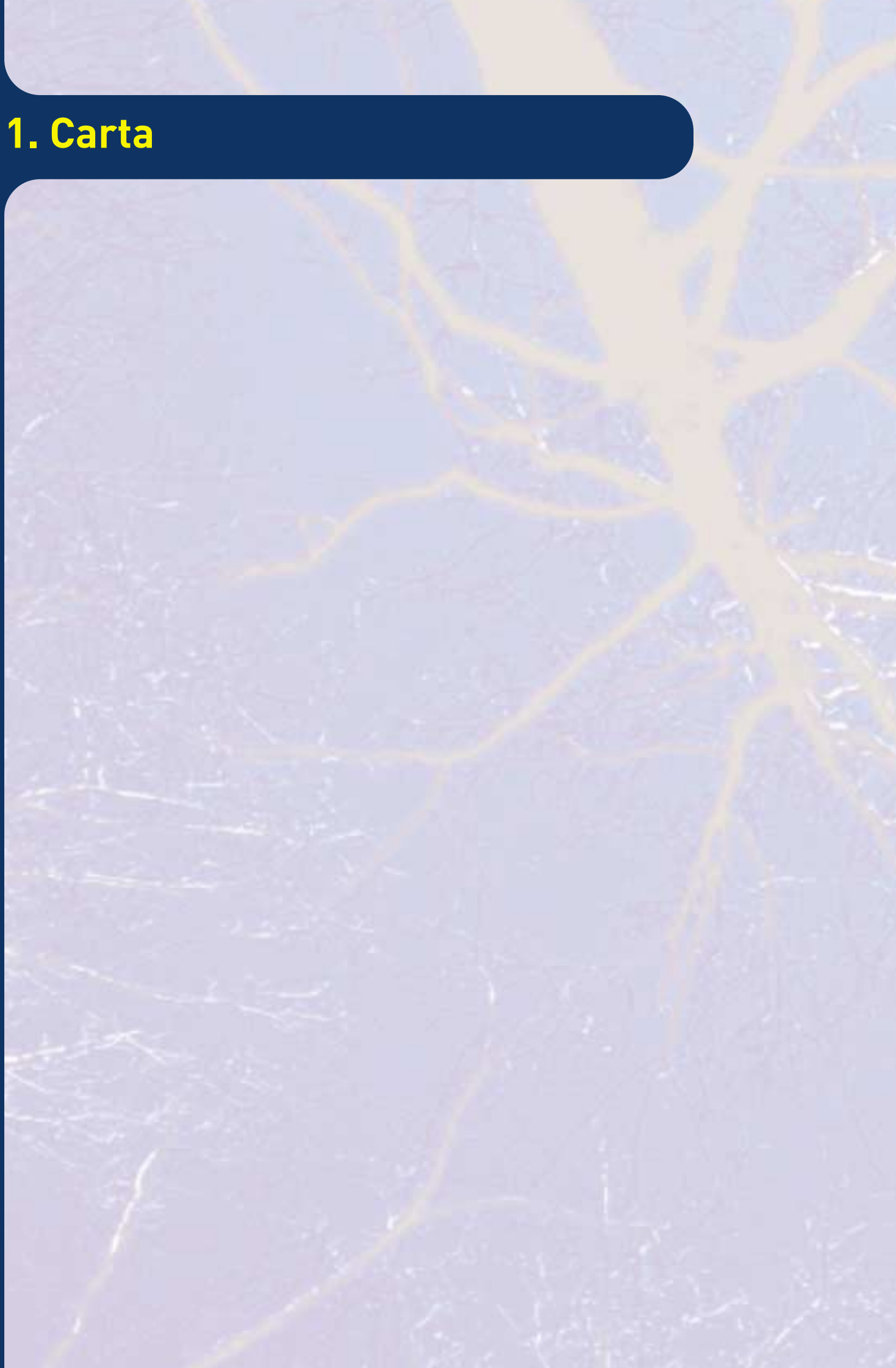
*Página*

<b>1.- Carta del Presidente y Vicepresidente Primero y Consejero Delegado .....</b>	<b>1</b>
<b>2.- Perfil de la Memoria de Sostenibilidad .....</b>	<b>5</b>
2.1.- Alcance de la Memoria de Sostenibilidad.....	6
2.2.- Perfil de la Memoria de Sostenibilidad .....	6
2.3.- Índice GRI: Indicadores .....	7
<b>3.- Los Principios de UNION FENOSA .....</b>	<b>20</b>
<b>4.- Conocer la Empresa .....</b>	<b>22</b>
4.1.- Nuestra historia .....	23
4.2.- El equipo directivo.....	25
4.3.- Nuestro modelo de negocio.....	28
4.4.- Nuestra presencia en el mundo .....	29
4.5.- Principales cifras .....	33
4.6.- Áreas de Negocio .....	37
4.7.- Plan Estratégico 2003-2007 .....	39
<b>5.- La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) de UNION FENOSA con la Sociedad y las Organizaciones .....</b>	<b>42</b>
5.1.- Relación con la sociedad .....	43
5.2.- Nuestra propuesta de RSC .....	43
5.3.- Derechos Humanos y Acción Social .....	44
5.4.- Programas de Acción Social Corporativa .....	45
5.5.- Premios y reconocimientos obtenidos en materia de Acción Social .....	53
5.6.- Acuerdos con organizaciones sociales en materia de Responsabilidad Social Corporativa .....	53
<b>6.- Responsabilidad con la Comunidad .....</b>	<b>55</b>
6.1.- Integración con el entorno.....	56
6.2.- Ocupación del suelo.....	58
6.3.- Impactos ambientales asociados a la actividad .....	59
6.4.- Programas de restauración .....	61
<b>7.- Responsabilidad con las Instituciones .....</b>	<b>62</b>
7.1.- Política y relación con las Administraciones e Instituciones .....	63
7.2.- Tributos asumidos por UNION FENOSA.....	64
<b>8.- La RSC de UNION FENOSA con los empleados .....</b>	<b>65</b>
8.1.- Capital humano de UNION FENOSA.....	66
8.2.- Modelo de gestión de la Organización y Recursos Humanos .....	68
8.3.- Relaciones laborales y creación de empleo .....	69
8.4.- Prevención y Seguridad .....	70
8.5.- Igualdad de oportunidades .....	72
8.6.- Comunicación interna.....	73
8.7.- Universidad Corporativa UNION FENOSA (UCUF) .....	74
8.8.- Reconocimientos.....	77

**Continúa**

<b>9.- La RSC de UNION FENOSA con los Accionistas e Inversores .....</b>	<b>78</b>
9.1.- Introducción y trayectoria del Gobierno Corporativo .....	79
9.2.- Valores corporativos .....	79
9.3.- Principios y códigos de conducta.....	81
9.4.- Junta General de Accionistas .....	83
9.5.- Estructura del Gobierno Corporativo .....	85
9.6.- Inversores y estructura accionarial.....	88
9.7.- Información al accionista y a los mercados financieros .....	92
9.8.- Gestión del Capital Intelectual.....	95
<b>10.- La RSC de UNION FENOSA con los Proveedores .....</b>	<b>100</b>
10.1.- Política de proveedores.....	101
10.2.- Decálogo del Suministrador .....	101
10.3.- Relación con los suministradores .....	102
10.4.- Calidad Concertada.....	102
10.5.- Sistema de Integración con el Suministrador (SIS) .....	103
10.6.- Las compras de UNION FENOSA.....	104
<b>11.- La RSC de UNION FENOSA con los Clientes .....</b>	<b>106</b>
11.1.- Declaración de principios con los clientes .....	107
11.2.- Desglose de tipos de cliente y cifra de negocios.....	107
11.3.- Acciones para mejorar la relación con el cliente .....	109
11.4.- Sistemas de Calidad: Dirección de Calidad Corporativa .....	111
11.5.- Responsabilidad de Producto .....	111
11.6.- Confidencialidad de las bases de datos de clientes.....	113
11.7.- Centro de Servicio al Cliente .....	114
11.8.- Campañas publicitarias .....	115
11.9.- Certificaciones .....	116
<b>12.- Responsabilidad con el Medio Ambiente .....</b>	<b>117</b>
12.1.- Política Medioambiental .....	118
12.2.- Órganos de Gobierno en materia medioambiental .....	120
12.3.- Gestión medioambiental.....	121
12.4.- Aspectos medioambientales.....	127
<b>Anexos .....</b>	<b>137</b>

# 1. Carta



## 1.- Carta

UNION FENOSA edita por segunda vez su Memoria de Sostenibilidad que, al igual que la correspondiente al ejercicio 2002, está realizada en conformidad con los principios del Global Reporting Initiative y siguiendo los criterios de su Guía para la Elaboración de este tipo de informes.

El contenido de este documento expresa con detalle el desarrollo de los compromisos económicos, sociales y medioambientales que fundamentan la cultura de sostenibilidad de UNION FENOSA.

### **Sobre unas bases sólidas de crecimiento económico**

Nuestra empresa ha confirmado su capacidad para avanzar en la senda de crecimiento que contempla el Plan Estratégico 2003-2007. Efectivamente, el rendimiento de las actividades ordinarias creció un 20,8% y el resultado neto atribuido a nuestro Grupo se situó en 372,8 millones de euros, un 8,0% más que en el ejercicio pasado.

Además, los resultados obtenidos han ido acompañados de un fortalecimiento de la estructura financiera, de una mejora del perfil de riesgo estratégico y operativo y de un estricto programa de contención de gastos, que ha incrementado la eficiencia de los negocios.

La consolidación del proyecto empresarial de UNION FENOSA se ha podido alcanzar sin detener el programa de inversiones que teníamos previsto. Estas inversiones, aplicadas fundamentalmente a los nuevos proyectos de gas y de generación eléctrica en España, constituyen nuestras bases de crecimiento futuro.

### **Las personas como factor de éxito**

En UNION FENOSA consideramos que las personas son un factor decisivo para el éxito de nuestro proyecto empresarial. Este convencimiento nos ha llevado a desarrollar, desde 1999, un Modelo de Gestión del Capital Intelectual con el objetivo de incrementar y utilizar con creciente eficacia los activos intangibles de nuestra empresa. En un entorno de progresiva liberalización y competencia, el capital intelectual constituye la más valiosa ventaja competitiva y contribuye a una gestión sostenible en el tiempo.

La Universidad Corporativa de UNION FENOSA, que en julio de 2004 cumplirá sus cuatro primeros años de existencia, ha continuado promoviendo la formación y el desarrollo permanente del capital humano. El funcionamiento de sus distintas Facultades y de su Campus Virtual on-line ha servido para extender una cultura común entre todas las personas de las diferentes empresas y países en los que estamos presentes.

El Modelo de Gestión de la Organización y Recursos Humanos continuó su implantación gradual en las diversas empresas, con especial incidencia en el área internacional. El grupo empresarial dispone de un marco de regulación laboral cada vez más homogéneo y de una plantilla crecientemente integrada en una visión común del negocio.

UNION FENOSA despliega sus actividades en áreas de alto contenido tecnológico y con un fuerte grado de complejidad que exigen un intenso esfuerzo en Investigación, Desarrollo e Innovación Tecnológica (I+D+I). Estamos convencidos de que, a medio y largo plazo, la innovación es la base de nuestra competitividad y posicionamiento en el mercado. A lo largo del ejercicio se ha avanzado en el diseño de un modelo unificado de I+D+I para el conjunto del Grupo que permite impulsar estas tareas de forma coordinada, y estableciendo un marco y políticas comunes.



## **Anticiparse en la defensa del medio ambiente**

UNION FENOSA ha desarrollado una cultura de preocupación y respeto por el medio ambiente, que se extiende a sus procesos, a las personas que trabajan en ella y a sus suministradores. Esta cultura desarrolla el concepto de sostenibilidad que permite compaginar las actividades energéticas con la preservación del medio ambiente. Nuestra empresa ha suscrito el “Global Compact” de la Organización para las Naciones Unidas, por el que se compromete a cumplir con diversos principios relativos a la protección del medio ambiente y al respeto de los derechos humanos.

La gestión medioambiental de UNION FENOSA se caracteriza por aplicar criterios de anticipación que permitan conocer y prevenir los posibles impactos de la actividad en el entorno natural. Para cumplir mejor este objetivo se mantiene una fluida colaboración con las administraciones y, junto a universidades y diversas instituciones dedicadas a la investigación, se realizan frecuentes estudios y programas de trabajo.

Todos los centros de generación de la empresa en España, tienen certificados sus sistemas de gestión medioambiental, lo que convierte a UNION FENOSA en la primera empresa eléctrica europea que ha conseguido este objetivo. Además somos también pioneros en la certificación medioambiental de parques eólicos.

Consideramos que incentivar el ahorro y la eficiencia energética, es una de las mejores formas de contribuir al medio ambiente, a la economía y a un crecimiento equilibrado del sistema energético nacional. Desde UNION FENOSA, y con el fin de reducir los índices de intensidad energética, hemos impulsado la difusión de los mejores hábitos de consumo energético a partir de campañas publicitarias y de nuestras publicaciones.

## **Con una creciente calidad en el suministro**

La calidad del suministro a nuestros clientes, es uno de los principales objetivos de mejora en UNION FENOSA, al que dedicamos gran parte de nuestros recursos humanos, técnicos y económicos. En los últimos cinco años se ha venido realizando un importante esfuerzo inversor en la ampliación y la modernización de las instalaciones, que han permitido lograr una mejora de la calidad del suministro en un 35 por ciento.

Nuestra cultura de calidad se extiende también a los proveedores, con los que se establecen Acuerdos de Calidad Concertada que hacen más eficiente la gestión en beneficio de los propios suministradores y clientes.

## **Con las mejores prácticas de Gobierno Corporativo**

Durante el ejercicio se han introducido mejoras en las normas de gobierno con el fin de asegurar la transparencia de nuestra gestión y garantizar una mayor estabilidad y seguridad a los accionistas. En la pasada Junta General se aprobaron unos nuevos Estatutos Sociales, que eliminan blindajes accionariales y dotan a la sociedad de los instrumentos necesarios para una mejor organización, y un Reglamento de la Junta de Accionistas con el objetivo de potenciar la participación de los accionistas en este órgano de decisión. Posteriormente, el Consejo de Administración actualizó su Reglamento Interno de Conducta en relación con los mercados de valores y en el pasado diciembre aprobó un nuevo Reglamento del Consejo, que refuerza la actuación de los Administradores en la defensa del valor y de los intereses generales de la Sociedad.

Este conjunto de normas incorpora las mejores prácticas en materia de gobierno corporativo e incluyen las recomendaciones del llamado Informe Aldama y los requerimientos de la Ley 26/2003 de Transparencia de las sociedades anónimas cotizadas.

Además, a lo largo del ejercicio 2003 se ha continuado trabajando con el objetivo de proporcionar a los inversores una información más ágil y completa sobre las actividades y la evolución económico-financiera de la empresa.

El Informe de Gobierno Corporativo, que por segundo año presenta el Consejo de Administración, detalla la gestión realizada en esta materia y se ha elaborado de acuerdo con las especificaciones de la Orden ECO 3722/2003, a la cual hemos adaptado también el contenido de nuestra página web, que espero tenga una creciente utilidad e interés para todos los accionistas y para los agentes del mercado.

Por su parte, la Oficina de Información al Accionista dispone de los mecanismos necesarios para proporcionar el asesoramiento y la información que demanden los accionistas.

La labor de información y comunicación que el Grupo ofrece a los accionistas y los mercados, ha merecido varios reconocimientos. Entre ellos cabe destacar el "Premio Llotja" a la mejor información de sociedades mercantiles, convocado por la Cámara de Comercio e Industria de Barcelona, y que en su edición correspondiente a 2003 fue otorgado a UNION FENOSA.

### **Patrocinio cultural e iniciativas de solidaridad en colaboración con empleados**

A lo largo de 2003, UNION FENOSA ha continuado las actividades de patrocinio y mecenazgo como instrumento que refuerza la relación con la sociedad y el valor de nuestra marca.

Dentro de las actividades del Museo de Arte Contemporáneo UNION FENOSA destacan las exposiciones monográficas de Jorge Oteiza y Modest Cuixart, y la realización de diversos talleres que centran la proyección educativa del museo. Al igual que en ejercicios anteriores, la música tuvo su proyección a través de una nueva edición del Premio de Composición Musical Virgen de la Almudena, cuyo objetivo es distinguir a los jóvenes autores.

En el ámbito de la acción social, destaca el Día Solidario, una iniciativa surgida espontáneamente de las personas que trabajan en UNION FENOSA, que une solidaridad, voluntariado y vinculación con los valores de la empresa, y que en 2004 ha merecido el Premio a la mejor acción social en colaboración con empleados, otorgado por la Fundación Empresa y Sociedad. Más de 1.600 los empleados del Grupo que participan en esta iniciativa, a la que aportan un día de sueldo al año para fines sociales y humanitarios.

Desde sus inicios, el Día Solidario ha llevado a cabo proyectos en Kenia, Bolivia, Filipinas, República Dominicana, Moldavia y Nicaragua. En 2003, los fondos se invirtieron en este último país para la financiación de un programa de becas a 150 niños de bajos recursos económicos.

Las actividades de patrocinio y mecenazgo se han extendido también al ámbito de las empresas internacionales participadas por UNION FENOSA, pero sobre todo, han sido muy numerosas las iniciativas de tipo social llevadas a cabo para colaborar al desarrollo humano y social de estos países.

La Memoria de Sostenibilidad correspondiente al ejercicio 2003 detalla y amplía los múltiples aspectos en los que UNION FENOSA basa sus principios de sostenibilidad y las diversas iniciativas que ha desarrollado en cada uno de esos campos. Todas ellas han sido posibles gracias a la profesionalidad y la implicación de un valioso equipo humano que ha sabido comprometerse cada día en la tarea de crear valor estable y bienestar para todos nuestros grupos de interés.

### **Honorato López Isla**

Vicepresidente Primero y Consejero Delegado de  
UNION FENOSA

**Antonio Basagoiti García - Tuñón**  
Presidente de UNION FENOSA

## 2. Perfil de la Memoria de Sostenibilidad

- 2.1.- Alcance de la Memoria de Sostenibilidad
- 2.2.- Perfil de la Memoria de Sostenibilidad
- 2.3.- Índice GRI 2003: Indicadores



## 2.1.- Alcance de la Memoria de Sostenibilidad

Esta es la segunda Memoria de Sostenibilidad que edita UNION FENOSA, en consonancia con su compromiso de comunicar de manera fiel y continua los resultados de la actuación del Grupo en materia de gestión sostenible, que todos sus miembros y áreas de negocio llevan a cabo y asumen como objetivos.

Este informe recoge los retos que nos marcamos con la edición de la primera Memoria, evaluando las actuaciones realizadas durante 2003, reflejando los cambios significativos, seguimiento de los resultados, reformas, innovaciones e incorporando los nuevos desafíos que van surgiendo con el desarrollo y evolución natural de los grupos de interés de UNION FENOSA.

La Memoria recoge todos los ámbitos de influencia y áreas de negocio del Grupo UNION FENOSA. Dada la diversidad de los negocios del Grupo y la variedad de países en los que se desarrollan, es difícil plasmar en un único documento la totalidad de aspectos que deseáramos. No obstante hemos conseguido recopilar y sintetizar las principales implicaciones de cada división de negocio en sus áreas de influencia, siempre teniendo en cuenta las necesidades de información de las partes implicadas, y materializarlas en índices y magnitudes que nos permitan realizar un seguimiento año tras año de las mismas.

UNION FENOSA, además, pone a disposición de los interesados toda la información adicional que precisen, en la página web del Grupo ([www.unionfenosa.es](http://www.unionfenosa.es)), así como otros informes relevantes que pueden ser solicitados (Memoria Comercial y Económica del Grupo, Informes de Gestión de Calidad, Informes de Gestión de Medio Ambiente, etc.) a través de nuestro Departamento de Comunicación.

Sede de Madrid	Sede de A Coruña
Avda. de San Luis nº 77 28033 Madrid Tel: 91 567 66 29	Avda. Arteixo nº 171 15007 A Coruña Tel: 981 17 87 00
e-mail: <a href="mailto:ufcomunicacion@unionfenosa.es">ufcomunicacion@unionfenosa.es</a>	
Internet <a href="http://www.unionfenosa.es">www.unionfenosa.es</a> (Sala de Comunicación)	

## 2.2.- Perfil de la Memoria de Sostenibilidad

La Memoria de Sostenibilidad se ha elaborado en conformidad con la Guía 2002 para la elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI), siendo una presentación equilibrada de la actuación económica, medioambiental y social del Grupo, de su relación con todos los grupos que intervienen y son parte de su gestión: proveedores, trabajadores, accionistas e inversores, competencia, mercado...

Esta concepción global de negocio vincula el crecimiento económico al desarrollo social y medioambiental, modelo que UNION FENOSA asume como parte integrante de su política, como muestra la evolución del Grupo hacia una gestión orientada a una visión de sostenibilidad, no representando un fin en sí mismo, sino un camino hacia la excelencia, hacia el desarrollo sostenible.



## 2.3.- Índice GRI 2003: Indicadores

<b>VISIÓN Y ESTRATEGIA, PERFIL Y ESTRUCTURA DEL GOBIERNO Y SISTEMAS DE GESTIÓN</b>	
<b>1. Visión y Estrategia</b>	
1.1. Exposición de la visión y estrategia de la organización con respecto a su contribución al desarrollo sostenible.	1, 2, 3, 5.1, 5.6, 6.1, 9.3, 12.1
1.2. Declaración del Presidente.	1
<b>2. Perfil</b>	
<b>Perfil de la Organización</b>	<b>Apartados</b>
2.1. Nombre de la organización informante.	Todo el informe
2.2. Principales productos y servicios, incluyendo marcas.	4.4, 4.5, 4.6
2.3. Estructura operativa de la organización.	4.5, 4.6
2.4. Descripción de los principales departamentos, compañías operadoras, filiales y empresas conjuntas.	4.5, 4.6
2.5. Países en los que opera la organización.	4.4
2.6. Naturaleza jurídica.	4.1, 4.2, 9.1, 9.3, 9.4, 9.5
2.7. Naturaleza de los mercados a los que sirve.	4.3, 4.4, 4.6, 11.2
2.8. Magnitud de la organización informante.	4.5, 4.6, 8.1, 11.2
2.9. Lista de partes interesadas, características principales de cada una y relación con la organización informante.	3, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12
<b>Alcance de la Memoria</b>	<b>Apartados</b>
2.10. Contacto para temas relacionados con la Memoria.	2
2.11. Período cubierto por la Memoria.	Ejercicio 2003
2.12. Fecha de la Memoria previa más reciente.	9.7
2.13. Cobertura de la Memoria.	2
2.14. Cambios significativos en el tamaño, estructura, propiedad y productos / servicios que hayan tenido lugar desde la publicación de la Memoria anterior.	No aplicable
2.15. Bases para elaborar memorias de empresas conjuntas, filiales compartidas, instalaciones arrendadas, operaciones de servicio externos y otras situaciones que puedan afectar considerablemente a la posibilidad de comparación entre períodos y/o entre entidades informantes.	3, 4.3, 9.2, 9.3
2.16. Descripción de la naturaleza y efecto de cualquier reformulación ya presentada en memorias anteriores y los motivos de tal reformulación.	No aplicable
2.17. Decisiones de no aplicar los principios o protocolos del GRI en la elaboración de la Memoria.	No aplicable
2.18. Criterios y definiciones utilizados en la contabilidad de los costes y beneficios económicos, ambientales y sociales	Glosario, 6.3, 8.2, 10.5
2.19. Cambios significativos con respecto a años anteriores en los métodos de cálculo aplicados a la información clave, ya sea económica, ambiental y/o social.	12.4.2. Gráfico Reciclaje de cenizas

2.20. Políticas y medidas internas para garantizar la precisión, la exhaustividad y la veracidad de la información de la Memoria de Sostenibilidad.	6.3, 6.4, 8.4, 8.8, 9.3, 10.2, 11.4, 12.2, 12.3
2.21. Políticas y medidas actuales orientadas a proporcionar mecanismos independientes para la verificación de la Memoria en su conjunto.	6.3, 6.4, 11.9
2.22. Medios a través de los cuales los usuarios pueden encontrar información adicional o memorias sobre los aspectos económicos, ambientales y sociales.	2, 9.7, 11.7
<b>3. Estructura de Gobierno y Sistemas de Gestión</b>	
<b>Estructura y Gobierno</b>	<b>Apartados</b>
3.1. Estructura de gobierno de la organización, principales comités dependientes de la junta directiva, responsables del diseño de las estrategias y de la supervisión de la organización.	9.3, 9.5
3.2. Porcentaje de la junta directiva formado por consejeros independientes sin cargo ejecutivo.	9.3
3.3. Proceso para determinar la necesidad de los miembros del grupo de expertos de guiar las estrategias de la organización en temas como las oportunidades y los riesgos ambientales y sociales.	5.2, 9.3, 9.8
3.4. Procesos directivos para supervisar la identificación y la gestión de las oportunidades y los riesgos económicos, ambientales y sociales de la organización.	9.5, 12.2
3.5. Relación entre la remuneración directiva y la consecución de los objetivos financieros y no financieros de la organización.	9.5
3.6. Estructura de la organización y miembros fundamentales responsables de la supervisión, puesta en práctica y auditoría de políticas económicas, ambientales y sociales.	4.2, 9.5, 12.2
3.7. Declaración de la misión y valores, principios o códigos de conducta internos y políticas referentes al desempeño económico, ambiental y social, así como su nivel de implantación.	3, 9.2, 9.3, 9.8, 12.1, 12.3, 12.4
3.8. Mecanismos que permiten a los accionistas comunicar sus recomendaciones a la junta directiva.	9.3, 9.7
<b>Compromiso con las Partes Interesadas</b>	<b>Apartados</b>
3.9. Bases para la identificación y selección de las principales partes interesadas.	5.2, 5.3, 5.4, 6.1, 7.1, 8.3, 9.4, 10.1, 11.1, 12.1
3.10. Métodos de consulta a las partes interesadas expresados en términos de consultas según el tipo y el grupo de partes interesadas.	7.1, 8.3, 8.6, 9.7, 10.3, 10.5, 11.3, 11.7
3.11. Tipo de información generada por las consultas de las partes interesadas.	7.1, 8.3, 8.6, 9.7, 10.3, 11.3
3.12. Empleo de la información obtenida como resultado de los compromisos con las partes interesadas.	4.3, 5.1, 5.2, 5.3, 6.4, 8.4, 8.5, 9.2, 9.7, 9.8, 11.3, 11.5, 11.7, 12.2, 12.3
<b>Políticas Globales y Sistemas de Gestión</b>	<b>Apartados</b>
3.13. Explicación sobre si el principio o enfoque de precaución es tenido en cuenta por la organización y de qué modo.	4.3, 4.7

3.14. Compromisos, series de principios u otras iniciativas voluntarias de tipo económico, ambiental o social desarrolladas fuera de la organización que ésta suscribe y apoya.	5.4, 6.4
3.15. Pertenencia a asociaciones empresariales e industriales y/o organizaciones asesoras nacionales e internacionales.	5.6, 7.1, 8.5, 12.2, 12.3
3.16. Políticas y/o sistemas para la gestión de los impactos ocasionados por los procesos anteriores y posteriores a los de la organización.	5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 6.4
3.17. Enfoque de la organización acerca de la gestión de los impactos económicos ambientales y sociales indirectos producidos como resultado de sus actividades.	5.1, 5.2, 6.1, 6.2, 6.3, 8.4, 9.1, 9.3, 9.4, 10.2, 11.4, 11.5, 12.1, 12.2, 12.3, 12.4
3.18. Principales decisiones tomadas durante el período de elaboración de la Memoria en relación con la ubicación o la modificación de las operaciones.	4.4, 4.7, 5.4, 8.1, 9.4, 9.6, 12.2, 12.3, 12.4
3.19. Programas y procedimientos relativos al desempeño económico, ambiental y social.	10.5, 11.4, 11.7, 12.3
3.20. Estado de la certificación de sistemas de gestión económica, social y ambiental.	11.9, 12.3.3

INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO			
Indicadores obligatorios	Apartados	Indicadores adicionales	Apartados
<b>Clientes</b>			
EC1 Ventas netas.	11.2		
EC2 Desglose geográfico de los mercados.	4.5		
<b>Proveedores</b>			
EC3 Coste de todas las materias primas, mercancías y servicios.	10.6	EC11 Desglose de todos los proveedores por organizaciones y países.	10.4
EC4 Porcentaje de contratos pagados en conformidad con los términos acordados.	10.5		
<b>Empleados</b>			
EC5 Gastos salariales totales desglosados por países.	8.1, 8.2		
<b>Proveedores de Capital</b>			
EC6 Distribución entre los proveedores de capital.	9.6		
EC7 Aumento / disminución de las ganancias retenidas al final del período.	9.6		
<b>Sector Público</b>			
EC8 Suma total de todo tipo de impuestos pagados.	7.2	EC12 Gasto total en desarrollo de infraestructura empresarial ajena a la actividad.	
EC9 Subsidios recibidos.	11.2		
EC10 Donaciones a comunidad, sociedad civil u otros grupos en metálico / especie.	5.3, 5.4		
<b>Impactos Económicos Indirectos</b>			
		EC13 Impactos económicos indirectos de la organización.	8.2

## INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL

Indicadores obligatorios	Apartados	Indicadores adicionales	Apartados
EN1 Consumo total de materias primas, aparte de agua, por tipos.	12.5.3		
EN2 Porcentaje de materias primas utilizadas que son residuos (procesados o no).	No aplicable		
<b>Energía</b>			
EN3 Consumo directo de energía, desglosado por fuentes primarias.	12.4.3	EN17 Iniciativas para emplear fuentes de energía renovables e incrementar el rendimiento energético.	12.3.2
EN4 Consumo indirecto de energía.	No aplicable	EN18 Huella del consumo de energía.	12.4.3
		EN19 Otros usos indirectos de la energía.	12.4.3
<b>Agua</b>			
EN5 Consumo total de agua.	12.4.3	EN20 Fuentes de agua y ecosistemas / hábitat afectados por el consumo de agua.	
		EN21 Extracción anual de aguas subterráneas y superficiales como porcentaje de la cantidad anual renovable de agua.	
		EN22 Cómputo total de reciclaje y reutilización de agua.	
<b>Biodiversidad</b>			
EN6 Ubicación y extensión de suelo en propiedad, arrendado o administrado en hábitat ricos en biodiversidad.	6.2	EN23 Extensión total de suelo en propiedad, arrendado o administrado, dedicado a actividades de producción o extracción.	6.2
EN7 Análisis de los principales impactos en la biodiversidad derivados de las actividades y/o productos y servicios en los entornos marinos, terrestre y de agua dulce.	6.1, 6.2, 6.3	EN24 Porcentaje de superficie impermeable en relación con el suelo adquirido o arrendado.	
		EN25 Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas o sensibles.	6.1, 6.2, 6.3
		EN26 Cambios ocasionados en los hábitat naturales como consecuencia de las actividades y operaciones, y porcentaje de hábitat protegido y restaurado.	

		EN27 Objetivos, programas para proteger y restaurar ecosistemas y especies autóctonas en zonas degradadas.	6.4, 12.3, 12.4
		EN28 Número de especies incluidas en la Lista Roja de la UICN cuyos hábitat se encuentran en zonas afectadas por las operaciones.	No aplicable
		EN29 Unidades empresariales que están operando o tienen previsto operar en los alrededores de áreas protegidas o sensibles.	
<b>Emisiones, Vertidos y Residuos</b>			
EN8 Emisiones de gases de efecto invernadero.	12.3, 12.4.1	EN30 Otras emisiones indirectas relevantes de gases de efecto invernadero.	12.5.1
EN9 Uso y emisiones de sustancias reductoras del ozono.	12.3, 12.4.1	EN31 Cualquier producción, transporte, importación o exportación de residuos considerados peligrosos según el Convenio de Basilea.	
EN10 NO <sub>x</sub> , SO <sub>x</sub> y otras emisiones atmosféricas desglosadas por tipo.	12.4.1	EN32 Fuentes de agua y ecosistemas / hábitat afectados de manera significativa por los vertidos de agua y residuos líquidos.	12.5.3
EN11 Cantidad total de residuos desglosados por tipos y destinos.	12.4.2		
EN12 Vertidos al agua de importancia, por tipos.	12.4.3		
EN13 Vertidos de sustancias químicas, aceites y combustibles de importancia, expresados en cifras y volumen totales.	12.4.2		
<b>Proveedores</b>			
		EN33 Actuación de los proveedores con relación a los aspectos ambientales de los programas y procedimientos elaborados en respuesta al apartado Estructura de Gobierno y Sistemas de Gestión.	10.4, 12.1, 12.2, 12.3
<b>Productos y Servicios</b>			
EN14 Impactos ambientales significativos de los principales productos y servicios.	6.3, 12.3, 12.4		

EN15 Porcentaje del peso de los productos vendidos susceptible de ser recuperado al final de la vida útil de éstos y porcentaje recuperado en la realidad.	No aplicable		
<b>Cumplimiento</b>			
EN16 Episodios y multas asociados al incumplimiento de los convenios, tratados, declaraciones de aplicación internacional, normativas locales, regionales, subnacionales y nacionales asociadas a los temas ambientales.	No aplicable		
<b>Transporte</b>			
		EN34 Impactos ambientales significativos vinculados al transporte con fines logísticos.	
<b>General</b>			
		EN35 Gastos totales en materia de medio ambiente por tipo.	12.3.4



INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL			
Indicadores obligatorios	Apartados	Indicadores adicionales	Apartados
<b>Empleo</b>			
LA1 Desglose del colectivo de trabajadores.	8.1	LA12 Prestaciones sociales a los empleados no exigidas por ley.	
LA2 Creación de empleo neto y promedio de facturación desglosados por regiones / países.	8.3		
<b>Relaciones Empresa / Trabajadores</b>			
LA3 Porcentaje de empleados representados por organizaciones sindicales independientes.	8.3	LA13 Disposiciones sobre la representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones o la gestión, incluido el gobierno corporativo.	8.2, 8.3
LA4 Política y procedimientos de información, consulta y negociación con los empleados sobre cambios en las operaciones de las organizaciones.	8.3, 8.6		
<b>Salud y Seguridad</b>			
LA5 Métodos de registro y notificación de los accidentes en el trabajo y las enfermedades profesionales (descrito en la OIT).	8.4	LA14 Datos evidentes que certifiquen el cumplimiento de la OIT en las directrices relativas a los sistemas de gestión de la salud en el trabajo.	
LA6 Descripción de las comisiones conjuntas sobre salud y seguridad compuestas por la dirección y los representantes de los trabajadores y proporción de la plantilla al amparo de dichas comisiones.	8.2, 8.4	LA15 Descripción de los acuerdos formales con sindicatos u otros representantes laborales responsables sobre seguridad y salud en el trabajo, proporción de trabajadores amparados por ellos.	8.2, 8.4
LA7 Tasas de absentismo, accidentes y daños laborales, días perdidos y nº de víctimas mortales relacionadas con el trabajo (incluidos los trabajadores subcontratados).	8.4		
LA8 Descripción de políticas o programas (en el lugar de trabajo y otros ámbitos) sobre el VIH/SIDA.	No aplicable		

<b>Formación y Educación</b>			
LA9 Promedio de horas de formación por año.	8.7	LA16 Descripción de los procedimientos que fomentan la contratación continua de empleados y gestionan los programas de jubilación.	8.7
		LA17 Políticas específicas enfocadas a la gestión de los conocimientos prácticos o la formación continuada.	8.7
<b>Diversidad y Oportunidad</b>			
LA10 Descripción de políticas y programas de igualdad de oportunidades y sistemas de revisión para su cumplimiento.	8.5		
LA11 Composición de los departamentos superiores de gestión y gobierno corporativo (incluyendo junta directiva) atendiendo a la proporción de sexos, y otros indicadores de diversidad si se considera necesario.	8.5		
<b>Derechos Humanos</b>			
Indicadores obligatorios	Apartados	Indicadores adicionales	Apartados
<b>Estrategia y Gestión</b>			
HR1 Relación de políticas, directrices, estructura corporativa y procedimientos en torno a los DDHH vinculados a las operaciones, así como sistemas de seguimiento y resultados.	5.1, 5.2, 5.3	HR8 Formación de los empleados en cuanto a las prácticas relativas a DDHH, importantes para el desarrollo de las operaciones.	5.4, 8.7
HR2 Muestras de que se tienen en consideración los impactos en los DDHH a la hora de tomar decisiones sobre los procedimientos, inversiones o elección de proveedores / contratistas.	5.1, 5.2, 5.3, 5.4		
HR3 Relación pormenorizada de las políticas y procedimientos necesarios para valorar la actuación sobre DDHH con respecto a la cadena de suministros y los contratistas, así como los sistemas de seguimiento y sus resultados.	10.4, 10.5, 10.6		

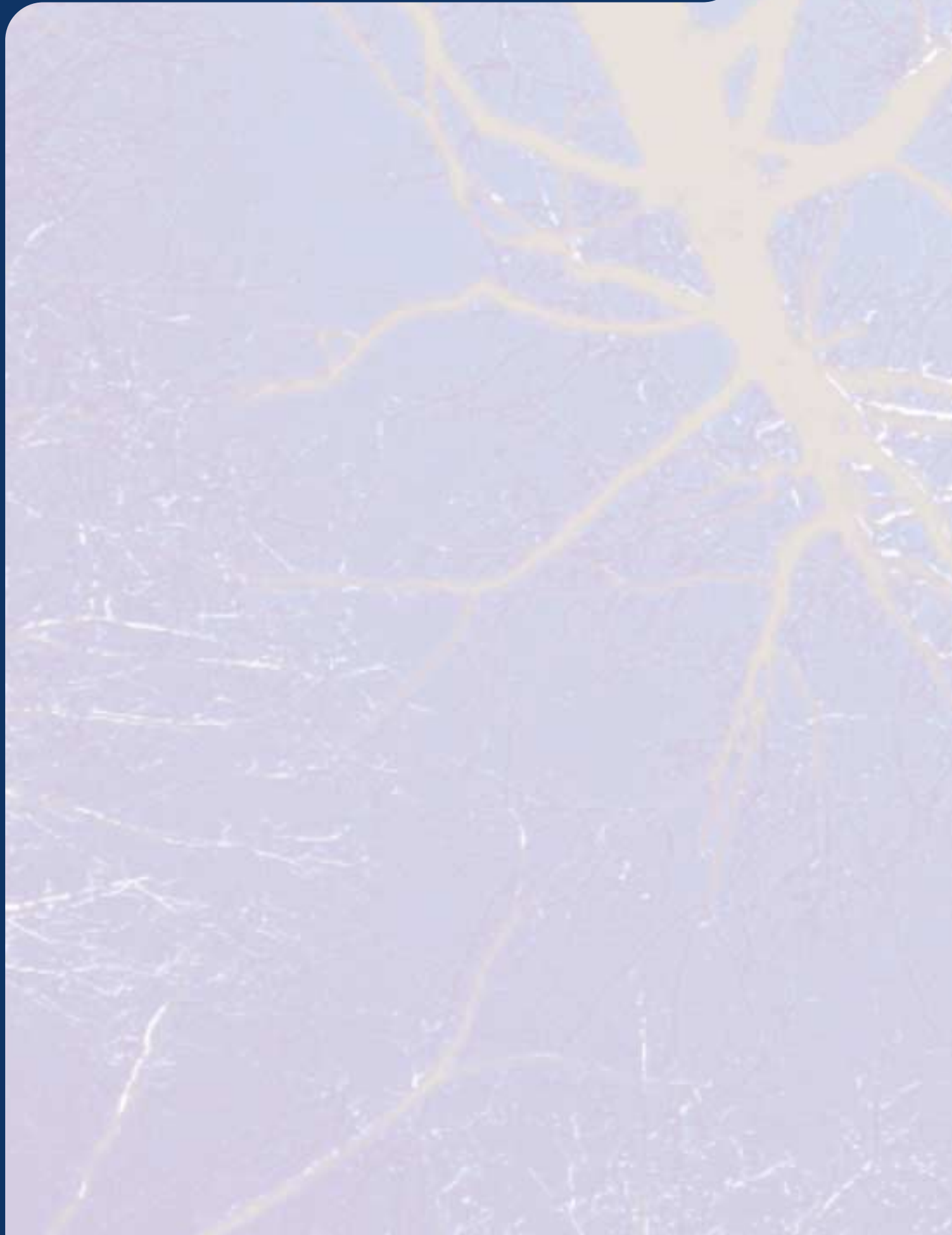
<b>No Discriminación</b>			
HR4 Relación de las políticas y procedimientos / programas globales dedicados a evitar todo tipo de discriminación en las operaciones, así como sistema de seguimiento y sus resultados.	10.1, 10.2, 10.3, 10.4, 10.5		
<b>Libertad de Asociación y Negociación Colectiva</b>			
HR5 Análisis de la política de libertad de asociación y su grado de aplicación.	8.2, 8.3		
HR6 Exposición de la política de rechazo del trabajo infantil (definido por la OIT), grado de información y aplicación y relación de los procedimientos / programas relacionados con este tema, así como de los sistemas de seguimiento y sus resultados.	8.2, 8.3		
<b>Trabajo Forzoso y Obligatorio</b>			
HR7 Exposición de la política de rechazo del trabajo forzoso y obligatorio, grado de información y aplicación y relación de los procedimientos / programas relacionados con este tema, así como de los sistemas de seguimiento y sus resultados.	8.2, 8.3		
<b>Medidas Disciplinarias</b>			
		HR9 Descripción de prácticas de apelación relacionadas (no exclusivamente) a los DDHH.	5.3
		HR10 Análisis de las políticas de no represalia y de los sistemas confidenciales de queja (incluyendo pero no limitándose, a su impacto en los DDHH).	8.2
<b>Medidas de Seguridad</b>			
		HR11 Formación del personal de seguridad en DDHH.	
<b>Derechos de los Indígenas</b>			
		HR12 Descripción de políticas, directrices y procedimientos diseñados para abordar las necesidades de los pueblos indígenas.	5.4

		HR13 Descripción de mecanismos de reclamación para la comunidad gestionados conjuntamente por la organización y las autoridades.	
		HR14 Porcentaje de los ingresos resultantes de las operaciones que se redistribuye a las comunidades locales.	
<b>Sociedad</b>			
<b>Indicadores obligatorios</b>	<b>Apartados</b>	<b>Indicadores adicionales</b>	<b>Apartados</b>
<b>Comunidad</b>			
S01 Descripción de las políticas de gestión de los impactos causados a las comunidades afectadas por las actividades.	5.2, 6.3	S04 Distinciones recibidas en relación con la actuación social, ambiental y ética.	5.5, 6.4, 12.3
<b>Corrupción</b>			
S02 Descripción de políticas, sistemas de gestión, procedimientos y mecanismos de cumplimiento en torno a la corrupción y al soborno, dirigidos tanto a las organizaciones como a los empleados.	5.2		
<b>Contribuciones Políticas</b>			
S03 Descripción de políticas, sistemas de gestión, procedimientos y mecanismos de cumplimiento dedicados a las contribuciones y mecanismos de presión política.	5.2	S05 Cantidad de dinero donado a instituciones y partidos políticos cuya función principal es la de financiar a partidos o a sus candidatos	
<b>Competencia y Precios</b>			
		S06 Resoluciones relativas a causas judiciales sobre las normativas antimonopolio.	
		S07 Descripción de políticas y sistemas de gestión / procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento enfocados a prevenir las conductas contrarias a la libre competencia.	

Responsabilidad de Producto			
Indicadores obligatorios	Apartados	Indicadores adicionales	Apartados
<b>Comunidad</b>			
PR1 Descripción de políticas sobre la salud y seguridad del cliente durante la utilización de productos y servicios, grado de información y aplicación y relación de procedimientos / programas relacionados con este tema, así como de los sistemas de seguimiento y sus resultados.	11.4, 11.5, 11.7	PR4 Número y tipo de incumplimientos de las normativas referentes a la salud y seguridad del cliente, así como sanciones y multas impuestas a estas infracciones.	
		PR5 Número de demandas ratificadas por salubridad y seguridad de los productos y servicios.	
		PR6 Etiquetado de los productos y cumplimiento de códigos no obligatorios, o distinciones relacionadas con la responsabilidad social y/o ambiental recibidas por la organización.	
<b>Productos y Servicios</b>			
PR2 Descripción de políticas y sistemas de gestión / procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento referentes al etiquetado y a la información sobre los productos.	11.4, 11.5, 11.7	PR7 Número y tipo de incumplimientos de las normativas sobre información y etiquetado de productos, así como las sanciones y multas impuestas como consecuencia de estas infracciones.	
		PR8 Análisis de políticas y sistemas de gestión / procedimientos, así como de los mecanismos de cumplimiento relativos a la satisfacción del cliente, así como de los resultados de los estudios que evalúen esa satisfacción. Señalar las áreas geográficas amparadas por tales políticas.	11
<b>Publicidad</b>			
		PR9 Descripción de políticas y sistema de gestión / procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento de las normativas legales y códigos no obligatorios referentes a la publicidad. Señalar las áreas geográficas amparadas por tales políticas.	11.6, 11.7

		PR10 Número y tipos de infracciones cometidas en el marco de las normativas sobre el marketing y la publicidad.	
<b>Respeto a la Intimidad</b>			
PR3 Descripción de políticas y sistemas de gestión / procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento concernientes a la intimidad del cliente.	11.5, 11.6, 11.7	PR11 Número de demandas probadas con respecto a las violaciones de la intimidad del cliente .	

### **3. Los Principios de UNION FENOSA**





UNION FENOSA constituye un grupo empresarial consolidado en diversos sectores económicos y en numerosos mercados. Desde la experiencia adquirida en el sector eléctrico, sus negocios se han expandido hacia otras áreas energéticas, como es el caso del gas, y hacia otros sectores como los servicios profesionales o las telecomunicaciones.

Las principales actividades de UNION FENOSA son la generación, la distribución y la comercialización de energía (electricidad y gas) en España, aunque dispone también de plantas de producción y de un elevado número de clientes en otros países.

El Grupo UNION FENOSA está organizado en divisiones de negocio, coordinadas por un área corporativa a la que corresponde fijar las estrategias, definir políticas comunes y realizar el control de la gestión. Cada una de ellas tiene sus propios órganos de gestión, que actúan como cabecera de estas divisiones y asumen la responsabilidad de los respectivos negocios, siempre dentro de una perspectiva global de trabajo en todos los ámbitos de influencia del Grupo: proveedores, clientes, inversores y accionistas, trabajadores, entorno natural, sociedad...

La energía está siempre presente en el desarrollo de los pueblos y es un factor decisivo para el progreso de la sociedad. UNION FENOSA comparte los objetivos de un desarrollo sostenible, que a través del respeto al medioambiente y un uso racional de la energía, haga posible que tanto la generación presente como las futuras puedan seguir disponiendo de los recursos necesarios.

De igual manera, desde el comienzo de su actividad UNION FENOSA ha procurado realizar su trabajo de forma respetuosa con el medioambiente y con la debida sensibilidad hacia los intereses e inquietudes de la sociedad en esta materia. Con este propósito ha incorporado como un valor destacado de su cultura empresarial el respeto por el medio ambiente, que se extiende a los principales procesos de la empresa, a las personas que trabajan en ella y sus suministradores.

UNION FENOSA, de acuerdo con las recomendaciones del Pacto Global propuesto por la ONU y del Libro Verde sobre Responsabilidad Social, publicado por la Comisión Europea, ha arbitrado diversas fórmulas para intensificar su aportación al entorno social y atender de forma más eficiente las nuevas demandas que surgen en el campo de los derechos laborales, del respeto al medio ambiente, de la promoción cultural o del apoyo a personas desfavorecidas.

La política de UNION FENOSA en relación con sus suministradores está inspirada en los principios de objetividad, transparencia y no discriminación. Estos criterios favorecen las condiciones de calidad, precio y plazo y hacen más eficiente la gestión en beneficio de los propios proveedores y clientes.

En definitiva, UNION FENOSA asume su responsabilidad con cada uno de sus grupos de interés, trabajando con y para ellos con el objeto de evolucionar tanto en el ámbito económico-financiero como en el social.

## 4. Conocer la Empresa

- 4.1.- Nuestra historia
- 4.2.- El equipo directivo
  - 4.2.1.- Consejo de Administración
  - 4.2.2.- Dirección
  - 4.2.3.- Organigrama Directivo
- 4.3.- Nuestro modelo de negocio
- 4.4.- Nuestra presencia en el mundo
- 4.5.- Principales cifras
  - 4.5.1.- Magnitudes operativas
  - 4.5.2.- Magnitudes económicas
- 4.6.- Áreas de Negocio
- 4.7.- Plan Estratégico 2003-2007

## 4.1.- Nuestra historia

**UNIÓN ELÉCTRICA FENOSA** nace el 23 de noviembre de 1982 fruto de la fusión de Unión Eléctrica y Fuerzas Eléctricas del Noroeste.

Los orígenes de Unión Eléctrica se remontan a 1889, fecha de inicio de la actividad de la Compañía General Madrileña de Electricidad, que en 1912, tras la incorporación de la Sociedad de Gasificación Industrial; la Compañía Eléctrica Madrileña de Alumbrado y Fuerza; y Salto de Bolarque, cambiaría su denominación a Unión Eléctrica Madrileña. En 1969 la empresa simplifica su nombre a **Unión Eléctrica**, ya que su actividad en expansión supera la zona madrileña, extendiéndose a algunas provincias castellanas, extremeñas e incluso Navarra.

En 1923, el Banco Pastor y las empresas Hijos de Olimpo Pérez e Industrias Gallegas crean **Fuerzas Eléctricas del Noroeste, S. A.** cuyo objetivo era el aprovechamiento eléctrico de los ríos Miño, Tambre y Eume, así como garantizar el suministro energético a la región gallega. En 1955 se lleva a cabo la absorción de la Sociedad General Gallega de Electricidad, que llevaba operando desde 1900.

A partir de 1982, con la fusión de ambas compañías, nace **UNION ELECTRICA FENOSA**. Los servicios del grupo empresarial comenzaron a diversificarse y a expandirse internacionalmente, en 1986 se firma un contrato de consultoría para la empresa Usinas y Transmisiones Eléctricas de Uruguay, es el primer paso hasta alcanzar los 14 países en los que el Grupo opera en la actualidad.

En 1994 se crea UNION FENOSA **Energías Especiales**, que acomete un intenso desarrollo de las energías renovables.

En 1998 UNION FENOSA, que ya participaba en el sector de las telecomunicaciones, adquiere una participación en la empresa Airtel. En 1999 se traspasa esta inversión al **Grupo Auna**.

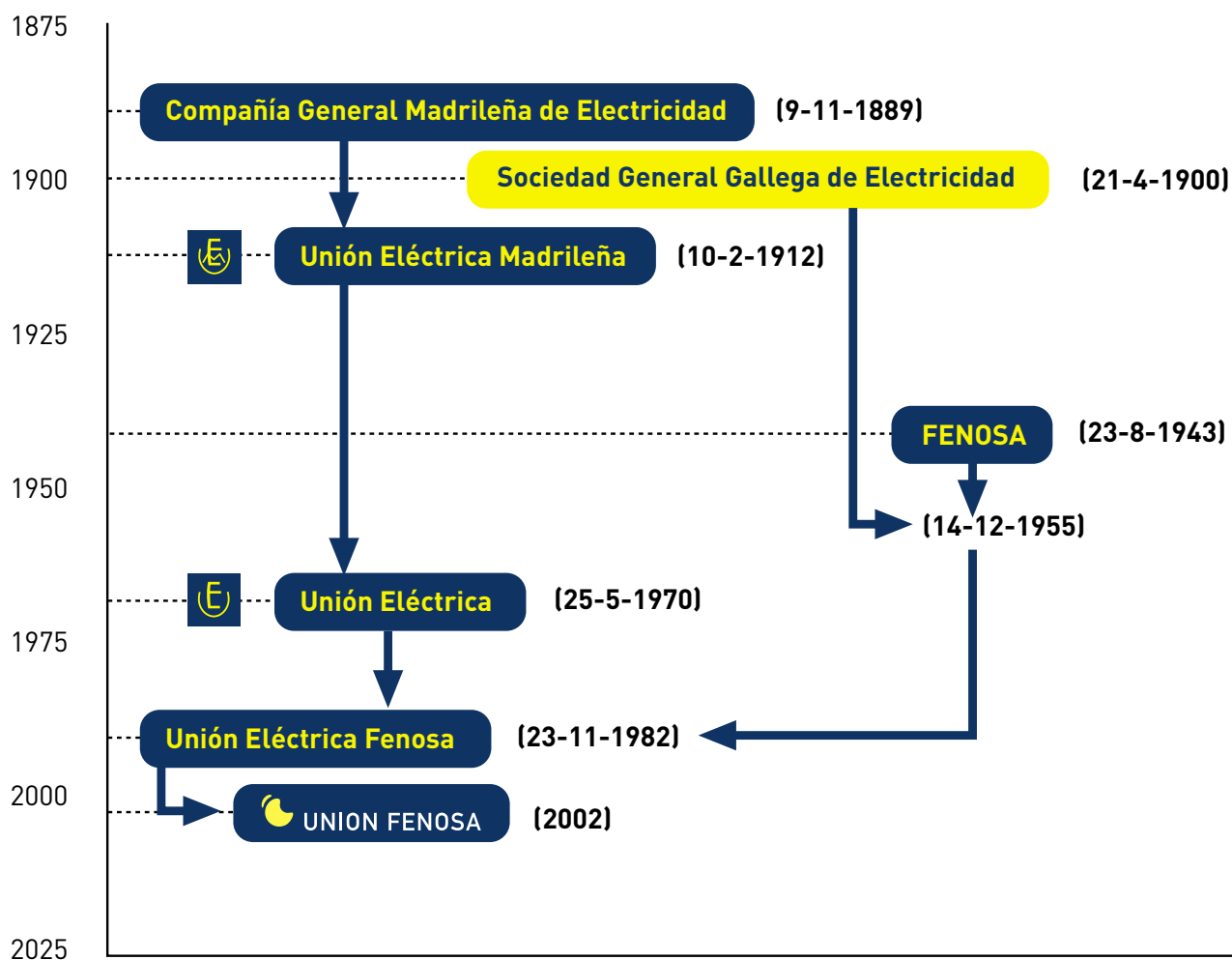
En 2000 se crea **SOLUZIONA**, que integra las empresas de servicios profesionales de UNION FENOSA y se firma un contrato con la empresa Egyptian General Petroleum Corporation, lo que permite a UNION FENOSA disponer de gas propio en origen.

En 2001 entra en funcionamiento la Central de Hermosillo, en México, el primer ciclo combinado de gas construido y operado por la empresa.

En 2002, el Grupo pasa a denominarse **UNION FENOSA**, para reflejar la diversificación de actividades de la empresa.

En 2001-2002 ve la luz la campaña “**Contrato del Hombre con la Tierra**”.

En 2003 la empresa italiana ENI entra a formar parte de UNION FENOSA Gas como socio estratégico, reforzando el posicionamiento del Grupo en los mercados internacionales del gas.



## 4.2.- El equipo directivo

### 4.2.1.- Consejo de Administración

**Presidente:** D. Antonio Basagoiti García - Tuñón\*

**Vicepresidente Primero y Consejero Delegado:** D. Honorato López Isla\*

**Vicepresidentes:** D. Vicente Arias Mosquera\*  
D. Antonio Barrera de Irimo\*  
D. José Luis Méndez López\*

**Consejeros:** D. Miguel Geijo Baucells  
D. Jaime Terceiro Lomba\*  
D. Guillermo de la Dehesa Romero  
D. José Antonio Olavarrieta Arcos\*  
D. Ernesto Gerardo Mata López  
D. Fernando Fernández - Tapias Román\*  
D. José María Arias Mosquera\*  
D. Elías Velasco García\*  
D. Gonzalo Miláns del Bosch Medina\*  
D. Manuel Fernández de Sousa - Faro  
D. Marcial Portela Álvarez  
D. Alfonso Porras del Corral  
D. José B. Terceiro Lomba  
D. Luis Esteban Marcos (nombrado el 25 de febrero de 2004)

**Secretario - Consejero:** D. Ramón Novo Cabrera

\*Pertenece a la Comisión Ejecutiva

#### 4.2.2.- Dirección

**Vicepresidente Primero y Consejero Delegado:** D. Honorato López Isla

**Consejero Director General:** D. Elías Velasco García

**Consejero Adjunto al Presidente:** D. Ernesto Gerardo Mata López

**Consejero Secretario General:** D. Ramón Novo Cabrera

**Secretario Técnico:** D. José Antonio de Tomás Alonso

**Directores Generales y Secretarios Generales:**

D. José María Arraiza Cañedo - Argüelles  
(Secretario Gral. de Regulación)

D. José Manuel Arrojo Botija  
(Director Gral. Financiero)

D. Juan José González López  
(Secretario Gral. de Control)

D. Juan Antonio Hernández - Rubio Muñoyerro  
(Director Gral. Económico)

D. Juan Luis López Cardenete  
(Director Gral. de Redes)

D. Santiago Roura Lama  
(Consejero Delegado de SOLUZIONA y Director  
Gral. de Telecomunicaciones y Sistemas)

D. José María Vázquez - Pena Pérez  
(Director Gral. de Recursos)

D. José Luis Zapata Pinar  
(Director Gral. de Generación)

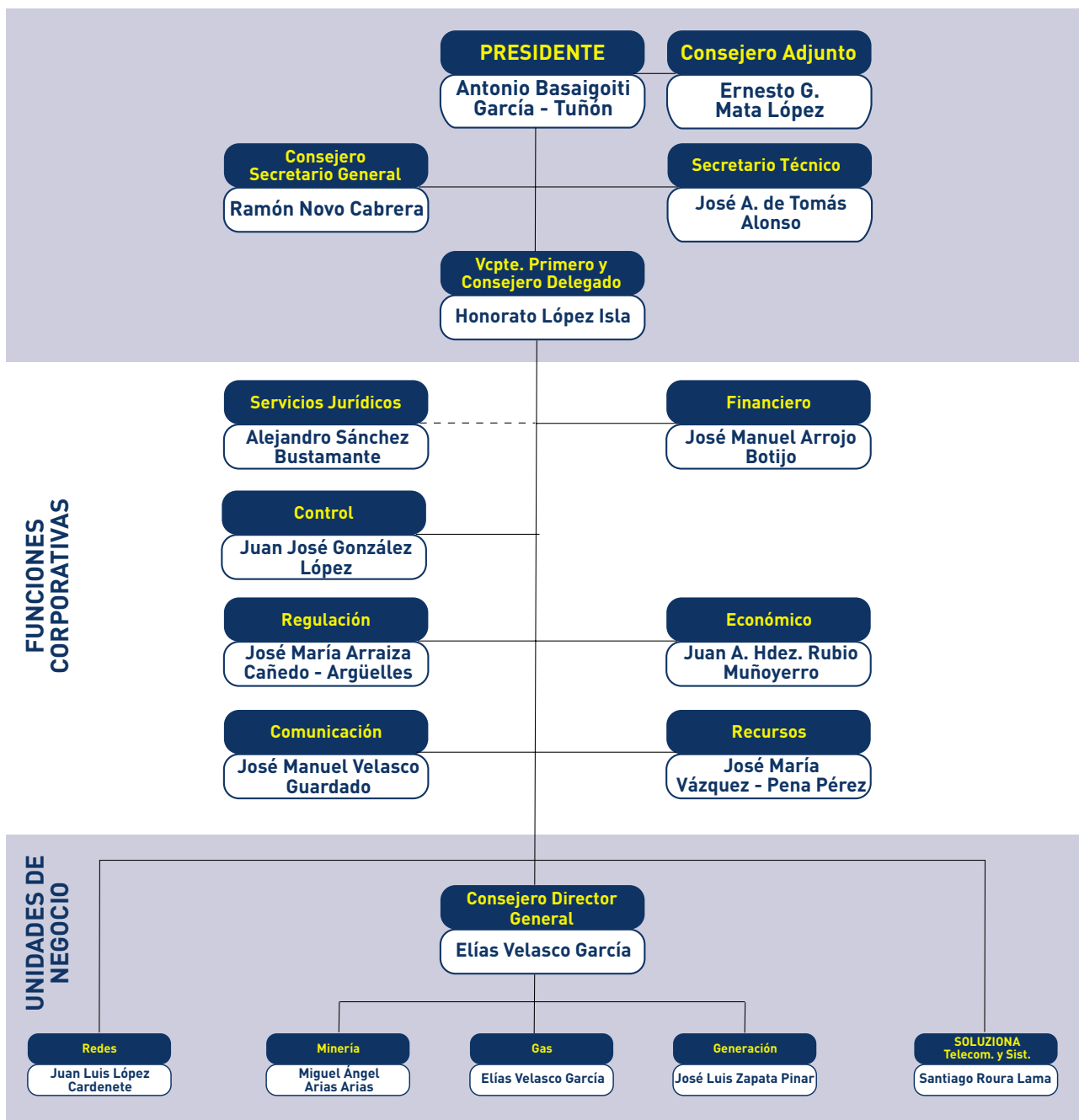
**Directores:**

D. Miguel Ángel Arias Arias  
(Director de Minería)

D. Alejandro Sánchez Bustamante  
(Director de Servicios Jurídicos)

D. José Manuel Velasco Guardado  
(Director de Comunicación)

#### 4.2.3.- Organigrama Directivo





## 4.3.- Nuestro modelo de negocio

La estrategia de negocio de **UNION FENOSA** se centra en tres principales líneas de actuación:

### **Establecerse como una compañía energética integrada:**

- Posicionándose en un creciente mercado doméstico de gas y electricidad como proveedor de confianza.
- Integrando los servicios de gas y electricidad.
- Desarrollando la nueva estructura de gas y capacidad de generación de ciclo combinado.

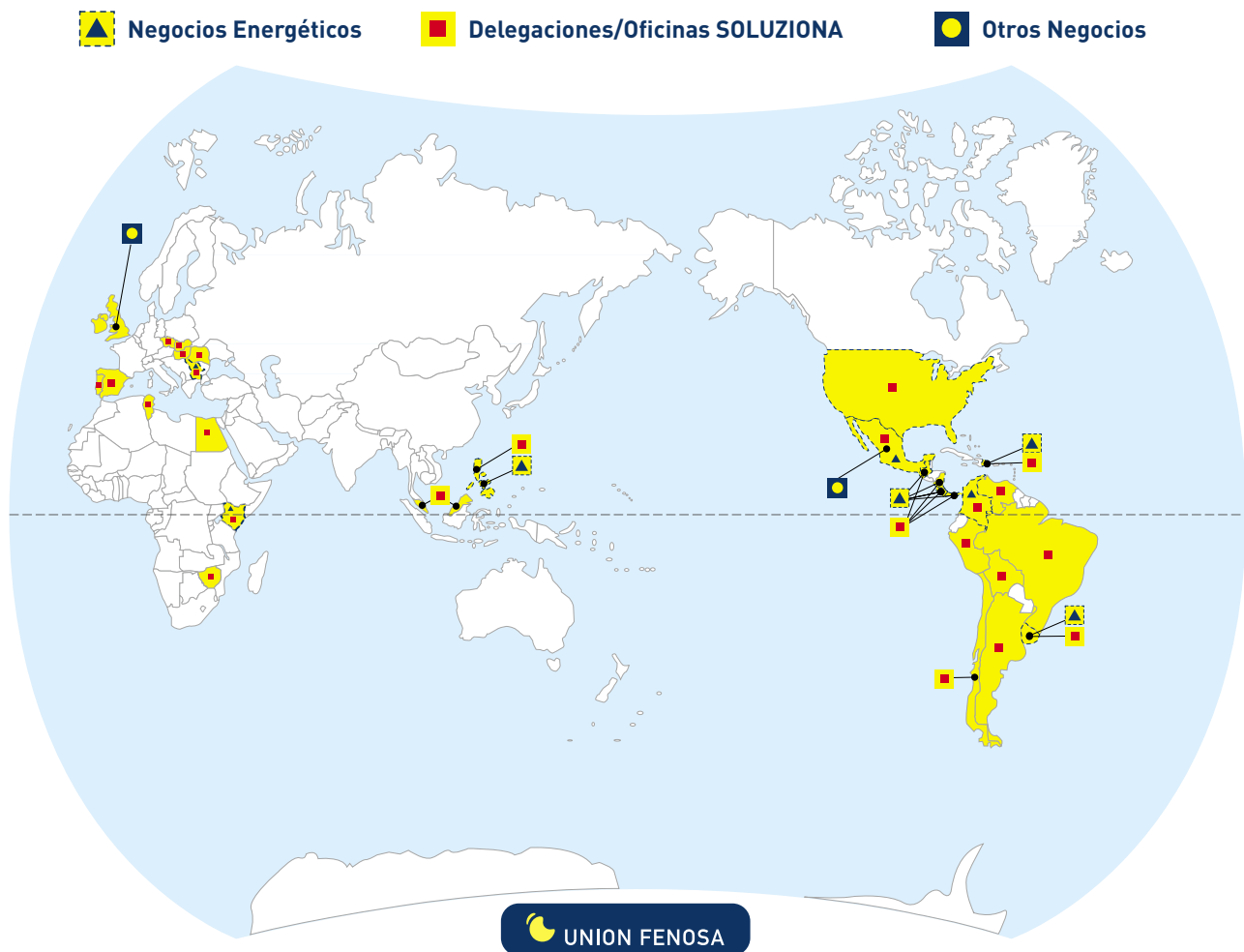
### **Fortalecer la estructura financiera del Grupo:**

- Reduciendo el apalancamiento financiero.
- Adecuando las inversiones al ritmo de generación de flujos de caja.
- Eliminando de manera selectiva inversiones no productivas.
- Optimizando el capital.
- Gestionando activamente la deuda para lograr una estructura financiera equilibrada.

### **Optimización operativa:**

- Obteniendo provecho de la experiencia del grupo y su *know-how*.
- Optimizando los CCGT en el mercado de generación eléctrica y gas, consiguiendo sinergias en el mercado eléctrico.
- América Latina: mejorar la eficiencia.
- SOLUZIONA: desarrollar sinergias internas.
- AUNA: implementar plan de negocios sin necesidades adicionales de capital.

## 4.4.- Nuestra presencia en el mundo



### Negocios Energéticos

#### América:

Colombia (distribución)  
Costa Rica (generación)  
Guatemala (distribución)  
México (generación)  
Nicaragua (distribución)  
Panamá (distribución)  
República Dominicana (generación)  
Uruguay (distribución gas)

#### Europa:

Moldavia (distribución)

África: Kenia (generación)

Asia: Filipinas (distribución)

### Delegaciones/Oficinas SOLUZIONA

América: Argentina, Bolivia, Brasil, Colombia, Costa Rica, Chile, EE.UU., Guatemala, México, Nicaragua, Panamá, Perú, Rep. Dominicana, Uruguay, Venezuela.

Europa: Rep. Checa, Hungría, Moldavia, Rumanía, Eslovaquia, España, Portugal.

África: Egipto, Kenia, Túnez, Zimbawe.

Asia: Filipinas, Malasia.

### Otros Negocios

México (aeropuertos)

Reino Unido (agua)

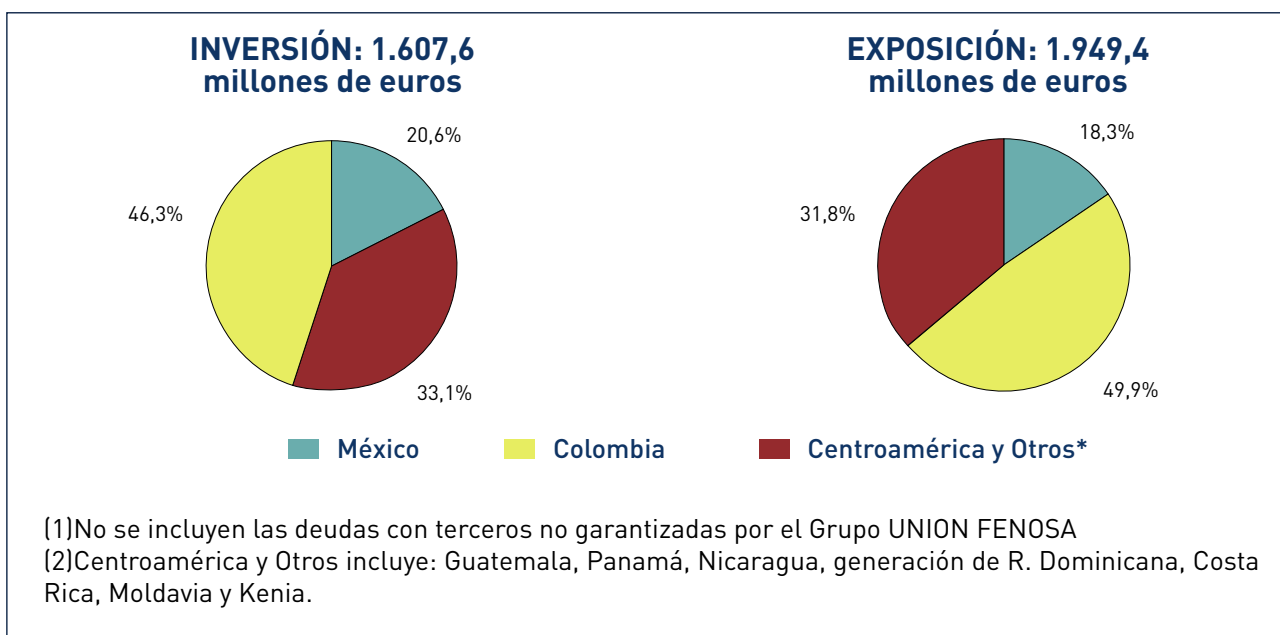
Durante 2003 UNION FENOSA ha continuado el proceso de mejora de sus inversiones internacionales, enfocando sus esfuerzos hacia el crecimiento rentable y sólido de los negocios eléctricos, el control de riesgos y la consolidación de los negocios maduros.

La inversión internacional de UNION FENOSA se concentra en cuatro áreas geográficas: México, Colombia, Centroamérica y Otros (Kenia y Moldavia).

La actividad eléctrica internacional se desarrolla en 9 países. Actualmente están en operación 2.861 MW en generación y se distribuye electricidad a 4,6 millones de clientes.

La inversión acumulada de UNION FENOSA en estos negocios eléctricos es de 1.608 millones de euros hasta finales de 2003. La exposición asciende a 1.949 millones de euros.

### Reparto de la inversión y de la exposición por negocios eléctricos (1) (2)



En generación eléctrica se ha producido un incremento de la producción del 90,9% respecto al ejercicio 2002. En distribución, se ha continuado con los objetivos de crecimiento de la red, mejora de la eficiencia, normalización de los suministros y reducción de las pérdidas. El número de clientes en esta última área ha aumentado en casi 361.000.

### México

UNION FENOSA, con las centrales de Naco-Nogales, Hermosillo (Sonora) y Tuxpan III y IV (Veracruz), alcanza una potencia bruta de 1.550 MW, siendo uno de los principales generadores independientes de energía eléctrica en México. La producción conjunta de las tres centrales ha ascendido en 2003 a 6.042 millones de kWh.

La central de ciclo combinado de Tuxpan III y IV, de 1.000 MW de capacidad instalada, es la mayor de UNION FENOSA en México. Esta central empezó a operar el 23 de mayo de 2003 y la de Naco-Nogales el 4 de octubre del mismo año. Teniendo en cuenta que la de Hermosillo presta servicio desde 2001, el funcionamiento del 100% de las instalaciones en México constituye uno de los hitos del pasado ejercicio en el ámbito internacional.

## **Colombia**

En su conjunto UNION FENOSA gestiona 1.038 MW de potencia instalada y 1.811.759 clientes en Colombia a través de la sociedad participada Empresa de Energía del Pacífico (EPSA) y de Electrocosta y Electricaribe, ambas situadas en el norte del país y propiedad de UNION FENOSA.

La producción bruta de EPSA en 2003 ascendió un 13,2% respecto de 2002. EPSA también actúa como distribuidora en la zona sudeste del país. La facturación de energía ascendió en 2003 a 1.385 millones de kWh.

Electrocosta y Electricaribe cuentan con 1.457.339 clientes a los que, en el año 2003, vendió 5.778 millones de kWh. El área de distribución se ubica en los departamentos de la costa atlántica colombiana.

Los principales acontecimientos del pasado ejercicio se concretan en una muy favorable evolución de la eficiencia operativa, gracias a los Planes de Mejora de la Gestión, un significativo crecimiento en la tasa de cobro y una importante disminución en las pérdidas de energía en red. Todo ello, junto con los incrementos de tarifas aprobados en 2003 para las tres empresas y la puesta en marcha del Plan Nacional de Desarrollo por el Gobierno colombiano, ha propiciado un importante aumento de la rentabilidad y una relevante reducción del riesgo en el negocio sudamericano.

## **Centroamérica y otros**

UNION FENOSA está también presente en la actividad eléctrica en el área de Centroamérica y Caribe con inversiones en Guatemala, Panamá, Nicaragua, República Dominicana y Costa Rica. Adicionalmente desarrolla la actividad de generación en Kenia y la actividad de distribución en Moldavia. En su conjunto UNION FENOSA gestiona una potencia instalada de 323 MW y distribuye electricidad a 2.761.151 clientes.

En 2003 las distribuidoras del área de Centroamérica y otros continuaron con sus Planes de Mejora de Gestión, que han permitido incrementar la tasa de cobro hasta el 99,6% frente a un 98,0% en 2001, y disminuir las pérdidas de red en 2,3 puntos porcentuales en este mismo periodo. El crecimiento del ratio de clientes por empleado en 2003 fue muy favorable en todas las distribuidoras de esta área, con incrementos de hasta el 26,4% en el caso de las empresas de Moldavia y del 24,6% en las distribuidoras de Nicaragua.

UNION FENOSA abarca casi la totalidad del territorio guatemalteco a través de las distribuidoras Deocsa y Deorsa. El incremento de la distribución y facturación de energía, la reducción de costes y la captación de nuevos clientes son, junto con una tasa de cobro del 100% en 2003, los acontecimientos más importantes.

En Panamá, mediante las distribuidoras Edemet y Edechi, UNION FENOSA suministra energía eléctrica a dos tercios del país. En 2003 se mantuvieron importantes ratios de gestión en cobro y pérdidas de energía, concluyendo a finales del ejercicio la implantación

de los sistemas de gestión de cobro y la Certificación de los Sistemas de Gestión de Aprovisionamientos e Información Económica.

El aumento de los clientes en un 17,6% respecto al año anterior, la regularización de 40.000 usuarios, la regulación para el cobro del consumo fraudulento de energía y el abono de 9,8 millones de dólares por parte del gobierno nicaragüense a las empresas Disnorte y Dissur, a través de las que opera UNION FENOSA en el país centroamericano, fueron algunos de los hechos más significativos.

En Costa Rica UNION FENOSA construye en la actualidad la central hidráulica de La Joya cuya operación comercial está prevista en abril de 2006 para vender energía al ICE (Instituto Costarricense de Electricidad), en virtud de un acuerdo formalizado en marzo de 2003.

En la República Dominicana UNION FENOSA llegó, en agosto de 2003, a un acuerdo con el Gobierno del país para transferir al estado el 50% del capital de las distribuidoras Edenorte y Edesur. Esta operación se enmarca en el contexto de la grave crisis económica y energética que ha sufrido el país en los últimos años. En contrapartida UNION FENOSA recuperará gran parte de la inversión realizada en las distribuidoras y mantiene la generación de electricidad, en las plantas de Palamara y La Vega, actividad rentable desde su comienzo.

En Europa, las distribuidoras en Moldavia, Chisinau, Red Centru y Red Sud, han incrementado sus ventas de energía en un 5,9% y se ha aplicado un incremento del 8,3% en la tarifa básica durante 2003.

UNION FENOSA está presente en la actividad de generación eléctrica en el continente africano a través de Iberafrica Power (IBP) que opera la central de Nairobi South, en las proximidades de la capital de Kenia.

## **Otras inversiones internacionales**

- Participación en el capital del Grupo Aeroportuario del Pacífico, GAP, empresa que gestiona 12 aeropuertos en México.
- Participación del 100% en Cambridge Water, empresa distribuidora de agua en Cambridge (Reino Unido).
- Participación del 54,9% en Conecta, cuya actividad es la distribución y comercialización de gas y la construcción de redes de gas canalizado en Uruguay.
- Participación del 9,16% en Maralco (Manila Electric Company), la primera distribuidora eléctrica en Filipinas.

## 4.5.- Principales cifras

### 4.5.1.- Magnitudes operativas

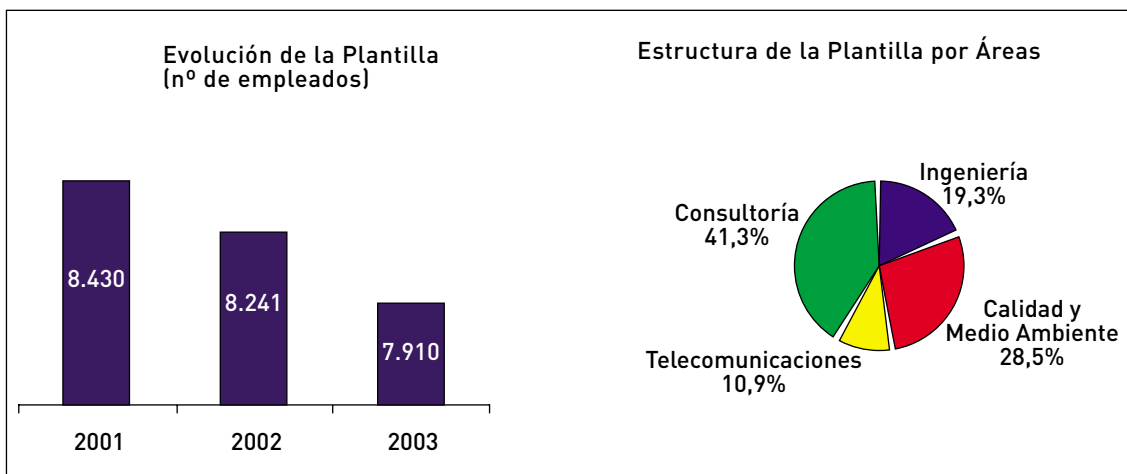
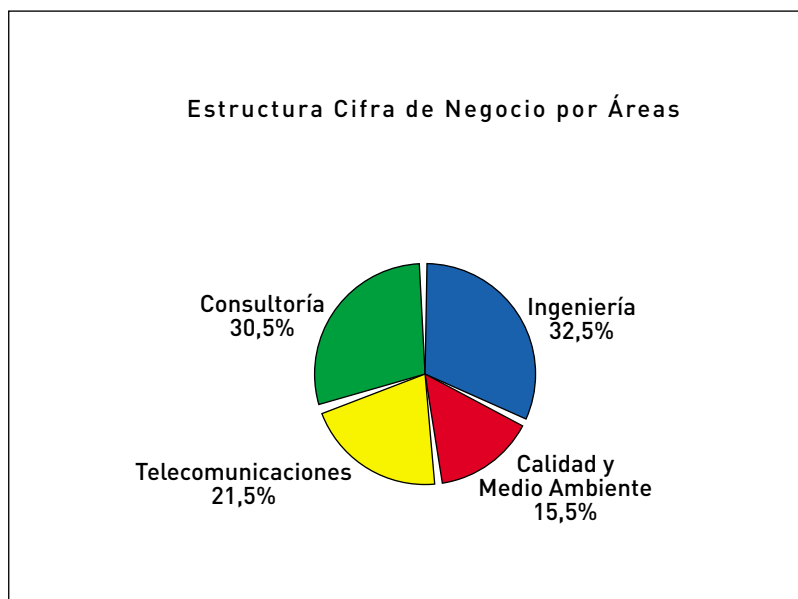
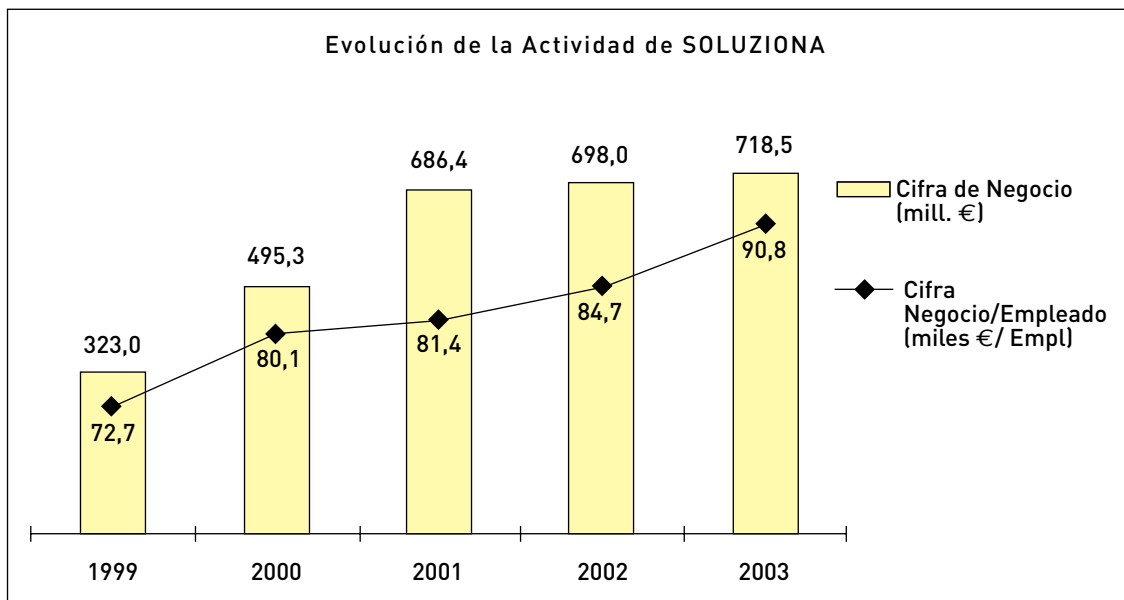
#### a) Negocio Energético

	Unidad	2003	2002	Var. %
<b>NEGOCIO ELÉCTRICO NACIONAL</b>				
<b>Potencia Bruta Instalada</b>	<b>MW</b>	<b>5.796</b>	<b>5.728</b>	<b>1,2</b>
<b>Producción Eléctrica Bruta</b>	<b>GWh</b>	<b>26.060</b>	<b>25.591</b>	<b>1,8</b>
Régimen Ordinario	GWh	24.678	24.410	1,1
Régimen Especial	GWh	1.382	1.181	17,0
<b>Energía Eléctrica Facturada</b>				
Mercado Regulado (T. Integral)	GWh	22.266	20.474	8,8
Servicio de Red (T. Acceso)	GWh	7.446	6.784	9,8
Mercado Libre (Clientes Cualificados)	GWh	5.753	7.227	(20,9)
<b>Clientes Eléctricos Nacional (1)</b>	<b>Unidades</b>	<b>3.239.187</b>	<b>3.163.445</b>	<b>2,4</b>
<b>Gas Facturado</b>				
Mercado Regulado	GWh	309	275	12,3
Mercado no Regulado	GWh	4.917	4.357	12,9
<b>Clientes Gas Nacional (1)</b>	<b>Unidades</b>	<b>1.787</b>	<b>1.440</b>	<b>24,1</b>
<b>NEGOCIO ELÉCTRICO INTERNACIONAL</b>				
<b>Potencia Bruta Instalada</b>	<b>MW</b>	<b>2.715</b>	<b>1.415</b>	<b>91,9</b>
<b>Producción Eléctrica Bruta</b>	<b>GWh</b>	<b>10.650</b>	<b>5.578</b>	<b>90,9</b>
Hidráulica	GWh	2.957	2.606	13,5
Fuel	GWh	1.651	1.763	(6,4)
Ciclos Combinados	GWh	6.042	1.209	399,8
<b>Energía Eléctrica Facturada (2)</b>	<b>GWh</b>	<b>14.301</b>	<b>14.116</b>	<b>1,3</b>
<b>Clientes Eléctricos Nacional (2)</b>	<b>Unidades</b>	<b>4.572.910</b>	<b>4.212.410</b>	<b>8,6</b>
<b>TOTAL GRUPO UNION FENOSA</b>				
<b>Potencia Bruta Instalada</b>	<b>MWh</b>	<b>8.511</b>	<b>7.143</b>	<b>19,2</b>
<b>Producción Eléctrica Bruta</b>	<b>GWh</b>	<b>36.710</b>	<b>31.169</b>	<b>17,8</b>
<b>Energía Eléctrica Facturada a Tarifa</b>	<b>GWh</b>	<b>44.013</b>	<b>41.374</b>	<b>6,4</b>
<b>Gas Facturado</b>	<b>GWh</b>	<b>5.226</b>	<b>4.632</b>	<b>12,8</b>
<b>Clientes</b>	<b>Unidades</b>	<b>7.813.884</b>	<b>7.377.295</b>	<b>5,9</b>
<b>Plantilla Operativo</b>	<b>Unidades</b>	<b>20.017</b>	<b>22.913</b>	<b>(12,6)</b>

(1) Considera mercado regulado y liberalizado

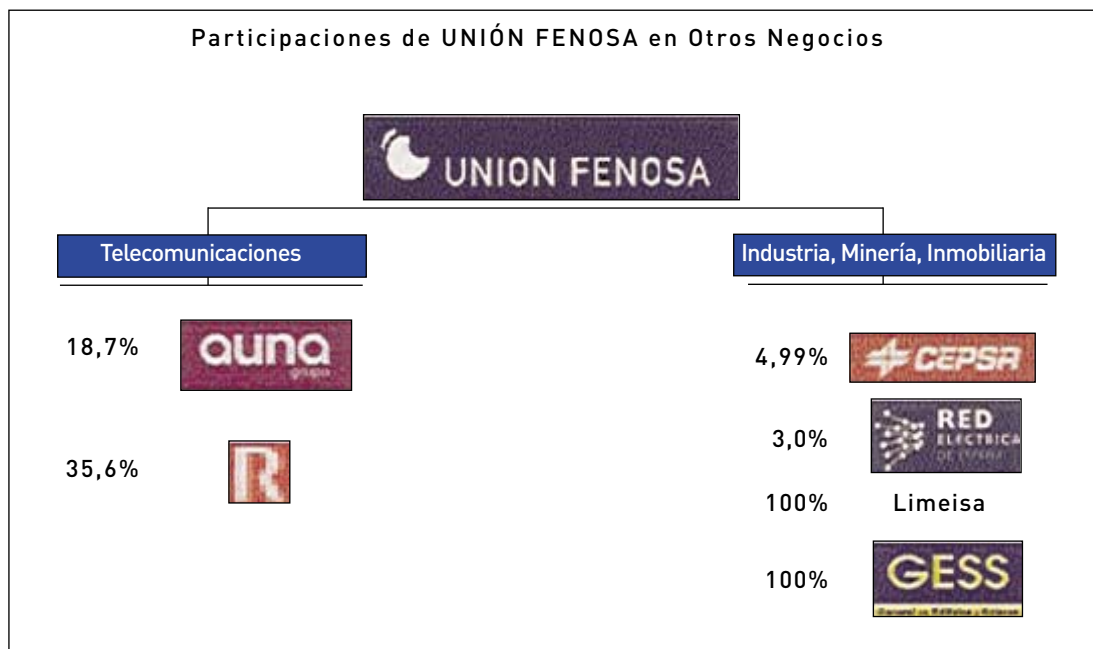
(2) Excluidas las empresas de distribución de UNION FENOSA en República Dominicana

## b) SOLUZIONA





### c) Otros negocios

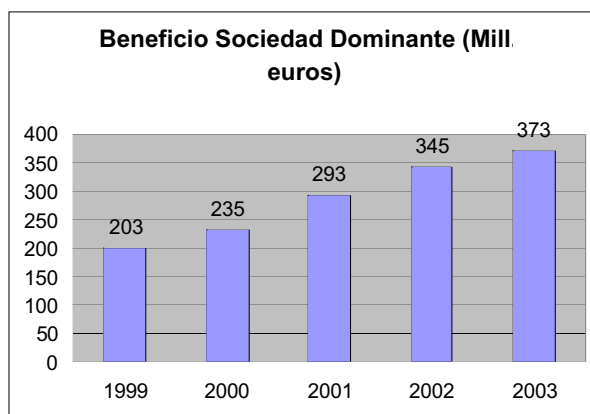
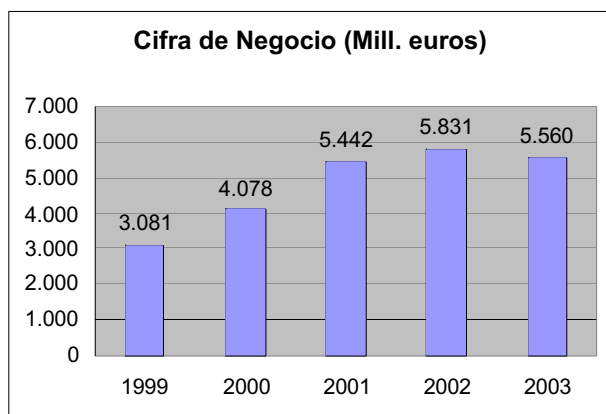


### 4.5.2.- Magnitudes económicas

	UNIDAD	2003	2002	Var. %
<b>MAGNITUDES ECONÓMICAS</b>				
Cifra de Negocios	Mill. euros	5.560,1	5.831,2	(4,6)
Margen Bruto	Mill. euros	2.182,2	2.135,1	2,2
Resultado Bruto de Explotación (EBITDA)	Mill. euros	1.301,2	1.331,6	(2,3)
Resultado de Explotación (EBIT)	Mill. euros	775,7	764,3	1,5
Resultado de Actividades Ordinarias	Mill. euros	447,4	370,4	20,8
Beneficio Antes de Impuestos	Mill. euros	382,3	216,6	76,5
Resultado Atribuido a la Sociedad Dominante	Mill. euros	372,8	345,2	8,0
Total Activo	Mill. euros	14.571,3	15.806,2	(7,8)
Fondos Propios	Mill. euros	3.061,5	3.128,0	(2,1)
Endeudamiento Bruto	Mill. euros	6.124,3	7.430,8	(17,6)
Capitalización Bursátil	Mill. euros	4.536,7	3.823,7	18,6
Dividendo Bruto por Acción	Euros	0,5508	0,5100	8,0

	UNIDAD	2003	2002	Var. %
<b>INDICADORES ECONÓMICOS</b>				
Rtdo. Actividades Ordinarias/Cifra de Negocio	%	8,05	6,35	26,8
Coste Financiero Medio	%	4,38	4,59	(4,6)
Apalancamiento [Deuda Neta/Capitalización] (*)	%	59,16	66,71	(11,3)
Endeudamiento Bruto/Ebitda	nº veces	4,71	5,58	(15,7)
Rentabilidad Fondos Propios (ROE)	%	12,16	11,04	10,1

(\*) Capitalización = Deuda Neta + Fondos Propios + Socios externos



**Grupo UNION FENOSA. Balance Consolidado (millones de euros)**

	1999	2000	2001	2002	2003
<b>ACTIVO</b>					
<b>Accionistas Desembolsos no Exigidos</b>	<b>0,0</b>	<b>0,7</b>	<b>40,3</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>
<b>Inmovilizado</b>	<b>7.347,0</b>	<b>10.563,1</b>	<b>12.100,0</b>	<b>12.474,9</b>	<b>11.759,7</b>
Gastos de Establecimiento	4,2	16,3	31,9	27,2	19,9
Inmovilizaciones Inmateriales	107,4	618,6	673,3	638,4	649,2
Inmovilizaciones Materiales	5.506,7	8.005,6	9.582,4	9.491,0	8.824,9
Inmovilizaciones Financieras	1.699,5	1.798,9	1.707,2	2.269,9	2.222,6
Acciones de la Sociedad Dominante	29,2	120,4	92,4	33,1	20,5
Deudores Operaciones Tráfico Largo Plazo	0,0	3,3	12,8	15,4	22,6
<b>Periodificaciones Regulatorias Internac.</b>	<b>0,0</b>	<b>97,5</b>	<b>115,4</b>	<b>106,8</b>	<b>0,0</b>
<b>Fondo de Comercio de Consolidación</b>	<b>217,7</b>	<b>475,4</b>	<b>583,4</b>	<b>641,0</b>	<b>514,0</b>
<b>Gastos a Distribuir en Varios Ejercicios</b>	<b>26,4</b>	<b>78,3</b>	<b>122,9</b>	<b>224,5</b>	<b>292,5</b>
<b>Activo Circulante</b>	<b>1.614,0</b>	<b>1.999,4</b>	<b>2.693,4</b>	<b>2.359,1</b>	<b>2.005,0</b>
Existencias	157,5	216,2	193,8	178,3	159,6
Deudores	819,0	1.444,7	2.118,0	1.906,9	1.600,6
Inversiones Financieras Temporales	579,7	130,9	120,8	76,4	110,5
Tesorería	46,5	185,9	227,2	178,8	107,2
Ajustes por Periodificación	11,2	21,7	33,6	18,7	27,1
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>9.205,1</b>	<b>13.214,4</b>	<b>15.655,5</b>	<b>15.806,2</b>	<b>14.571,3</b>
<b>PASIVO</b>					
<b>Fondos Propios</b>	<b>2.751,7</b>	<b>2.747,6</b>	<b>3.111,6</b>	<b>3.128,0</b>	<b>3.061,5</b>
Capital Suscrito	914,0	914,0	914,0	914,0	914,0
Reservas	1.275,9	1.753,5	1.977,5	2.254,2	2.457,4
Diferencias de Conversión	26,1	(90,6)	(3,8)	(312,3)	(606,2)
Resultados	592,5	234,7	293,0	345,2	372,8
Dividendo a Cuenta	(56,8)	(64,1)	(69,1)	(73,1)	(76,5)
<b>Socios Externos</b>	<b>301,6</b>	<b>776,7</b>	<b>696,2</b>	<b>453,2</b>	<b>1.015,3</b>
<b>Diferencia Negativa de Consolidación</b>	<b>25,5</b>	<b>560,4</b>	<b>125,0</b>	<b>31,9</b>	<b>6,0</b>
<b>Ingresos a Distribuir en Varios Ejercicios</b>	<b>177,1</b>	<b>369,5</b>	<b>454,5</b>	<b>533,9</b>	<b>858,2</b>
<b>Provisiones para Riesgos y Gastos</b>	<b>1.537,2</b>	<b>1.781,6</b>	<b>1.203,4</b>	<b>769,7</b>	<b>725,5</b>
<b>Deuda Financiera</b>	<b>2.812,8</b>	<b>4.642,5</b>	<b>7.020,7</b>	<b>7.430,9</b>	<b>6.124,3</b>
Otros Acreedores a Largo Plazo	708,1	800,0	1.249,0	1.403,6	1.044,8
Otros Acreedores a Corto Plazo	891,2	1.536,2	1.795,0	2.055,1	1.735,7
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>9.205,1</b>	<b>13.214,4</b>	<b>15.655,5</b>	<b>15.806,2</b>	<b>14.571,3</b>

## 4.6.- Áreas de negocio

El grupo **UNION FENOSA** se organiza en siete divisiones principales de negocio:

### **UNION FENOSA generación**

La principal actividad de la división es la producción de energía eléctrica a través de **UNION FENOSA generación**, constituida como empresa independiente en 1999.

El amplio parque de generación de UNION FENOSA dispone de todas las tecnologías de producción eléctrica, lo que permite operar con un mínimo riesgo y responder eficazmente, tanto a las cambiantes condiciones hidráulicas como las diversas oportunidades de precio que ofrece un mercado en competencia. En 2003 la producción eléctrica creció un 2,0% respecto al año anterior, debido, sobre todo, a factores como las mejores condiciones de hidraulicidad, el mayor uso de los grupos térmicos de ciclo combinado, en detrimento de la producción térmica convencional (fuel + gas) y un ligero aumento de la producción nuclear.

Las energías renovables, junto con la cogeneración, disponen en España de un régimen especial y se integran en **UNION FENOSA energías especiales**. Durante 2003, el conjunto de la producción en régimen especial ha crecido un 17,2% alcanzando el 5,4% de la producción total del Grupo. Dentro de este capítulo las energías renovables (eólica, fotovoltaica, biomasa y aprovechamiento de residuos) han incrementado su producción en un 18,4%.

### **UNION FENOSA redes**

UNION FENOSA redes tiene por objetivo mantener y operar las instalaciones de transporte y distribución de la energía eléctrica a los puntos de consumo. Esta división basa su trabajo en ofrecer a los clientes un servicio de calidad, asesorándoles en la optimización del uso de la energía y en un consumo responsable, contribuyendo a la conservación del medio ambiente de manera eficaz.

La actividad de distribución comprende también la previsión de la demanda de los clientes a tarifa, la energía necesaria para atenderla y realizar las compras de energía en el mercado eléctrico español.

### **UNION FENOSA gas**

El proyecto de gas de UNION FENOSA tiene su origen en la búsqueda de gas competitivo tanto para el desarrollo de los ciclos combinados de generación eléctrica (con un impacto medioambiental mucho menor que las centrales térmicas) como para el negocio de comercialización de gas.

La distribución y comercialización de gas de UNION FENOSA se realiza a través de las empresas Gas Directo (compuesta por UNION FENOSA GAS en un 60% y por CEPSA en un 40%), UNION FENOSA Gas Comercializadora y UNION FENOSA Comercial.

UNION FENOSA gas cuenta con aprovisionamientos de gas natural diversificados que garantizan el suministro tanto a corto como a largo plazo en condiciones muy competitivas. De igual manera, el acuerdo alcanzado con la compañía eléctrica italiana ENI Spa (que participa en el capital de UNION FENOSA GAS al 50%) complementa y refuerza tanto los suministros como la actividad en el mercado internacional.

El volumen de gas facturado en el año alcanza 5.225 GWh, con un crecimiento del 12,8%, aumentando también la base de clientes un 24,1%.

## **UNION FENOSA comercial**

Integra las actividades comerciales del Grupo en las áreas de energía (electricidad, gas y productos para el aprovechamiento eficiente de la energía), telecomunicaciones y servicios, con el fin de poder ofrecer a nuestros clientes un servicio integral y especializado, que redunde en una atención y asesoramiento personalizados.

UNION FENOSA comercial además se complementa con varias líneas de negocio diversificando la oferta a los clientes y ofreciendo servicios de valor añadido:

Club UNION FENOSA, concebido como elemento diferenciador dentro de la estrategia de fidelización de UNION FENOSA y que hoy constituye un importante medio de comunicación entre la empresa y sus clientes, proporcionando a sus socios diversas ventajas a través de la tarjeta de crédito UNION FENOSA-MasterCard.

UNION FENOSA metra, que proporciona servicios tecnológicos, gestión del ciclo comercial (lectura de contadores, facturación y cobro) así como asistencia técnica y telefónica 24h. De esta manera se mejora la eficacia operativa en la prestación de servicios al cliente y se consolida la estructura de servicios del Grupo.

## **Servicios profesionales SOLUZIONE**

SOLUZIONE se ha consolidado como una empresa líder en el sector de servicios profesionales. La diversificación de sus actividades en las áreas de ingeniería, calidad y medio ambiente, telecomunicaciones y consultoría proporciona gran flexibilidad y capacidad de adaptación.

El negocio de SOLUZIONE se extiende a 28 países por todo el mundo. La red internacional de SOLUZIONE es un valioso activo para las actividades del Grupo UNION FENOSA.

SOLUZIONE cuenta con más de 8.000 profesionales con elevada cualificación técnica. La formación y el desarrollo profesional son una de las bases de crecimiento de la empresa a los que dedica un mayor esfuerzo.

## **UNION FENOSA telecomunicaciones**

UNION FENOSA es partícipe del desarrollo y evolución del sector de las telecomunicaciones y participa en todas sus áreas: telefonía móvil, internet, telecomunicaciones por banda ancha y televisión por cable.

La mayor inversión que el Grupo realiza en el sector es a través del Grupo AUNA, del que UNION FENOSA participa en un 18,7% de su capital. Tras la reestructuración del negocio durante el año 2002, el Grupo ha reforzado su presencia en el mercado y ya ha alcanzado un beneficio neto positivo en los últimos meses del ejercicio 2003.

UNION FENOSA también mantiene su participación de un 35,58% en el capital de R, el operador de cable que presta servicios en la región gallega.

En el área de nuevas tecnologías e internet, UNION FENOSA creó la división **e-bussiness**, mediante la que participa en diversas empresas del sector, como Turimundo, Saludalia (portales especializados en turismo y salud, respectivamente), Full Step Network y Aquamina (gestión de compras por internet).

## **Inversiones internacionales**

UNION FENOSA consolida su presencia en el mercado internacional con actividades de negocio en los sectores de generación, distribución eléctrica y de gas, distribución de agua y gas; y gestión de aeropuertos en diversos países, especialmente en América Latina.

En especial, la participación de UNION FENOSA en el negocio eléctrico internacional arroja excelentes resultados, representando esta área el 28,5% del margen bruto del Grupo y el 20,2% del Ebit consolidado.

## **Otros negocios**

El Grupo UNION FENOSA realiza otras actividades que, por tratarse de sectores que no forman parte del núcleo de negocio de la empresa, se agrupan bajo el título de otros negocios y recogen fundamentalmente la actividad minera del Grupo, realizada a través de la empresa Lignitos de Meirama (LIMEISA), y la actividad inmobiliaria por parte de la empresa General de Edificios y Solares (GESS), ambas participadas al 100% por UNION FENOSA. Esta última compañía es la que gestiona los inmuebles de uso propio del Grupo así como la venta de activos resultantes de convenios urbanísticos firmados con ayuntamientos y comunidades autónomas.

UNION FENOSA además, participa en un 4,99% de la empresa CEPESA, dedicada a desarrollar actividades de exploración y producción de crudo, refino, transporte y comercialización de derivados del petróleo y elaboración de productos químicos.

## **4.7.- Plan Estratégico 2003-2007**

El Plan Estratégico 2003-2007 es el marco de referencia para accionistas y comunidad financiera, en el que se establece el marco común de crecimiento sostenido y la rentabilidad de las actividades a partir de un modelo integral de optimización de recursos y reducción de costes.

El Plan Estratégico 2003-2007 gira en torno a cuatro ejes fundamentales: fortalecimiento en el mercado nacional de la energía, instauración de un programa de optimización operativa, incorporación de socios para reducir el esfuerzo inversor así como para reforzar la capacidad tecnológica y comercial, y el fortalecimiento de la estructura financiera mediante la realización de desinversiones selectivas.

Al final del citado plan, en 2007, UNION FENOSA se ha fijado los objetivos de mantener su cuota de generación, comercializar más de 6 bcm de gas y disponer de una cuota del 13% del gas en España, todo ello sin realizar una inversión superior a los 3.300 millones de euros. En el aspecto financiero las metas son reducir el apalancamiento al 50% y la deuda significativamente por debajo de los 5.000 millones de euros.

## **Avances durante 2003**

Durante 2003 UNION FENOSA ha cumplido, incluso superado, los objetivos que el Plan Estratégico 2003-2007 fijaba para el ejercicio, que consistían en situar la deuda financiera en 6.500 millones de euros y el apalancamiento en el 63%, siete puntos menos que en 2001.

## 1.- Reducción del perfil de riesgo:

### • Fortaleciendo la estructura financiera

La deuda financiera bruta disminuye en 1.307 millones de euros, situándose en 6.124 millones de euros, significativamente por debajo del objetivo inicial, gracias al cumplimiento del 78% del Plan de Desinversiones.

El apalancamiento se ha reducido en 7,2 puntos, situándose en el 59,2%, es decir 3,8 puntos por debajo respecto al 63% previsto.

La estructura de la deuda mejora sustancialmente: la vida media se duplica hasta 4,5 años, la proporción a tipo fijo se eleva al 77% y la financiación no bancaria representa ya el 36%.

Las líneas de crédito disponibles ascienden a 1.807 millones de euros y cubren 21 meses de vencimientos de deuda.

### • Mejorando el perfil de riesgo estratégico y operativo

Se ha reducido el riesgo de ejecución del proyecto de Gas y de los CCGT's. Igualmente, se ha reducido el riesgo internacional mediante el comienzo de la actividad de los CCGT's de México y la salida de las distribuidoras de la República Dominicana.

Durante 2003 se ha producido un significativo avance en el cumplimiento de los objetivos de Auna así como la entrada de la italiana ENI en UNION FENOSA GAS.

## 2.- Aumento de la eficiencia de los negocios:

• **Mediante el incremento de la eficiencia en el negocio eléctrico nacional**, cuyos gastos operativos en €/kWh se han reducido durante el pasado ejercicio en un 4,1% para la actividad de generación y en un 4,7% para la de distribución.

• Y la **mejora de los indicadores operativos del negocio internacional** (índice de cobro y pérdidas, de eficiencia, etc.).

## 3.- Mantenimiento de las bases del crecimiento futuro:

### • Cumpliendo el plan de inversión previsto

En México ya ha finalizado la construcción de todos los CCGT's. El resto de los proyectos en curso siguen evolucionando como estaba previsto, reduciéndose el riesgo de ejecución.

### • Principales resultados durante 2003

Los resultados que se han producido durante el pasado ejercicio trascienden las previsiones para 2003, situándose en muchos casos muy por delante de las mismas y avanzando significativamente en el Plan Estratégico 2003-2007.

### • El resultado de las actividades ordinarias crece un 20,8%

El negocio eléctrico internacional tiene una excelente evolución incrementando su Resultado de Explotación en un 50,4%, lo que representa el 20,2% del total del Grupo.

El negocio energético nacional, en términos homogéneos, también sube su Resultado de Explotación en un 15,5%. La disminución que presentan las cuentas de resultados es fruto de circunstancias no recurrentes del año 2002.

La aportación de las sociedades participadas (Auna, Cepsa, R) se incrementa en 100 millones de euros.

- **Aumento del Beneficio Neto en un 8% hasta 372,8 millones de euros**
- **La deuda financiera bruta disminuye en 1.307 millones de euros**
- **Se han realizado inversiones por valor de 1.361 millones de euros**

Se ha aumentado en 1.368 MW la capacidad eléctrica instalada en 2003 hasta llegar a los 8.511 MW, y están en curso inversiones que incrementan la capacidad en un mínimo de 2.400 MW (un 30% de incremento) a partir del segundo trimestre de 2004.

En Gas se ha completado el 69% de las inversiones, el suministro en 2004 se duplicará hasta 1 bcm y, a partir de 2005, alcanzará 3,8 bcm (9 veces la disponibilidad de gas de 2003).



## **5. La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) de UNION FENOSA con la Sociedad y con las Organizaciones**

- 5.1.- Relación con la sociedad
- 5.2.- Nuestra propuesta de RSC
- 5.3.- Derechos humanos y acción social
- 5.4.- Programas de Acción Social Corporativa
  - 5.4.1.- Programas de Acción Social en colaboración con los recursos humanos de la empresa
  - 5.4.2.- Programas de Acción Social a través de los productos y servicios de la empresa
  - 5.4.3.- Programas de patrocinio y mecenazgo
- 5.5.- Premios y reconocimientos obtenidos en materia de Acción Social
- 5.6.- Acuerdos con organizaciones sociales en materia de Responsabilidad Social Corporativa



## 5.1.- Relación con la sociedad

UNION FENOSA, consciente del papel que juegan las organizaciones empresariales como agentes sociales, pretende intervenir activamente en el desarrollo social, procurando convertirse en un vínculo entre el ciudadano y su entorno.

En este sentido, UNION FENOSA integra sus legítimos intereses económicos con una política activa para el desarrollo sostenible, la gestión ética de los negocios y la acción social, mediante la búsqueda de oportunidades que no únicamente resulten beneficiosas para la propia organización, sino también para la sociedad en su conjunto, y comparte los principios de las más relevantes iniciativas para fomentarlo.

La tarea fundamental del Grupo consiste en satisfacer a todos los grupos de interés de la empresa de forma equilibrada. De esta manera consideramos esenciales los siguientes principios directrices, que toda empresa orientada al desarrollo sostenible debería seguir:

- Considerar las necesidades de los stakeholders en la toma de decisiones y colaborar activamente con ellos para definir las estrategias de la empresa.
- Buscar los fines y el éxito de la empresa, contribuyendo al bienestar de la sociedad en general y de las comunidades en las que opera en particular.
- Tomar parte en la definición de políticas participativas, solidarias y de respeto a la dignidad humana conforme a un código ético.
- Fomentar el desarrollo profesional y humano.
- Respetar y preservar el entorno ecológico en todos y cada uno de los procesos industriales y empresariales que la empresa lleva a cabo.
- Apoyar actividades sociales, tanto internas como externas a la organización, como parte integrante de su planificación estratégica.

## 5.2.- Nuestra propuesta de Responsabilidad Social Corporativa

### Declaración de principios en RSC

UNION FENOSA articula su responsabilidad en torno a tres pilares: las personas, las ideas y el entorno.

#### ***Compromiso con las personas***

UNION FENOSA considera que la responsabilidad social de la empresa pasa ineludiblemente por el desarrollo integral de las personas, tanto en su vertiente humana como profesional. Este compromiso se materializa en una apuesta por la formación, como vehículo de desarrollo económico y social; y su desarrollo exige también la participación activa de los empleados.

### ***Compromiso con las ideas***

El compromiso con las ideas se sustenta en potenciar dos recursos indiscutibles: la innovación y la reputación. La innovación está orientada a crear nuevos valores y riqueza para todas las partes interesadas, tanto clientes como accionistas. La reputación se refiere a la adopción y articulación de Códigos Éticos que recojan todas y cada una de las áreas de relación de la empresa con las partes interesadas.

### ***Compromiso con el entorno***

Los ejes fundamentales de compromiso con el entorno en los que se asienta UNION FENOSA son el medio ambiente y la acción social.

Consciente de la necesidad de impulsar la proyección social y de responsabilidad del Grupo, UNION FENOSA está desarrollando el **modelo IBIS**, futura carta de compromiso en el que se materializan y acreditan los objetivos siguientes:

- Integrar la Responsabilidad Social de la Empresa en la estrategia global de negocio.
- Sistematizar las actuaciones de carácter ético, medioambiental y social que UNION FENOSA realiza, así como identificar nuevos compromisos que permitan progresar y profundizar en esa línea de manera continuada en el tiempo.
- Facilitar el seguimiento y cumplimiento de los compromisos adoptados hacia cada grupo de stakeholders.
- Promover un discurso global hacia la sociedad en el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa, avalado por los hechos.

## **5.3.- Derechos humanos y acción social**

UNION FENOSA se ha comprometido activamente con la acción social destinando recursos a esta área desde sus comienzos. Su propia historia como grupo empresarial, su fundamento cultural y el compromiso práctico de sus valores corporativos han dado como resultado la implicación del Grupo en numerosas acciones de carácter social, muchas de ellas surgidas de manera espontánea desde el interior de la Empresa, estimuladas por el fomento de la participación e iniciativa de los empleados en todos los ámbitos de su actividad.

Esta cultura empresarial favorece el compromiso de solidaridad orientado a mejorar las condiciones de vida de los colectivos más desfavorecidos en aquellos países y regiones donde UNION FENOSA desarrolla su actividad, integrando estas acciones como parte del desarrollo corporativo y, en definitiva, invirtiendo no sólo en beneficios empresariales sino en beneficios para la comunidad de la que UNION FENOSA es parte.

**La inversión del Grupo en acción social crece con la compañía: en el ejercicio 2003 se invirtieron 369.375 €, con un incremento del 25,92% respecto al año 2002.**

***Según el Ranking 2003 de las empresas mejor percibidas por su acción social, elaborado por la Fundación Empresa y Sociedad, donde se ha tenido en cuenta la opinión de un grupo de 150 profesionales del ámbito de la empresa, ONG's y expertos en temas sociales, UNION FENOSA ocupa el tercer lugar entre las empresas mejor percibidas por su acción social en colaboración con sus empleados y el séptimo en la clasificación global de empresas mejor percibidas por su acción social.***

El lema “Enseñar y aprender desde la experiencia” refleja este valor corporativo, que se concreta especialmente en las áreas de educación, formación profesional y empleo de estos colectivos.

Los puntos clave de esta estrategia, en la que forman parte activa los profesionales que trabajan en la compañía, son:

- Establecer líneas de actuación vinculadas con los valores corporativos y/o productos.
- Invertir en proyectos sostenibles y que supongan creación de bienestar a medio y largo plazo.
- Invertir en países donde UNION FENOSA tiene presencia.
- Promover la participación directa y/o indirecta de las personas de UNION FENOSA en todos los casos en que sea posible.

## **5.4.- Programas de Acción Social Corporativa**

### **5.4.1.-Programas en colaboración con los Recursos Humanos de la empresa**

#### **5.4.1.1.- Programa “DÍA SOLIDARIO”**

El programa “Día Solidario” está fuertemente implantado en UNION FENOSA, siendo un claro exponente de cómo se integran los elementos de la estrategia social del Grupo en su organigrama. En este caso, la vocación solidaria de los empleados y la dirección de la empresa, que comparten un objetivo común, constituyéndose en agentes activos del cambio social.



La iniciativa surgió en el año 1996 coincidiendo con el proceso de expansión internacional de UNION FENOSA. Los empleados tuvieron la oportunidad de conocer de cerca los problemas y necesidades de las comunidades en aquellos países donde el Grupo comenzaba su actividad y pusieron en marcha el proyecto.

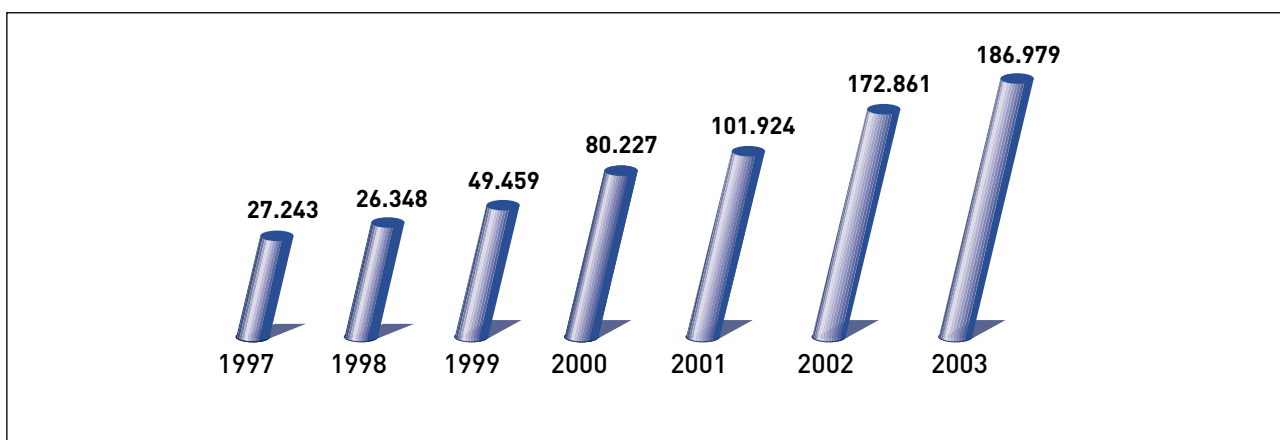
El programa funciona de una manera sencilla: los empleados que desean participar se afilian al "Día Solidario", cediendo un día de su sueldo para un proyecto que define el equipo gestor. Cada empresa del Grupo UNION FENOSA duplica la cantidad que reúnen los empleados, lo que además de generar la posibilidad de abordar proyectos más ambiciosos refleja una voluntad de apoyo y, adicionalmente, se convierte en un elemento incentivador de la participación individual.

La evolución de los ingresos ha pasado de 27.243 € en el año 1997 a los 186.979 € recaudados en el ejercicio 2003. El número de asociados al "Día Solidario" alcanzó en 2003 la cifra de 1.600.

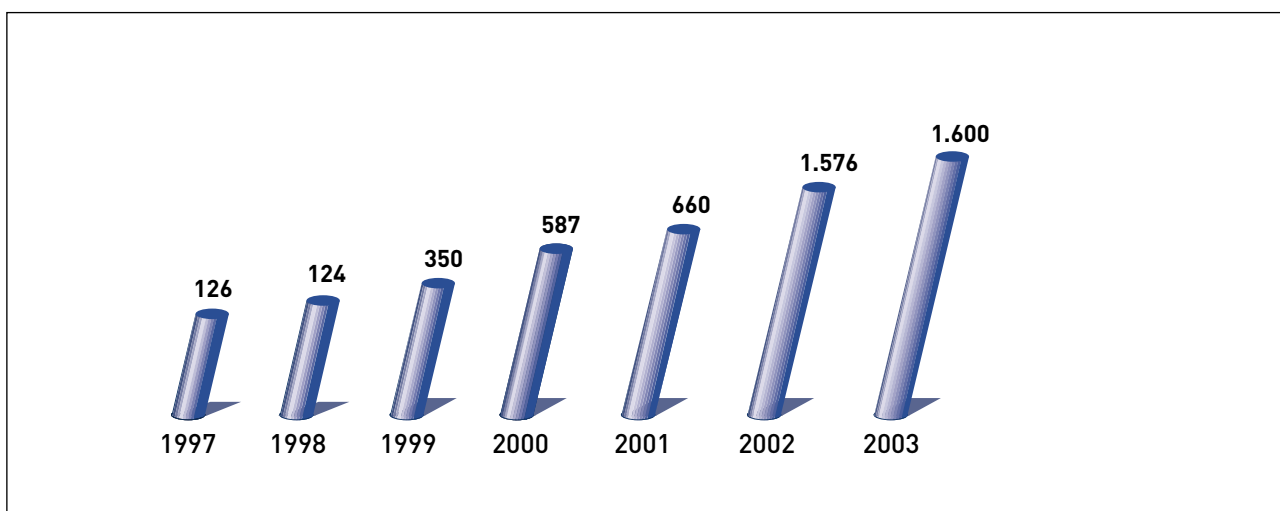
Este año el equipo gestor del "Día Solidario" ha decidido dar entrada en la iniciativa a los jubilados de UNION FENOSA, ya que llevaban tiempo manifestando su interés en participar junto con los empleados en activo. Su aportación económica oscilará entre 30 y 90 € por persona.

Las cantidades aportadas se destinan a un único proyecto anual en un país donde la empresa está presente. Hasta el momento, y desde su comienzo en 1997, se acometieron proyectos en Kenia, Bolivia, Filipinas, República Dominicana, Moldavia, Nicaragua y Guatemala.

### **Evolución de las aportaciones (euros)**



### **Evolución de socios**



## **Los tres últimos proyectos abordados por DÍA SOLIDARIO son:**

### **Programa “Dar luz a los que no pueden ver” (Moldavia, 2001)**

Consistió en la reparación de un aula de la Escuela Internado nº8 para invidentes y deficientes visuales del municipio de Chisinau, así como la financiación de los 3 cursos de enseñanza secundaria de 13 alumnos con deficiencias visuales. Además, “Día Solidario” tiene previsto subvencionar los estudios universitarios a los 6 mejores.

Como complemento a sus estudios y apoyo a la escuela, se enviaron 12 ordenadores multimedia adaptados al grado de discapacidad visual de los alumnos, que oscila entre el 30% de visión a la ceguera absoluta.

### **Programa de Acceso y Permanencia en la Escuela (Nicaragua, 2002)**

Se firmó un acuerdo con el Foro educativo nicaragüense “Eduquemos” para financiar el programa, que consistió en dotar de becas de formación preescolar y primaria a 150 niños, de entre 3 y 6 años, de bajos recursos económicos.

El programa proporciona atención integral a los niños y sus familias como forma de garantizar su permanencia en la escuela, y la participación de la sociedad civil (padres, maestros y diversas organizaciones) en el desarrollo educativo de la comunidad.

### **Becas estudiantiles para niñas y jóvenes de escasos recursos (Guatemala, 2003)**

El objetivo del programa de becas consiste en promover la formación profesional y de base a los jóvenes de las áreas rurales de la parte occidental de Guatemala, donde el 80% de la población vive en condiciones de pobreza y más del 60% de extrema pobreza, y la cobertura educativa es prácticamente inexistente, con una tasa de analfabetismo de más del 39% entre los mayores de 15 años, afectando especialmente a las niñas. La ejecución del proyecto prevé 100 becas para formación primaria, 90 para estudios de bachillerato y 90 para formación profesional, cada una de ellas comprendiendo un ciclo de 3 años de estudios.

El monto total del proyecto asciende a 286.950 \$, de los cuales “Día Solidario” ha aportado la cantidad de 149.550 \$. La cantidad restante hasta llegar a la cifra total, será proporcionada por la contraparte local, la Fundación para el Desarrollo Integral de Programas (FUNDAP).



#### 5.4.1.2.- Otras iniciativas

Además del “Día Solidario”, UNION FENOSA participa en proyectos también centrados en la formación.

- **Programa de formación profesional para técnicos electricistas** (Guatemala, 2001-2003). Se trata de un proyecto dirigido a jóvenes de aldeas beneficiarias del Plan Estatal de Electrificación Rural, pero que carecen de medios técnicos para mantener las redes eléctricas.

UNION FENOSA ha participado en este proyecto de Fundación CODESPA supervisando los cursos técnicos mediante su propio personal en la zona. Además de conseguir un aprovechamiento de la electricidad más eficiente, se proporciona a los jóvenes una formación que les sea útil para mejorar su nivel de vida. En esta primera fase del proyecto participaron 240 jóvenes, de los cuales 220 superaron el examen final. El 75% de los mismos ha iniciado su actividad laboral propia (microempresa) y un 15% se ha incorporado al mercado laboral por cuenta ajena.

El pasado año, dados los buenos resultados del proyecto, UNION FENOSA firmó un acuerdo de colaboración con Fundación CODESPA para ampliar el proyecto en una segunda fase, que está destinado a formar 250 técnicos cualificados en el campo de la electricidad doméstica en zonas rurales del oriente de Guatemala. La aportación de UNION FENOSA a esta fase del proyecto ha sido de 101.500 €.

- **Programas de formación y capacitación de discapacitados en tecnologías de la información.** Estos programas cuentan con la participación de SOLUZIONA, la compañía de servicios profesionales del Grupo UNION FENOSA. El ámbito de actuación se centra en facilitar la integración laboral del colectivo de discapacitados, destacando dos acciones:
  - UNION FENOSA y la Asociación de Minusválidos de Moldavia firmaron un acuerdo por el que la empresa asumirá la contratación de 115 minusválidos, representando el 5% de la plantilla. UNION FENOSA construyó su nueva sede en el país teniendo en cuenta la accesibilidad de los empleados.
  - En Nicaragua, UNION FENOSA, mediante sus empresas locales Disnorte y Dissur, han participado con la Fundación Los Pipitos dotando con 5.141 € a los proyectos destinados a fomentar la integración laboral y cotidiana de los niños y niñas discapacitados.
- **Otros programas internacionales de apoyo a la formación profesional y universitaria:** UNION FENOSA desarrolla prácticas en alternancia mediante convenios con institutos de formación profesional y universidades. En este sentido podemos destacar las siguientes actividades realizadas dentro del área de Acción Social del Grupo en aquellos países donde está presente:
  - **Panamá:** UNION FENOSA Edemet-Edechí ha firmado convenios con la Universidad Tecnológica de Panamá (UTP), con el fin de estimular a los mejores alumnos a formarse como profesionales en áreas críticas para el desarrollo nacional, y con el Instituto Nacional de Formación Profesional (INAFORP) para apoyarle en la capacitación de los técnicos. Otra iniciativa realizada por UNION FENOSA Edemet-Edechí fue la cesión de material escolar en apoyo al programa educativo del sistema penitenciario panameño.
  - **Colombia:**

- A través de Electricaribe, se han emprendido acciones como la entrega de material escolar para escuelas rurales, acuerdos con la Fundación Amigos de los Niños y la Fundación Juan Felipe Gómez para apoyar la formación a niños de los sectores de la Barranquilla.
- La Fundación EPSA con la compañía de electricidad de Tulúa llevo a cabo trabajos de embellecimiento del colegio, dotación de su biblioteca y adecuación del Parque Vicente.
- **Nicaragua:** cesión de ordenadores y material escolar para colegios de primaria, acciones realizadas dentro del Programa de Prevención de la Violencia Escolar promovido por el gobierno nicaragüense.
- **Moldavia:** equipamiento de una sala de ordenadores para el centro “Miguel de Cervantes”.

#### 5.4.2.- Programas de acción social a través de los productos y servicios de la empresa

El compromiso que UNION FENOSA adquiere con las comunidades donde trabaja también es aplicable a los servicios ofertados por la compañía a la sociedad. La cultura de acción social del Grupo, de esta manera, también se manifiesta en su vocación comercial, en colaboración con otras entidades, con organizaciones no gubernamentales y con los propios clientes. Dentro de esta área podemos destacar:

- Introducción de la Factura en Braille, producto de la colaboración con la Fundación ONCE y que permite a todos los clientes que lo soliciten recibir la información de su consumo en este idioma.
- En Colombia, país donde UNION FENOSA trabaja activamente en el desarrollo de las comunidades locales, el Grupo decidió establecer una tarifa comercial más baja en las zonas más deprimidas del país, con el fin de facilitar el acceso a los servicios energéticos.
- El Club UNION FENOSA permite invertir puntos obtenidos en proyectos educativos de la ONG Entreculturas. En la actualidad se pretende equipar 4 aulas de informática que beneficiarán a 2.300 niños colombianos. En colaboración con DAMA (empresa de reciclaje), se ha llevado a cabo una campaña de reciclaje de móviles en desuso, cuyos fondos se han destinado a Entreculturas.
- Asimismo el Club colaboró con el Sorteo del Oro de Cruz Roja, en el que los empleados también tuvieron ocasión de participar: se habilitaron puestos de venta en los centros de trabajo y se informó a los empleados vía e-mail.

- UNION FENOSA, además, ha puesto a disposición de las organizaciones sociales sus propias herramientas corporativas, cediendo espacios en las comunicaciones con los clientes y en sus elementos publicitarios para apoyar a las organizaciones en su propio desarrollo interno y dar a conocer sus actividades. Por ejemplo, UNION FENOSA cedió a Cruz Roja espacios en las facturas y en los extractos del Club UNION FENOSA con mensajes incentivando la compra entre los clientes; y participó en la campaña de publicidad de Fundación CODESPA prestándole espacio en los propios materiales de marketing del Grupo.

### 5.4.3.- Programas de patrocinio y mecenazgo

Como complemento a la acción social, UNION FENOSA colabora con diversas instituciones de todos los ámbitos sociales, apoyando, mediante el patrocinio y mecenazgo, la realización de actividades relacionadas con la promoción de la cultura, arte, música, deporte, etc.

#### Programa Luz de la Humanidad

Este Programa se ha puesto en marcha en colaboración con la UNESCO, con el objetivo de iluminar y realzar obras singulares del patrimonio artístico monumental español.

El programa se comenzó en 1993, con la iluminación de la Catedral de Santiago, y desde entonces se han iluminado las obras siguientes, atendiendo a las características técnicas de cada una:

<b>1993:</b>	Catedral de Santiago
<b>1995:</b>	Acueducto de Segovia
<b>1996:</b>	Iglesia de Santa María de Castrelos y San Salvador de Coruxo (Pontevedra) Palacio del Infantado de Guadalajara
<b>1997:</b>	Puente romano de Ourense Basílica de la Catedral de Ciudad Real Castillo de los Templarios (Ponferrada)
<b>1998:</b>	Iglesia Magistral de Alcalá de Henares (Madrid) Monasterio y Casa Consistorial de Poio (Pontevedra)
<b>2000:</b>	Viaducto del Ferrocarril (Ourense) Plaza Mayor de Almagro (Ciudad Real)
<b>2001:</b>	Cristo de la Ermita de Miguelturra (Ciudad Real)
<b>2002:</b>	Iglesia de Santa María la Mayor, Colmenar de Oreja (Madrid)
<b>2003:</b>	Muralla romana de Lugo Torre del Castillo de O Bolo (Ourense)



## **Museo de Arte Contemporáneo (MACUF)**

El Museo de Arte Contemporáneo de UNION FENOSA con 3.400 m<sup>2</sup> de salas de exposición, mantiene una amplia programación cultural y formativa, a través de cursos y talleres de pintura. A lo largo de 2003, se han llevado a cabo las siguientes actividades:

- Programas educativos para escolares.
- IX Edición del Taller Pablo Ruiz Picasso. En 2003 impartió el taller el artista Eduardo Arroyo y se seleccionó a un total de 20 jóvenes para su participación en el mismo.
- Ciclos de tertulias (destacando la mesa redonda en homenaje a José Hierro).
- Ciclos de conferencias.
- Exposiciones, destacando las dedicadas a las Becas de creación artística en el extranjero; la selección representativa de las últimas adquisiciones y producción propia para ARCO 2003; y a uno de los máximos exponentes de la pintura vanguardista española, Modest Cuixart.



## **Patrocinio de actividades deportivas**

- Madrid 2012: patrocinio de la XXXVI edición del Open Internacional de Tenis Femenino, dentro de la colaboración habitual con el Ayuntamiento de Madrid y su postulación como capital olímpica para el año 2012.
- Patrocinio a la Federación Gallega de Remo y Piragüismo mediante los trofeos celebrados en agosto en A Coruña: el “Conde de FENOSA” de bateles, traineras y piraguas; y el Memorial Julián Trincado.
- Patrocinio a la Sociedad Deportiva Samerlolameu de Moaña (Pontevedra) para la realización de sus actividades en la práctica del deporte de remo.

## **Patrocinio de actividades musicales**

- Patrocinio del Concierto de La Almudena y convocatoria del Premio de Composición Musical (Madrid), en colaboración con el Ayuntamiento de Madrid, con motivo de las festividades patronales de la ciudad.
- Concierto de Navidad de A Coruña.

## Patrocinio de actividades relacionadas con el entorno

- Proyecto “Ciudadano Árbol”, llevado a cabo junto con la Consejería de Medio Ambiente de la Comunidad de Madrid. En 2003 se crearon tres bosques situados en la Cuenca Alta del Manzanares, El Escorial y El Campillo. La finalidad del proyecto es enseñar a compatibilizar los hábitos diarios de los ciudadanos con la protección y aprovechamiento de su entorno natural.
- Asimismo, dentro del proyecto “Ciudadano Árbol” se firmó un convenio de colaboración con el Consejo Superior de Investigaciones Científicas para la promoción del Real Jardín Botánico a través de actividades didácticas y divulgativas, que se concretan en la realización de rutas estacionales y talleres didácticos.



- Copatrocinio, con la Xunta de Galicia, del Congreso de Medio Ambiente para Niños (Santiago de Compostela, octubre de 2003), en el que participaron activamente 40 centros escolares y alrededor de 900 alumnos
- En Colombia, mediante la empresa Epsa, el Grupo cede 98.800 m de terreno a la Fundación Jardín Botánico de Cali, que construirá el que será el primer jardín botánico de la ciudad.
- Campaña Eficiencia Energética, puesta en marcha por UNION FENOSA cuyo objetivo es concienciar a la sociedad acerca de un uso más racional de la energía, desde una perspectiva creativa y divulgativa. La campaña se articula a través de radio, internet, publicaciones (edición del libro informativo “Cómo aprovechar mejor la energía”) y los propios canales de comunicación de UNION FENOSA con sus clientes y socios.
- Acciones con clientes: figura del “asesor energético”, productos para PYMES...



- Campaña “El recorrido de la energía”, colaborando con la Comunidad de Madrid en su edición de 2002 y con la Junta de Castilla y León en 2003. La campaña, dirigida a estudiantes de secundaria, está orientada a fomentar el interés por los temas energéticos y la adquisición de hábitos de consumo respetuosos con el medio ambiente por parte de los escolares.

## Otros patrocinios

- Concurso de redacción para colegios de la Comunidad de Madrid sobre temas relacionados con la eficiencia energética.
- Patrocinio de la VII edición del Salón Internacional del Libro (Moldavia), organizado por la Sección Nacional del Consejo Internacional del Libro para Niños y Juventud, en la que participaron 70 editoriales de siete países, con más de 3.000 títulos de libros. Fundación UNION FENOSA también participó editando un libro sorpresa, que fue ofrecido a todos los niños visitantes del Salón.

**UNION FENOSA ha invertido para estas actividades en 2003 la cantidad de 2.973.605 €.**

## 5.5.- Premios y reconocimientos obtenidos

Las distinciones obtenidas por el Grupo en materia de acción social fueron las siguientes:

<b>2003</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>— Tercer puesto en el ranking 2003 (Fundación Empresa y Sociedad) en la categoría de empresas mejor percibidas por su acción social en colaboración con sus empleados.</li><li>— Séptimo puesto en el ranking 2003 (Fundación Empresa y Sociedad) en la categoría de empresas mejor percibidas por su acción social.</li><li>— Premio de Naciones Unidas al Servicio Público por el programa de atención a la infancia de Bantay Bata (Filipinas), financiado por "Día Solidario".</li><li>— Mención honorífica a las Jornadas de Preparación a la Jubilación, concedida por el IMSERSO. Estas jornadas se celebran desde hace 21 años.</li></ul>
<b>2002</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>— Séptimo puesto en el ranking 2002 (Fundación Empresa y Sociedad) en la categoría de empresas mejor percibidas por su acción social en colaboración con empleados.</li><li>— Premio CODESPA 2002 a la Empresa Solidaria, entregado por el Príncipe de Asturias, en reconocimiento al esfuerzo del Grupo en promover iniciativas en apoyo a colectivos desfavorecidos.</li></ul>

## 5.6.- Acuerdos con organizaciones sociales en materia de Responsabilidad Social Corporativa

### Pacto Mundial de las Naciones Unidas

El Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Global Compact) es una iniciativa de compromiso ético destinada a que las empresas de todos los países acojan como una parte integral de su estrategia y de sus operaciones nueve principios de conducta y acción en materia de Derechos Humanos, Trabajo y Medio Ambiente. UNION FENOSA se adhirió a Global Compact en marzo de 2002.



UNION FENOSA acepta y aplica los principios en los que se basa el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, que son:

### Derechos Humanos

- 1) Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamadas en el ámbito internacional y
- 2) Evitar verse involucradas en abusos de los derechos humanos.

## **Normas Laborales**

- 3) Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
- 4) La eliminación de todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio.
- 5) La abolición efectiva del trabajo infantil y
- 6) La eliminación de la discriminación respecto al empleo y la ocupación.

## **Medio ambiente**

- 7) Las empresas deben apoyar la aplicación de un criterio de precaución respecto de los problemas medioambientales.
- 8) Adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad medioambiental.
- 9) Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inocuas para el medio ambiente.

## **Club de la Excelencia en Sostenibilidad**

En 2002 y con el fin de contribuir al Desarrollo Sostenible, UNION FENOSA y otras 15 grandes empresas españolas, fundaron el Club de la Excelencia en Sostenibilidad con el objetivo de promover activamente en el panorama empresarial la responsabilidad corporativa.

## **Forética**

UNION FENOSA participa en el Foro para la Evaluación de la Gestión Ética, (Forética), del que también es promotor. Se trata de una asociación integrada por empresas, ONG's y particulares con el fin de trabajar en el diseño e implantación de la gestión ética en las organizaciones.

## **Fundación Empresa y Sociedad**

Como Patrono de la Fundación Empresa y Sociedad, UNION FENOSA es una empresa comprometida a:

- Mejorar su estrategia y su práctica de acción social.
- Comunicar adecuadamente su acción social.
- Apoyar las actividades institucionales de la Fundación para promover la acción social en el sector empresarial.



## 6. Responsabilidad con la Comunidad

- 6.1.- Integración con el entorno
- 6.2.- Ocupación del suelo
- 6.3.- Impactos ambientales asociados a la actividad
- 6.4.- Programas de restauración



## 6.1.- Integración con el entorno

Cualquier actividad desarrollada por el ser humano conlleva una transformación de las condiciones naturales del entorno. UNION FENOSA es consciente de que su actividad de producción y transporte de energía eléctrica implica una serie de alteraciones en el medio natural. Como empresa comprometida con la Sostenibilidad, realiza actuaciones encaminadas a integrar en el entorno sus instalaciones, minimizando o eliminando cuando sea posible los impactos ambientales asociados a la actividad de la empresa.

UNION FENOSA está firmemente convencida de que la energía eléctrica ha contribuido de forma decisiva al desarrollo de los pueblos, elevando su nivel de vida. De igual manera, UNION FENOSA asume en su política que las actividades energéticas y la preservación de los entornos son dos realidades que pueden caminar unidas, integrando el concepto Desarrollo Sostenible en su cultura de empresa, entendiendo por tal la capacidad de la organización de generar unos beneficios que permitan, de forma consistente, retribuir adecuadamente a los inversores, contribuir a la mejora del medio ambiente y proporcionar bienestar a las personas y comunidades con las que mantiene vínculos tanto interna como externamente.

La particularidad que caracteriza la gestión medioambiental de UNION FENOSA es el carácter anticipativo y proactivo de sus actividades, que permiten conocer la realidad y las posibles consecuencias medioambientales en el entorno de sus instalaciones. En esta área, UNION FENOSA realiza estudios ecológicos anuales, en colaboración con diversas Universidades y SOLUZIONA calidad y medio ambiente, sobre el impacto de sus centrales térmicas en el entorno. Los resultados de estos estudios, que permiten conocer la evolución del medio natural, han arrojado resultados de no-correlación entre los indicadores obtenidos en las masas forestales y en suelos con la actividad normal de las centrales térmicas.

Los últimos estudios de caracterización ecológica en entornos han sido en las Centrales Térmicas de Meirama, Sabón, Anllares, La Robla y Narcea.

En los embalses de Zorita, Almoguera, Bolarque, Entrepeñas, Buendía, La Barca, Pilotuerto, y los ríos del entorno de Meirama, La Robla, Anllares y Narcea se han llevado a cabo estudios de ecosistemas acuáticos en los que estas instalaciones puedan tener influencia. Los estados ecológicos se han caracterizado de acuerdo a la Directiva Marco de Agua como buenos o muy buenos, manteniéndose las calidades de las aguas y los bosques de ribera en buenas condiciones, sin afecciones significativas.

Para los estudios de impacto ambiental para el trazado de líneas eléctricas, ubicación de nuevas subestaciones y definición de medidas correctoras acordes a las características del entorno se dispone de una herramienta informática basada en los sistemas de información geográfica, que permite disponer de información relacionada con el medio natural en el que se encuentran las instalaciones de UNION FENOSA distribución, como vegetación, usos de suelo, cartografía, espacios naturales protegidos, patrimonio histórico-artístico, etc.

En 2003 se inició el estudio de Umbrales de Riesgo de la Avifauna que consiste en definir un modelo estadístico de umbrales de riesgo, aplicado a las líneas eléctricas según las características del entorno de la línea, con el fin de reducir las mortalidad en tendidos eléctricos por colisión y electrocución.

<b>Empresa</b>	<b>Actuación</b>
UFG	Criterios admisión vertederos
UFG	Control emisiones parámetros EPER
UFG	Emisiones metales pesados
UFG	Estudios ecológicos en el entorno de las centrales
UFG	Estudios limnológicos en C.N. José Cabrera
UFG	Estudios limnológicos en C.T. Narcea
UFG	Sistemas hídricos en C.T. Meirama
UFG	Sistemas hídricos en C.T. Anllares
UFG	Sistemas hídricos en C.T. La Robla
UFD	Evaluación de riesgos ambientales
UFD	Umbrales de riesgo avifauna
EPSA	Estudio hidrobiológico Río Anchicayá. Parte alta.
EPSA	Estudio hidrobiológico comparativo parte baja Río Anchicayá
EPSA	Caracterización ecosistemas boscosos del Valle del Cauca y presencia de líneas eléctricas
EPSA	Organización y clasificación taxonómica de peces colectados en el Río Anchicayá
CAMBRIDGE WATER	Efectos de la abstracción de agua en el medio ambiente

De acuerdo con lo establecido en su Política Medioambiental, UNION FENOSA ha consolidado diversos canales de comunicación con todos los agentes sociales implicados en la protección del entorno, y para llevarlo a cabo acometió un Plan de Comunicación Ambiental, cuya principal actuación fue la publicación del Informe de Sostenibilidad del año 2002 que se realizó conforme a la guía internacional GRI. El Informe de Sostenibilidad de 2002 de UNION FENOSA fue el primer informe de estas características del sector energético español cuyos datos fueron verificados y validados por la Asociación Española de Normalización (AENOR).

Otras actuaciones realizadas en el campo de la comunicación medioambiental han sido:

<b>Empresa</b>	<b>Actuación</b>
UFH	Campaña "Ciudadano Árbol"
UFH	Talleres infantiles del Jardín Botánico
UFH	Premio "Energía y Medio Ambiente" de la ETSI de Caminos de Madrid
UFG	Libro Guía Árboles
UFG	Exposición árboles: Asturforesta, Ribadeo, Cangas, Verín, Ribeira, El Rosal, Carballino
UFG	Patrocinio III Master de Medio Ambiente de la Cámara de Comercio e Industria de Gijón
UFG	Convenio con la Escuela de silvicultura de Tineo (Asturias) para la realización de prácticas de alumnos en las instalaciones de la C.T. del Narcea

UFG	Convenio con la Universidad de León para el patrocinio de un seminario sobre reforestación en la comarca de Los Ancares
UFG	Premio "Energía y Medio Ambiente" de la ETSI de Minas de Oviedo
UFG	Patrocinio de la Fundación Oso Pardo
UFG	Convenio con la Xunta de Galicia para la protección ambiental
UFG	Convenio con la Xunta de Galicia para la promoción e itinerancias de la exposición "Os Segredos das Árbores"
UFG	Convenios con las universidades de Santiago de Compostela, León, Oviedo, A Coruña y Alcalá de Henares para la realización de estudios ecológicos de atmósfera, suelos y vegetación
UFG	Convenios con las universidades de Alcalá de Henares, Carlos III, Autónoma y Politécnica de Madrid para la realización de prácticas de alumnos en la Empresa
UFG	Concurso de dibujo provincial de Guadalajara
COSTA-CARIBE	Jornada educativa "Adopte un Árbol"
UFEE	Proyecto Viravento

## 6.2.- Ocupación del suelo

La ocupación del suelo se puede dividir en:

a) Ocupación de suelo por centrales de producción de energía:

Centrales	m <sup>2</sup> productivos	m <sup>2</sup> residenciales
Hidráulicas > 5MW	88.900	80.191
Hidráulicas < 5MW	5.825	5.037
Centrales Térmicas	293.112	100.635
<b>TOTAL</b>	<b>387.837</b>	<b>185.863</b>

b) Ocupación de suelo con distintos usos: oficinas y locales, garajes, naves industriales y viviendas, con un total de 136.697 m<sup>2</sup> construidos y un total de 913.068 m<sup>2</sup> de suelo; asimismo el suelo dotacional-infraestructural eléctrico asciende a 160.601 m<sup>2</sup>. Por lo tanto, en este segundo apartado se obtiene un total de 136.697 m<sup>2</sup> construidos y 1.073.669 m<sup>2</sup> de suelo.

c) Ocupación de suelo por líneas, tanto aéreas como enterradas. Partiendo de anchos de calle de 30 metros en Alta Tensión y 10 metros en Media Tensión, se obtienen los siguientes datos de superficie de suelo afectada:

Ocupación de suelo por líneas aéreas y enterradas. Zonas de Riqueza Ecológica y superficie total en UFD						
	ALTA TENSIÓN		MEDIA TENSIÓN		TOTAL	
	km	Superficie (Ha)	km	Superficie (Ha)	km	Superficie (Ha)
Zonas de Riqueza Ecológica	904	2.712	3.045	3.045	3.949	5.757
<b>TOTAL</b>	<b>8.514</b>	<b>25.542</b>	<b>38.579</b>	<b>38.579</b>	<b>47.093</b>	<b>64.118</b>



La extensión del suelo en Zonas de Riqueza Ecológica incluye los Espacios Naturales Protegidos, Lugares de Interés Comunitario y Zonas de Especial Protección para las Aves.

### 6.3.- Impactos ambientales asociados a la actividad

UNION FENOSA ha acometido diversos estudios con el objeto de conocer el impacto final de las instalaciones en el medio que las rodea.

Los proyectos de UNION FENOSA se someten a Evaluación de Impacto Ambiental, lo que garantiza la introducción de variables ambientales desde la fase de diseño, tomando las medidas preventivas y correctoras con el fin de minimizar la incidencia en el medio ambiente. Los principales Estudios de Impacto Ambiental realizados en 2003 son:

Empresa	Actuación
UFG	Evaluación de aspectos ambientales (UMAS)
UFD	Estudio de impacto ambiental línea de alta tensión 45 kV Villanueva de los Infantes - Villahermosa
UFD	Estudio de impacto ambiental línea de alta tensión 45 kV Herencia - Villarrubia de los Ojos
UFD	Estudio de impacto ambiental línea de alta tensión 132 kV La Paloma - La Solana
UFD	Estudio de impacto ambiental línea de alta tensión 45 kV El Robledo - Arroba de los Montes
UFD	Estudio de impacto ambiental línea de alta tensión 45 kV Riegos - Brihuega
UFD	Estudio de impacto ambiental línea de alta tensión 220 kV San Sebastián de los Reyes - AENA
UFD	Estudio de impacto ambiental línea de alta tensión 45 kV Colmenar - Villarejo
UFD	Estudio de impacto ambiental línea de alta tensión 132 kV Valdemoro II - Parque Temático
UFD	Estudio de impacto ambiental línea de alta tensión 45 kV Cantalejo - Pradena
UFD	Estudio de impacto ambiental línea de alta tensión 132 kV Perogordo - Cantalejo
UFD	Estudio de impacto ambiental línea de alta tensión 132 kV Illescas - Illescas II
UFD	Estudio de impacto ambiental línea de alta tensión 45 kV Ocaña - Yepes
UFD	Estudio de impacto ambiental línea de alta tensión 132 kV P.E. Sierra Romeral - Tembleque
EPSA	Estudio de impacto ambiental línea San Marcos - Guachal y Codazzi
DISNORTE - DISSUR	Evaluación de impacto ambiental en la isla de Ometepe

Durante el último año, UNION FENOSA ha desarrollado las funcionalidades y el alcance de las herramientas corporativas para el control de los aspectos ambientales CIMA+ (Control Integral Medioambiental) y UMAS (Unidades Medioambientales). A CIMA+ se le han incorporado funciones que permiten la gestión integral de los parámetros medioambientales (medidos en UMAS) adaptándolos a cada instalación.

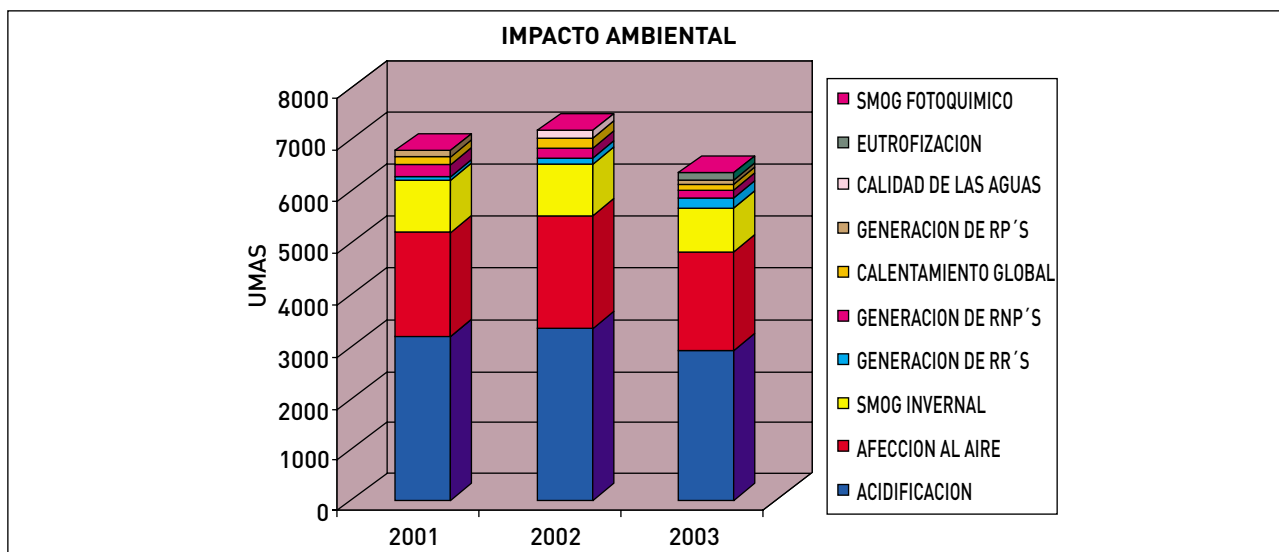
UNION FENOSA identifica y evalúa sus aspectos ambientales mediante una metodología basada en el análisis de ciclo de vida (ACV), obteniendo el impacto ambiental en valores adimensionales, que pueden ser comparados y sumados independientemente de la categoría de impacto que produce y de la ubicación del mismo. Los impactos se cuantifican en UMAS (Unidades Medioambientales), siguiendo las etapas marcadas en las Normas Internacionales de la serie ISO 14040:

- Clasificación: asignación de cada aspecto ambiental a la Categoría de Impacto Ambiental a la que contribuye.
- Caracterización: traslado del valor cuantificado del aspecto a unidades equivalentes, conforme a su Categoría.
- Normalización: traslado del aspecto caracterizado a unidades adimensionales, mediante la asignación de un valor de referencia para cada Categoría.
- Valoración: aplicación, sobre el aspecto normalizado, de un factor para cada Categoría de Impacto. Con la valoración, los aspectos medioambientales identificados quedan traducidos a UMAS.

Como resultado, se registran las contribuciones en la Ficha General de Evaluación de Aspectos medidas en UMAS y se asignan a cada Categoría de Impacto a las que contribuya. La suma de las UMAS de todas esas Categorías da como resultado la evaluación final del aspecto, distinguiendo entre significativo (cuando el número total de UMAS es igual o mayor a 10) y no-significativo (menor a 10). Este proceso es realizado de forma automática por una herramienta informática mediante la fórmula siguiente:

$$\text{UMA} = \text{Cuantía del aspecto} \times \text{Factor de caracterización} \times \text{Factor de normalización} \times \text{Factor de valoración}$$

	2001	2002	2003
Acidificación	3.160	3.340	2.988
Afección al aire	2.040	2.154	1.927
SMOG invernal	984	1.023	918
Generación de RR's	101	251	177
Generación de RENP's	205	185	155
Calentamiento global	160	176	164
Generación de RP's	45	47	48
Calidad de las aguas	49	83	85
Eutrofización	20	32	42
SMOG fotoquímico	25	30	26
<b>Contribución total de la instalación (UMAS)</b>	<b>6.789</b>	<b>7.321</b>	<b>6.530</b>



## 6.4.- Programas de restauración. Integración en el entorno

UNION FENOSA consciente de la transformación que su normal actividad produce en el entorno donde se ubican sus instalaciones, trabaja para incidir lo menos posible en las condiciones naturales, para lo que desarrolla unos extensos programas de restauración que persiguen devolver el aspecto y las condiciones naturales a las zonas afectadas. A lo largo del año 2003 se han realizado las siguientes actuaciones:

Empresa	Actuación
UFG	Vigilancia ambiental de la escombrera de La Robla
UFG	Vigilancia ambiental de la escombrera de Narcea
UFG	Adecuación estética C.T. Narcea
UFG	Adecuación estética C.T. La Robla
UFG	Adecuación estética C.T. Meirama
UFG	Adecuación estética C.T. Sabón
UFG	Adecuación estética P. Hidráulica
LIMEISA	Estudio hidrológico de la escombrera general de Limeisa
LIMEISA	Plan estratégico para la restauración del entorno de la mina de Meirama
LIMEISA	Estudio hidrológico del entorno de la mina de Meirama
LIMEISA	Descripción de la cuenca hidrológica del río Barcés. Relación con la formación del lago en la mina de Meirama
LIMEISA	Estudio hidrológico y de avenidas de la mina de Meirama
LIMEISA	Estudio-diagnóstico de las masas forestales instaladas en las escombreras de lignito de Meirama
LIMEISA	Restauración e integración paisajística de escombreras
EPSA	Programas de reforestación en Salvajina y Nima
EPSA	Apoyo a la Fundación del Jardín Botánico de Cali
COSTA - CARIBE	Plantación de 1.600 árboles frutales.

## **7. Responsabilidad con las Instituciones**

- 7.1.- Política y relación con las Administraciones e Instituciones
- 7.2.- Tributos asumidos por UNION FENOSA

## 7.1.- Política y relación con las Administraciones e Instituciones

La Secretaría General de Regulación (SGR) tiene por misión definir y establecer las políticas y estrategias para el Grupo UNION FENOSA en materia de Relaciones Institucionales y regulación sectorial, así como desarrollar los estudios en el ámbito energético que sirvan como apoyo a la alta Dirección en la toma de decisiones. La SGR además, tiene encomendada la misión de impulsar, coordinar y concretar las actuaciones globales de las empresas del Grupo, fomentando la transferencia de conocimientos y facilitando el asesoramiento necesario a las Unidades involucradas en esta función.

En el área de Representación Institucional, la SGR tiene como objetivo garantizar y fomentar el adecuado posicionamiento y reconocimiento de UNION FENOSA como interlocutor ante las Instituciones del Sector Eléctrico Nacional, Instituciones Comunitarias y Organizaciones Internacionales.

Instituciones y organismos del Sector Eléctrico Nacional:

- **Asociación Española de la Industria Eléctrica (UNESA)**, en la que la SRG coordina la participación de UNION FENOSA en la estructura de Comités de UNESA y ostenta una representación directa en el Comité de Directores y el Comité de Regulación.
- **Compañía Operadora del Mercado Español de Electricidad (OMEL)**, en la que la SRG participa en el Comité de Agentes del Mercado directamente, y a través de UNESA. El Comité de Agentes del Mercado (CAM) es un órgano que tiene por objeto supervisar el funcionamiento de la gestión económica del sistema así como la propuesta de medidas para mejorar la actividad del mercado de producción de energía eléctrica.
- **Comisión Nacional de Energía (CNE)**, la SRG actúa como interlocutor de UNION FENOSA con la CNE, centralizando las relaciones de este organismo con las distintas áreas del Grupo, tanto directamente como a través de UNESA, en los Consejos Consultivos de Electricidad e Hidrocarburos de la CNE.
- **Ministerio de Economía**, en especial las relaciones con la Secretaría de Estado de Energía, Desarrollo Industrial y de la Pequeña y Mediana Empresa y la Dirección General de Política Energética y Minas.

Otras instituciones nacionales con las que la Secretaría General de Regulación mantiene relaciones: Servicio de Defensa de la Competencia, Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía, Instituto para la Reestructuración de la Minería del Carbón y Desarrollo Alternativo de las Comarcas Mineras...

Instituciones y organismos comunitarios e internacionales:

- **Union of the Electric Industry (EUROELECTRIC)**, organización europea en la que la SRG coordina la presencia de UNION FENOSA a través de UNESA principalmente, y en algunos casos de manera directa participando en Grupos de Trabajo y Comités.
- **Comisión de Integración Energética Regional (CIER)**, que reúne 10 países iberoamericanos y 3 asociados, entre los que se encuentra UNESA. UNION FENOSA también ha participado directamente en diversos Comités.
- **Edison Electric Institute (EEI)**, organismo del que UNION FENOSA es miembro.

- **World Energy Council**, UNION FENOSA es miembro del Comité Español del Consejo Mundial de Energía, con representación tanto en el Comité Ejecutivo como en el Comité Técnico Asesor. Cabe destacar la participación del Centro de Estudios de UNION FENOSA, adscrito a la SGR, en los estudios previstos en el Programa de Trabajo 2002-2004 del Consejo Mundial.

UNION FENOSA, a través de su Secretaría General de Regulación, se mantiene al corriente de las actividades de los órganos comunitarios principales, como el Parlamento Europeo, Consejo de la Unión Europea, Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas y el Comité Económico y Social Europeo; así como en el Defensor del Pueblo Europeo, Comité de las Regiones, Banco Europeo de Inversiones, etc. participando en los proyectos e iniciativas del sector en el que opera.

## 7.2.- Tributos asumidos por UNION FENOSA

En lo que se refiere al negocio eléctrico, el desglose del apartado de impuestos es el siguiente:

	Miles de euros			euros
	2000	2001	2002	2003
IVA	87.465,01	75.754,91	51.322,80	73.140.439,72
Impuesto sobre electricidad	95.079,64	81.402,04	78.903,38	76.282.091,08
Retenciones Trabajo y Prof.	58.308,30	46.884,94	56.972,08	45.297.643,56
Retenciones capital	28.565,67	29.874,07	16.545,54	15.652.756,31
Retenciones no residentes	9.230,63	4.417,77	5.400,97	2.325.924,76
Retenciones arrendamientos	118.232,00	94,53	83,01	70.893,48
Impuesto Sociedades	0,00	44.993,13	29.434,02	32.351.912,70
Otros tributos	37.779,79	42.065,89	42.880,29	46.403.940,83
<b>TOTAL</b>	<b>315.777,79</b>	<b>325.487,33</b>	<b>281.542,13</b>	<b>291.525.602,44</b>

## 8. La RSC de UNION FENOSA con los Empleados

- 8.1.- Capital humano de UNION FENOSA
- 8.2.- Modelo de gestión de la Organización y Recursos Humanos
- 8.3.- Relaciones laborales y creación de empleo
- 8.4.- Prevención y Seguridad
  - 8.4.1.- Prevención de Riesgos Laborales
  - 8.4.2.- Seguridad de las instalaciones
- 8.5.- Igualdad de oportunidades
- 8.6.- Comunicación interna
- 8.7.- Universidad Corporativa UNION FENOSA (UCUF)
- 8.8.- Reconocimientos



## 8.1.- Capital humano de UNION FENOSA

### Evolución de la plantilla del Grupo UNION FENOSA 1999-2003

	1999	2000	2001	2002	2003
<b>UF Corporación</b>	<b>558</b>	<b>397</b>	<b>391</b>	<b>399</b>	<b>399</b>
<b>Generación</b>	<b>1.268</b>	<b>1.180</b>	<b>1.176</b>	<b>1.143</b>	<b>1.140</b>
UF Generación (sin S.L.E.)	1.254	1.165	1.156	1.123	1.104
UF Energías Especiales	14	15	18	19	18
Nueva Generadora del Sur	-	-	2	1	18
<b>Gas</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>21</b>	<b>35</b>	<b>93</b>
UF Gas	-	8	17	31	20
Gas Directo	1	3	4	4	2
SEGAS	-	-	-	-	71
<b>Distribución</b>	<b>2.154</b>	<b>2.099</b>	<b>2.106</b>	<b>2.139</b>	<b>2.057</b>
UF Distribución (sin S.L.E.)	2.121	1.759	1.722	1.713	1.639
UF Metra	-	148	165	182	173
UF Multiservicios	13	173	203	228	231
JALLAS	15	15	13	13	11
ZARZO	5	4	3	3	3
<b>SOLUZIONA (*)</b>	<b>4.557</b>	<b>6.187</b>	<b>8.430</b>	<b>8.241</b>	<b>7.761</b>
UF SOLUZIONA	-	-	107	28	26
Consultoría	-	-	4.157	3.774	3.361
SZ Ingeniería	-	-	1.428	1.531	1.483
SZ Calidad	-	-	2.041	2.209	2.192
SZ Telecomunicaciones	-	-	689	699	699
<b>Telecomunicaciones</b>	<b>56</b>	<b>107</b>	<b>184</b>	<b>163</b>	<b>191</b>
UFINET	39	57	87	92	138
UF e-business	-	-	4	5	1
Saludalia	-	30	26	21	26
Nuevos Medios de Ocio	-	2	6	13	10
Net Translations	-	-	42	17	-
UFINSA	17	18	19	15	16
<b>Internacional</b>	<b>5.156</b>	<b>13.058</b>	<b>11.780</b>	<b>10.457</b>	<b>8.093</b>
UF Internacional	126	113	139	124	98
Generadoras de R. Dominicana	-	6	9	12	19
Generadoras de Kenia	35	28	29	42	86
Generadoras Mexicanas	-	-	-	-	76
Distribuidoras de Panamá	1.617	1.354	1.173	969	842
Distribuidoras de Guatemala	1.283	1.243	1.193	1.131	1.013
Distribuidoras de Moldavia	-	2.955	2.696	2.409	1.996
Distribuidoras de R. Dominicana	1.986	2.078	1.881	1.670	-
Distribuidoras de Inglaterra	-	194	191	161	115
Distribuidoras de Bolivia (TDE)	109	107	99	-	-
Distribuidoras de Nicaragua	-	1.791	1.546	1.329	1.254
Distribuidoras/Generadoras de Colombia	-	3.145	2.788	2.593	2.577
Distribuidoras de Uruguay (CONECTA)	-	44	36	17	17



	1999	2000	2001	2002	2003
<b>Otros negocios</b>	<b>383</b>	<b>392</b>	<b>413</b>	<b>336</b>	<b>283</b>
GESS	12	12	12	12	11
Grupo LIMEISA	371	372	367	284	221
UF Centro Tesorería	-	8	17	23	40
UF Viajes	-	-	17	17	11
<b>GRUPO UNION FENOSA (sin SLE)</b>	<b>14.133</b>	<b>23.431</b>	<b>24.501</b>	<b>22.913</b>	<b>20.017</b>
<b>SLE del GRUPO ELÉCTRICO</b>	<b>391</b>	<b>603</b>	<b>542</b>	<b>461</b>	<b>474</b>
UF Corporación	68	104	99	85	88
UF Generación	93	167	151	135	127
UF Distribución	230	332	292	241	259
<b>GRUPO UNION FENOSA (con SLE)</b>	<b>14.524</b>	<b>24.034</b>	<b>25.043</b>	<b>23.374</b>	<b>20.491</b>

(\*) Para mantener la homogeneidad respecto a ejercicios anteriores, no están incorporados a SOLUZIONA las plantillas de UFINET y UNION FENOSA viajes

### Plantilla del Grupo UNION FENOSA

	2000	2001	2002	2003
<b>NACIONAL</b>				
Generación	1.165	1.156	1.123	1.104
Distribución	1.759	1.722	1.713	1.639
Corporación	397	391	399	399
<b>Total actividad eléctrica</b>	<b>3.321</b>	<b>3.269</b>	<b>3.235</b>	<b>3.142</b>
SOLUZIONA	4.509	5.924	5.890	5.958
Telecomunicación	101	177	174	53
Comercial-METRA	321	368	410	404
Inversiones internacionales	113	139	124	98
Otros negocios	443	447	396	344
<b>Otras actividades</b>	<b>5.487</b>	<b>7.055</b>	<b>6.994</b>	<b>6.857</b>
SLE (1)	603	542	461	474
<b>TOTAL ESPAÑA</b>	<b>9.411</b>	<b>10.866</b>	<b>10.690</b>	<b>10.473</b>
<b>INTERNACIONAL</b>				
Actividad energética	-	11.641	10.333	8.066
SOLUZIONA	-	2.506	2.351	1.952
<b>TOTAL INTERNACIONAL</b>	<b>14.623</b>	<b>14.147</b>	<b>12.684</b>	<b>10.018</b>
<b>TOTAL GRUPO</b>	<b>24.034</b>	<b>25.043</b>	<b>23.374</b>	<b>20.491</b>

(1) Situación Laboral Especial

### Plantilla del Grupo UNION FENOSA por áreas geográficas

	2000	2001	2002	2003
España	9.411	10.896	10.690	10.473
Resto de Europa	3.505	3.235	2.905	2.400
África	143	156	175	235
América del Norte	198	458	484	494
Centroamérica	10.592	6.113	5.539	3.476
América del Sur	-	3.980	3.407	3.248
Asia	181	205	174	165
<b>TOTAL</b>	<b>24.034</b>	<b>25.043</b>	<b>23.374</b>	<b>20.491</b>

Al final del ejercicio 2003 la plantilla del Grupo se situó en 20.491 personas, lo que supone una reducción en un 12,3% respecto al año anterior. Esta disminución de plantilla se ha producido principalmente en las empresas internacionales, debido a la venta de las distribuidoras dominicanas en septiembre de 2003. Con la aplicación del Modelo de Organización y Recursos Humanos de UNION FENOSA se han ido implantando estructuras organizativas que mejoran la eficiencia operativa y que permiten disminuir las plantillas de las empresas. Por otro lado, en otras empresas del Grupo (como las distribuidoras de Moldavia y Panamá) la reducción se ha producido por la tercerización de determinadas funciones operativas, manteniendo así el nivel de empleo global.

#### Gastos de Personal (miles de euros)

	2000	2001	2002	2003
Sueldos y salarios	399.318	532.887	539.267	503.081
Seguros Sociales	77.981	102.664	106.563	101.261
Gastos por pensiones (1)	24.881	53.148	40.366	22.893
Otras cargas sociales	29.659	53.600	44.773	37.389
<b>TOTAL</b>	<b>531.839</b>	<b>742.299</b>	<b>730.969</b>	<b>664.624</b>

(1) Incluyen las aportaciones al Plan de Pensiones de UNION FENOSA

## 8.2.- Modelo de Gestión de la Organización y Recursos Humanos

El modelo de Gestión de la Organización y los Recursos Humanos de UNION FENOSA contribuye a la consecución de los objetivos de negocio y a la consolidación de un Grupo integrado, con políticas organizativas homogéneas. El modelo, basado en competencias, permite definir y determinar las capacidades necesarias para el desarrollo de las diferentes ocupaciones, establece los perfiles de las personas que trabajan en el Grupo según sus capacidades y constituye el modelo para la selección, movilidad, gestión del desempeño, formación y retribución.

Este modelo de gestión está recogido en el II Convenio Colectivo de UNION FENOSA Grupo, y cuenta con el apoyo del total de la representación sindical. Como parte de este modelo, y para evaluar objetivamente el rendimiento de las personas, se aplica el modelo de Gestión del Desempeño, implantado desde 1998 y basado en la consecución de objetivos personales y de equipo alineados con los objetivos de empresa y de Grupo, así como en la evaluación de comportamientos acordes con los seis valores corporativos de UNION FENOSA: Enseñar y aprender desde la experiencia, Calidad en la gestión, Servicio al cliente, Iniciativa y Liderazgo, Orientación al cambio y a la innovación; y Trabajo en equipo / red.

El sistema de compensación de UNION FENOSA consta de tres componentes cuyo resultado es el salario total que percibe una persona, promoviendo la motivación personal del empleado:

**Salario de grupo:** salario, de tipo consolidable, que percibe una persona por el grupo profesional al que pertenece. Cada grupo tiene niveles retributivos diferentes, lo que permite la promoción sin necesidad de cambiar de ocupación.

**Salario de ocupación:** retribuye el trabajo que la persona desarrolla en cada momento, dependiendo del valor de competencias de la ocupación y es consolidable bajo ciertas circunstancias.

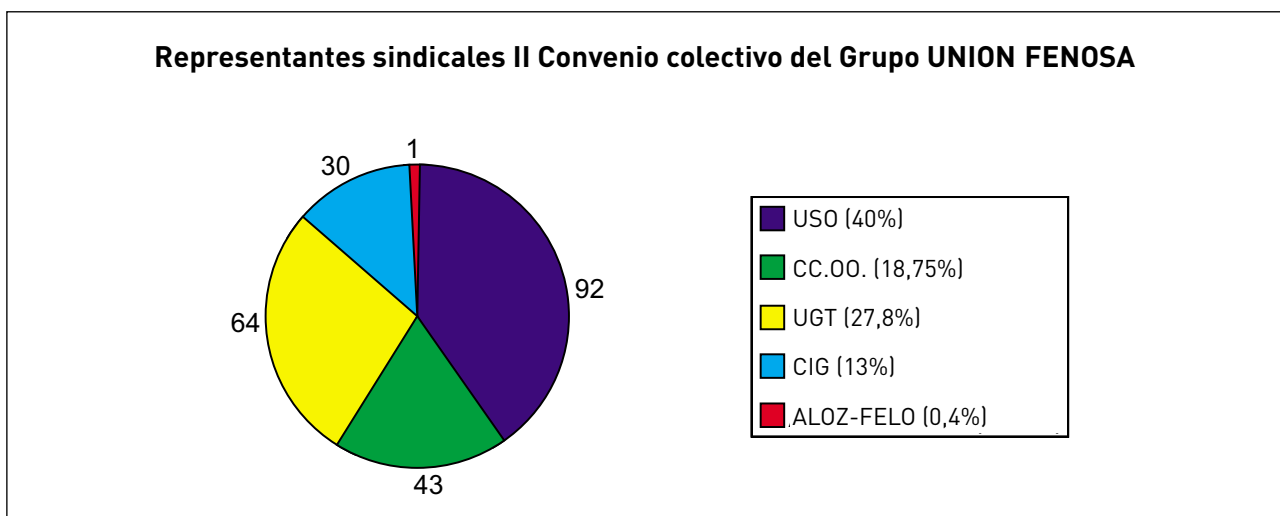
**Retribución variable:** determinada por los criterios establecidos a través de la gestión del desempeño, retribuye la consecución de los objetivos individuales y/o de equipo fijados en función de los comportamientos que definen los valores anteriormente descritos.

### 8.3.- Relaciones laborales y creación de empleo

UNION FENOSA mantiene una comunicación fluida con los representantes de los trabajadores, lo que permite el diálogo en un clima de consenso.

El 29 de abril de 2002 se firmó con todas las organizaciones sindicales el II Convenio Colectivo del Grupo UNION FENOSA, con vigencia hasta el año 2005 en las empresas UNION FENOSA, S.A., UNION FENOSA generación, S.A. y UNION FENOSA distribución, S.A. Este acuerdo establece revisiones salariales anuales de acuerdo con el IPC marcado además de la introducción de la retribución variable a la finalización de su vigencia. El II Convenio además cerró el proceso de exteriorización de compromisos por pensiones, eliminando incertidumbres y aportando estabilidad y fortaleza al plan general de negocio del Grupo.

Durante el ejercicio 2003 la ejecución y desarrollo del II Convenio se ha desarrollado con normalidad.



La extensión del modelo de gestión del Grupo a las operaciones internacionales se ha continuado desarrollando a lo largo de 2003, con las firmas de los siguientes convenios:

- Ampliación del ámbito de cobertura de II Acuerdo Colectivo a Electrocosta y Electricaribe (Colombia). Con una vigencia de 4 años, permite racionalizar el sistema pensional y costes de personal (fijos y variables), incorporando el modelo de gestión de la organización y los recursos humanos por competencias en todos sus aspectos: estructuración salarial, clasificación profesional, sistema de movilidad...
- Convenios de las empresas EPSA y CETSA (Colombia).
- Firma de los convenios de las centrales de ciclo combinado de Naco-Nogales, Tuxpan y Hermosillo (México), iniciando dichas centrales su actividad sin incidencias en el plano laboral.
- En Guatemala, Nicaragua, Panamá y Moldavia se ha continuado con el desarrollo de las organizaciones ya establecidas, implantando la visión de negocio corporativa a las organizaciones de estas compañías.

UNION FENOSA ha ido aumentando su plantilla en todas las líneas de negocio, pasando de 14.524 empleados en 1999 a 20.601 en 2003, debido a las contrataciones, expansión internacional y adquisición de empresas. Sin embargo en 2003 ha disminuido parte de la plantilla internacional por la implantación de las mejoras operativas y la aplicación de principios de tercerización.

#### Empleo en zonas en desarrollo

	2000	2001	2002	2003
Rep. Dominicana	2.084	1.890	1.670	-
Kenia	28	29	42	86
Colombia	3.145	2.788	2.593	2.577
Panamá	1.354	1.173	969	842
Guatemala	1.243	1.193	1.131	1.013
Moldavia	2.955	2.696	2.409	1.996
Bolivia	107	99	-	-
Nicaragua	1.791	1.546	1.329	1.254
Uruguay	44	36	17	17

Por tipo de contrato, la casi totalidad de la plantilla operativa de UNION FENOSA en España tiene la modalidad de contrato indefinido. La excepción, tal y como podemos observar en la siguiente tabla, es la división de negocio SOLUZIONA, empresa con el mayor número de contratos laborales eventuales del Grupo, debido a las características propias de la actividad de consultoría basada en la realización de proyectos temporales.

#### Evolución de los contratos temporales por división

	2000	2001	2002	2003
Generación	3	1	1	3
Distribución	6	6	6	-
SOLUZIONA	1.144	1.884	1.579	1.972
Telecomunicaciones	-	2	13	10
Inversiones internacionales	-	4	2	2
Otros negocios	-	-	2	25
UFINSA	-	-	1	-
<b>TOTAL</b>	<b>1.153</b>	<b>1.897</b>	<b>1.604</b>	<b>2.012</b>

## 8.4.- Prevención y Seguridad

### 8.4.1.- Prevención de Riesgos Laborales

El Servicio de Prevención Mancomunado del Grupo, modelo de prevención implantado en 2002, ha seguido consolidándose durante el ejercicio pasado, destinando a su desarrollo recursos humanos y materiales para favorecer su labor de información y asesoramiento de todas las líneas de negocio del Grupo.

El trabajo de los técnicos integrados en el Servicio ha resultado indispensable para reducir especialmente los índices de frecuencia y gravedad de accidentes, situados en 2003 en un 8,27 % y 0,39 % respectivamente.

Como complemento, se destinó parte de la inversión de 2003 en formación de nivel básico (50 horas) para los nuevos delegados de prevención, elegidos por los representantes de los trabajadores entre los propios miembros de los sindicatos tras las elecciones sindicales de 2002. Asimismo se editaron y actualizaron 18 unidades didácticas específicas para la formación de los trabajadores en prevención de riesgos en su propia actividad.

<b>Índices de accidentalidad/ absentismo</b>	<b>2000</b>	<b>2001</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>
Índice de Frecuencia de accidentes (%)	7,14	9,48	10,39	8,27
Número de accidentes de trabajo	110	150	166	135
Índice de Gravedad de accidentes (%)	0,34	0,35	0,57	0,39
Índice de Absentismo por enfermedad común (%)	2,43	2,63	2,94	2,87
Absentismo Laboral (jornadas perdidas por accidente laboral)	4.411	5.111	7.872	5.608
<b>Sesiones formativas</b>	<b>2000</b>	<b>2001</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>
Nº participantes en PRL	7.435	8.671	13.923	9.985
Nº de sesiones formativas	643	754	1.337	1.674
Horas de formación	1.549	1.272	1.806	4.239

#### 8.4.2.- Seguridad en las instalaciones

En el ámbito de la seguridad de las instalaciones, la actividad internacional del Grupo ha hecho necesaria la creación de sistemas que garanticen la seguridad de las personas y los intereses empresariales en esos nuevos escenarios.

Con ese objetivo, al Centro de Seguridad Corporativo (CESEC) en España responsable de la seguridad en las instalaciones, emergencias y atención a empleados, se han ido añadiendo otros centros de coordinación operativa en Colombia (CESECOL), Panamá (CESEP) y México (CESEMEX) para cubrir las necesidades de estos países. Simultáneamente se han seguido consolidando las organizaciones locales de seguridad con el fin de alcanzar mayores índices de eficacia, profesionalidad y optimización de los recursos. Asimismo, estas mejoras han sido acompañadas de acciones formativas destinadas a los responsables de seguridad de cada país, estableciendo principios homogéneos de actuación en conformidad con los criterios corporativos.

Una actuación de especial relevancia ha sido la implantación de un modelo de lucha contra el fraude en el ámbito de Colombia. Este programa piloto, desarrollado y liderado por el Departamento de Seguridad en 2003, ha ido conformándose como una actuación de carácter multidisciplinar en la que intervienen además el resto de unidades operativas de las empresas locales (distribución, áreas jurídica y económica, etc.). Los buenos resultados alcanzados en Colombia hacen que esté prevista su creación en otros países de cara al nuevo ejercicio de 2004.

En el ámbito nacional hemos proseguido en las líneas de innovación tecnológica y operativa con el fin de identificar nuevos productos de Seguridad en todas las áreas de la organización y sus servicios, adaptadas a las tendencias del mercado internacional. Dentro de este eje de actuación, en 2003 se homologaron varios sistemas implementados con tecnologías de última generación destinados a la protección de personas e instalaciones. De igual manera, hemos modernizado la estructura operativa de Seguridad, incidiendo sobre los programas de entrenamiento del personal asignado para lograr un perfil de competencias más eficiente.

UNION FENOSA ha participado en el proceso de implantación nacional del modelo de seguridad para el Sector Nuclear aprobado en 2003, tras un año de análisis y estudios. Este modelo de seguridad pretende anticipar situaciones de conflicto internacional y viene a dar respuesta a una reconsideración de las medidas de seguridad en las grandes instalaciones industriales en un nuevo escenario de riesgos surgido como consecuencia de los atentados del 11 de septiembre de 2001 y las guerras de Afganistán e Irak.

## 8.5.- Igualdad de oportunidades

UNION FENOSA es una de las nueve primeras empresas reconocidas por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales como Entidad Colaboradora en la Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres, perteneciente al Programa Óptima que, desde 1996, promueve el Instituto de la Mujer. El objetivo de dicho programa consiste en el establecimiento de acciones dentro de la estrategia general del Grupo que fomenten la igualdad de oportunidades de manera positiva. El programa está cofinanciado por el Fondo Social Europeo, se encuadra dentro de las Estrategias Europeas para el Empleo, y ha sido reconocido con la calificación de “buena práctica” por la Unión Europea.

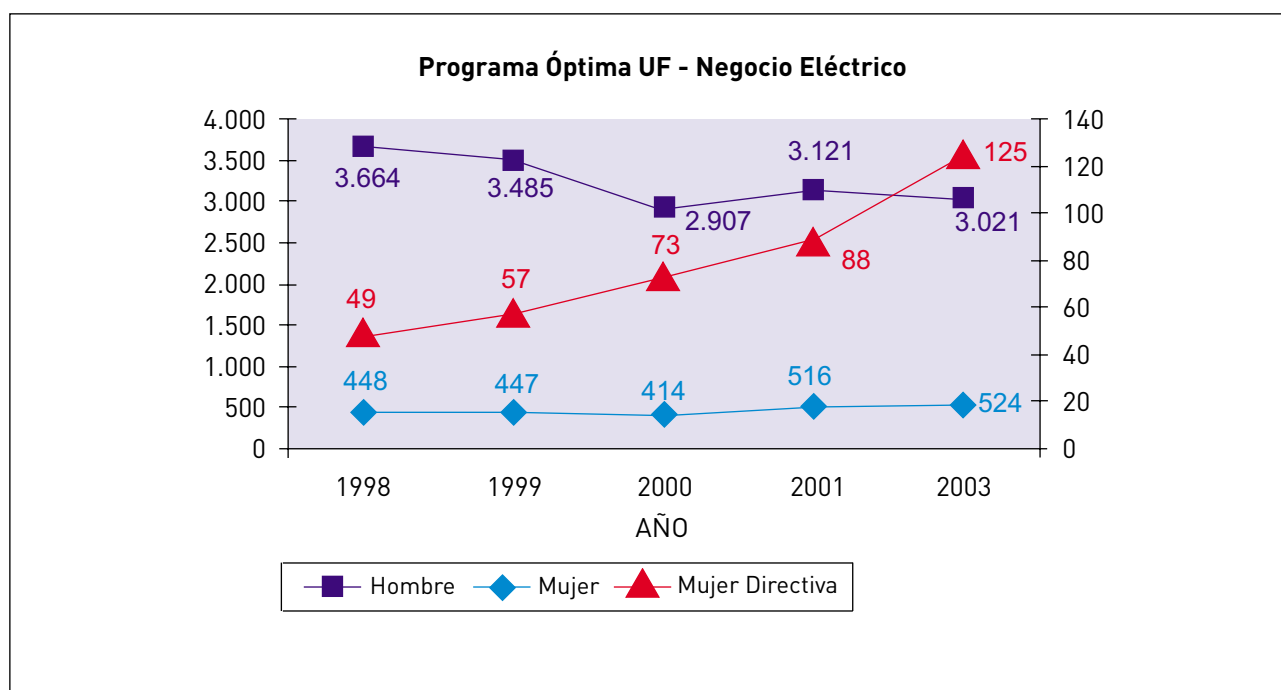
	2000		2001		2002		2003	
	Varones	Mujeres	Varones	Mujeres	Varones	Mujeres	Varones	Mujeres
Corporación (1)	324	177	314	176	311	173	314	173
Generación (1)	1.241	107	1.212	115	1.176	102	1.138	93
Gas	1.354	1.173	15	6	25	10	31	9
Distribución (1)	2.150	260	2.144	284	2.082	298	1.692	206
SOLUZIONA	1.919	919	3.330	1.555	3.230	1.502	3.915	1.955
Telecomunicaciones (2)	48	9	68	18	68	24	24	68
Internacional (en España)	90	27	102	37	92	32	75	22

(1) Incluye SLE

(2) Sólo incluye UFINET

El Convenio Colectivo del Grupo 2000-2005 establece, en su artículo 13, que “UNION FENOSA, en su condición de empresa colaboradora en igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, impulsará aquellas iniciativas que fomenten la igualdad real de oportunidades entre los trabajadores y trabajadoras”.

La evolución de plantilla del Negocio Eléctrico, ámbito Nacional, en los cinco últimos años muestra un incremento significativo de mujeres con responsabilidades de dirección y del Grupo I con personas a su cargo, que en 2003 respecto de 2002 supone un incremento de un 42 %. También se puede observar que el nº de mujeres de la plantilla ha crecido un 17 % en los últimos cinco años considerados.



La política de igualdad de UNION FENOSA recoge igualmente a las personas con requerimientos especiales, como se establece en el artículo 12 del II Convenio Colectivo del Grupo “los representantes de los trabajadores y la dirección de la Empresa prestarán especial atención a los empleados con mayores dificultades de adaptación como consecuencia de los requerimientos de la organización, buscando alternativas para su aprovechamiento y realización profesional”.

## 8.6.- Comunicación interna

La comunicación interna desempeña un importante papel en el desarrollo del proyecto empresarial de UNION FENOSA, vinculando a las personas con los retos, haciendo partícipes a los trabajadores de los logros obtenidos y facilitando el desarrollo de vínculos con la empresa.

UNION FENOSA ha desarrollado varios canales de comunicación internos y actividades orientadas a favorecer la relación entre los empleados de las diferentes divisiones. Entre éstas últimas destaca el Club Deportivo, que facilita la organización de eventos y competiciones (fútbol, ajedrez, paddle, hípica, golf, etc.), actividades en las que durante 2003 participaron 1.600 personas.

La revista interna del Grupo se ha consolidado como un excelente canal de comunicación que los empleados reciben en su domicilio. La revista recoge la evolución de las estrategias básicas y los planes operativos de cada ejercicio, así como información variada de todos los negocios de UNION FENOSA nacionales o internacionales.

La web corporativa de UNION FENOSA también se ha destacado como elemento de comunicación, recibiendo 2.225.842 visitas durante 2003. En este entorno, los empleados de UNION FENOSA disponen de la Intranet de Organización y Recursos Humanos (O+RH), que ha seguido ampliando sus servicios durante el pasado ejercicio y que se constituye como una importante herramienta de comunicación y gestión para aportar valor a los profesionales del Grupo, permitiendo compartir conocimientos y recursos en la organización. La Intranet se complementa con intranets para cada una de las divisiones de negocio y los procesos corporativos, a través de las cuales los empleados pueden conocer las noticias relevantes del Grupo y otra información de su interés en tiempo real, independientemente de su ubicación geográfica o nivel dentro de la organización.

Los servicios más utilizados de la Intranet de O+RH son: consultas y modificaciones sobre datos personales y nóminas, así como la gestión de partes de actividad, evaluaciones y establecimiento de planes de compensación flexibles.

La Intranet pone a disposición de los trabajadores información relacionada con las diferentes Unidades de Organización y Recursos Humanos de utilidad para la realización de su trabajo o como soporte para otras cuestiones laborales o de formación: modelos organizativos, convenios colectivos, calendario laboral, beneficios sociales, oferta formativa de la Universidad Corporativa, gestión del desempeño, salud y riesgos laborales...

## 8.7.- Universidad Corporativa UNION FENOSA (UCUF)

*“UNION FENOSA inauguró su universidad corporativa en julio de 2000 con la misión de promover el desarrollo permanente de las personas, alineando su formación con las necesidades generadas por las estrategias de negocio, en el marco de una cultura empresarial de compromiso con el conocimiento. Desde entonces la UCUF contribuye a la consecución de los objetivos del Grupo, impulsando el desarrollo de la personas y extendiendo una cultura común en torno a sus valores corporativos, en las diferentes empresas y países en los que está presente.”*

**Antonio Basagoiti García - Tuñón, Presidente de UNION FENOSA**  
**Honorato López Isla, Vicepresidente y Consejero Delegado de UNION FENOSA y**  
**Presidente del Consejo rector de la UCUF**

En total durante el año 2003 en la Universidad Corporativa UNION FENOSA se impartieron 4.324 acciones formativas a 49.729 participantes en todo el mundo, que recibieron más de 860.000 horas de formación. Los empleados del Grupo tuvieron una media de 42 horas de formación al año gracias a una inversión de 31 millones de euros. Los índices de calidad se mantuvieron en los niveles habituales, alcanzando el de satisfacción un 8,4 sobre 10. Por otra parte, se midió por primera vez el índice de calidad de la UCUF, que al índice de satisfacción y aplicación, une el de opinión de responsables y expertos de los negocios. El valor alcanzado para este índice en 2003 fue de 8,1 sobre 10.

Entre los principales programas de las facultades de la UCUF destacan la II y VI edición de los cursos superiores de generación y distribución respectivamente, el programa de formación asociado a la puesta en marcha de la Planta de Gas Natural Licuado de Damietta en Egipto, el Curso de Negocio de las Telecomunicaciones o las Jornadas Funcionales de la Facultad de Procesos Corporativos.



Los indicadores y ratios más relevantes de 2003 y su comparación con el ejercicio anterior se muestran en la siguiente tabla.

Indicador	2002	2003
Acciones formativas	4.674	4.324
Participantes	48.151	49.726
Horas de formación	825.974	860.130
Personas formándose cada día	490	510
Profesores internos	697	720
Horas dedicadas profesores internos	57.092	60.480
Ocupación Campus y CCFF (personas por día)	29.612	27.668
Índice de satisfacción (sobre 10)	8,4	8,4
Índice de aplicación de la formación (%)	65	68
Valoración de las unidades de negocio (sobre 10)	-	8,1
Inversión total en formación (miles de euros)	27.131	31.030
Plantilla formada (%)	81	83
Horas por empleado	37	42
Inversión sobre gastos de personal (%)	3,8	4,7
Inversión media por empleado (euros)	1.214	1.513

Los participantes y horas de formación por Facultad se clasifican de la siguiente manera:

Facultad	Participantes	Horas de formación
Generación	4.437	78.256
Gas	757	73.850
Redes	26.478	383.481
SOLUZIONA	6.981	167.696
Telecomunicaciones	217	1.740
Procesos Corporativos	7.928	118.870
Escuela de Liderazgo	2.928	36.237
<b>TOTAL</b>	<b>49.726</b>	<b>860.130</b>

El Campus de Puente Nuevo de la Universidad Corporativa UNION FENOSA se encuentra en Cebreros (Ávila, España). Puente Nuevo es algo más que un Campus, es una referencia emblemática para el Grupo, ligada a su propia historia, en el que gracias al compromiso y dedicación del claustro de profesores, con más de 700 profesionales y expertos de cada uno de los negocios, se hace realidad el valor corporativo y lema de la UCUF "Enseñar y aprender desde la experiencia".

La historia de Puente Nuevo está ligada al propio desarrollo del Grupo. Fue construido en 1929 como residencia para el personal de la Central Hidráulica sobre el río Alberche. Así pues, en 2004 se celebra el 75º aniversario del inicio de la actividad de la Central de Puente Nuevo y del poblado que dio origen al actual Campus.

En 1990, Puente Nuevo se transforma en un Centro de Formación Empresarial para los empleados de UNION FENOSA, acondicionándolo con la infraestructura material y docente necesaria. El 18 de julio de 2000 se inaugura la Universidad Corporativa UNION FENOSA (UCUF) y Puente Nuevo se convierte en el Campus de la UCUF. Con una superficie de 46.000m<sup>2</sup> y capacidad docente para 450 personas dispone de edificio de dirección, auditorios y aulas con diferentes capacidades, un centro de inmersión en idiomas, aula informática, área residencial, comedor, club social y área deportiva. Puente Nuevo es la sede de los seminarios de planificación estratégica de UNION FENOSA en los que se evalúan los ejercicios y fijan los objetivos del proyecto empresarial y de su equipo humano.

La calidad de los servicios que presta Puente Nuevo está avalada por las certificaciones ISO 9002 e IQNET.

Uno de los principales activos de la Universidad Corporativa es su Campus Virtual, punto de encuentro en la red de los profesionales de UNION FENOSA y principal elemento de gestión del conocimiento en la Intranet. Los servicios que se ofrecen en el Campus Virtual se desarrollan mediante las siguientes herramientas:

- Intranet UCUF: ofrece servicios de información básicos que facilitan el contacto con responsables y expertos de las Facultades, así como el acceso a servicios y documentos de gestión de la actividad formativa.
- Formación on-line: el Campus Virtual mantiene una base de 54 cursos actualizados y vinculados a las necesidades de cada Facultad, ofreciendo esta metodología de formación virtual a todos los profesionales del Grupo.
- Portales de Conocimiento de los Negocios: son los canales para conocer el modelo de negocio y los procesos de una empresa o unidad que, además, incorporan la experiencia acumulada de sus profesionales en la gestión diaria en los diferentes países donde aquéllos se encuentran.
- Comunidades de Práctica y Grupos de Trabajo: permiten a personas de una misma área de actividad o con inquietudes similares compartir documentación y realizar debates sobre temas de interés común.

Durante 2003 la UCUF continuó centrando sus esfuerzos en la transferencia del conocimiento hacia los proyectos corporativos clave y los planes prioritarios de los negocios, así como desarrollando actividades que contribuyen a la consolidación de su propio proyecto como sede formativa de UNION FENOSA. Entre los hitos del pasado ejercicio destacamos:

- Escuela de Liderazgo, que completó 20 guías on-line y 50 módulos presenciales orientados a desarrollar las habilidades derivadas de los seis valores corporativos.
- Inicio de las obras para ampliar el Campus de Puente Nuevo con tres miniauditorios con capacidad para 25 personas y un edificio de dirección dotado de despachos y salas de reunión para el claustro. Durante 2003 el Campus renovó su certificación ISO con AENOR.
- El Campus Virtual registró más de 4.000 alumnos en acciones formativas on-line, alcanzando la cifra total de 11.000 participantes en los cuatro años que lleva funcionando. Esto significa que el 64% de los trabajadores que utilizan habitualmente el ordenador en su puesto de trabajo ya han realizado algún curso on-line.
- Participación en el Proyecto Intelctric que, en el marco de UNESA y con la colaboración de la Universidad Autónoma de Madrid, tiene por objetivo estudiar y mejorar la gestión del capital intelectual del sector eléctrico.

- Afianzamiento de las alianzas alcanzadas con la Universidad Carlos III, Universidad de Castilla - La Mancha, Universidad Politécnica de Madrid, Universidad de Santiago de Compostela, Universidad Pontificia de Comillas y el portal Universia. Por tercer año consecutivo, la UCUF acogió a 6 becarios de la Fundación Carolina. Respecto a acuerdos con escuelas de negocios, desde 2003, UNION FENOSA patrocina una sala de trabajo en el IESE y forma parte del Comité Asesor de Recursos Humanos de ESADE.
- La UCUF obtuvo la acreditación CLIP (Corporate Learning Improvement Process), que otorga la EFMD (European Foundation for Management Development) de Bruselas a aquellas universidades corporativas que se distinguen por su excelencia y enfoque innovador. Desde entonces, la UCUF forma parte del Comité de Dirección de CLIP, junto con Deutsche Bank, Allianz AG, Volkswagen, Alcatel y las escuelas de negocio IMD de Laussane e INSEAD de Fontainebleau.

## 8.8.- Reconocimientos

UNION FENOSA cuenta con dos reconocimientos internos: el premio “C” a la calidad en la Atención al Cliente, y el Premio “Innowatio” a aquellos empleados que destacan en la aportación de ideas innovadoras.

El **Premio “C” a la Calidad en la Atención al Cliente** fue instituido en 1990, como reconocimiento a empleados y grupos de empleados que demuestran grandes cualidades profesionales y humanas en su trabajo diario. La propuesta de candidatos la efectúan los propios trabajadores del Grupo, y el análisis y la selección de los diez finalistas los realiza el Club de la Calidad, fundado en 1993 y del que forman parte todos los empleados que han sido candidatos al Premio en ediciones anteriores. Las candidaturas seleccionadas se presentan a la Alta Dirección del Grupo empresarial y la decisión final y entrega de galardones se realizan durante la clausura de la Convención Comercial anual en la isla de La Toja.

Durante 2003 se ha creado la edición del Premio “C” internacional, que abarca a los empleados de las empresas de Guatemala, Nicaragua y Panamá. Con un desarrollo similar paralelo al Premio “C” nacional, se seleccionaron tres candidatos de los 24 propuestos, que viajaron hasta Galicia para participar, junto a sus compañeros españoles, en el acto de entrega de premios.

El **Premio “Innowatio”** está abierto a empleados individuales o grupos de hasta tres personas que aporten ideas innovadoras que introduzcan algún tipo de mejora tecnológica o de procesos en cualquiera de las actividades y empresas del Grupo. Este galardón promueve una cultura de participación en el desarrollo de la empresa entendida como parte del Valor Corporativo “Orientación al cambio y a la innovación”.

En 2003 se constituyó una categoría de premio especial a la mejor idea sencilla, entendiendo como tal aquella que por su concepción no reúne las características de innovación exigibles, pero que por su aplicabilidad, facilidad, ingenio u oportunidad para resolver algún problema concreto, es merecedora de reconocimiento.

El sistema alcanza su punto culminante con la entrega, con periodicidad anual, del Premio a la Innovación en el Campus de Puente Nuevo durante la celebración de las Jornadas Anuales de Distribución.

## 9. La RSC de UNION FENOSA con los Accionistas e Inversores

- 9.1.- Introducción y trayectoria del Gobierno Corporativo
- 9.2.- Valores corporativos
- 9.3.- Principios y códigos de conducta
- 9.4.- Junta General de Accionistas
- 9.5.- Estructura del Gobierno Corporativo
- 9.6.- Inversores y estructura accionarial
- 9.7.- Información al accionista y a los mercados financieros
- 9.8.- Gestión del Capital Intelectual

## 9.1. Introducción y trayectoria del Gobierno Corporativo

Las empresas son elementos sociales cuyas acciones exceden el ámbito de actuación propio, alcanzando y repercutiendo en la sociedad. Por este motivo, las prácticas del gobierno corporativo son un tema de relevancia y han de buscar un equilibrio entre la libertad empresarial, la protección de los inversores y el buen funcionamiento de los mercados. En este contexto, el gobierno corporativo abarca una gran variedad de temas que cubren las leyes reguladoras de las empresas, la relación con los accionistas e inversores, el seguimiento e introducción de códigos de conducta en sus prácticas de gobierno y la gestión del capital intelectual de la empresa.

El análisis del gobierno de las empresas se introduce a partir de 1992, tras la publicación en Reino Unido del Informe Cadbury, modelo que adoptaron posteriormente un gran número de empresas internacionales.

En España podemos señalar los siguientes hitos en el desarrollo de la gestión del gobierno corporativo:

- 1998: Publicación del Código Ético de los Consejos de Administración de las Sociedades, también llamado Código Olivencia en reconocimiento al catedrático que presidió la comisión de estudio que llevó a la plasmación de este código. Recoge 23 recomendaciones referentes a distintos aspectos de la estructura, funcionamiento y responsabilidades de los consejos de administración y su objetivo es modernizar e incrementar la independencia supervisora de este órgano corporativo.
- La Ley 44/2002 de 22 de noviembre sobre Medidas de Reforma del Sistema Financiero reforzó la protección del inversor, impulsando normas de transparencia y estableciendo procedimientos de tratamiento en las comunicaciones, el uso de la información privilegiada y la creación obligatoria de un Comité de Auditoría dentro de los Consejos de las empresas.
- En julio de 2002 se crea la Comisión Especial para el fomento de la transparencia y seguridad en los mercados y en las sociedades cotizadas, constituida por el Consejo de Ministros, y que pretendía actualizar los criterios y pautas que hasta el momento se estaban aplicando en el gobierno de las sociedades cotizadas españolas. El trabajo de esta Comisión se publicó en enero de 2003 y es conocido, en alusión al presidente de la misma, como el Informe Aldama.

UNION FENOSA viene adoptando durante años los principios establecidos en las comisiones de buen gobierno, entre los que destacan el de transparencia informativa y el de lealtad y diligencia de sus consejeros.

El gobierno de UNION FENOSA está regido por un conjunto de reglas que se recogen en sus Estatutos Sociales, un Código de Conducta que fue aprobado en mayo de 1998 y un reglamento del Consejo de Administración. UNION FENOSA publicó su primer informe de gobierno corporativo, según recomendaciones de la Comisión Aldama, en 2003.

## 9.2. Valores corporativos

**Enseñar y aprender desde la experiencia** implica...

- Contribuir, desde la experiencia personal, al desarrollo profesional de compañeros y colaboradores.

- Dedicar, con carácter prioritario, el tiempo preciso para la detección de necesidades formativas y la consiguiente elaboración, impartición y evaluación de los programas.
- Aprender continuamente a partir de la experiencia de los superiores, compañeros y colaboradores.
- Participar activamente en los planes de formación de la empresa y respetar la participación planificada de los colaboradores.

#### **Calidad en la gestión es...**

- Identificar con rapidez los puntos clave de una situación para optimizar la toma de decisiones.
- Utilizar con rigor y eficiencia los recursos, para cumplir los objetivos en plazo y con los niveles de calidad y rentabilidad exigidos.
- Buscar la mejora permanente, implantando ideas sencillas y prácticas en actividades y procesos.
- Observar un cuidado sentido ético en todas las actuaciones, comportándose con profesionalidad y honradez.

#### **Servicio al cliente se traduce en...**

- Conocer las necesidades, sentimientos y expectativas de los clientes para desarrollar y aplicar propuestas de valor encaminadas a incrementar su satisfacción.
- Buscar activamente las oportunidades para mejorar los productos y servicios y generar nuevo negocio.
- Atender a los clientes de manera eficaz manteniendo en todo momento un comportamiento diligente y correcto para maximizar la credibilidad y prestigio de la empresa y sus profesionales.
- Preocuparse por valorar la satisfacción y fidelidad de los clientes para proponer mejoras en los procesos.

#### **Iniciativa y liderazgo es...**

- Mantener una actitud dinámica y positiva ante el trabajo, responsabilizándose de la ejecución de las actividades.
- Mantener una comunicación clara y fluida, dentro y fuera de la organización, para transmitir y recibir conocimientos y experiencias útiles.
- Promover el liderazgo de compañeros y colaboradores en todos los niveles de la organización, planificando y evaluando su evolución.
- Ser un referente a seguir para compañeros y colaboradores.



### **Orientación al cambio y a la innovación** implica...

- Mantener una actitud receptiva y abierta a posibles cambios de actividad y a la participación en nuevos proyectos del Grupo.
- Impulsar los cambios necesarios para alcanzar los objetivos de negocio.
- Aportar soluciones innovadoras para mejorar los procesos, productos y servicios del Grupo.
- Incorporar en la propia actividad las mejores prácticas desarrolladas en el Grupo y fuera de él.

### **Trabajo en equipo/red** significa...

- Contribuir activamente a que los equipos cumplan sus objetivos.
- Negociar teniendo en cuenta los diferentes intereses en juego, facilitando la resolución de conflictos en los equipos de trabajo.
- Anteponer los intereses del Grupo a los de unidades de menor ámbito a la hora de tomar decisiones.
- Saber trabajar en equipos interdisciplinarios, de distintas unidades, empresas y países en un clima de confianza y respeto mutuo.

## **9.3. Principios y códigos de conducta**

### **Estatutos Sociales**

Los Estatutos Sociales son el conjunto de normas que rigen el funcionamiento del Grupo UNION FENOSA, determinando su objeto social y abordando los contenidos previstos en la Ley de Sociedades.

Desde 2003, los Estatutos Sociales incorporan las prácticas de buen gobierno de obligado cumplimiento establecidas en la Ley 44/2002 de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, así como las recomendaciones del Informe Aldama y el Código Olivencia, potenciando la participación de Consejeros independientes.

Los Estatutos Sociales de UNION FENOSA constan de los siguientes capítulos. El texto completo de dichos Estatutos están a disposición del público en las oficinas del Grupo o su web corporativa.

- I.- La Sociedad y su capital (consta de 4 secciones y 20 artículos), que determinan la identificación de la sociedad, su objeto social, el capital social y cómo se halla distribuido, así como lo relativo a la participación en el mismo.
- II.- El Gobierno de la Sociedad (5 secciones y 43 artículos), establece la estructura de gobierno de la sociedad y normas que rigen la Junta General de Accionistas y Consejo de Administración.  
La Sección 5ª (art. 58 y 59) establece la obligación de la publicación anual del informe de gobierno corporativo de la Sociedad y del establecimiento de toda la documentación relevante relativa a la Sociedad en su página web.

III.- Otras disposiciones (2 secciones y 8 artículos), que recogen la normativa sobre cuentas anuales y los supuestos de disolución de la sociedad.

IV.- Competencia Judicial (1 artículo y una Disposición Transitoria Única), que alude a la competencia judicial en caso de discrepancias.

### **Reglamento de la Junta General de Accionistas**

Los Estatutos Sociales pueden ser desarrollados en alguno de sus puntos por otros reglamentos internos o externos, cuya existencia no es obligatoria y no es preceptivo elevarlo a escritura pública.

UNION FENOSA, en cumplimiento de lo dispuesto en sus estatutos sociales (art. 23, apartado 2), sigue las recomendaciones del Informe de la Comisión Especial para el Fomento de la Transparencia y Seguridad en los Mercados Financieros y en las Sociedades Cotizadas (Comisión Aldama) y asume las modificaciones contempladas en la Ley de Mercado de Valores. En la formulación del Reglamento también se han tenido en cuenta las mejores prácticas de las sociedades cotizadas y la propia experiencia de la Sociedad.

El objetivo del Reglamento es potenciar la participación de los accionistas en la Junta General, mediante la adecuada ordenación de los mecanismos que faciliten su información y estimulen su contribución a la formación de la voluntad social a través del ejercicio de los derechos de intervención en las deliberaciones y de voto.

El Reglamento de la Junta General de Accionistas consta de 22 artículos distribuidos en tres Títulos y es accesible a través de la página web de la sociedad y a través de la Oficina de Relaciones con Inversores.

### **Reglamento del Consejo de Administración**

El Reglamento del Consejo de Administración de UNION FENOSA, S.A. fue presentado a la Comisión Nacional del Mercado de Valores en diciembre de 2003, entrando en vigencia el 1 de enero de 2004. Tiene por objeto determinar los principios de actuación de la Sociedad, las reglas básicas de su organización, régimen interno y funcionamiento, así como las normas de conducta de sus miembros.

Este reglamento consta de 39 artículos (clasificados en diez capítulos) y una disposición transitoria. Puede consultarse en la página web de UNION FENOSA y está a disposición de los interesados en las oficinas del Grupo.

CAPÍTULO I. Introducción

CAPÍTULO II. Misión del Consejo

CAPÍTULO III. Composición del Consejo

CAPÍTULO IV. Estructura del Consejo

CAPÍTULO V. Funcionamiento del Consejo

CAPÍTULO VI. Designación y cese de Consejeros.

CAPÍTULO VII. Información del Consejero.

CAPÍTULO VIII. Retribución del Consejero.

CAPÍTULO IX. Deberes del Consejero.

CAPÍTULO X. Relaciones del Consejo de Administración.



## **Código de conducta en materias relativas a los mercados de valores.**

El consejo de Administración de UNION FENOSA, S.A. en su sesión de 23 de julio de 2003 aprobó el Reglamento Interno de Conducta de UNION FENOSA en Materias Relativas a los Mercados de Valores. Este Reglamento conlleva el compromiso de la Sociedad de garantizar su actualización y su ejecución en todos los ámbitos aplicables. Este documento también está disponible en las oficinas de Atención al Accionista y en la web corporativa.

Introducción

TÍTULO I Objeto.

TÍTULO II Sometimiento al ordenamiento jurídico vigente.

TÍTULO III Ámbito subjetivo.

TÍTULO IV Ámbito objetivo.

TÍTULO V Normas generales de conducta en relación con los valores.

TÍTULO VI Normas relativas a la información relevante y privilegiada.

TÍTULO VII Normas sobre gestión de autocartera.

TÍTULO VIII Incumplimiento.

TÍTULO IX Actualización.

## **9.4.- Junta General de Accionistas**

La Junta General de Accionistas es el órgano soberano para adoptar toda clase de acuerdos sobre la marcha de la Sociedad, conforme a lo dispuesto en la Ley y en los Estatutos Sociales. Su funcionamiento y regulación viene estipulado en el Título IV, Capítulo I de los Estatutos Sociales y complementado en el Reglamento de la Junta General de Accionistas.

Los principales datos de la última Junta General de Accionistas celebrada son:

- Datos de asistencia: 8.942 accionistas (738 presentes y 8.204 representados).
- Número de acciones representadas: 166.809.018, representando el 54,75% del capital social.

### **Derechos de los accionistas:**

Capítulo I, Sección 2ª artículo 9 establece los derechos de los accionistas:

1. La acción confiere a su titular legítimo la condición de socio y le atribuye los derechos previstos en la ley y en los estatutos, y en particular, los siguientes:
  - a) derecho de participar en el reparto de las ganancias sociales y en el patrimonio resultante de la liquidación;
  - b) derecho de suscripción preferente en la emisión de nuevas acciones o de obligaciones convertibles en acciones;
  - c) derecho de asistir y votar en las Juntas generales;
  - d) derecho de impugnar los acuerdos sociales; y
  - e) derecho de información.El alcance de todos los derechos del socio viene determinado por la ley y por los estatutos.
2. El accionista ejercerá sus derechos frente a la Sociedad con lealtad y de conformidad con las exigencias de la buena fe.

### **Adopción de acuerdos en Junta General de Accionistas:**

Contemplado en el Capítulo III del Reglamento de la Junta General de Accionistas (artículos 19 a 22): Adopción, documentación y publicidad de acuerdos.

### **ORDEN DEL DIA, Junta General de Accionistas, 28 de mayo de 2003**

**Primero:** Examen y aprobación, en su caso, de la gestión del Consejo de Administración de las Cuentas Anuales (Balance, Cuenta de Pérdidas y Ganancias y Memoria) e Informe de Gestión, de la Sociedad y su Grupo consolidado, así como de la propuesta de aplicación del resultado correspondiente al Ejercicio 2002.

**Segundo:** Nombramiento, elección o reelección en su caso, de Auditores de Cuentas de UNION FENOSA, S.A. y de su Grupo consolidado.

**Tercero:** Aprobación de un nuevo texto de estatutos sociales y consiguiente derogación del texto actual de los estatutos sociales.

**Cuarto:** Aprobación del Reglamento de la Junta General de Accionistas.

**Quinto:** Fijación del importe máximo de la retribución anual a percibir por el conjunto de los consejeros.

**Sexto:** Fijación del número de consejeros. Nombramiento, ratificación y reelección de Consejeros.

**Séptimo:** Autorización para la adquisición derivativa de acciones propias, directamente o a través de entidades incluidas en su Grupo de Sociedades, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 75 de la Ley de Sociedades Anónimas y demás disposiciones legales, así como para la enajenación de las mismas.

**Octavo:** Delegación a favor del Consejo de Administración por plazo de cinco años, de la facultad de emitir, bonos y demás valores de renta fija de análoga naturaleza, simples, canjeables por acciones de la Compañía o de cualquier sociedad, pertenezca o no a su Grupo, y/o convertibles en acciones de la Compañía así como warrants sobre acciones de nueva emisión o acciones en circulación de la Compañía, con el límite máximo de mil quinientos millones de euros (1.500.000.000 euros), y con atribución, en el caso de obligaciones convertibles y los warrants sobre acciones de nueva emisión, de la facultad de excluir el derecho de suscripción preferente de los accionistas y titulares de valores convertibles; y autorización por el mismo plazo para que la Compañía pueda garantizar las obligaciones de todo orden que se puedan derivar para sus sociedades filiales de las emisiones de valores de renta fija efectuadas por aquéllas. La delegación incluye asimismo la facultad de emitir y garantizar pagarés y, en su caso, participaciones preferentes con la limitación de que el saldo vivo de cada uno de dichos instrumentos en circulación no exceda de mil quinientos millones de euros (1.500.000.000 euros).

**Noveno:** Delegación en el Consejo de Administración de la facultad de aumentar el capital social en una cantidad máxima equivalente a la mitad del capital social mediante la emisión de nuevas acciones desembolsables mediante aportaciones dinerarias y con facultad de exclusión del derecho de suscripción preferente de conformidad con el artículo 159.2 de la Ley de Sociedades Anónimas.

**Décimo:** Autorización al Consejo de Administración para solicitar la admisión y exclusión de negociación en cualesquiera Mercados Secundarios organizados, de las acciones, obligaciones, pagarés de empresa, participaciones preferentes, notas, bonos, warrants o cualesquiera otros títulos o valores análogos, emitidos o que se emitan, así como para adoptar los acuerdos que resulten necesarios para la permanencia en cotización de las acciones, obligaciones, pagarés de empresa, notas, bonos, warrants o cualesquiera otros títulos o valores análogos en circulación de la Sociedad.

**Undécimo:** Autorización para la constitución y dotación de Fundaciones por un importe máximo de diez millones de euros (10.000.000 euros) y por un plazo de quince años, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 50/2002 de 26 de diciembre, de Fundaciones, legislación autonómica en vigor y demás normativa aplicable que en cada momento esté en vigor, española o extranjera, facultando al Consejo de Administración para su ejecución.

**Duodécimo:** Autorización al Consejo de Administración para la interpretación, subsanación, complemento, ejecución y desarrollo de los acuerdos que se adopten por la Junta, así como para sustituir las facultades que reciba de la Junta, y concesión de facultades para la elevación a instrumento público y ejecución de tales acuerdos.

**Decimotercero:** Aprobación, si procede, del Acta de la Junta General, o en su defecto, si fuera necesario, designación de interventores a estos efectos.

## 9.5.- Estructura del Gobierno Corporativo

### Consejo de Administración

El Consejo de Administración es el máximo órgano de decisión del Grupo, excepto en materias reservadas a la competencia de la Junta General.

Los miembros del Consejo de Administración de UNION FENOSA, de acuerdo con los Estatutos vigentes, han de ser un número no inferior a diez miembros y no superior a treinta. Son nombrados por la Junta General de Accionistas por un período de cinco años, existiendo la posibilidad de reelección por períodos de igual duración máxima.

El Reglamento del Consejo de Administración establece tres categorías de consejeros: **ejecutivos**, que desempeñan responsabilidades de gestión dentro del Grupo, y consejeros no ejecutivos o externos. Dentro de esta segundo grupo se distinguen aquellos titulares de participaciones significativas y estables dentro de la sociedad (**consejeros dominicales**) y profesionales de reconocido prestigio que no están vinculados al equipo ejecutivo o a accionistas significativos (**consejeros independientes**).

El Reglamento del Consejo establece en su artículo 8 que en su composición se procurará que los consejeros externos o no ejecutivos representen una mayoría sobre los ejecutivos.

### Composición del Consejo de Administración de UNION FENOSA:

	MIEMBROS	Fecha de nombramiento	Carácter
<b>Presidente</b>	D. Antonio Basagoiti García-Tuñón	16/05/2002	Dominical
<b>Vicepresidente Primero y Consejero Delegado</b>	D. Honorato López Isla	03/04/2002	Ejecutivo
<b>Vicepresidentes</b>	D. Vicente Arias Mosquera	25/06/1996	Dominical
	D. Antonio Barrera de Irimo	27/09/2000	Independiente
	D. José Luis Méndez López	03/04/2002	Dominical
<b>Consejeros</b>	D. Miguel Gueijo Baucells	30/11/1989	Dominical
	D. Jaime Terceiro Lomba	30/11/1989	Independiente
	D. Guillermo de la Dehesa Romero	30/11/1989	Externo
	D. José Antonio Olavarrieta Arcos	30/11/1989	Independiente
	D. Ernesto Gerardo Mata López	04/06/1991	Ejecutivo
	D. Fernando Fernández-Tapias Román	01/02/1991	Independiente
	D. José María Arias Mosquera	10/02/1992	Dominical
	D. Elías Velasco García	25/02/1997	Ejecutivo
	D. Gonzalo Miláns del Bosch Medina	29/01/2002	Dominical
	D. Manuel Fernández de Sousa-Faro	29/01/2002	Dominical
	D. Marcial Portela Álvarez	30/04/2002	Dominical
	D. Alfonso Porras del Corral	24/07/2002	Dominical
	D. José B. Terceiro Lomba	24/07/2002	Dominical
	D. Luis Esteban Marcos	25/02/2004	Dominical
<b>Secretario-Consejero</b>	D. Ramón Novo Cabrera	29/02/2000	Ejecutivo

## Participación de los Consejeros en el capital de la sociedad.

Las participaciones de las que son titulares, directa o indirectamente, los Consejeros en la Sociedad son los siguientes:

MIEMBROS	Acciones poseídas		Total	%
	Directas	Indirectas		
D. Antonio Basagoiti García-Tuñón	5.000	0	5.000	0,002
D. Honorato López Isla	40.246	0	40.246	0,013
D. Vicente Arias Mosquera	200	0	200	0,000
D. Antonio Barrera de Irimo	3.100	0	3.100	0,001
D. José Luis Méndez López	20.246	0	20.246	0,007
D. Miguel Gueijo Baucells	200	0	200	0,000
D. Jaime Terceiro Lomba	23.246	0	23.246	0,008
D. Guillermo de la Dehesa Romero	200	0	200	0,000
D. José Antonio Olavarrieta Arcos	200	0	200	0,000
D. Ernesto Gerardo Mata López	34.667	0	34.667	0,011
D. Fernando Fernández-Tapias Román	3.000	0	3.000	0,001
D. José María Arias Mosquera	861	2.047(*)	2.908	0,001
D. Elías Velasco García	21.788	0	21.788	0,007
D. Gonzalo Miláns del Bosch Medina	200	0	200	0,000
D. Manuel Fernández de Sousa-Faro	1.687	0	1.687	0,001
D. Marcial Portela Álvarez	200	0	200	0,000
D. Alfonso Porras del Corral	3.598	0	3.598	0,001
D. José B. Terceiro Lomba	200	0	200	0,000
D. Ramón Novo Cabrera	100	0	100	0,000
<b>TOTAL</b>	<b>159.139</b>	<b>2.047</b>	<b>161.186</b>	<b>0,053</b>

(\*) A través de D. Joaquín Arias Romero

La tenencia de acciones de UNION FENOSA por parte de los miembros del Consejo de Administración y de los primeros directivos y empleados, se encuentra regulada por el Código Interno de Conducta.

## Estructura de Administración de la Sociedad

El Reglamento del Consejo de Administración establece que su funcionamiento se complementa con una Comisión Ejecutiva y dos órganos de información, asesoramiento y propuesta: la Comisión de Auditoría y Cumplimiento; y la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, ambas formadas por consejeros externos, tal y como recomienda el Informe Aldama.

- La **Comisión Ejecutiva** sirve de apoyo al Consejo en la realización de sus funciones y tiene atribuidas las mismas funciones que éste, excepto las indelegables. Se reúne dos veces al mes y está obligada a informar al Consejo de los asuntos tratados así como de las decisiones adoptadas. En la actualidad la Comisión Ejecutiva está formada por once miembros del Consejo.

- La **Comisión de Auditoría y Cumplimiento** fue creada en 1999, desempeñando las funciones establecidas en el Artículo 47 de la reciente Ley 44/2002, de Reforma del Sistema Financiero. La componen tres miembros del Consejo (de carácter externo), con la asistencia del Director General Económico-Financiero, el Secretario General de Planificación y Control, y el Director de Auditoría. Sus responsabilidades se centran en vigilar el cumplimiento de los requerimientos legales exigidos a la Sociedad en términos de auditoría, estados de cuentas, sistemas internos de control, etc.
- La **Comisión de Nombramientos y Retribuciones** está formada por consejeros externos cuyas funciones son las de formular los criterios de formación y propuesta del Consejo de Administración, del sistema y cuantía de las retribuciones y la de velar por la transparencia de las mismas.

#### Cuadro de consejeros miembros de estas comisiones

<b>Consejo de Administración</b>	<b>Comisión Ejecutiva</b>	<b>Comisión de Auditoría y Control</b>	<b>Comisión de Nombramientos y Retribuciones</b>
D. Antonio Basagoiti García-Tuñón	Presidente		
D. Honorato López Isla	Miembro		
D. Vicente Arias Mosquera	Miembro		
D. Antonio Barrera de Irimo	Miembro		Presidente
D. José Luis Méndez López	Miembro		
D. Miguel Gueijo Baucells		Miembro	
D. Jaime Terceiro Lomba	Miembro	Presidente	
D. Guillermo de la Dehesa Romero			
D. José Antonio Olavarrieta Arcos	Miembro		
D. Ernesto Gerardo Mata López			
D. Fernando Fernández-Tapias Román	Miembro		
D. José María Arias Mosquera	Miembro		
D. Elías Velasco García	Miembro		
D. Gonzalo Miláns del Bosch Medina	Miembro		
D. Manuel Fernández de Sousa-Faro		Miembro	
D. Marcial Portela Álvarez			
D. Alfonso Porras del Corral			
D. José B. Terceiro Lomba			
D. Luis Esteban Marcos			
D. Ramón Novo Cabrera			
<b>Miembros externos al Consejo</b>			
D. Guillermo de la Dehesa Romero			Miembro
D. Alfonso Porras del Corral			Miembro

<b>Retribución de los Consejeros por razón de su pertenencia al Consejo de Administración</b>	<b>Miles de euros</b>
Asignaciones	1.256
Dietas	721
<b>TOTAL</b>	<b>1.977</b>

No existen primas de seguros de vida y accidentes, ni anticipos, ni créditos concedidos, ni garantías constituidas por la Sociedad a favor de los Consejeros Externos.

La retribución de los Consejeros que tienen relaciones de tipo laboral o responsabilidades directas a distintos niveles ejecutivos ha sido de 3.346 miles de euros que corresponden a sueldos, y de 671 miles de euros en concepto de aportaciones a fondos y planes de pensiones y primas de seguros de vida y accidentes.

En lo que se refiere a obligaciones contraídas con miembros del Consejo de Administración, UNION FENOSA ha registrado en 2003 un devengo de 1.588 miles de euros bajo este concepto.

Planes sobre acciones: con el propósito de comprometer a los primeros directivos con la evolución de la cotización bursátil de las acciones y, por tanto, con la creación de valor para sus accionistas, UNION FENOSA estableció en 1999 y 2000 un sistema de retribución referenciado al valor de las acciones que se aplica a 45 y 124 directivos respectivamente de diversas empresas del Grupo, entre los que se encuentran los Consejeros Ejecutivos.

El ejercicio de los derechos se materializa por la diferencia entre el valor de cotización de las acciones en la fecha de la ejecución y el precio de referencia establecido.

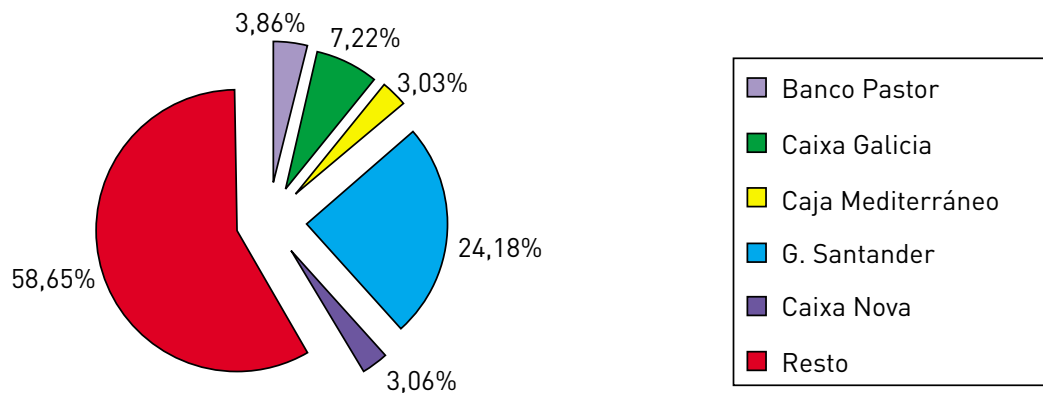
<b>Fecha de aprobación del plan</b>	<b>Nº de personas</b>	<b>Total derechos</b>	<b>Derechos pendientes de ejercitar</b>	<b>Valor de referencia</b>	<b>Periodo de ejecución</b>
21/09/99	45	1.300.000	745.000	12,65 €	De 18 meses a 7 años
13/05/00	124	3.063.000	3.063.000	21,51 €	De 2 a 4 años

## 9.6. Inversores y estructura accionarial

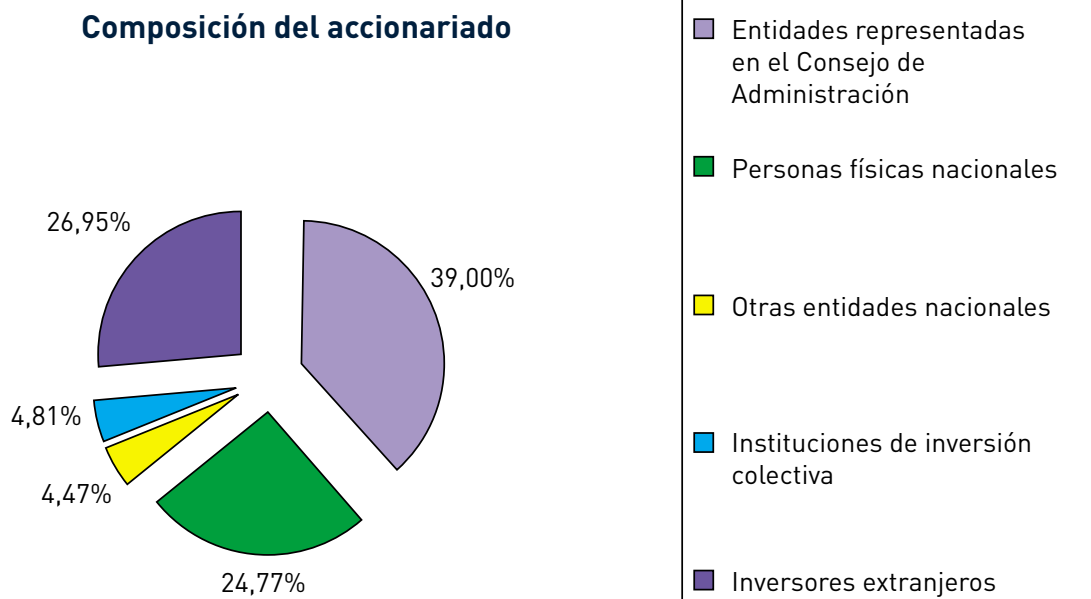
### Estructura accionarial

El capital social de UNION FENOSA ascendía, a 31 de diciembre de 2003 a 914.037.978 €, representado por 304.679.326 acciones con un nominal de 3 € cada una. Las acciones son todas de igual clase y están representadas por medio de anotaciones en cuenta.

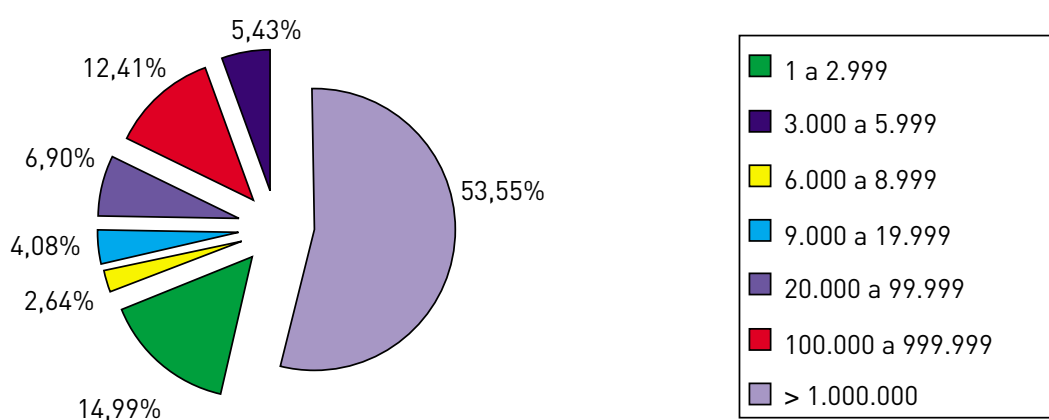
### Principales Accionistas



### Composición del accionariado



### % Capital Social por nº de acciones



Según los datos del quórum de asistencia a la Junta General, celebrada a 17 de junio de 2003, los principales accionistas con representación en el Consejo de Administración son el Grupo Santander (24,18% del capital), Caixa Galicia (7,22%) y Banco Pastor (3,86%).

El 5 de junio de 2003 la Caja de Ahorros del Mediterráneo adquirió 9,1 millones de acciones de UNION FENOSA, representativas del 3,0% del capital social de la compañía.

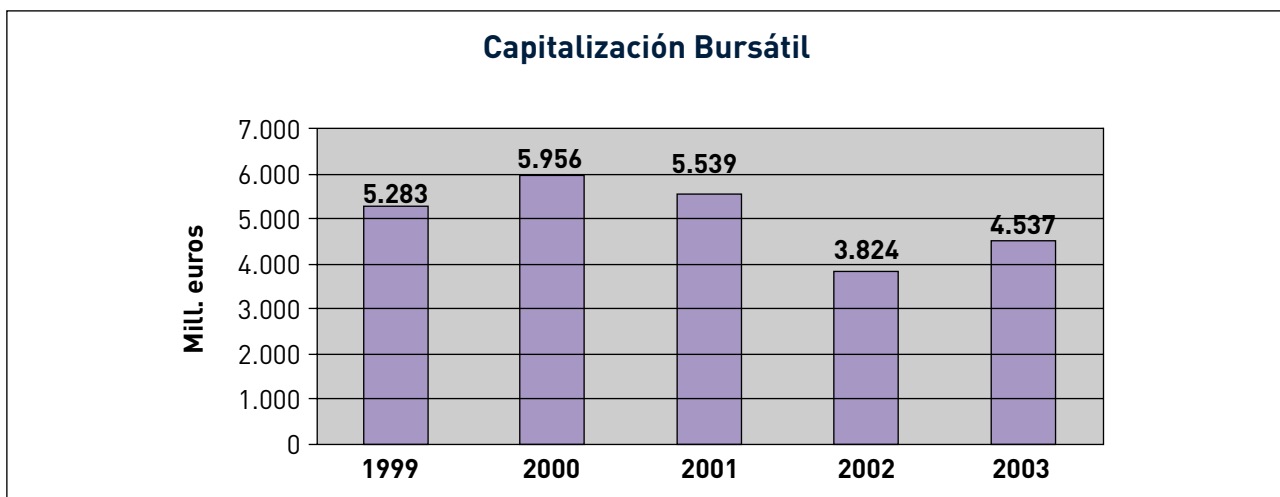
La autocartera de UNION FENOSA a 31 de diciembre de 2003 representaba el 0,62% del capital social de la Sociedad Matriz, con un valor nominal equivalente a 5.699 miles de euros.

Asimismo, con fecha 20 de enero de 2004, la empresa E. ON vendió la participación del 4,99% que mantenía desde hace años en el capital de la compañía. Esta operación se enmarca dentro de un plan de reestructuración que la empresa alemana inició hace tres años.

La liquidez del valor de UNION FENOSA ha sido considerablemente elevada a lo largo de todo el ejercicio. El volumen de contratación alcanzó 318,53 millones de títulos, que equivale al 104,55% del capital social, con un volumen de negocio medio diario de 1,18 millones de acciones.

## Dividendos

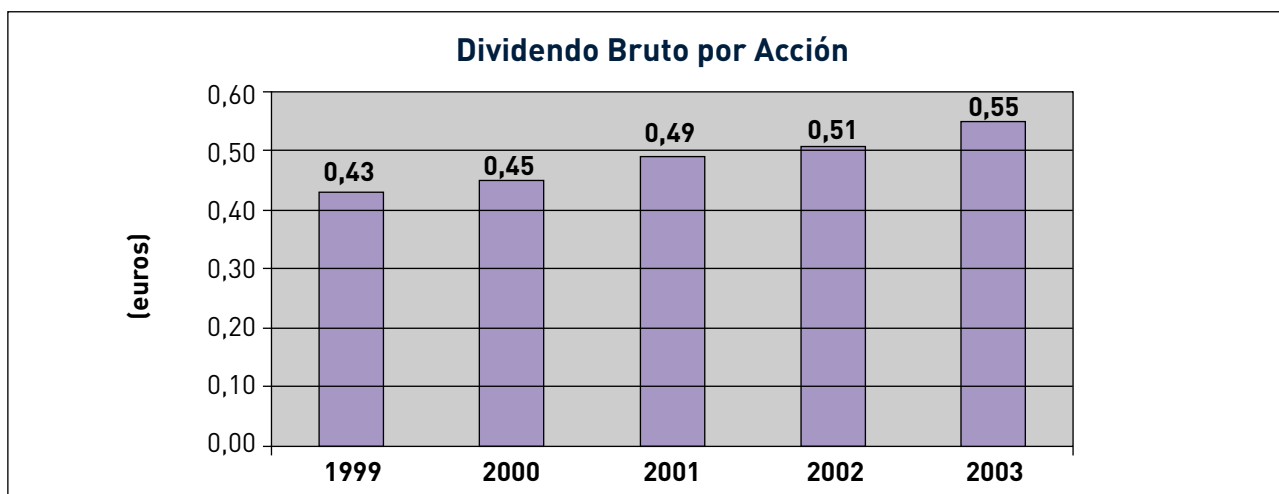
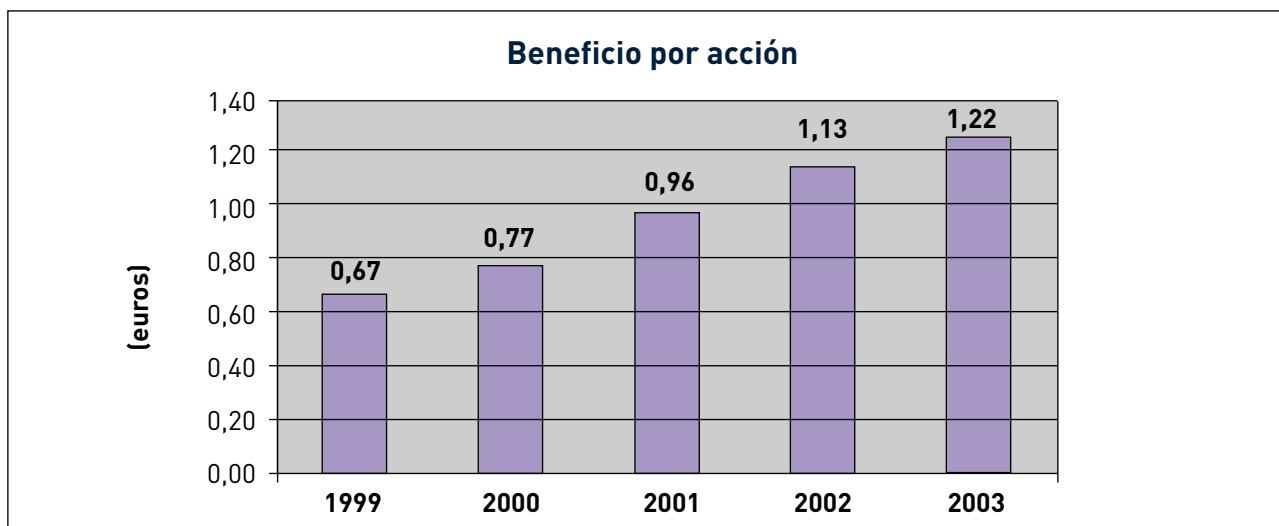
Dentro de la política de retribución para el accionista de UNION FENOSA, y como consecuencia de los resultados obtenidos en el ejercicio 2003, el Consejo de Administración presenta ante la Junta General de Accionistas una propuesta de distribución de beneficios, que supone un dividendo bruto de 0,5508 € por acción, un 18,4% sobre el nominal de las acciones.



El 5 de enero de 2004 las acciones percibieron un dividendo bruto, a cuenta del ejercicio 2003 de 0,2520 € por acción, lo que representa un aumento del 5,00% respecto al repartido el año anterior (0,2400 € por acción), por lo que distribuyó, como dividendo bruto complementario del ejercicio 2003 la cantidad de 0,2988 € por acción.



Sobre los dividendos brutos, la Sociedad retendrá a los accionistas en concepto de pago a cuenta de los correspondientes Impuestos sobre la Renta de las Personas Físicas y Sociedades la cantidad que se establece en la Ley.



## Dividendos

	1999	2000	2001	2002	2003
<b>Importe total (Mill. Euros)</b>	<b>131,8</b>	<b>137,3</b>	<b>148,3</b>	<b>155,4</b>	<b>167,8</b>
A Cuenta	56,8	64,1	69,1	73,1	76,8
Complementario	75,1	73,2	79,2	82,3	91,0
<b>Dividendo por acción (euros) (*)</b>	<b>0,4327</b>	<b>0,4508</b>	<b>0,4868</b>	<b>0,5100</b>	<b>0,5508</b>
A Cuenta	0,1863	0,2104	0,2268	0,2400	0,2520
Complementario	0,2464	0,2404	0,2600	0,2700	0,2988
<b>Pay-out (%)</b>	<b>65,05</b>	<b>58,52</b>	<b>50,63</b>	<b>45,02</b>	<b>45,02</b>

(\*) Los años 1999 y 2000 incluyen la prima de asistencia a la Junta General de Accionistas

## Evolución bursátil del Grupo UNION FENOSA

	1999	2000	2001	2002	2003
<b>Datos Bursátiles</b>					
Nº de acciones (miles)	304.679	304.679	304.679	304.679	304.679
Capitalización Bursátil (Mill. euros)	5.283,1	5.956,5	5.539,1	3.823,7	4.536,7
<b>Cotización (euros)</b>					
Máxima (**)	17,99	25,00	23,25	19,61	15,62
Mínima (**)	12,21	17,03	15,05	9,60	11,13
Media	13,98	20,57	19,61	15,56	13,53
Cierre de ejercicio	17,34	19,55	18,18	12,55	14,89
<b>Datos por acción (euros)</b>					
Beneficio Neto	0,67	0,77	0,96	1,13	1,22
Beneficio Repartido (*)	0,43	0,45	0,49	0,51	0,55
Valor Contable	9,03	9,02	10,21	10,27	10,05
<b>Cotización como múltiplo</b>					
Del Beneficio: Cierre de ejercicio/beneficio neto	26,07	25,38	18,91	11,08	12,17
Del Beneficio Repartido: Cierre de ejercicio/beneficio repartido	40,07	43,37	37,35	24,61	27,03
Del Valor Contable: Cierre de ejercicio/valor contable	1,92	2,17	1,78	1,22	1,48
<b>Volumen de acciones (miles)</b>					
Volumen negociado total	239.634	331.774	356.867	392.396	318.540
Volumen medio diario	962	1.1318	1.427	1.563	1.269
<b>Efectivo (Mill. euros)</b>					
Volumen negociado total	3.338,84	6.833,53	6.914,37	5.842,46	4.351,5
Volumen medio diario	13,56	27,33	27,66	23,37	17,3
<b>Rotaciones</b>					
Rotación del capital social al cierre del ejercicio (%)	78,65	108,89	117,13	128,79	104,5

(\*) Los años 1999 y 2000 incluyen la prima de asistencia Junta General de Accionistas

(\*\*) Datos de cierre de sesión

## 9.7.- Información al accionista y a los mercados financieros

UNION FENOSA ha continuado trabajando en su objetivo de proporcionar acceso a la información sobre sus actividades y resultados a los mercados financieros y a los inversores. Los tradicionales canales de comunicación han evolucionado, adaptándose a las nuevas necesidades y tecnologías.

El área de Relaciones con Inversores tiene por misión establecer, coordinar y mantener un canal de comunicación fluido en el ámbito de la comunidad financiera, que permita optimizar e incrementar el valor para los grupos de interés (en este caso los inversores y accionistas) y el propio Grupo UNION FENOSA.

Las funciones y competencias del área de Relaciones con Inversores comprende:

- Analizar las necesidades de comunicación de UNION FENOSA con la comunidad financiera.
- Diseñar y proponer la estrategia de comunicación, así como el programa de actuaciones encaminadas a su óptima ejecución.
- Desarrollar y mantener el soporte necesario para sistematizar las relaciones con inversores.
- Canalizar las comunicaciones de UNION FENOSA hacia los accionistas, inversores y analistas.
- Aportar valor al Grupo mediante la homogeneización, coordinación y control de los mensajes corporativos hacia la comunidad financiera, así como procesar la información generada desde la comunidad financiera de interés para las distintas unidades del Grupo.
- Organizar las actividades oportunas para mantener la comunicación entre la empresa y su accionariado en un nivel personalizado: reuniones con accionistas, visitas a las centrales de producción, etc.

Los mecanismos de comunicación y relación principales son la Oficina de Información al Accionista, la página web y la edición de informes periódicos.

### Oficina de Información al Accionista

La Oficina de Información al Accionista, con sedes en Madrid y A Coruña, dispone de un teléfono de llamada gratuita (900.123.900) con el fin de resolver y/o canalizar cualquier consulta que deseen formular los inversores sobre el funcionamiento del Grupo, dividendos, cotizaciones, Junta General de Accionistas, documentación, etc. Durante 2003 atendieron 30.018 contactos entre llamadas, escritos y visitas de inversores a las oficinas.

Visitas personales	Llamadas	Escritos	TOTAL
996	3.888	25.134	30.018

Actividades realizadas durante 2003:

- Organización de visitas de accionistas durante los meses de abril y mayo a las centrales hidráulicas de Bolarque (Guadalajara) y Belesar (Lugo).
- Celebración (4 y 9 de junio) de reuniones con accionistas en Madrid y A Coruña, en las que el Presidente y el Vicepresidente Primero y Consejero Delegado informaron sobre el cierre de ejercicio anterior.
- Celebración de la Junta General de Accionistas, el 17 de julio.
- El 25 de septiembre se celebró por primera vez el “Día del Inversor”, en las instalaciones de la UCUF en Puente Nuevo (Ávila) y que contó con la participación de analistas, inversores y los responsables de las diferentes divisiones de negocio del Grupo UNION FENOSA. Durante esta jornada se expusieron las principales características del Plan de Negocio 2003-2007 y las claves del posicionamiento estratégico del Grupo.

La Oficina de Información al Accionista pertenece y colabora con la Asociación Española para las Relaciones con Inversores (AERI), cuyo objetivo es contribuir a mejorar la información y comunicación con los inversores.

## Página web



La web corporativa del Grupo ha continuado mejorando sus servicios a lo largo de 2003 para ofrecer a los inversores una información más ágil y completa. Las actualizaciones se realizan frecuentemente, en algunos casos casi inmediatamente después de producirse el hecho, e incluyen resultados presentados a órganos reguladores, presentaciones sobre la gestión de la empresa, documentación de análisis, conferencias de interés y cotizaciones en tiempo real.

El 28 de enero de 2004, adecuándose a lo previsto en el artículo 117.3 de la Ley de Transparencia y de la Orden ECO/3722/2003, determinaron y aprobaron el contenido de la información del Grupo en su web corporativa.

## Informes y presentaciones

UNION FENOSA, a través de la Oficina de Información al Accionista, ha publicado a lo largo del año diversos informes para dar a conocer a los inversores y a los mercados las actividades desarrolladas durante el ejercicio. A lo largo de 2003 se publicaron:

- Informe Anual 2002, con detalle de la gestión y cuentas anuales del Grupo.
- Memoria de Sostenibilidad 2002.
- Resultados del Modelo de gestión de Capital Intelectual 2002.
- Informe Anual de Gobierno Corporativo 2002.
- Informes trimestrales financieros.

Además de esta documentación, relativa fundamentalmente a la actividad del Grupo, se puso a disposición de los accionistas 113 presentaciones a distintos analistas e inversores institucionales.

## 9.8.- Gestión del Capital Intelectual

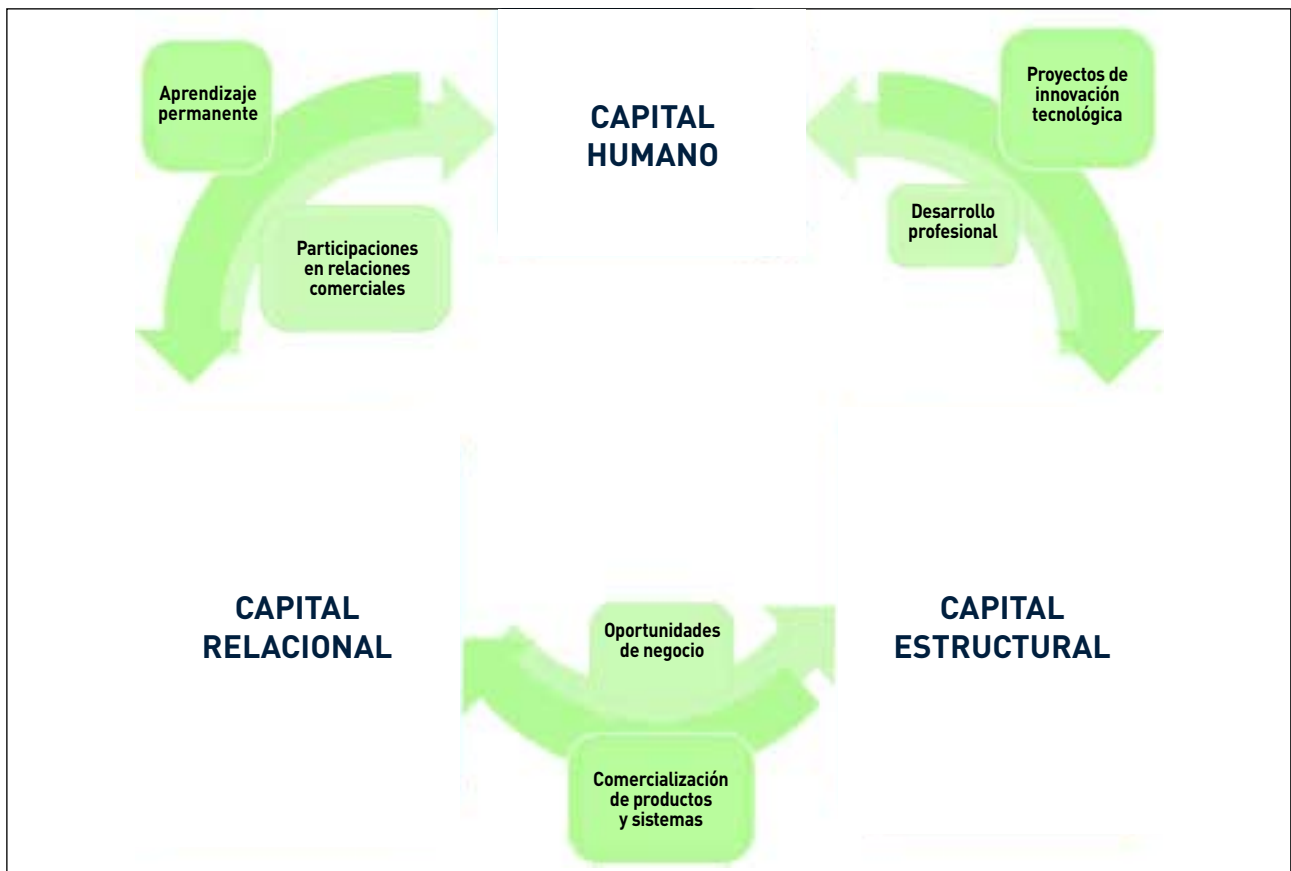
Desde el ejercicio 1999, UNION FENOSA ha publicado consecutivamente en los Informes Anuales, un modelo de gestión del Capital Intelectual del Grupo. Así pues, son ya cinco años de experiencia en los que se han ido adaptando y mejorando los intangibles, indicadores y proyectos en desarrollo que constituyen el modelo, en función de la evolución del negocio.

El Modelo de Capital Intelectual del Grupo UNION FENOSA permite identificar, ordenar y medir los intangibles estratégicos en términos de Capital Humano (capacidades individuales, conocimientos, destrezas, creatividad y experiencia de los empleados y directivos), Capital Estructural (valor de la estructura organizacional, cultura empresarial, sistemas internos y procesos) y Capital Relacional (valor de las interrelaciones con clientes y agentes sociales). Los tres capitales mantienen una conexión por medio de flujos de relación dinámica que los combinan, constituyéndose en el factor clave del desarrollo integrado de todo el modelo. En un entorno de progresiva liberalización y competencia, la gestión adecuada de intangibles constituye aún más, una fuente de ventaja competitiva y contribuye a una gestión sostenible en el tiempo, garantizando la viabilidad del proyecto empresarial y los resultados futuros.

El Modelo de Capital Intelectual del Grupo, que está coordinado por la Universidad Corporativa UNION FENOSA (UCUF), continúa siendo una estimable herramienta de integración para los profesionales del Grupo, que pueden conocer, comprender y compartir las claves del éxito del negocio en su conjunto, así como de comunicación a los accionistas y comunidad financiera que, por medio de la evolución de los intangibles y los indicadores que los miden y los proyectos que lo mejoran, acceden a una información transparente y complementaria a los estados financieros tradicionales.

En la medición del año 2003, se han incorporado mejoras como consecuencia de la participación de UNION FENOSA en el Proyecto Intelectric, que promovido por UNESA en colaboración con la Universidad Autónoma de Madrid y en el marco de Eurelectric, tiene por objetivo describir la situación del sector eléctrico europeo en el reconocimiento, medición comunicación de intangibles. Asimismo, se han incluido nuevos indicadores coherentes con la necesidad de medir el posicionamiento de marca, la eficacia en la actividad comercial, la contribución a una operación respetuosa con el medio ambiente, la capacidad de atraer y retener empleados con potencial, y la actividad social en línea con el compromiso de UNION FENOSA.

Además, el Modelo describe brevemente los proyectos destacados del ejercicio, que contribuyen a la mejora de la gestión de intangibles del Grupo. Entre los proyectos relevantes de 2003 destacan las iniciativas generadas en el marco de la UCUF, los sistemas de gestión corporativos que contribuyen a la mejora del seguimiento de los negocios del Grupo, los proyectos de investigación y de desarrollo de tecnologías y sistemas de gestión que dan respuesta al reto medioambiental, las alianzas estratégicas con clientes y proveedores y los apoyos a actividades sociales internas y externas al Grupo.



## HECHOS RELEVANTES 2003

<b>23/12/03</b>	UNION FENOSA y las restantes empresas eléctricas titulares han procedido conjuntamente a seleccionar como cesionarios del derecho de compensación por el desajuste de ingresos de las actividades reguladas de los ejercicios 2000, 2001 y 2002 a las entidades bancarias BBVA, SCH, Caja Madrid y Merrill Lynch.
<b>18/12/03</b>	UNION FENOSA vende a CEPSA el 25% de nueva generadora del sur, promotora de la central de San Roque (Cádiz), por un precio de 29,25 millones de euros.
<b>18/12/03</b>	ENEL y UNION FENOSA culminan la venta del 80% de UNION FENOSA energías especiales.
<b>12/11/03</b>	UNION FENOSA y las restantes empresas eléctricas titulares, han procedido conjuntamente a seleccionar como cesionarios del derecho de compensación por el desajuste de ingresos de las actividades reguladas de los ejercicios 2000, 2001 y 2002.
<b>06/11/03</b>	La sociedad remite información sobre los resultados del tercer trimestre de 2003.
<b>29/10/03</b>	La Sociedad remite información sobre los cambios estatutarios en relación con el Comité de Auditoría y Cumplimiento así como la composición del mismo.
<b>09/10/03</b>	La Sociedad remite información relativa a la Oferta Pública de Adquisición presentada por el SCH sobre un 16% de Cepsa.
<b>11/09/03</b>	UNION FENOSA ha llegado a un acuerdo con el Gobierno de la República Dominicana para transferirle las distribuidoras eléctricas.
<b>14/08/03</b>	La sociedad remite nota informativa en relación a las noticias publicadas sobre la situación de las distribuidoras dominicanas Edenorte y Edesur, participadas al 50% por el Estado Dominicano y por UNION FENOSA.
<b>07/08/03</b>	La sociedad remite nota de prensa sobre la formalización del acuerdo de participación en el negocio de energías especiales con ENEL.
<b>31/07/03</b>	La sociedad remite información sobre los resultados del primer semestre de 2003.
<b>25/07/03</b>	Reglamento Interno de Conducta de UNION FENOSA en materias relativas al mercado de valores.
<b>24/07/03</b>	UNION FENOSA comunica que ENI suscribe la ampliación de capital de UNION FENOSA Gas.
<b>03/07/03</b>	La Sociedad remite Informe Anual de Gobierno Corporativo 2002.
<b>03/07/03</b>	La Sociedad remite el Reglamento de la Junta General de Accionistas.
<b>01/07/03</b>	UNION FENOSA ha firmado un acuerdo con las empresas públicas de gas y petróleo de Egipto para que adquieran el 20% de Segas.
<b>20/06/03</b>	El Consejo de Ministros ha aprobado la adquisición del 50% del capital social de Unión Fenosa Gas por parte de la compañía italiana ENI.
<b>18/06/03</b>	UNION FENOSA comunica que la Junta General de Accionistas celebrada el 17 de junio de 2003 ha aprobado todas las propuestas presentadas por el Consejo de Administración para los puntos del orden del día de la referida Junta.
<b>16/06/03</b>	UNION FENOSA y Enel SpA han alcanzado un preacuerdo de inversión para la adquisición por Enel de una participación del 80% en la sociedad Unión Fenosa Energías Especiales, S.A. (UFEE) y de una participación del 50% en la Central de Ciclo Combinado (CCGT) que UNION FENOSA está construyendo en Palos de la Frontera (Huelva).

<b>06/06/03</b>	La Caja de Ahorros del Mediterráneo comunica que con fecha 5 de junio de 2003, ha adquirido nueve millones ciento cuarenta y una mil acciones (9.141.000) de Unión Fenosa, S.A., con un valor nominal de 27.423.000 euros, que representan el 3% del capital social de esta compañía.
<b>30/05/03</b>	La sociedad remite los acuerdos y los informes de administradores respecto de aquellos puntos del orden del día en que la legislación aplicable así lo requiere, que el Consejo de Administración ha acordado elevar a la Junta General de Accionistas.
<b>29/05/03</b>	La Sociedad remite Orden del Día de la Junta General Ordinaria de Accionistas de la Sociedad a celebrar el día 16/06/02, en primera convocatoria, o el día 17/06/02 en segunda convocatoria.
<b>29/05/03</b>	El Consejo de Administración remite nota de prensa en la que informa que aprobó el día 28 de mayo el orden del día para la Junta General de Accionistas que se prevé se celebre el próximo 17 de junio en segunda convocatoria y en la que se propone a la junta la eliminación de todos los blindajes.
<b>14/05/03</b>	La sociedad remite información sobre los resultados del primer trimestre de 2003.
<b>31/03/03</b>	UNION FENOSA firma un crédito de 430 millones de dólares, bajo la modalidad de project finance, para la central de Tuxpan.
<b>27/03/03</b>	La Sociedad remite información relativa a los acuerdos alcanzados para la adquisición por Red Eléctrica de España, S.A. de determinados activos de la red de transporte de energía eléctrica.
<b>27/03/03</b>	UNION FENOSA remite nota de prensa sobre la finalización de la operación de venta de activos de transporte a Red Eléctrica Española.
<b>14/03/03</b>	UNION FENOSA y Eni firman el contrato definitivo para desarrollar el negocio del gas.
<b>28/02/03</b>	La sociedad remite información sobre los resultados del segundo semestre de 2002.
<b>14/02/03</b>	La sociedad remite información sobre el Comité de Auditoría.
<b>21/01/03</b>	UNION FENOSA vende a Urbis y Osuna derechos urbanísticos por 103 millones de euros.



## OTRAS COMUNICACIONES

<b>17/12/03</b>	El Consejo de Administración de UNION FENOSA acuerda repartir un dividendo bruto a cuenta de 0,2520 euros por acción.
<b>14/08/03</b>	La sociedad remite nota informativa en relación a las noticias publicadas sobre la situación de las distribuidoras dominicanas Edenorte y Edesur, participadas al 50% por el Estado Dominicano y por UNION FENOSA.
<b>31/07/03</b>	UNION FENOSA aumenta el beneficio neto el 6,5% en el primer semestre 2003.
<b>17/06/03</b>	La Sociedad remite discurso de su Presidente en la Junta General de Accionistas.
<b>28/05/03</b>	UNION FENOSA pone en marcha en Tuxpan la mayor central eléctrica privada de México.
<b>22/05/03</b>	La sociedad comunica que la Comisión de las Comunidades Europeas, con fecha de 21 de mayo, ha decidido no oponerse a la operación de concentración consistente en el control conjunto de UNION FENOSA Gas, S.A. por parte de Eni SPA y UNION FENOSA, S.A. y que la declara compatible con el mercado común.
<b>20/05/03</b>	UNION FENOSA gana el concurso para la gestión integral del servicio eléctrico de Correos.
<b>30/04/03</b>	La sociedad comunica el nombramiento de D. José Manuel Arrojo Botija como Director General de Estrategia y de D. Santiago Roura Lama, como Director General de Telecomunicaciones y Sistemas.
<b>25/03/03</b>	UNION FENOSA firma un crédito de 430 millones de dólares, bajo la modalidad de project finance, para la central de Tuxpan.
<b>25/03/03</b>	UNION FENOSA y ENI firman el contrato definitivo para desarrollar el negocio del Gas.
<b>28/02/03</b>	La Sociedad remite información a la CNMV.
<b>28/02/03</b>	La Sociedad remite información financiera del año 2002 a la CNMV.
<b>12/02/03</b>	La Sociedad comunica que la agencia de calificación Moody's ha rebajado la calificación de la deuda a largo plazo de UNION FENOSA de Baa1 a Baa2. Moody's confirmó el rating de la deuda (P-2) a corto plazo
<b>16/01/03</b>	UNION FENOSA obtiene la primera certificación medioambiental en España de parques eólicos en explotación.

## 10. La RSC de UNION FENOSA con los Proveedores

- 10.1.- Política de proveedores
- 10.2.- Decálogo del Suministrador
- 10.3.- Relación con los suministradores
- 10.4.- Calidad Concertada
- 10.5.- Sistema de Integración con el Suministrador (SIS)
- 10.6.- Las compras de UNION FENOSA

## 10.1.- Política de proveedores

Para UNION FENOSA los proveedores constituyen una parte esencial en el engranaje de la organización, ya que una elección adecuada de los mismos y una relación basada en una política clara, transparente y objetiva redundan en una gestión eficiente, en beneficio de los propios proveedores, de la empresa y de los clientes a través de la calidad de los productos y servicios.

La base sobre la que se asientan las actuaciones en materia de compras viene definida por la política de proveedores, que se articula en torno a cuatro principios básicos:

- Atender a quienes presentan ofertas, productos o servicios con el legítimo propósito de búsqueda de negocio.
- Practicar una actitud abierta y dialogante con los clientes internos, y conocer sus necesidades para satisfacerlas en las mejores condiciones posibles de calidad, precio y plazo.
- Mantener relaciones de integración y colaboración con los Suministradores, garantizando la seguridad jurídica y comercial de las transacciones.
- Estimular la capacidad empresarial y la mejora de los procesos de los Suministradores, fomentando la libre competencia y el libre mercado.

## 10.2.- Decálogo del Suministrador

Dentro del marco de las relaciones con los proveedores, UNION FENOSA ha establecido en sus políticas de compras un **Decálogo del Suministrador**, como garantía de los derechos que les asisten en sus relaciones comerciales y de transparencia en los criterios de compra.

### DECÁLOGO DEL SUMINISTRADOR

1. La integración del SUMINISTRADOR y la Empresa será un objetivo estratégico, destinado a la consecución de la excelencia en la gestión y en el servicio a los clientes.
2. La calidad, globalmente entendida, ha de ser misión permanente y común del SUMINISTRADOR y la Empresa.
3. La objetividad, transparencia y no discriminación serán constantes en la relación con el SUMINISTRADOR.
4. El resultado de la Calificación y Valoración de un SUMINISTRADOR deberá ser conocido por éste y servir de base para el establecimiento de planes de mejora.
5. Ningún SUMINISTRADOR será convocado a un concurso con la finalidad de cubrir aspectos formales del mismo.
6. Todo SUMINISTRADOR ofertante recibirá idéntica y completa información del producto o servicio a ofertar.
7. La Calificación y Valoración de un SUMINISTRADOR han de ser referencias objetivas en la adjudicación de los concursos.
8. Los derechos y deberes del SUMINISTRADOR no serán, en ningún caso, objeto de transacción.
9. El SUMINISTRADOR tiene derecho a percibir, en las condiciones establecidas, el importe de su prestación. Cualquier incidencia que pudiera afectar a la conformidad de las facturas, se le comunicará de inmediato.
10. Cualquier SUMINISTRADOR podrá, en todo momento, solicitar información o plantear sugerencias a la Oficina del Suministrador, creada a tal efecto.

### 10.3.- Relación con los suministradores

La integración entre UNION FENOSA y los suministradores constituye uno de los objetivos estratégicos del Grupo. Dicha integración se realiza en función de las características de los productos y servicios y de su mercado para:

- Lograr un conocimiento recíproco entre la empresa y el suministrador
- La búsqueda conjunta de la optimización de los procesos logísticos
- El desarrollo tecnológico conjunto y la evaluación coordinada de resultados
- El establecimiento de Acuerdos de Calidad Concertada

Dos son los instrumentos fundamentales que se utilizan para conseguir estos objetivos:

- El S.I.S., Sistema de Integración con el Suministrador, como herramienta de corporativa que facilita los procesos de compra y aporta seguridad, agilidad y accesibilidad de la información.
- La Oficina del Suministrador, que se habilitó como foro permanente de acceso, información y canalización de relaciones con los proveedores y, en su caso, de mediación entre éstos y las Unidades o Empresas.

Conscientes de la creciente importancia de las nuevas tecnologías de la información, UNION FENOSA ha establecido un canal de información y comunicación adicional con los suministradores: su página web. En ella hay un apartado especialmente dedicado a los proveedores donde se les ofrece información de interés, por ejemplo la lista de productos y servicios más demandados por la empresa. Igualmente, y dentro del Sistema de Integración con el Suministrador (SIS), se pueden realizar ofertas, contratos y facturas on line.

Sin perjuicio de estar abierto a estudiar cualquier solicitud de oferta de nuevos suministradores, el Grupo tiene una vocación de relación estable con sus proveedores, convencido de que el conocimiento mutuo supone un beneficio para ambas partes y para los clientes. Superado el proceso de selección, los proveedores pasan a formar parte del Catálogo de Suministradores, primera fuente de información de UNION FENOSA para dirigir las solicitudes de oferta.

En la línea de mantener una relación fluida con los proveedores UNION FENOSA ha establecido un conjunto normativo denominado Condiciones Generales de Adquisición. Se trata de un conjunto de características comunes que, sin tener en principio carácter contractual, constituyen una norma de conducta mercantil y una garantía jurídica para las partes.

### 10.4.- Calidad Concertada

Mediante los Acuerdos de Calidad Concertada se persigue lograr una cooperación a largo plazo con los proveedores, que sea el fundamento de la mejora continua en la calidad de las prestaciones. Estos acuerdos permiten obtener beneficios mutuos, flexibilidad y, principalmente, una elevada calidad de gestión.

Para UNION FENOSA los Acuerdos de calidad tienen además las ventajas adicionales de la reducción de costes, la estabilidad de los procesos, la reducción de trámites, las sinergias en desarrollo de nuevos materiales y la concepción del proveedor no como un mero suministrador, sino como un eficaz colaborador.

Para el suministrador supone la posibilidad de contratos prolongados en el tiempo, la ponderación destacada de sus ofertas, la reducción de costes, la mejora de su posicionamiento en el mercado y, por supuesto, la figura del cliente-colaborador.

El alcance de los acuerdos va más allá del aseguramiento de la calidad por medio de las correspondientes certificaciones, ya que establecen que el suministrador debe mantener permanentemente planes de mejora dirigidos a la excelencia empresarial, con especial énfasis en las áreas de Organización, Procesos de Gestión y Producción, Calidad, Formación, Investigación y Desarrollo, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales.

Igualmente, el suministrador deberá informar a UNION FENOSA de la realización de ensayos tipo y de rutina, deberá proporcionarle información técnica, analizar conjuntamente las anomalías y designar un responsable para velar por el cumplimiento del acuerdo.

UNION FENOSA inició la política de Acuerdos de Calidad Concertada en 1998 y, hasta el momento, se han firmado 13 acuerdos con suministradores de materiales y 2 con proveedores de servicios.

Suministrador	Alcance del Acuerdo
Grupo General Cable	Cables de media y baja tensión
Arteche	Trafos de intensidad y tensión de 24 420 KV
Pirelli	Cables de media y baja tensión
Schneider	Centros de transformación Celdas modulares y compactas media tensión Trafos potencia $\leq 1000$ KVA media/baja tensión
Cotradis	Trafos potencia $\leq 1000$ KVA media/baja tensión
Xeixalvo	Apoyos de hormigón HV y HVH
Ormazábal	Centros de transformación Celdas modulares y compactas media tensión
Efacec	Trafos potencia $\leq 1000$ KVA media/baja tensión
Solidal	Cables de MT y BT
Siemens Metering	Contadores
Cabelte	Cables de baja tensión
Bárcenas	Contratistas de distribución
Mosteiro y Miñones	Contratistas de distribución
Pronutec	Cuadros B.
ECN	Cables B.T.

## 10.5.- Sistema de Integración con el Suministrador (SIS)

El Sistema de Integración con el Suministrador (SIS), una alternativa de carácter interactivo a los métodos tradicionales, tiene por objeto agilizar las relaciones de UNION FENOSA con sus suministradores. Es un sistema seguro, transparente, flexible y ágil que reduce los tiempos y costes de las diferentes operaciones asociadas, que acorta los plazos de pago y sirve de escaparate virtual para las empresas que lo adoptan.

El SIS, que ofrece dos niveles de navegación: uno con información general para todos los suministradores y otro con información complementaria para Contratistas Concertados, permite acceder on line a los proveedores y realizar todos los procesos de oferta y contratación de forma rápida y eficiente. El sistema también facilita la formalización de la facturación de forma inmediata y el cobro anticipado de las facturas conformes. Esta funcionalidad es totalmente flexible, ya que el suministrador decide qué facturas y con qué entidad las anticipa, utilizando el riesgo de UNION FENOSA. La política de pago a proveedores se realiza de acuerdo a las condiciones reflejadas en el pedido o contrato.

La subcontratación de servicios se lleva a cabo mediante acuerdos con pequeñas empresas con el objetivo de contribuir al desarrollo del tejido industrial local y, con ello, a las economías de las zonas donde se ubica la actividad del Grupo.

## **10.6.- Las compras de UNION FENOSA**

La Dirección de Compras tiene por misión maximizar para UNION FENOSA el valor que se deriva de su relación con el mercado de bienes y servicios, a través del conocimiento, seguimiento y evaluación de las actividades funcionales de compras y logística.

El ámbito funcional de Compras y Logística comprende:

- El establecimiento y desarrollo de los procesos y la normativa de Compras y Logística.
- El diseño, implantación y certificación del modelo funcional.
- La participación en el desarrollo de modelos organizativos, asignación de recursos y diseño de los sistemas logísticos.
- El establecimiento de políticas, prácticas y normas de relación con los proveedores.
- El control de las actividades operativas de Compras y Logística, estableciendo los procesos de parametrización, metodología, frecuencia y agregación de la información.
- El establecimiento de las unidades y/o empresas especializadas.
- El diseño de contenidos y el mantenimiento de los catálogos de artículos y suministradores.
- El establecimiento de los órganos de coordinación que garanticen la homogeneidad de las actuaciones.
- La coordinación de la participación en entidades externas de agrupación de compras.

En aplicación de las directrices recogidas en la Instrucción Corporativa de Compras y Logística se ha establecido una Norma Funcional de Adquisiciones, con el fin de optimizar y normalizar el funcionamiento de la actividad compradora y la contratación de servicios.

UNION FENOSA establece un marco regulatorio de gestión de compras y logística que se resume en los siguientes principios:

1. Los procesos de compras y logística tendrán por objeto optimizar la eficiencia económica y los niveles de calidad.
2. La optimización de los procesos se realizará mediante el análisis y agregación de la demanda interna al mayor nivel posible, tanto en el ámbito del objeto de compra como en el de suministradores.
3. Las operativa será realizada por las Empresas con el criterio de optimización de los procesos de compra.
4. Las Unidades y/o Empresas especializadas en productos y mercados gestionarán las adquisiciones para todas las Empresas de UNION FENOSA, con el ámbito y alcance que se establezca.

5. Los procesos de compras se coordinarán y organizarán de forma centralizada a través de los Comités creados al efecto, en los que participarán las Empresas y Divisiones del Grupo.
6. Los procesos de compras y logística se realizarán con el soporte de los sistemas corporativos.
7. Una norma funcional regulará los procesos y agentes en el desarrollo de las funciones de compras y logística.

Entre las principales compras de materiales y servicios del Grupo es el sector eléctrico el que destaca por su volumen, seguido del sector de telecomunicaciones.

Durante 2003 se ha producido un volumen de compras totales de 3.738 millones de euros, realizadas a más de 9.400 proveedores.

#### **Detalle de aprovisionamiento y adquisición de servicios a terceros (miles de euros)**

	<b>2000</b>	<b>2001</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>
Compras de energía	1.942.105	2.427.463	2.699.327	2.250.895
Consumo de materias energéticas y otros aprovisionamientos	451.418	610.490	659.349	739.402
Gastos de transporte de energía	85.128	206.998	211.928	208.602
Otros gastos externos	135.113	183.534	125.524	179.018
Servicios exteriores:	261.005	403.111	388.735	359.820
Gastos de investigación y desarrollo	2.380	540	1.212	1.857
Arrendamientos y cánones	18.746	39.593	40.587	38.262
Reparaciones y conservación	56.470	78.214	80.073	85.040
Servicios de profesionales independientes	10.817	36.587	32.756	21.032
Transportes	10.627	18.353	13.406	8.857
Primas de seguros	11.178	26.637	30.228	39.056
Servicios bancarios y similares	8.294	17.814	18.372	20.395
Publicidad, propaganda y RR.PP.	19.337	18.995	17.915	22.178
Suministros	3.274	7.656	11.314	10.488
Otros servicios	119.882	158.722	142.872	112.655
<b>TOTAL</b>	<b>2.874.769</b>	<b>3.831.596</b>	<b>4.084.863</b>	<b>3.737.737</b>



## 11. La RSC de UNION FENOSA con los Clientes

- 11.1.- Declaración de principios con los clientes
- 11.2.- Desglose de tipos de cliente y cifra de negocios
- 11.3.- Acciones para mejorar la relación con el cliente
- 11.4.- Sistemas de Calidad: Dirección de Calidad Corporativa
- 11.5.- Responsabilidad de Producto
- 11.6.- Confidencialidad de las bases de datos de clientes
- 11.7.- Centro de Servicio al Cliente
- 11.8.- Campañas publicitarias
- 11.9.- Certificaciones



## 11.1.- Declaración de principios con los clientes

La sostenibilidad en UNION FENOSA no es un fin en sí mismo, sino un camino hacia la excelencia profesional. En la búsqueda de esta excelencia profesional reside la cultura de la calidad, que UNION FENOSA traslada a todos sus ámbitos profesionales. Asimismo, participa activamente en asociaciones que impulsan este concepto, como es la Asociación Española para la Calidad, cuya finalidad es fomentar y apoyar la cultura de la calidad como vía para aumentar la competitividad de las empresa y organizaciones españolas.

En definitiva, nos esforzamos en comprender y anticipar las necesidades de nuestros clientes, trabajando de manera cercana con otros grupos de interés, como proveedores y accionistas, para ofrecer servicios que satisfagan las necesidades de los clientes así como los intereses de una comunidad más amplia.

UNION FENOSA se compromete, como empresa de servicio, a dedicar todos los recursos humanos y materiales necesarios para garantizar la demanda de calidad e información para el cliente. UNION FENOSA asume su responsabilidad con cada uno de sus clientes, siendo un grupo de interés que constituye simultáneamente origen y destino de muchos de los procesos globales internos y externos destinados a la mejora global del Grupo.

UNION FENOSA brinda los servicios propios derivados de su actividad, siempre enmarcados y guiados por los principios siguientes:

- Transparencia en las relaciones con el cliente.
- Facilidad de acceso a los servicios.
- Facilidad de acceso a la información.
- Objetividad en el asesoramiento.
- Seguridad y garantía del servicio.
- Confidencialidad de la información y protección de datos personales.

## 11.2.- Desglose de tipos de cliente y cifra de negocios

### Desglose de tipo de cliente

Tipo	Energía	SVA (1)	SVA (2)	TOTAL
Gran cliente	100.846,03	305,28	2,03	<b>101.153,34</b>
Empresa	194.789,18	4.260,89	153,58	<b>199.203,64</b>
Admin. Pública	53.770,36	601,57	24,74	<b>54.396,67</b>
Residencial	30,80	0,93	278,54	<b>310,27</b>
PYMES	6.376,68	83,68	308,94	<b>6.769,30</b>
Titulares de pago	8,80	0,38	0,09	<b>9,27</b>
Código desconocido	134,73	0,42	0,04	<b>135,19</b>
<b>TOTAL</b>	<b>355.956,57</b>	<b>5.253,15</b>	<b>767,95</b>	<b>361.977,67</b>

**Fuente:** Despacho de Control. Gestión Comercial - Comercial Desregulado

(1) Facturación SVA asociada a la facturación de energía

(2) Facturación SVA no asociada a la facturación de energía

### Importe neto de la Cifra de Negocios (miles de euros)

	2000	2001	2002	2003
Ventas de energía al mercado	1.469.825	1.292.302	1.372.436	1.402.240
Ventas de energía a clientes	1.810.615	3.122.811	3.169.675	3.029.051
Valoración de la energía suministrada no facturada	7.434	45.727	26.254	-1.083
Liquidaciones interempresas costes reconocidos	170.816	177.970	265.232	193.559
Liquidaciones interempresas CTC's	23.103	-10.924	74.081	-52.890
Ventas de materiales, residuos y otras ventas no eléctricas	54.631	86.756	144.349	223.530
Otras ventas eléctricas	9.568	7.929	29.771	37.467
Prestaciones de servicios	438.615	663.151	688.392	677.355
Retribución fija por transición a la competencia	93.032	56.524	61.048	50.890
<b>TOTAL</b>	<b>4.077.639</b>	<b>5.442.246</b>	<b>5.831.238</b>	<b>5.560.119</b>

### Detalle del importe neto de la Cifra de Negocio por mercados geográficos (miles de euros)

Descripción	2000	2001	2002	2003
Mercado español	3.112.234	3.348.110	3.879.961	3.585.690
Exportación:	965.405	2.094.136	1.951.277	1.974.429
Unión Europea	50.508	62.482	129.635	82.349
Países OCDE	2.381	3.107	94.404	82.529
Resto países	912.516	2.028.547	1.727.238	1.809.551
<b>TOTAL</b>	<b>4.077.639</b>	<b>5.442.246</b>	<b>5.831.238</b>	<b>5.560.119</b>

### Subvenciones de capital recibidas (miles de euros)

Descripción	2001	2002	2003
Plan de Infraestructura Eléctrica Rural Nacional	970	59	1.247
Plan de Electrificación Rural en Guatemala (*)	41.284	26.216	9.946
Otras Subvenciones de Sociedades Españolas	19.174	25.689	18.207
Otras subvenciones de Sociedades Extranjeras	4.353	5.848	3.380
<b>TOTAL</b>	<b>65.781</b>	<b>57.812</b>	<b>32.780</b>

(\*) Correspondiente al Fideicomiso concedido a las empresas distribuidoras eléctricas del Grupo

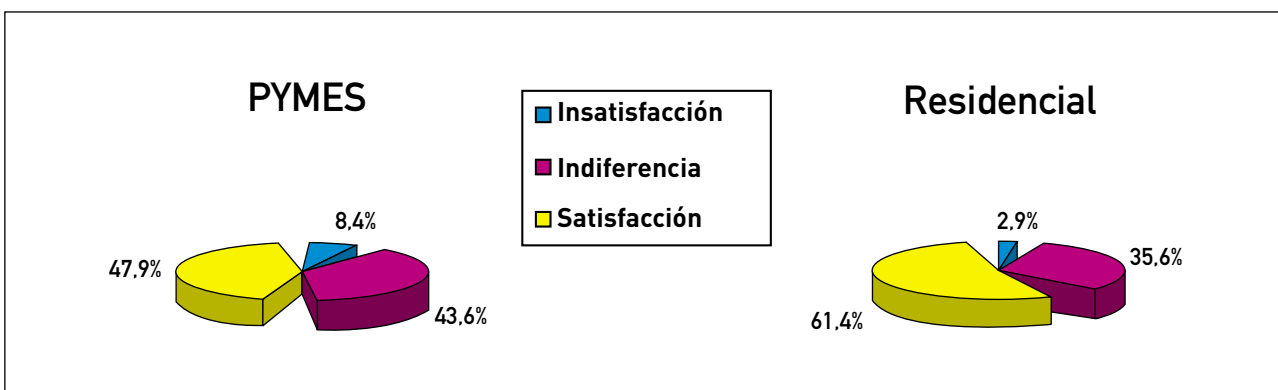
Dentro del epígrafe Otras Subvenciones de Sociedades Españolas se han recogido diversas aportaciones recibidas de terceros cuyo objeto ha sido mejorar las instalaciones de distribución de energía eléctrica propiedad de UNION FENOSA y que, para los ejercicios 2001, 2002 y 2003 han ascendido respectivamente a 18.608, 20.066 y 12.337 miles de euros.

## 11.3.- Acciones para mejorar la relación con el cliente

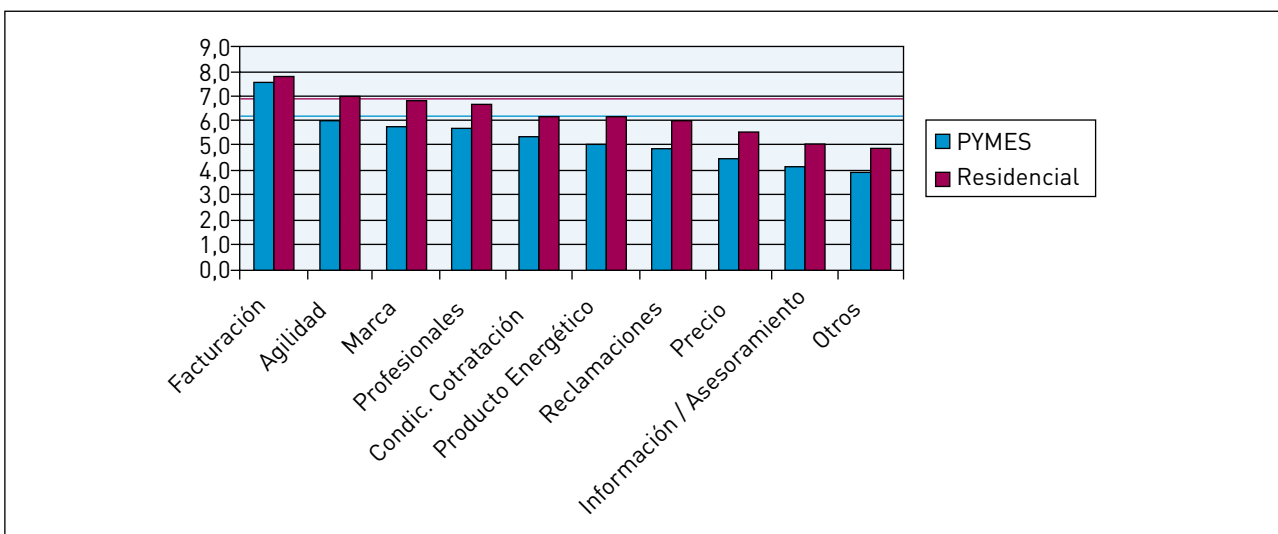
Durante 2003 se concluyó el estudio estratégico de Satisfacción y Lealtad de los Clientes, con el objetivo de identificar y jerarquizar las áreas de mejora en términos de calidad de servicio y relación con cada tipo de cliente.

El trabajo comenzó en 2002, mediante un estudio cualitativo y cuantitativo de la situación de satisfacción y lealtad de los clientes, que incluía el grado de conocimiento de las diferentes ofertas del mercado, expectativas ante las mismas, satisfacción con la empresa proveedora, desglosando las distintas áreas de servicios y de relación e identificando las áreas de mejora. Durante 2003 se realizaron seguimientos semestrales en los dos grupos objeto del estudio (PYMES y residenciales), arrojando las siguientes conclusiones:

- **Actitud frente a la liberalización del sector:** no existen fuertes barreras o freno al cambio de proveedor, siendo el precio la motivación de más peso para el cambio (65,5% en el caso de las PYMES y 63,0% en el caso de residenciales); y un descuento considerable en el precio una razón para considerarlo (56,4% en clientes residenciales y 50,9% en PYMES).
- **Satisfacción general:** El sector PYMES señala una satisfacción media de 6,2 puntos en una escala de 10, mientras que el sector Residencial muestra una satisfacción de 6,9 en la misma escala.



- **Por factores de satisfacción,** aquellos más valorados son los relativos a la facturación y la agilidad en los trámites. El sector Residencial muestra una satisfacción mayor en todos los factores analizados, mientras que el sector PYMES arroja unos resultados menores a 5 en las áreas de reclamaciones, precio, información y asesoramiento, y otros servicios.



- En términos de **satisfacción relacionados con la fidelidad a la empresa**, se concluyó que son los factores relativos a la profesionalidad y a la gestión de reclamaciones los que más influyen en la fidelidad (lealtad), y la agilidad y marca sobre la satisfacción global. Destaca la alta tasa de retención entre los clientes satisfechos (un 86% son fieles). De igual manera, en ambos sectores, el proceso que más repercute en la valoración del mismo, positiva y negativamente, es la gestión de reclamaciones.
- **Conclusiones del estudio: áreas de mejora.** Una vez realizado el seguimiento de los resultados de la primera fase, UNION FENOSA ha estructurado varios puntos de actuación con el fin de seguir incidiendo en las áreas que obtuvieron una mayor satisfacción por parte de los clientes, así como en reforzar aquellas menos valoradas.

Área de trabajo	PYMES	Residencial
<b>Producto energético</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Minimizar incidencias en el servicio energético.</li> <li>• Garantía de servicio contractual.</li> <li>• Facilitar información sobre incidencias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asesoramiento personalizado.</li> </ul>
<b>Resolución de reclamaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilitar el acceso a sistema de reclamaciones.</li> <li>• Seguimiento proactivo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilitar el acceso a sistema de reclamaciones.</li> <li>• Seguimiento proactivo.</li> </ul>
<b>Tarifas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer sistema de contratos flexibles y a medida.</li> <li>• Descuento por volumen de consumo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilitar diferentes opciones de pago.</li> </ul>

Durante el año 2003 se trabajó especialmente la mejora de los procesos de Reclamaciones y Asesoramiento en todos los canales de relación con los clientes.

### Acciones de fidelización

El Club UNION FENOSA trabaja por y para los clientes, desarrollando contenidos diferenciales que aporten un valor añadido al cliente, promoviendo actividades relacionadas con los valores propios del Grupo.

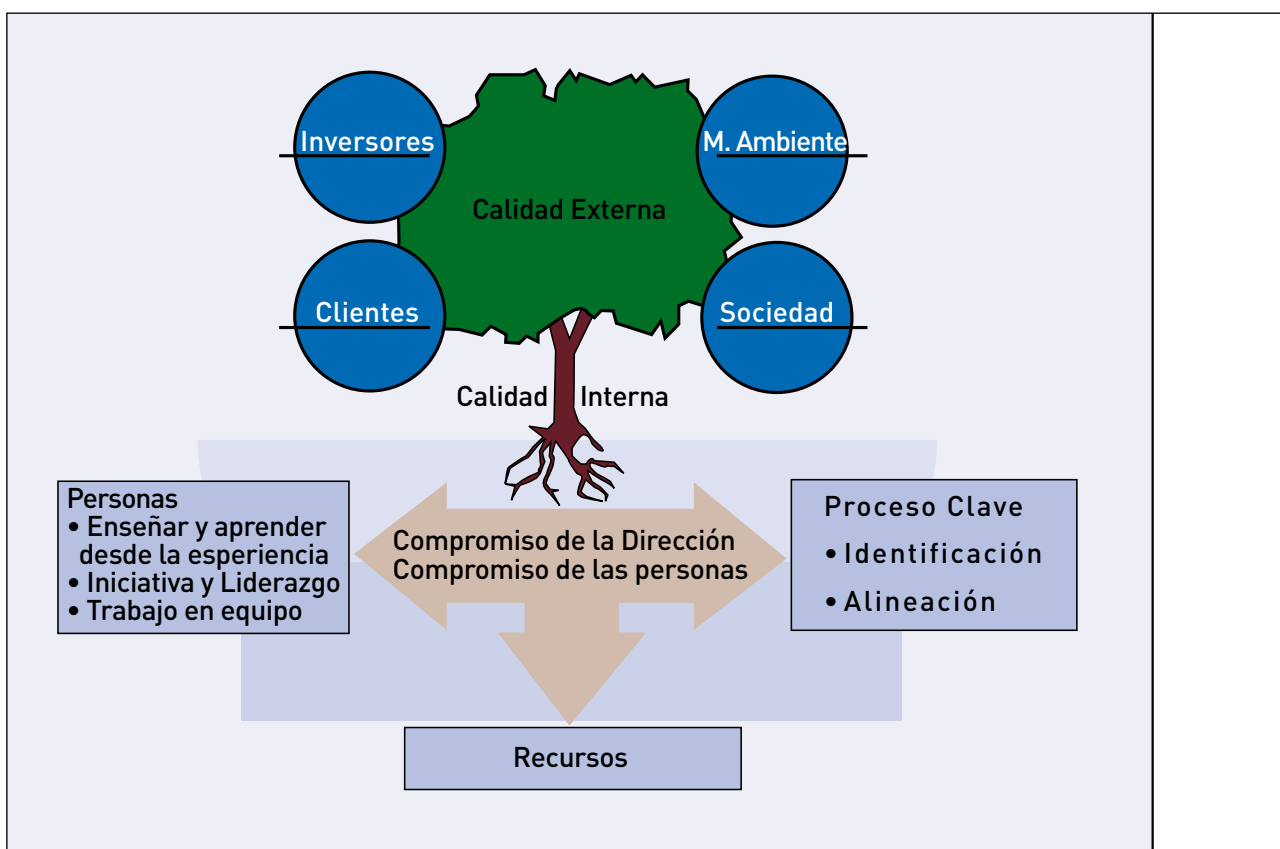
Durante el año 2003 el Club UNION FENOSA superó la cifra de 400.000 socios, llegando a final de ejercicio a los 401.014 miembros. Entre las acciones destinadas a promover la participación de los inscritos en el Club destacamos:

- Descuentos en establecimientos en los períodos de verano y navidad, llegando hasta un 5% de descuento coincidiendo con el 5º Aniversario del Club UNION FENOSA.
- Presentación de ofertas exclusivas de productos y servicios tanto para acceder a ellas como para canjear por puntos UNION FENOSA.
- Concurso de dibujo infantil para felicitar las fiestas navideñas a los socios.
- Invitación a socios y familiares a preestrenos de películas de cine.
- Implicación de los socios en proyectos en países en vías de desarrollo mediante el uso de sus puntos. Durante el mes de diciembre, UNION FENOSA aportó la misma cantidad que la que sumaron los socios para la realización del proyecto educativo de la ONG Entreculturas en Colombia.

## 11.4.- Sistemas de Calidad: Dirección de Calidad Corporativa

La política de calidad de UNION FENOSA es parte del concepto corporativo de sostenibilidad y, por tanto, abarca todas las áreas de influencia del Grupo: empleados, clientes, inversores, medio ambiente y responsabilidad social.

El Modelo de Calidad se compone de todas las sinergias creadas interna y externamente. En primer lugar la Calidad Interna creada mediante los procesos de gestión y trabajo, las personas, y el aprovechamiento eficaz de los recursos, asienta las bases necesarias para construir Calidad Externa, identificando los colectivos de interés en la actividad de UNION FENOSA y los destinatarios de nuestros productos y servicios, así como contemplando la satisfacción de las expectativas de los accionistas y las demandas de la sociedad en áreas relacionadas con el respeto y cuidado del entorno.



## 11.5.- Responsabilidad de Producto

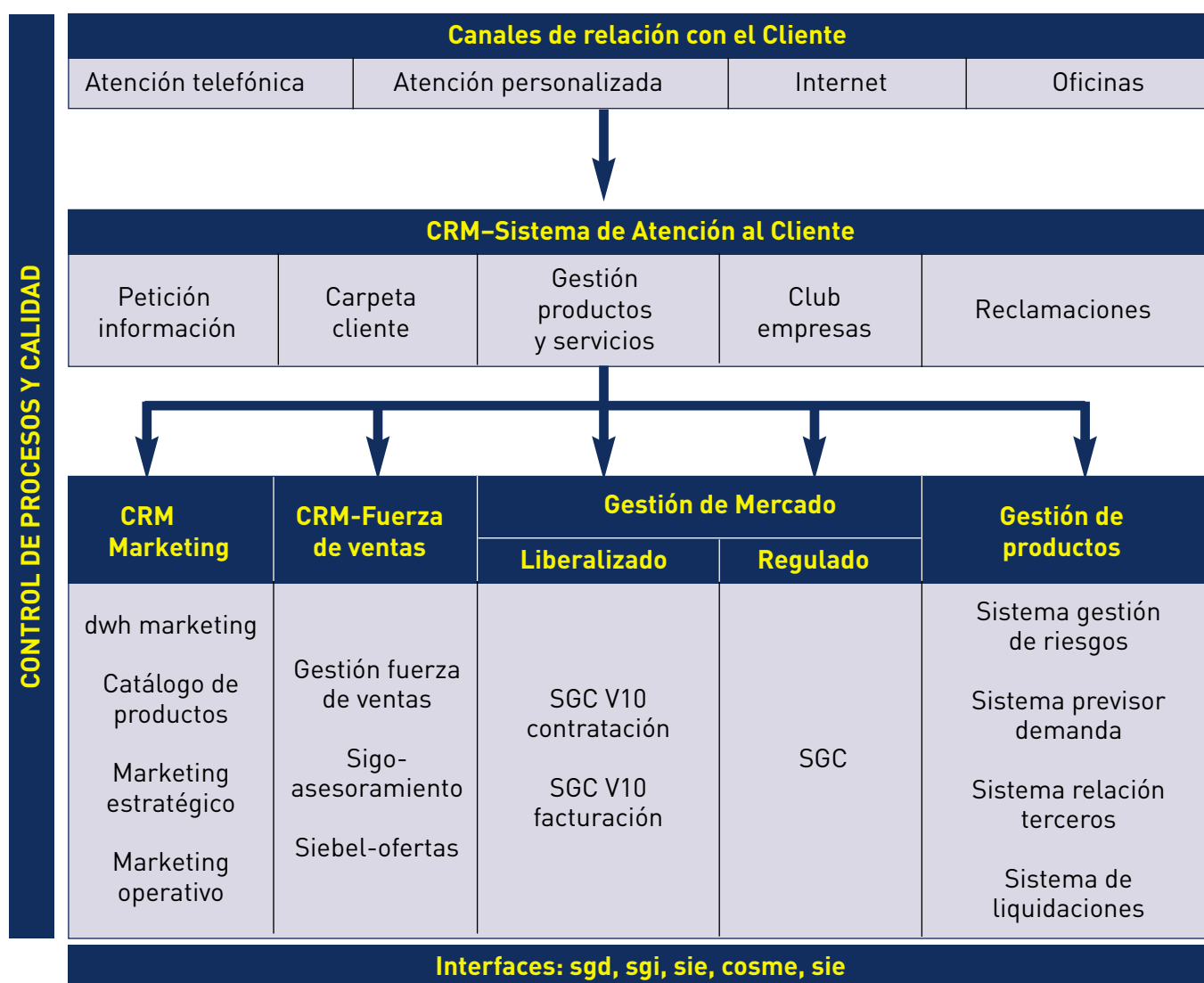
La división responsable de producto es UNION FENOSA distribución, constituida como empresa independiente en 1999, anticipándose a lo previsto en la Ley que establece la liberalización del Sector Eléctrico.

*La misión de UNION FENOSA distribución es desarrollar, mantener y operar las instalaciones de Transporte y Distribución, para situar la energía en los puntos de consumo del mercado con Calidad, Seguridad, Eficacia y preocupación por el Medio Ambiente.*

UNION FENOSA distribución mantiene una política centrada en la mejora continua del servicio al cliente y los indicadores de calidad del producto, desarrollando una gama de productos innovadores destinados a satisfacer al cliente adaptándose a sus necesidades, como son la Oficina Telefónica 24h, la oficina directa en Internet, diferentes modalidades de pago, desglose de facturas y resumen anual de la facturación.

Todas las áreas de la empresa se implican en las políticas y procesos de gestión relacionadas con salud, seguridad del cliente, programas de uso racional de la energía y prevención de riesgos en los puntos de consumo energético, y se exteriorizan mediante campañas orientadas al cliente.

### Mapa de Sistemas de UNION FENOSA comercial



El sistema comprende las siguientes funciones:

- **Gestión de comunicación:** cualquier contacto mantenido con un cliente potencial o real se refleja en el sistema.
- **Carpeta cliente:** donde se integra toda la información que se dispone sobre el cliente (perfil de consumo, facturación, marketing, etc.) con el fin de adecuar las soluciones a sus consultas, solicitud de información y el procesamiento y gestión de sus reclamaciones.
- **Gestión y venta de ofertas de productos y servicios,** presentando al cliente la mejor oferta adecuada a sus intereses y desde cualquier canal de comunicación.

El área de reclamaciones se integra en un único sistema, con el fin de gestionar de manera homogénea y eficiente las peticiones que pueden llegar a través de cualquier canal: teléfono, Internet, tiendas o gestores. Con los resultados obtenidos en el estudio estratégico de Satisfacción y Lealtad, concluido en 2003, el Grupo ha incidido especialmente en optimizar los recursos del área de Reclamaciones, con el objetivo de tramitar estas solicitudes en el menor lapso de tiempo y ofrecer información sobre el curso de la petición.

## 11.6.- Confidencialidad de las bases de datos de clientes

UNION FENOSA, de conformidad con la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, declara la privacidad en el tratamiento de los datos de carácter personal que los usuarios de sus servicios facilitan.

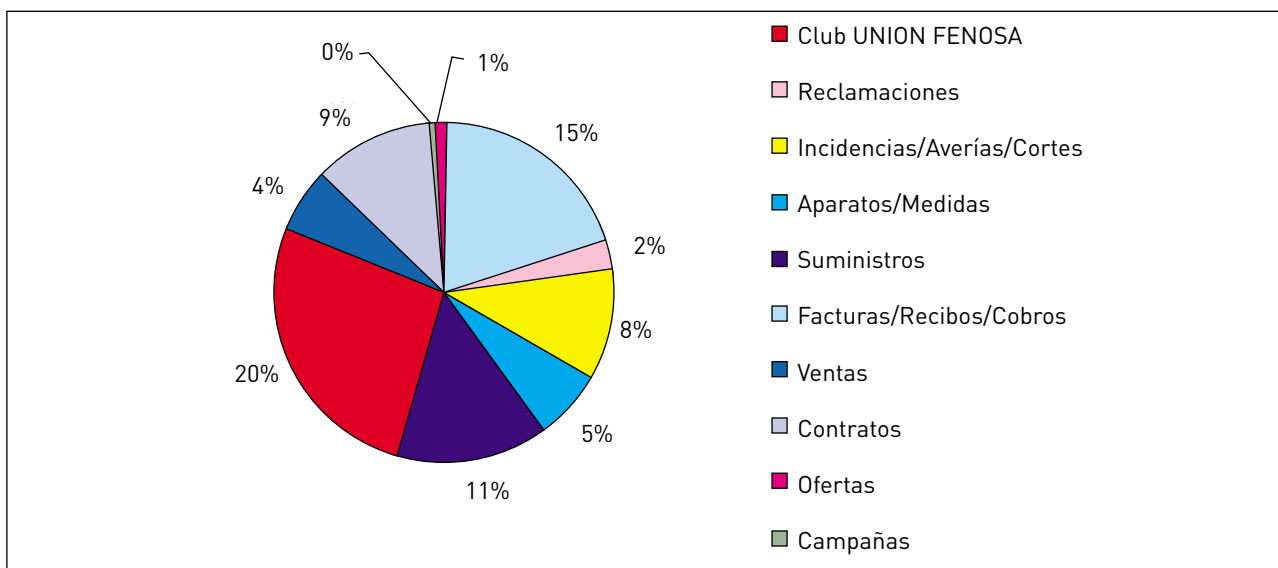
Todas las empresas de UNION FENOSA, en especial aquellas que disponen de bases de datos de carácter personal sobre clientes, cumplen las obligaciones determinadas por la legislación vigente en materia de protección de datos. UNION FENOSA utiliza la información personal de sus clientes para proporcionarles un servicio eficaz y adaptado a sus necesidades, información de nuevos productos, servicios y ofertas. El fichero de datos de clientes se encuentra inscrito en la Agencia de Protección de Datos.

La Oficina de Protección de Datos, perteneciente a la Dirección Corporativa de Servicios Jurídicos, es el órgano interno que vela por el cumplimiento de la normativa, habiendo desarrollado las normas de Seguridad que contiene los siguientes aspectos relevantes:

- Finalidad y descripción de la estructura del fichero-base de datos.
- Ámbito de aplicación.
- Recursos protegidos.
- Funciones y obligaciones del personal.
- Normas y procedimientos de seguridad.
- Gestión de soportes.
- Procedimiento de respaldo y recuperación.
- Procedimientos de oposición, acceso, rectificación o cancelación.
- Tratamiento diferenciado de aquellos clientes que han ejercido su derecho en cuanto a los procesos de emisión y ensobrado de facturas.

## 11.7.- Centro de Servicio al Cliente

La tradicional oficina telefónica de atención al cliente pretende evolucionar hacia el Centro de Servicio al Cliente (CSC), que integra los diferentes canales de comunicación que se vienen utilizando hasta el momento con los más actuales e innovadores, como son la Oficina Directa a través de Internet, accesible para invidentes, en la que cada cliente puede acceder a la información relativa a consumos, contratos, modificación de datos personales, etc. Durante 2003, la Oficina Telefónica atendió dos millones y medio de llamadas entrantes y realizó otras 800.000 salientes. Las llamadas entrantes se clasifican de la siguiente manera:



Otras facilidades ya puestas en marcha por Productos y Servicios son:

- Factura en braille, para todos los clientes discapacitados visualmente que la soliciten.
- Ayuda a la Vida, servicio ofrecido a aquellos clientes que necesiten una continuidad en el suministro de energía eléctrica para el funcionamiento de equipos médicos. Se trata de un servicio personalizado que actúa inmediatamente ante cualquier emergencia derivada de la falta de suministro.
- Oficina directa por palabras, servicio que permite a los clientes invidentes y con problemas de visión consultar sus consumos y facturas de electricidad.

### Desglose de servicios especiales

	Factura en Braille	Ayuda a la Vida
Ciudad Real	15	36
A Coruña	29	112
Cuenca	1	1
Guadalajara	14	5
León	6	12
Lugo	1	18
Madrid	119	64
Ourense	31	61
Pontevedra	25	80
Segovia	20	9
Soria	1	1
Toledo	15	9
Zamora	0	5
<b>TOTAL</b>	<b>277</b>	<b>413</b>



## 11.8.- Campañas publicitarias

Las campañas publicitarias realizadas en medios masivos durante 2003 han sido las siguientes:

- Espacio de Eficiencia Energética UNION FENOSA, en cadenas de radio de ámbito nacional.
- Campaña PYMES en prensa y radio: “Planes de Energía: cada negocio un mundo”
- Campaña de posicionamiento Eficiencia Energética, en prensa y radio.

Las campañas de márketing directo fueron:

- Planes de energía UNION FENOSA
- Plan integral
- Planes gas y más
- Asesoramiento tarifario
- Comunicación de sustitución de contadores
- Energía reactiva
- Campaña comunidades de vecinos
- E-diagnóstico Eficiencia Energética
- Regulación de motores
- Diagnóstico PYMES

## 11.9.- Certificaciones

			ISO 9000	ISO 14000	Herramienta de soporte	EFQM	Voz del cliente	RSC	Definición y mejora de procesos
Corporación	Recursos	UCUF							
		Gestión Inmobililiaria							
	Económico Financiero	Medios y Servicios							
		Administración y Logística							
	UF Gas								
Generación	Centro de Gestión de la Energía								
	Generación convencional	PH							
		PT							
		PN							
	Energías Especiales								
Redes y Comercial	Administración y Control								
	Distribución								
	UF Comercial								
	Telecomunicaciones y Sistemas								
UF Internacional	Rep. Dominicana								
	Guatemala								
	Panamá								
	Colombia								
	México								
	Moldavia								
SOLUZIONA	Internacional								
	Ingeniería								
	Calidad y Medio Ambiente								
	Consultoría								

### Grado de implantación:

	Desarrollado e implantado
	Implantación media-en curso
	Implantación iniciada
	Iniciativas aisladas

## 12. Responsabilidad con el Medio Ambiente

- 12.1.- Política Medioambiental
- 12.2.- Órganos de Gobierno en materia medioambiental
- 12.3.- Gestión medioambiental
  - 12.3.1.- Certificaciones medioambientales
  - 12.3.2.- Ahorro y eficiencia energética
  - 12.3.3.- Cumplimiento de la normativa vigente
  - 12.3.4.- Coste medioambiental
- 12.4.- Aspectos medioambientales
  - 12.4.1.- Emisiones
  - 12.4.2.- Residuos
  - 12.4.3.- Recursos

## 12.1.- Política Medioambiental

UNION FENOSA es consciente de que todas sus actividades, productos y servicios deben realizarse de forma sostenible.

UNION FENOSA cree que su actividad y la preservación del medio ambiente son dos realidades que pueden caminar unidas para lograr una meta común, el desarrollo sostenible, basándose en un crecimiento económico continuado, preservando el medio ambiente y fomentando la acción social.

Por esta razón, UNION FENOSA, deseando manifestar su voluntad de respeto y compromiso con el Medio Ambiente, establece los siguientes principios como fundamento de su Política Medioambiental:

### **CUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN**

Garantizar que la actividad cotidiana se realice con arreglo a la legislación y normativa vigentes, y a otros requisitos medioambientales aplicables, manteniendo una conducta de permanente adecuación a las mismas.

### **PREVENCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN**

Garantizar la mejora continua y la prevención de la contaminación mediante la actualización y revisión de la gestión, la consecución de los objetivos y la evaluación de los aspectos y riesgos medioambientales.

### **DESARROLLO SOSTENIBLE**

Proteger el medio ambiente mediante una utilización sostenible de los recursos naturales y el uso eficiente de la energía, optimizando el empleo de materias primas y fomentando las prácticas de reducción, reutilización y reciclado de los residuos.

### **INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO**

Adecuar nuestra gestión a la realidad del entorno en que nos movemos, fomentando la investigación y el desarrollo y uso de nuevas tecnologías y procesos, con el fin de dar respuesta al reto ambiental, minimizando los impactos ambientales cuando ello sea posible.

### **INTEGRACIÓN DE LA VARIABLE AMBIENTAL EN EL NEGOCIO**

Integrar la variable ambiental en la selección y evaluación de proveedores y contratistas, así como en la planificación de nuevos proyectos, actividades, productos y servicios o en la modificación de los ya existentes para contribuir al desarrollo sostenible.

### **FORMACIÓN E IMPLICACIÓN**

Comunicar la Política Ambiental, informar sobre los temas de protección ambiental y elaborar e impartir planes de formación a diferentes niveles de acuerdo con sus actividades respectivas, facilitando la participación de los trabajadores de forma sistemática.

### **COMUNICACIÓN**

Mantener canales de comunicación e información con los accionistas, las administraciones públicas, los agentes sociales y económicos y la sociedad en general, respecto a las actividades del Grupo UNION FENOSA y su relación con el medio ambiente.

Los principios de esta Política proporcionan el marco de actuación, establecimiento y revisión de los Objetivos y Metas Medioambientales y deberán servir de guía para todas las personas de UNION FENOSA, de forma que al integrar esta política en la planificación y gestión de la empresa, quede asegurada una respuesta coherente en aquellas actividades relacionadas con el medio ambiente.

UNION FENOSA, basándose en los principios de su Política Medioambiental, adquiere junto a sus empleados el compromiso de cumplir el siguiente Código de Conducta:

**U**tiliza la legislación y normativa vigente así como otros requisitos medioambientales que sean de aplicación como referentes en su actividad cotidiana, manteniendo una conducta de permanente adecuación a los mismos.

**N**ormaliza la integración de criterios ambientales en las etapas de diseño, planificación, operación y mantenimiento de proyectos e instalaciones, así como en la modificación y desmantelamiento de los ya existentes.

**I**implementa, de manera consistente, los procesos, procedimientos, prácticas y formación medioambiental de la Empresa. De esta manera contribuirás eficientemente a la minimización de emisiones, efluentes y residuos.

**O**rienta tu actividad profesional de manera que la protección del medio ambiente forme parte de tus criterios de decisión y gestión.

**N**otifica inmediatamente a tus superiores cualquier incidente, problema, riesgo y oportunidad de mejora con respecto al medio ambiente.

**F**omenta activamente el desarrollo sostenible utilizando medidas encaminadas a incrementar el rendimiento y el ahorro energético.

**E**valúa y revisa periódicamente la adecuación de tus conocimientos medioambientales a la realidad del entorno y al estado actual de los conocimientos científico-técnicos. Solicita formación medioambiental cuando lo consideres necesario.

**N**ormaliza el almacenamiento correcto de los productos químicos y evita las fugas en su manipulación y en los procesos en los que intervengan.

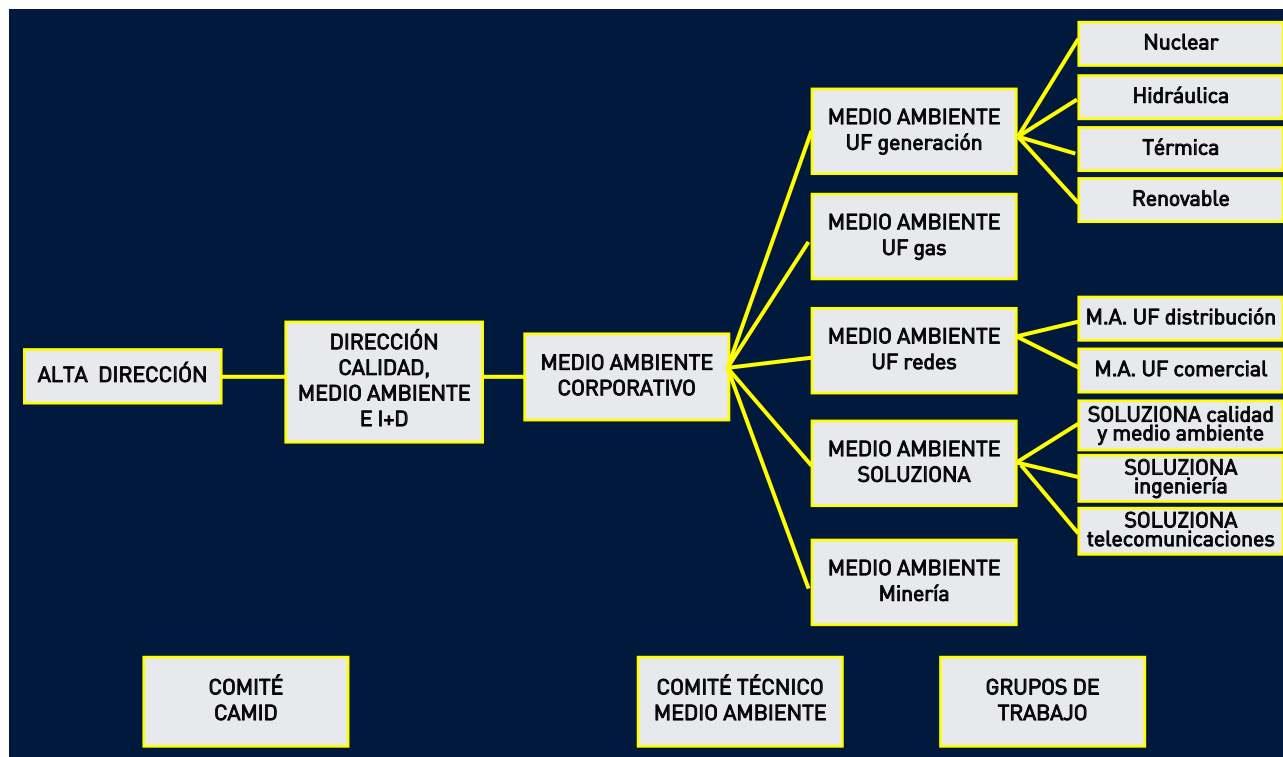
**O**bliga a incorporar, de la manera más eficiente posible, los principios de la Política y Código de Conducta Ambientales de UNION FENOSA en los trabajos con proveedores y contratistas.

**S**elecciona los productos que compras de manera que sean lo menos tóxicos posible y estudia los procesos de generación de residuos con el fin de potenciar, por este orden, su reducción en origen, reutilización y reciclado. Deposítalos en sus contenedores específicos.

**A**nima y fomenta activamente el cuidado y la protección del medio ambiente entre tus compañeros, y establece canales de comunicación adecuados con el entorno social.

## 12.2.- Órganos de Gobierno en materia medioambiental

La responsabilidad medioambiental en UNION FENOSA está distribuida desde la alta dirección a todos los trabajadores. Para su organización y coordinación se ha creado la Dirección de Calidad, Medio Ambiente e I+D, cuya misión es definir las directrices, políticas, sistemas de gestión y planes y programas ambientales, asegurando el cumplimiento de la legislación.



La coordinación en esta materia se realiza a través de Comités y Grupos de Trabajo. El Comité CAMID está formado por la Alta Dirección de UNION FENOSA, tanto de las áreas corporativas como de las distintas Unidades del Grupo.

El Comité CAMID tiene como funciones principales las siguientes:

- Aprobar, implantar y comunicar la Política Medioambiental del Grupo UNION FENOSA, asegurando que es apropiada a la naturaleza, magnitud e impactos ambientales de sus actividades, productos y servicios.
- Definir, aprobar y revisar el Plan Estratégico de Medio Ambiente, que garantice la mejora continua de la gestión medioambiental.
- Dotar los recursos humanos, materiales y económicos necesarios para la consecución de los objetivos medioambientales.
- Definir estrategias de anticipación a la legislación en desarrollo.
- Revisar los Sistemas de Gestión Medioambientales para asegurar su adecuación y eficacia continuadas.
- Dirigir las líneas de comunicación y colaboración con las Administraciones, Organismos y otras partes interesadas.

El Comité Técnico de Medio Ambiente lo forman los responsables medioambientales de cada una de las Divisiones del Grupo, siendo su cometido:

- Evaluar si los SGMA siguen las directrices de la Política Medioambiental y proponer su actualización.
- Proponer y realizar el seguimiento de los Programas de Gestión Medioambiental.
- Revisar los SGMA y alentar las discusiones destinadas a su mejora.
- Definir y realizar el seguimiento de los indicadores medioambientales.
- Estudiar y proponer las acciones para el cumplimiento de la nueva legislación.
- Elaborar y gestionar planes, estudios y proyectos medioambientales.
- Establecer líneas de colaboración con las Administraciones, Organismos, Colegios y otras partes interesadas.
- Proponer medidas, procedimientos y mecanismos de actuación para minimizar los impactos de las instalaciones.
- Diseñar y desarrollar planes de formación, educación y comunicación, tanto externos como internos.
- Proponer y gestionar proyectos de investigación e innovación tecnológica.

Las distintas Divisiones forman Grupos de Trabajo en función de sus necesidades con los responsables de medio ambiente de las distintas instalaciones.

También se constituyen Grupos de Trabajo por materias de interés; en 2003 desarrollaron su actividad el Grupo de Trabajo de Cambio Climático, el Grupo de Trabajo de Grandes Instalaciones de Combustión y la Comisión Ibis (Responsabilidad Social Corporativa / Desarrollo Sostenible).

## **12.3.- Gestión Medioambiental**

Desde el inicio de su actividad, UNION FENOSA ha trabajado en la preservación del entorno, lo que ha ido creando una cultura empresarial de preocupación y respeto por el medio ambiente, que ha sido trasladada a todos los trabajadores y procesos de la empresa.

Esta cultura se basa en el concepto de Sostenibilidad, es decir la capacidad para generar unos beneficios que permiten retribuir al capital, contribuir a la mejora del medio ambiente y proporcionar bienestar a los agentes sociales implicados en la actividad empresarial de UNION FENOSA.

2003 ha sido el año de consolidación del Club de la Excelencia en Sostenibilidad, creado por un grupo de empresas entre las que se cuenta UNION FENOSA. El Club apuesta por el crecimiento sostenible desde un punto de vista económico, social y medioambiental, con el doble objetivo de ser un foro de diálogo entre todos los agentes sociales implicados y una plataforma de intercambio de experiencia.

Durante el año 2003 se ha continuado con el desarrollo de herramientas de gestión medioambiental, que posibilitan un mayor control medioambiental y la optimización de los recursos que UNION FENOSA destina a esta área. Destacamos especialmente la herramienta informática CIMA+ (Control Integral Medioambiental) que incorpora nuevas funcionalidades que permiten configurar cada instalación de manera personalizada. Asimismo, se ha proseguido con el

desarrollo de la herramienta SMD (Sistema Medioambiental de Distribución), que permite obtener información del medio físico y de carácter medioambiental sobre las líneas eléctricas y el emplazamiento de subestaciones y centros de transformación.

Con el objetivo de dar cumplimiento a la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero derivados del Protocolo de Kyoto, UNION FENOSA constituyó un grupo de trabajo de Cambio Climático, que se ha encargado de elaborar el Plan Estratégico del Carbono del Grupo, con objeto de minimizar su impacto mediante el uso de tres estrategias: generación de energía con bajas emisiones específicas de CO<sub>2</sub>, fomento de energías renovables, ahorro y eficiencia energética, y el uso de Mecanismos de Desarrollo Limpio en los proyectos internacionales.

Una pieza fundamental en el cumplimiento de los objetivos medioambientales fijados anualmente, son las personas que trabajan en UNION FENOSA y no hubiera sido posible el logro de dichos objetivos si estas personas no hubieran hecho el esfuerzo para actualizar sus conocimientos a la cada vez más compleja realidad medioambiental. Para ello y desde el año 1995 a través del AULA DE FORMACIÓN MEDIOAMBIENTAL se han impartido cursos a más de 4.450 trabajadores. En el año 2003 se han impartido cursos sobre Gestión de Residuos, EMAS, Delito Ecológico, Caracterización Masas Forestales, Nueva Legislación Medioambiental y Control Impacto Avifauna, Gestión de Residuos, Ruido, Campos Electromagnéticos y Contaminación del Suelo, con un total de 1.513 asistentes

### **12.3.1.- Certificaciones medioambientales**

Se han certificado los sistemas de gestión medioambiental implantados en todos los centros de generación nacional de la empresa, hecho que convirtió a UNION FENOSA en la primera empresa eléctrica europea que tiene certificados los sistemas de gestión medioambientales en toda su producción.

Además, UNION FENOSA fue la primera empresa que logró certificar medioambientalmente parques eólicos en operación, en concreto los de Caredón y Castelo. En 2003 se certificaron además los parques eólicos de Coucepenido y Os Corvos.

En lo que se refiere a las instalaciones de generación de UNION FENOSA fuera de España, la central de ciclo combinado de Hermosillo (México) tiene implantado un Sistema de Gestión Medioambiental propio, que se está comenzando a extender en Nairobi South Power Plant (Kenia) y finalizando su implantación en UNION FENOSA distribución nacional y en la distribuidora EDEMET-EDECHI en Panamá.

De los servicios profesionales de UNION FENOSA, gestionados a través de SOLUZIONE, están medioambientalmente certificados SOLUZIONE calidad y medio ambiente, y se está implantando en SOLUZIONE ingeniería y SOLUZIONE telecomunicaciones, que, previsiblemente, obtendrán la certificación a lo largo de 2004.

Se ha dado un paso más con la implantación de un nuevo Sistema de Gestión Medioambiental de acuerdo al modelo comunitario de gestión y auditoría medioambientales (EMAS), verificándose por AENOR las Declaraciones Ambientales de las centrales de Sabón, Meirama, Anllares y La Robla.

### **12.3.2.- Ahorro y eficiencia energética**

UNION FENOSA ha apostado por la eficiencia y el ahorro energético como factor de protección del medio ambiente, por lo que está acometiendo importantes inversiones en ciclos combinados de gas, hasta alcanzar un aumento en la potencia en 2.200 MW en 2007. Los ciclos combinados tienen un rendimiento del 56%, 22 puntos por encima de las centrales térmicas convencionales, lo que permite una mayor generación de energía reduciendo considerablemente el impacto medioambiental.



En esta línea se ha comenzado el **Proyecto Fausto** para el cambio de combustible por uno de mayor calidad medioambiental y mayor poder calorífico (y, por tanto, mayor producción de energía) en la Central Térmica de Meirama. Este cambio prevé la reducción en un 50% de los residuos generados, un 24% de las emisiones de CO<sub>2</sub>, un 74% de las de SO<sub>2</sub> y un 50% de las emisiones a la atmósfera de NO<sub>x</sub>.

Entre los diversos proyectos de investigación y desarrollo que inciden positivamente en la política energética sostenible asumida por UNION FENOSA destacan:

- **Proyecto Macarenox** (Medida Automática de Combustible y Reducción de Emisiones de NO<sub>x</sub>), que tiene por objeto reducir las emisiones de óxido de nitrógeno en las centrales térmicas de carbón y fuel, mediante un adecuado ajuste del proceso de combustión.
- **Proyecto Sevilla** (Sistema Experto de Vigilancia de Llama) para la mejora del proceso de combustión de las centrales térmicas.
- **Supervisión de rendimientos**, herramienta para el cálculo en continuo de rendimiento de centrales térmicas con objeto de determinar con mayor exactitud los costes variables de la generación. Un mejor rendimiento permite una importante minimización de las emisiones a la atmósfera.
- **OPMW Central Térmica de La Robla**, proyecto liderado por SOLUZIONA ingeniería para la configuración, instalación y validación de un sistema de monitorización en continuo del rendimiento de esta central.
- **Combustión en RICE**, también dirigido por SOLUZIONA ingeniería, y que tiene como fin reducir la producción de inquemados en el grupo I de la central térmica de La Robla y el consiguiente ensuciamiento de la caldera. El objetivo, como el proyecto anterior, es mejorar el rendimiento global de la central.
- **ODISEO**, desarrollo de un procedimiento experto para la vigilancia del rendimiento del sistema de agua de alimentación de la central térmica de Anllares, capaz de detectar automáticamente anomalías en el rendimiento, identificando sus posibles causas.

Las acciones más destacadas durante 2003, destinadas al ahorro y eficiencia energética fueron:

- Cambio de rodets de turbina de las centrales hidráulicas de Los Peares, Leboeiro, Puente Nuevo y Bolarque, consiguiendo un mayor aprovechamiento de la energía del agua, utilizando menos cantidad para generar la misma cantidad de energía.
- Medidas de rendimiento en centrales hidráulicas, que permiten optimizar los grupos.
- Medidas de optimización de combustibles en la central térmica de La Robla.
- Proyectos de eficiencia energética en las centrales de Anllares, La Robla, Narcea, Sabón y Meirama, mediante la sustitución de diversos componentes.

UNION FENOSA, a través de ENEL UNION FENOSA renovables, participa en proyectos de cogeneración, parques eólicos, plantas de Residuos Sólidos Urbanos (RSU) y biomasa, que permiten producir energía eléctrica partiendo de recursos renovables, que en el año 2003 generaron un total de 1.332 GWh, un 17% más que en el ejercicio anterior.

<b>Tecnología</b>	<b>GWh 2003</b>
Energía eólica	483
Cogeneración y residuos	325
RSU y biomasa	245
Minihidráulica	279
<b>TOTAL</b>	<b>1.332</b>

Junto con ENDESA y RWE constuyó una planta fotovoltaica denominada Toledo PV de 1 MW de potencia que fue pionera en este tipo de energía a nivel experimental en Europa, y que se encuentra actualmente en explotación. En esta planta, además, se ha llevado a cabo un proyecto innovador, el laboratorio fotovoltaico para la investigación y desarrollo de nuevos paneles, en colaboración con la Universidad de Vigo.

Durante el pasado año, UNION FENOSA ha continuado con la campaña de Ahorro y Eficiencia Energética que ya inició en 2002, dirigida a empresas y clientes domésticos, para un uso más racional de la energía. La campaña se articula en torno a microespacios en radio, internet, publicaciones en medios de comunicación, edición del libro didáctico "Cómo aprovechar mejor la energía" y la creación de la figura del asesor energético para PYMES y clientes residenciales.

Reflejo de esta política medioambiental, fue la nominación de UNION FENOSA a los Premios Príncipe Felipe a la Excelencia Empresarial, en la modalidad de Energías Renovables y Eficiencia Energética para la edición de 2003.

### **12.3.3.- Cumplimiento de la normativa vigente**

Todas las centrales de generación de UNION FENOSA han cumplido holgadamente con los límites de emisión legalmente establecidos.

UNION FENOSA cuenta con un sistema de información sobre legislación y/o requisitos legales medioambientales (Nor-Ma) implantado en las áreas de generación y distribución. Esta aplicación informática, específica para el sector eléctrico, proporciona la legislación medioambiental completa que afecta a cada actividad. El software permite la consulta rápida, clasificada por ámbitos, materias, organismos, etc., así como el acceso a documentación legal y la evaluación de su cumplimiento.

Respecto a la nueva normativa en materia medioambiental en los ámbitos comunitario, estatal y autonómico, destacamos:

#### **Normativas comunitarias:**

- Decisión 2003/33/CE que establece criterios y procedimientos de admisión de residuos en los vertederos, de acuerdo al artículo 16 y anexo II de la Directiva 199/31/CE.
- Recomendación de 15 de enero de 2003 sobre orientaciones para asistir a los estados miembros en la elaboración de planes nacionales de reducción de emisiones en relación con

las disposiciones de la Directiva 2001/80/CE. En el anexo se recogen las orientaciones de la Comisión que obligatoriamente han de seguir los estados miembros que opten por el Plan Nacional de Reducción de Emisiones.

- Directiva 2003/87/CE, de 13 de octubre, por la que se establece un régimen para el comercio de derechos de emisión de gases de efecto invernadero en la Comunidad y por la que se modifica la Directiva 96/61/CE, que establece un régimen para el comercio de derechos de emisión de gases de efecto invernadero en el interior de la Comunidad, denominado en lo sucesivo el “régimen comunitario”, a fin de fomentar reducciones de las emisiones de estos gases de una forma eficaz en relación con el coste y económicamente eficiente.

### **Funcionamiento del Mercado Comunitario de Derechos de Emisión**

1. La Administración Pública expide un permiso de emisión a cada explotador de instalación/es afectadas por la Directiva.
2. La Administración Pública reparte los derechos de emisión a cada instalación con permiso conforme a un plan de asignación nacional (31-03-04).
  - a. Para el periodo 01-01-05 a 31-12-07, reparto gratuito de al menos el 95% de los derechos.
  - b. Para el periodo 01-01-08 a 31-12-12, reparto gratuito de al menos el 90% de los derechos.
3. Transferencia, entrega y cancelación de los derechos de emisión, en función de los derechos asignados y la operación.
4. Si antes del 30 de abril del año “N” no se han presentado los derechos correspondientes del año “N-1”, el explotador repondrá los derechos y será sancionado.
  - a. Para el periodo 01-01-05 a 31-12-07, 40€ por tm de CO<sub>2</sub> emitido en exceso.
  - b. Para el periodo 01-01-08 a 31-12-12, 100€ por tm de CO<sub>2</sub> emitido en exceso.

### **Normativas estatales:**

- Resolución de 11 de septiembre de 2003, de la Secretaría General de Medio Ambiente, por la que se dispone la publicación del Acuerdo de 25 de julio de 2003, del Consejo de Ministros, por el que se aprueba el Programa nacional de reducción progresiva de emisiones nacionales de dióxido de azufre (SO<sub>2</sub>), óxidos de nitrógeno (NOx), compuestos orgánicos volátiles (COV) y amoníaco (NH<sub>3</sub>). Este Programa tiene como objeto que España, a más tardar en el año 2010, cumpla, como mínimo, los techos nacionales de emisión establecidos en el Anexo I de la Directiva 2001/81/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de octubre de 2001, sobre techos nacionales de emisión de determinados contaminantes atmosféricos.
- Ley 37/2003, de 17 de noviembre, del Ruido. Esta Ley tiene por objeto prevenir, vigilar y reducir la contaminación acústica, para evitar y reducir los daños que de ésta pueden derivarse para la salud humana, los bienes o el medio ambiente. Están sujetos a las prescripciones de esta Ley todos los emisores acústicos, ya sean de titularidad pública o privada, así como las edificaciones en su calidad de receptores acústicos.
- Real Decreto 1249/2003, de 31 de octubre, sobre ordenación de las actividades de la Empresa Nacional de Residuos Radiactivos, S.A. (ENRESA) y su financiación. El objeto de este Real Decreto es regular determinados aspectos relacionados con la gestión de los residuos radiactivos, el combustible gastado y el desmantelamiento y clausura de instalaciones nucleares y radiactivas.

## **Normativas autonómicas:**

### MADRID:

- Ley 5/2003, de 20 de marzo, de Residuos. Esta Ley tiene por objeto establecer el régimen jurídico de la producción y gestión de los residuos, fomentando, por este orden, su reducción, su reutilización, reciclado y otras formas de valorización, así como la regulación de los suelos contaminados, con el fin de proteger el medio ambiente y la salud humana.

### CASTILLA Y LEÓN:

- Ley 11/2003, de 8 de abril, de Prevención Ambiental de Castilla y León. Autorización Ambiental: será exigible a las centrales de Anllares y La Robla. La presente Ley es de aplicación a todas las actividades, instalaciones o proyectos, de titularidad pública o privada, susceptibles de ocasionar molestias significativas, alterar las condiciones de salubridad, causar daños al medio ambiente o producir riesgos para las personas o bienes. Sometiéndose al régimen de autorización ambiental las actividades o instalaciones que teniendo la consideración de nueva actividad, se relacionan en el anexo I de esta Ley, así como en el Anejo 1 de la Ley 16/2002 de prevención y control integrados de la contaminación.

Licencia ambiental: para todas aquellas instalaciones a las que no sea de aplicación la autorización ambiental integrada, y cuya actividad e instalaciones sean susceptibles de ocasionar molestias considerables, de acuerdo con lo establecido reglamentariamente y en la normativa sectorial, alterar las condiciones de salubridad, causar daños al medio ambiente o producir riesgos para las personas o bienes, se prevé el procedimiento para la obtención de la licencia ambiental, cuya tramitación se realiza ante el Ayuntamiento donde se ubique la actividad o instalación.

### GALICIA:

- Decreto 221/2003, de 27 de marzo, por el que se establece un régimen simplificado en el control de los traslados de residuos peligrosos producidos por pequeños productores de residuos. Facilita el control de las recogidas itinerantes de residuos peligrosos en pequeñas cantidades realizadas por un gestor a varios productores y, por otra, permite que las recogidas de distintos residuos de un mismo productor realizadas por un gestor, se puedan documentar en un solo protocolo.

### ANDALUCÍA:

- Ley 18/2003, de 29 de diciembre, por la que se aprueban medidas fiscales y administrativas. A través de esta Ley se crean los siguientes impuestos:
  - Impuesto sobre emisión de gases a la atmósfera.
  - Impuesto sobre vertidos a las aguas litorales.
  - Impuesto sobre depósito de residuos radiactivos.
  - Impuesto sobre depósito de residuos peligrosos.
- Decreto 326/2003, de 25 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Protección contra la Contaminación Acústica en Andalucía. Regula la calidad del aire para prevenir, vigilar y corregir las situaciones de contaminación acústica por ruidos y vibraciones, cualesquiera que sean las causas que las produzcan, para proteger la salud de los ciudadanos y ciudadanas, el derecho a su intimidad y mejorar la calidad del Medio Ambiente. Establece los límites de emisiones sonoras de aplicación en Andalucía, señalando que los municipios deberán adaptar las Ordenanzas sobre la materia.

### 12.3.4.- Inversión medioambiental

El coste medioambiental durante el año 2003 ha sido de más de 20 millones de euros, correspondiendo 5,8 millones de euros a inversiones, y el resto, es decir 14,2 a gastos.

En el año 2001 las inversiones medioambientales ascendieron a 15.087.775 millones de euros, y en el año 2002 a 17.322.908. En ambos años las partidas más importantes fueron las destinadas al Proyecto Fausto de la Central Térmica de Meirama. En cuanto al año 2003, se ha invertido un total de 5.872.400 euros, correspondiendo 1,4 millones de euros al mencionado Proyecto Fausto de la Central de Meirama, 1,8 millones de euros a actuaciones de mejora de rendimiento en las centrales de producción hidráulica, y el resto en diversas actuaciones de carácter medioambiental en las distintas instalaciones de UNION FENOSA, entre ellas 67.530 euros en I+D medioambiental.

En relación a los gastos, en el año 2003 se ha incurrido en un total de 14.221.223 euros en gastos medioambientales. Los principales importes corresponden al pago de las ecotasas que devengan las instalaciones ubicadas en las comunidades autónomas donde está implantado este impuesto.

El resto de los importes se han repartido entre gestión de residuos, pago de cánones de vertido, mantenimiento y reparación de equipos de medio ambiente, comunicación medioambiental, estudios y proyectos medioambientales, etc.

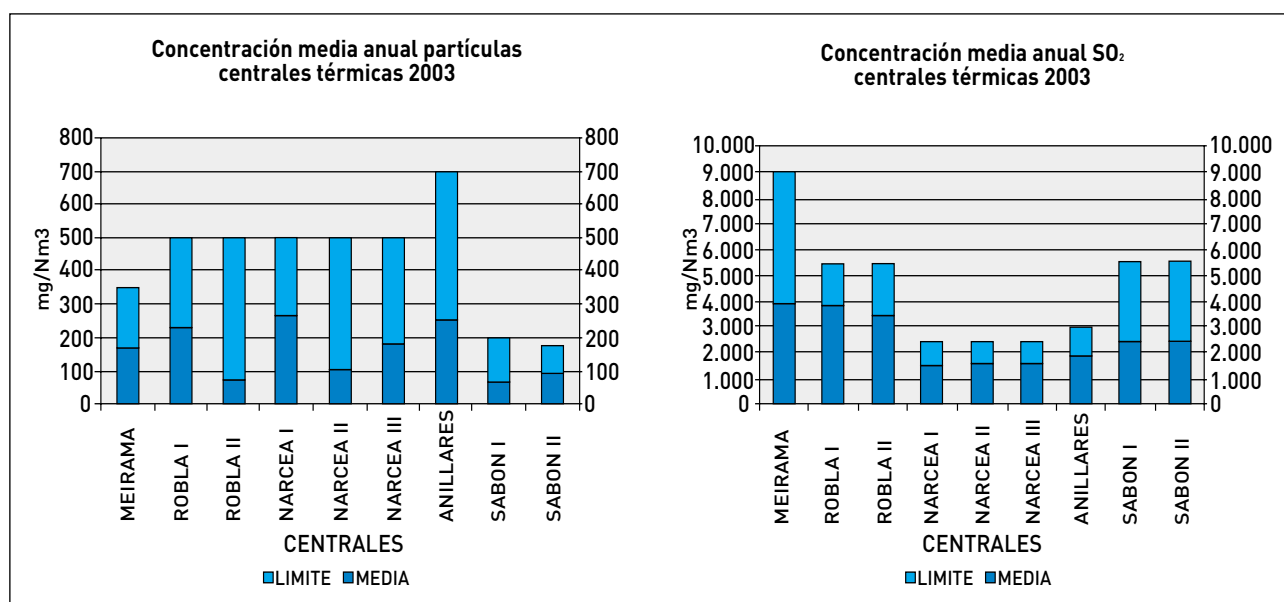
En la siguiente tabla se indica el importe en euros de dichas ecotasas en los años 2001, 2002 y 2003:

Comunidad autónoma	2001	2002	2003
Castilla-La Mancha	5.917.370	5.453.562	5.893.133
Extremadura	2.159.333	2.223.745	2.308.719
Galicia	2.684.690	2.800.716	2.779.272

## 12.4.- Aspectos Medioambientales

### 12.4.1.- Emisiones

Un año más los equipos y sistemas de depuración de gases de las centrales térmicas de combustión gestionadas por UNION FENOSA han funcionado correctamente, logrando mantener los niveles de emisión de gases a la atmósfera muy por debajo de los límites legales establecidos para el SO<sub>2</sub> y las partículas. En este ejercicio la concentración media de las emisiones de estas instalaciones se ha situado un 57,5% por debajo de los límites legales para el SO<sub>2</sub>, y el 38% de media por debajo de los límites para partículas.



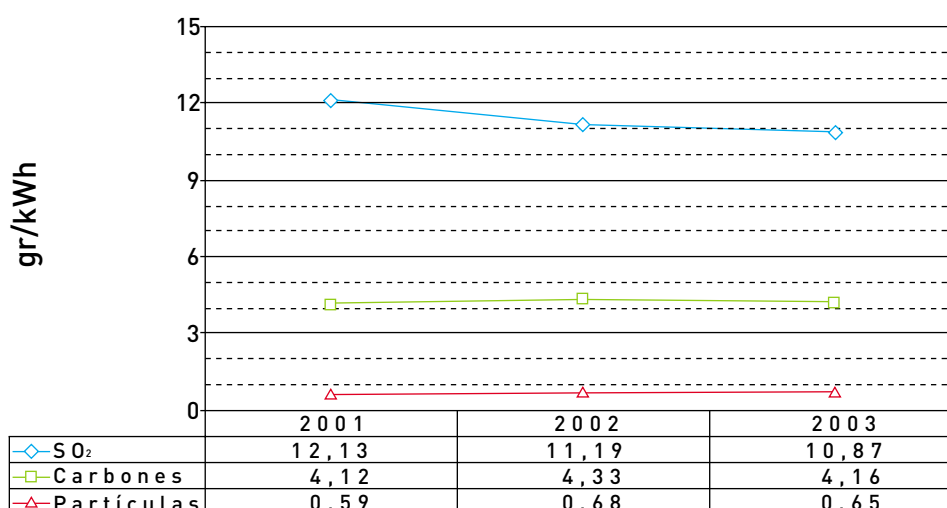
Las emisiones atmosféricas absolutas han disminuido en todos sus tipos un 10,5% durante el ejercicio 2003.

Han contribuido a los buenos valores registrados la hidraulicidad del año 2003, la utilización de carbón con bajo contenido en azufre y los trabajos desarrollados en innovación tecnológica, que han permitido reducir las emisiones de gases a la atmósfera mediante la mejora de la combustión, la vigilancia de llama o la mejora de rendimiento de los grupos.

	Emisiones atmosféricas absolutas y variación anual					
	2001		2002		2003	
	Absolutas (kt)	Variación 01/00	Absolutas (kt)	Variación 02/01	Absolutas (kt)	Variación 03/02
SO <sub>2</sub>	173,1	+1,1%	177,9	+2,8%	159,9	-10,1%
NOx	59,0	+7,7%	68,9	+16,8%	61,2	-11,2%
Partículas	8,5	+7,6%	10,8	+27,1%	9,5	-12,0%

Los valores específicos de las emisiones a la atmósfera de las centrales térmicas de combustión gestionadas por UNION FENOSA (valores correspondientes a informes PAI de las instalaciones nacionales de combustión directamente gestionadas) han disminuido en el año 2003 frente al año 2002, situándose en 10,87 gr/kWh para el SO<sub>2</sub>, en 4,16 g/kWh para el NOx y en 0,65 g/kWh las partículas. Lo anterior se traduce en una reducción de estos valores del 2,9% y 3,9% y 4,4% respectivamente frente a los valores registrados en el ejercicio anterior.

### Emisiones específicas de contaminantes atmosféricos



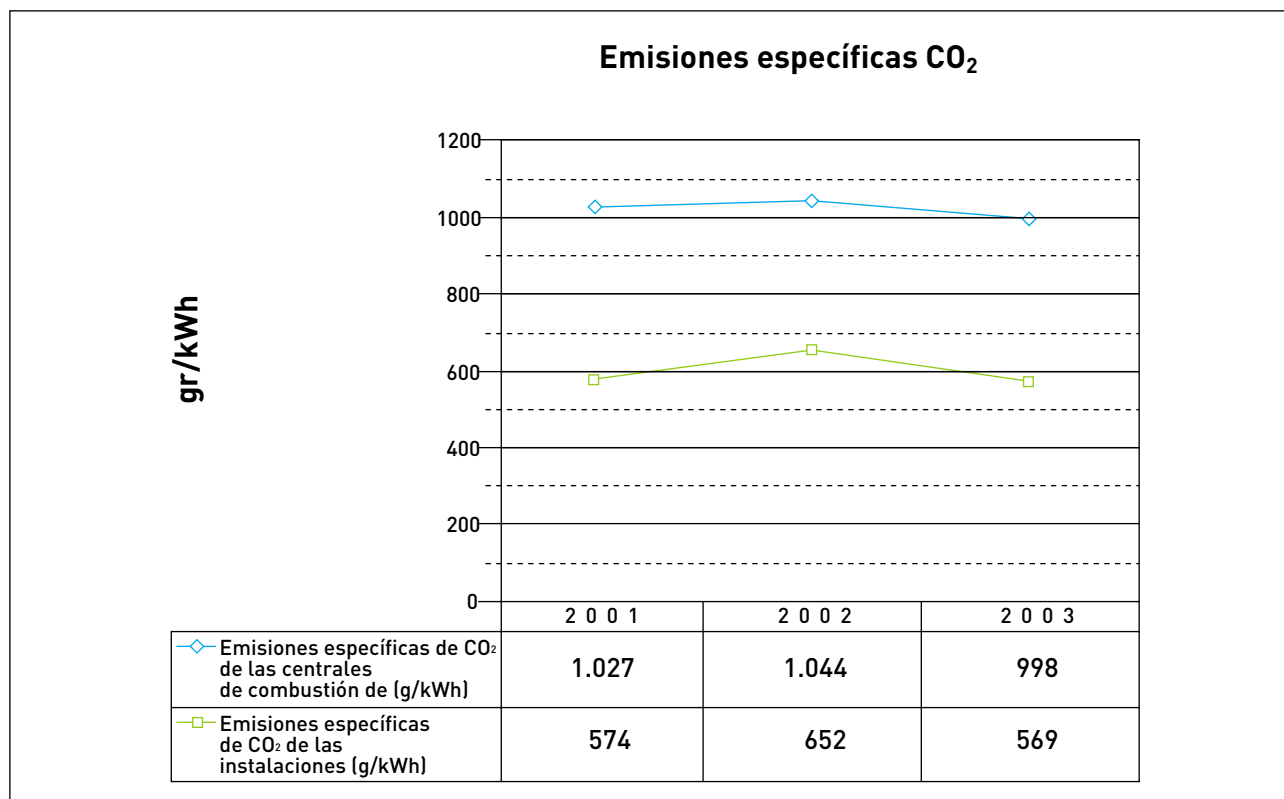
La utilización de carbones de importación ha permitido reducir de forma significativa las emisiones de SO<sub>2</sub> a la atmósfera debido al menor contenido en azufre de estos carbones de alta calidad medioambiental.

Otra actuación importante en la reducción de emisiones y en el cumplimiento de las nuevas Directivas Comunitarias relacionadas con el control de las emisiones en grandes instalaciones de combustión (GIG), es la inversión que en los próximos cinco años va a acometer UNION FENOSA en desulfuración, quemadores de bajo NO<sub>x</sub> y mejoras y/o ampliación de los precipitadores electrostáticos. Esta inversión va a lograr importantes beneficios medioambientales como la reducción del 95% de las actuales emisiones de SO<sub>2</sub>, del 35% en NO<sub>x</sub> y del 60% en partículas.

Además, con el Proyecto Fausto de adaptación de la Central de Meirama para utilizar carbón de importación y con la incorporación de nuevas centrales de ciclo combinado se producirá, a medio y largo plazo, una disminución progresiva y gradual de las emisiones específicas, en función de las condiciones de mercado y de utilización.

La emisión específica de CO<sub>2</sub> de las centrales térmicas de combustión de UNION FENOSA (Carbón: 93% y Fuel-gas: 6%) han bajado un 3% con respecto al año 2002, situándose en el año 2003 en 998 g/kWh.

Por su parte la emisión específica de CO<sub>2</sub> de las instalaciones nacionales de generación de energía eléctrica de UNION FENOSA en el año 2003 fue de 569 g/kWh.



Debido a la mayor hidraulicidad del año 2003, las emisiones totales se han reducido en un 9,1% con respecto al año anterior.

Emisiones absolutas de CO <sub>2</sub> y variación anual de las centrales de combustión de UNION FENOSA						
	2001		2002		2003	
	Absolutas (kt)	Variación 01/00	Absolutas (kt)	Variación 02/01	Absolutas (kt)	Variación 03/02
CO <sub>2</sub>	14.237	+1,7%	15.931	+11,9%	14.424	-9,4%

En cuanto a los efluentes líquidos, destacamos el buen funcionamiento de los equipos y sistemas de depuración, que han permitido cumplir con las autorizaciones de vertido otorgadas a cada instalación.

	Vertidos al agua (Hm <sup>3</sup> )								
	2001			2002			2003		
	Indus-trial	Sani-tario	Tér-mico	Indus-trial	Sani-tario	Tér-mico	Indus-trial	Sani-tario	Tér-mico
C.N. José Cabrera	0,22	0,01	169,09	0,22	0,01	151,44	0,22	0,01	192,93
C.T. Anllares	1,45			1,23			1,24		
C.T. La Robla	4,39			3,64			3,85		
C.T. Meirama	1,31			1,48			1,35		
C.T. Narcea	1,26	0,09	100,61	1,46	0,01	159,00	1,38	0,01	93,76
C.T. Sabón	0,09		138,46	0,08		122,33	0,07		99,34
Limeisa	12,04			9,67			10,57		



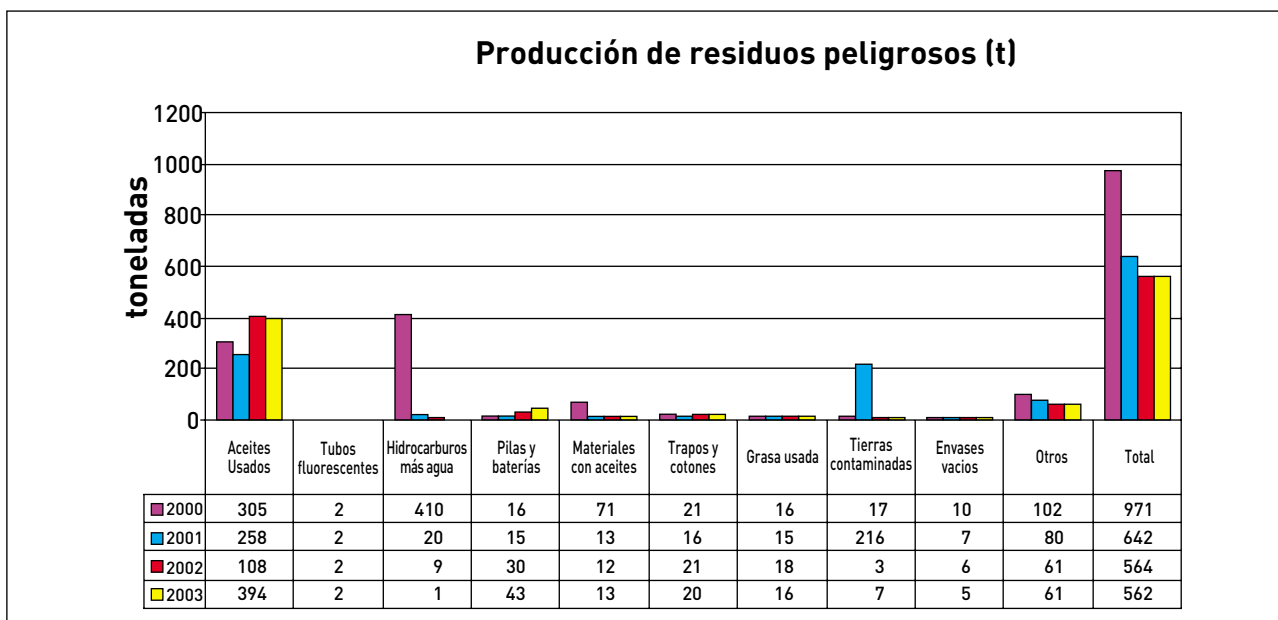
Por lo que se refiere a las dosis equivalente efectiva a los miembros del público de las emisiones de la Central Nuclear José Cabrera, tanto líquidas como gaseosas, han registrado valores muy por debajo del límite reglamentario y de la restricción operacional, situándose en 1,69  $\mu\text{SV}$ . Si tenemos en cuenta que la dosis media recibida por radiación natural es de 2.400  $\mu\text{SV}$  /año, se puede decir que el valor registrado es insignificante.

<b>Dosis equivalente efectiva de los vertidos de la C.N. José Cabrera (<math>\mu\text{SV/año}</math>)</b>		
<b>2001</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>
0,57	0,74	1,69

## 12.4.2.- Residuos

En 1999 se puso en marcha el Plan de Minimización de Residuos que se basa en la filosofía planteada en la Ley 10/1998 de residuos que sigue las directrices que emanan de la Unión Europea de incentivar la filosofía de las "3R": reducción en origen, priorización a la reutilización, reciclado y valoración de los residuos sobre otras técnicas de gestión.

Este Plan ha permitido reducir los residuos peligrosos en el año 2003 un 42%, tomando como referencia el año 2000. Se han gestionado 562 t de las que 289 t corresponden a UNION FENOSA redes y 270 t a UNION FENOSA generación y el resto a Limeisa.



Destaca la eliminación del amianto existente en la Central Térmica de Meirama que ha sido sustituido por otro aislante no contaminante y la eliminación de 330 t de PCB por sustitución de trafos en las instalaciones de UNION FENOSA generación y redes. En el año 2003 se ha completado la retirada de todos los PCBs en las centrales hidráulicas.

<b>Gestión de PCB (trafos+aceites)</b>	
2001	287.365 kg
2002	435.148 kg
2003	330.239 kg

## Residuos Urbanos

Todas las empresas del Grupo UNION FENOSA cumplen con la legislación vigente en materia de residuos urbanos, y los gestionan adecuadamente. Las instalaciones disponen de los correspondientes contenedores para la recogida selectiva de papel y cartón para su reciclaje, al igual que la chatarra que se genera en las instalaciones de producción de energía.

Generación de chatarra (kg) (1)		
2001	2002	2003
1.413.226	1.460.840	3.220.304

(1) Dato correspondiente a UFG, UFD, Limeisa

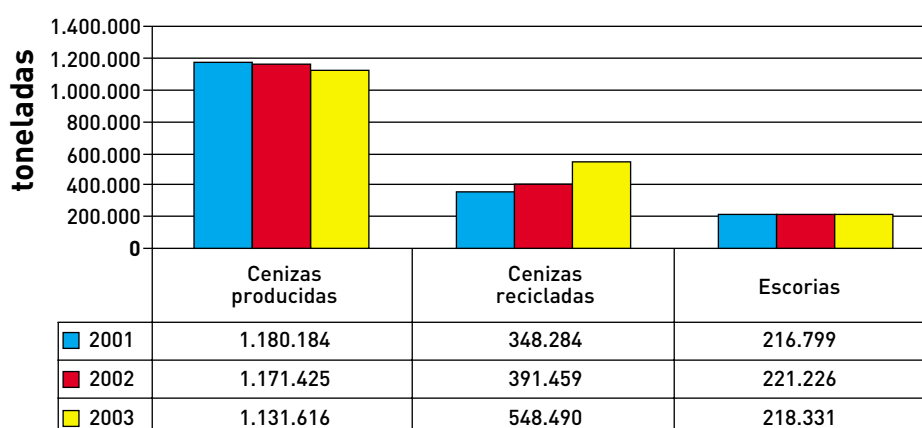
## Residuos Inertes

2003 ha sido un año significativo en cuanto a residuos inertes se refiere por haberse alcanzado casi el 50% de reciclaje de las cenizas y escorias producidas en las centrales térmicas de carbón, dato que triplica el reciclaje de cenizas del año 2000, año de puesta en marcha del Plan de Minimización de Residuos.

Reciclaje de cenizas					
2001		2002		2003	
Producidas	Recicladas	Producidas	Recicladas	Producidas	Recicladas
1.180.184	348.284	1.171.425 (1)	391.459	1.131.616	548.490
29,5%		33,4%		48,5%	

(1) Este dato ha variado respecto a la memoria del año pasado

### Generación y reciclaje de cenizas y escorias (t)



## Residuos Radiactivos

La generación de residuos radiactivos de la Central Nuclear José Cabrera ha disminuido en el año 2003, cifrándose en 135 bidones (29,7 m<sup>3</sup>) de residuos radiactivos de baja y media actividad.

Generación de residuos radioactivos		
Año	Nº bidones	Residuos (m <sup>3</sup> )
2001	234	51,48
2002	298	65,56
2003	135	29,7

## 12.4.3.- Recursos

Además de agua, los combustibles y los productos químicos son los principales recursos que se consumen debido a que una de las principales actividades es la generación de energía eléctrica, por lo que se ha centrado en este aspecto la información sobre el consumo de recursos.

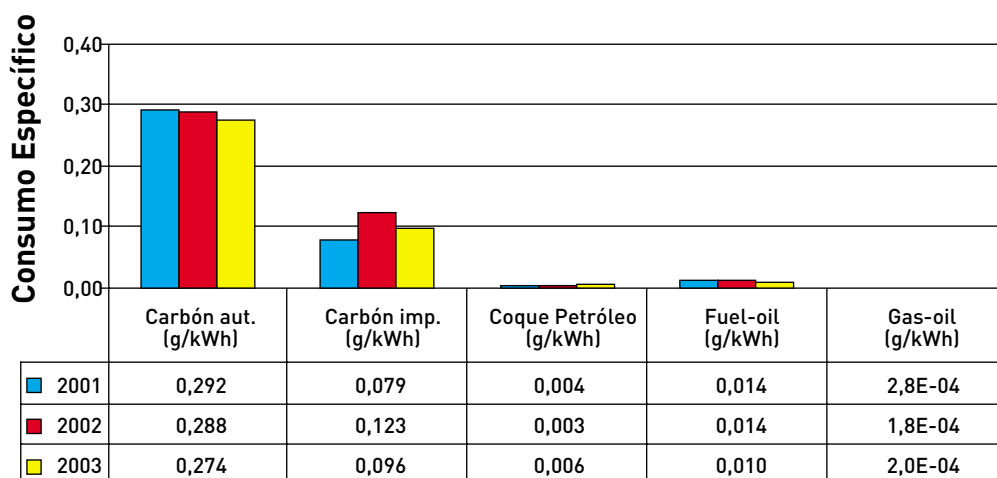
### Combustibles

El consumo de combustibles ha sido en 2003 parecido a años anteriores, destacando 7.730.000 toneladas correspondientes a carbón y 209.000 toneladas de fuel.

Del total del carbón, el 30% corresponde a carbón de importación de bajo contenido en azufre y alta calidad medioambiental. Además, este carbón lleva asociado un menor consumo de combustible por kWh generado, debido su mayor poder calorífico.

	Consumo de combustibles					
	2001		2002		2003	
	Consumo	Variación 01/00	Consumo	Variación 02/01	Consumo	Variación 03/02
Carbón importación (kt)	1.637	-7,9%	2.479	+51,4%	2.000	-19,3%
Carbón autóctono (kt)	6.056	+2,4%	5.805	-4,1%	5.730	-1,3%
Coque de petróleo (kt)	79	+64,8%	63	-20,1%	120	+90,5%
Fuel-oil (kt)	285	+20,1%	273	-4,1%	209	-23,4%
Gas-oil (1000 x m <sup>3</sup> )	5,87	+7,7%	3,60	-38,8%	4,37	+21,4%
Óxido de uranio (kg)	4.263	+0,4%	4.282	+0,4%	5.300	-23,8%

### Consumo específico de combustibles fósiles

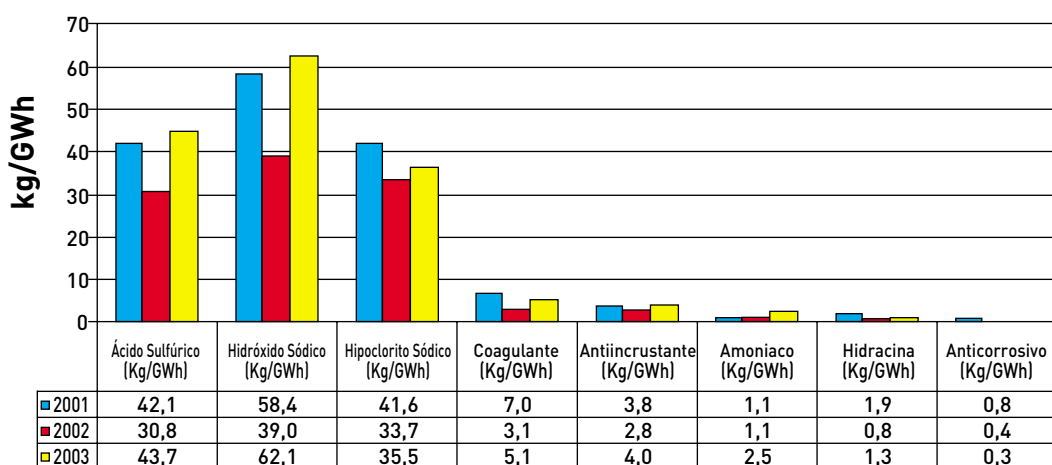


### Productos químicos

El consumo de productos químicos ha aumentado durante el año 2003 hasta situarse en valores similares a los registrados en el año 2001.

Consumo absoluto de productos químicos (t)						
	2001		2002		2003	
	Consumo (t)	Variación 01/00	Consumo (t)	Variación 02/01	Consumo (t)	Variación 03/02
Ácido sulfúrico	873,3	-0,3%	621,1	-28,9%	932,9	+50,2%
Hidróxido sódico	1.210,3	-4,2%	786,3	-35,0%	1.325,0	+68,5%
Hipoclorito sódico	861,7	+26,2%	678,6	-21,2%	758,3	+11,7%
Coagulante	144,7	+97,1%	63,0	-56,5%	109,7	+74,1%
Anti-incrustante	79,0	+37,4%	55,9	-29,2%	85,0	+52,2%
Amoniaco	23,5	-2,9%	21,6	-8,1%	53,9	+149,5%
Hidracina	39,7	+8,2%	17,1	-59,9%	28,0	+63,4%
Anticorrosivo	15,7	-55,0%	7,3	-53,3%	7,4	+1,4%
<b>TOTAL</b>	<b>3.247,9</b>	<b>+6,5%</b>	<b>2.250,9</b>	<b>-30,7%</b>	<b>3.300,2</b>	<b>+46,1%</b>

### Consumo específico de productos químicos



### Energía

El consumo directo de energía del Mix Térmico ha descendido un 7,85% respecto al año anterior, descenso éste relacionado con la mayor producción con energías renovables: 4.301 GWh de producción hidráulica y 1.007 GWh de energías especiales (eólica, minihidráulica y biomasa). La producción total con energías especiales en el año 2003, incluyendo cogeneración, ascendió a un total de 1.332 GWh, un 17% superior al año 2002.

Para desarrollar el indicador de consumo directo de energía, todos los consumos de combustibles se han convertido a toneladas de petróleo equivalente (Tep) y posteriormente a TJ, según los valores estándares de la Agencia Internacional de la Energía.

#### Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias (TJ)

	2001	2002	2003
Carbón importación	40.089,2	60.709,4	48.972,9
Carbón autóctono	84.139,1	80.654,4	79.613,8
Coque de petróleo	2.300,2	1.839,0	3.502,8
Fuel-oil	11.442,6	10.970,6	8.396,8
Gas-oil	214,9	131,8	159,8
Nuclear	12.291,2	11.004,3	11.680,4
<b>TOTAL</b>	<b>150.477,2</b>	<b>165.309,5</b>	<b>152.326,5</b>

#### Variación anual del consumo directo de energía (%)

	2001	2002	2003
Combustible bajo contenido S	-7,9	+51,4	-19,3
Otros combustibles fósiles	+5,2	-4,6	-2,1
Combustible nuclear	-3,5	-10,5	+6,1

El contenido energético de la electricidad generada con energías renovables ha experimentado la siguiente evolución en los últimos años:

	<b>Contenido energético de las energías renovables (TJ) (1)</b>					
	<b>2001</b>		<b>2002</b>		<b>2003</b>	
	<b>Contenido (TJ)</b>	<b>Variación 01/00</b>	<b>Contenido (TJ)</b>	<b>Variación 02/01</b>	<b>Contenido (TJ)</b>	<b>Variación 03/02</b>
Hidráulica	17.203,7	+18,4%	9.811,1	-43,0%	15.479,7	+57,8%
Minihidráulica	1.058,1	+34,2%	885,4	+16,0 %	1.004,1	+13,4 %
Eólica	1.356,9	+38,6%	1.493,6	+10,1%	1.738,4	+16,4%
<b>TOTAL</b>	<b>19.618,7</b>	<b>+20,4%</b>	<b>12.190,1</b>	<b>-36,9%</b>	<b>18.222,2</b>	<b>+49,5%</b>

(1) En el balance de energía no se ha tenido en cuenta cogeneración ni biomasa por falta de información

## Agua

Para el desarrollo de este indicador se ha tomado en cuenta la información correspondiente a la actividad de generación de energía eléctrica, al considerarse la más representativa de todas, ya que de todo el agua consumida en UNION FENOSA, casi el 90% se debe a la evaporación de las torres de refrigeración de las centrales térmicas y el resto a consumos de ciclo y servicios auxiliares.

	<b>Consumo de agua (Hm³)</b>					
	<b>2001</b>		<b>2002</b>		<b>2003</b>	
	<b>Consumo (Hm³)</b>	<b>Variación 01/00</b>	<b>Consumo (Hm³)</b>	<b>Variación 02/01</b>	<b>Consumo (Hm³)</b>	<b>Variación 03/02</b>
Ciclo	1,4	+17,6%	1,2	-12,9%	1,2	0,0%
Evaporación	23,7	+0,1%	26,9	+13,7%	25,2	-6,3%
<b>TOTAL</b>	<b>25,1</b>	<b>+0,9%</b>	<b>28,1</b>	<b>+12,2%</b>	<b>26,5</b>	<b>-5,7%</b>

	<b>Consumo específico de agua (l/kWh)</b>		
	<b>2001</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>
Ciclo	0,094	0,075	0,08
Evaporación	1,591	1,656	1,60
<b>TOTAL</b>	<b>1,685</b>	<b>1,730</b>	<b>1,68</b>



# Anexos

- Anexo I. Glosario de términos
- Anexo II. Grado de cumplimiento de las recomendaciones del Código Olivencia



## ANEXO I

### Glosario de términos

**AENOR:** Asociación Española de Normalización.

**Accidentalidad:** característica que confiere la posibilidad de sufrir un accidente.

**Análisis de Ciclo de Vida:** examen pormenorizado de un producto en todas las fases de su existencia: desde la fabricación del mismo, extracción de materias primas utilizadas en su producción y distribución, hasta su consumo, su posible reutilización o reciclaje y su eliminación final.

**Bcm:** millones de metros cúbicos.

**Cliente a tarifa:** consumidor sujeto a un contrato de suministro con una distribuidora, a la que abona la tarifa reglamentariamente establecida.

**Cliente cualificado:** cliente que puede elegir empresa suministradora de energía eléctrica o comprarla en el mercado libre.

**Consejero Dominical:** Consejeros titulares o representantes de los titulares con participaciones significativas estables en el capital de la sociedad.

**Consejero Independiente:** profesionales de reconocido prestigio que no se encuentran vinculados al equipo ejecutivo o a los accionistas significativos.

**CTC's:** Costes de Transición a la Competencia.

**Emisión de gases efecto invernadero:** contaminantes gaseosos liberados a la atmósfera a través de la incineración de combustibles fósiles (y otros medios) que agravan el efecto invernadero. Este efecto está reconocido como la causa principal de cambio climático mundial. Entre estos gases se encuentran el dióxido de carbono, anhídrido carbónico, metano, óxido nitroso, clorofluorocarbonos, perfluorocarbonos, hexafluoruro de azufre...

**Índice de absentismo:** cociente obtenido entre el número de horas por enfermedad común o accidente no laboral entre el número de horas trabajadas, cuyo resultado ha de multiplicarse por 10.

**Índice de frecuencia de accidentes:** cociente obtenido entre el número de accidentes "in labore" y accidentes recaídas y el número de horas trabajadas, cuyo resultado ha de multiplicarse por 10.

**Índice de gravedad:** cociente obtenido entre el número de jornadas perdidas de accidente "in labore" y accidentes recaídas y el número de horas trabajadas, cuyo resultado ha de multiplicarse por 10.

**Kw/h:** unidad de consumo de energía (kilowatio por hora).

**NORMAS ISO 9000:** normas de carácter internacional para la gestión y aseguramiento de la calidad.

**NOx:** óxidos de nitrógeno.

**PCB:** policlorobifenilos.



**Residuos peligrosos:** aquellos residuos que contienen en su composición sustancias catalogadas como peligrosas en cantidades o concentraciones tales que representan una amenaza para la salud humana, para el medio ambiente o los recursos naturales.

**Residuos sólidos urbanos (RSU):** aquellos generados en los domicilios particulares, oficinas, comercios, etc. incluyendo aquellos que no sean calificados como peligrosos y que por su naturaleza o composición pueden asimilarse a los producidos en los lugares mencionados.

**SGMA (Sistema de Gestión Medioambiental):** la parte del sistema general de gestión que incluye la estructura organizativa, la planificación de las actividades, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos para desarrollar, implantar, llevar a efecto, revisar y mantener al día la política medioambiental.

**SOx:** óxidos de azufre.

**Tj:** terajulio, unidad de medida de la energía calorífica.

**UNE-EN ISO 14001:** Norma Internacional sobre sistemas de gestión medioambiental, especificaciones y directrices para su utilización.



## ANEXO II

### Grado de cumplimiento de las recomendaciones del Código Olivencia

<b>Recomendación 1. Funciones del Consejo de Administración</b>	De acuerdo con el artículo 5 del Reglamento del Consejo de Administración, éste asume las funciones de supervisión que se aconsejan. Este mismo precepto establece como indelegables las facultades que constituyen el núcleo de la misión del Consejo, tal como establece la recomendación.
<b>Recomendación 2. Consejeros Independientes</b>	En el Consejo de Administración de Unión Fenosa, S.A. hay un total de cinco consejeros independientes que han estado en el ejercicio de su cargo durante el año 2003. Son personas de relevante prestigio profesional.
<b>Recomendación 3. Composición el Consejo de Administración</b>	El número de consejeros ejecutivos es solamente de cuatro y el de consejeros externos de 15. Es decir, estos últimos constituyen una amplia mayoría sobre los ejecutivos. Del total de consejeros externos, 10 tienen el carácter de dominicales y cinco de independientes.
<b>Recomendación 4. Número de Consejeros</b>	El Consejo de Administración se compone en la actualidad de 19 miembros. La empresa ha reducido el número de Consejeros en los últimos años y en su composición existe una equilibrada proporción entre los accionistas a quienes representan.
<b>Recomendación 5. Primer Ejecutivo de la Sociedad</b>	El Presidente del Consejo de Administración es D. Antonio Basagoiti García-Tuñón. La figura de primer ejecutivo de la Sociedad recae en el Vicepresidente Primero y Consejero Delegado, D. Honorato López Isla. No son, en consecuencia, de aplicación las cautelas previstas en la recomendación para el caso de que se opte por la fórmula de acumulación en el Presidente del cargo de primer ejecutivo.
<b>Recomendación 6. Secretario del Consejo de Administración</b>	La Secretaría del Consejo de Administración está ocupada por el Consejero D. Ramón Novo Cabrera. Corresponde al Secretario, según el Reglamento del Consejo, velar por la legalidad formal y material de las actuaciones del Consejo, según dispone esta recomendación.
<b>Recomendación 7. Comisión Ejecutiva</b>	La Comisión Ejecutiva está compuesta por 11 Consejeros, de los cuales, y de conformidad con la recomendación, solamente dos son consejeros ejecutivos, correspondiendo en consecuencia una amplia mayoría a los consejeros externos.



<b>Recomendación 8. Comisiones Delegadas de Control</b>	En el seno del Consejo de Administración existen actualmente las siguientes Comisiones Delegadas de Control: Comisión de Nombramientos y Retribuciones y la Comisión de Auditoría y Cumplimiento. En el apartado 9.5.- Estructura del Gobierno Corporativo, que recoge el presente informe, se detalla la composición y principales funciones de ambas comisiones.
<b>Recomendación 9. Información a los Consejeros</b>	La celebración de los Consejos se convoca con la antelación adecuada y existe un calendario anual de las sesiones que se conoce anticipadamente por todos los consejeros. El Reglamento del Consejo regula en detalle los criterios incluidos en la recomendación.
<b>Recomendación 10. Funcionamiento del Consejo de Administración</b>	El Consejo se reúne con periodicidad mensual y, de forma extraordinaria, cada vez que las circunstancias lo aconsejen. Se cumplen los requerimientos de la recomendación en cuanto a debates y redacción de las actas. Esas prácticas se configuran como obligatorias en el Reglamento del Consejo de Administración.
<b>Recomendación 11. Selección y Reección de los Consejeros</b>	El Reglamento del Consejo de Administración regula la intervención de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones en la designación de consejeros, de acuerdo con las pautas de la recomendación.
<b>Recomendación 12. Dimisión de Consejeros</b>	El Reglamento del Consejo de Administración regula la dimisión de los consejeros en los supuestos recomendados por el Código de Buen Gobierno.
<b>Recomendación 13. Edad de los Consejeros</b>	De conformidad con la recomendación, el Reglamento del Consejo remite al Estatuto del Consejero y prevé el cese a la edad de 75 años.
<b>Recomendación 14. Información a los Consejeros</b>	Los consejeros tienen acceso a toda la información necesaria para el cumplimiento de su función. Esta práctica se configura como un derecho expreso de los consejeros en las disposiciones del Reglamento del Consejo de Administración.
<b>Recomendación 15. Remuneración de los Consejeros</b>	De conformidad con la recomendación, la parte principal de la retribución de los consejeros es variable y se basa en los beneficios obtenidos por la Sociedad. Al mismo tiempo, la distribución de la retribución del Consejo entre sus componentes se efectúa, de acuerdo con los criterios de la recomendación, en función del grado de dedicación y responsabilidad asumidos por cada uno de ellos. El Reglamento del Consejo regula el régimen de determinación anual de la retribución del Consejo en sus diversos componentes, así como el principio de moderación que se aconseja.
<b>Recomendación 16. Deberes de los Consejeros y Conflictos de Interés</b>	El Reglamento del Consejo de Administración regula con detalle todo lo relativo a los deberes de diligencia y lealtad de los consejeros y en particular las situaciones de eventual conflicto de intereses.



<b>Recomendación 17. Transacciones con Accionistas Significativos</b>	Estas mismas normas, debidamente adaptadas, son de aplicación a los accionistas significativos y establecen cautelas especiales para las transacciones que pudieran realizarse entre éstos y la sociedad.
<b>Recomendación 18. Comunicación con los Accionistas</b>	La sociedad entiende que cumple ampliamente el contenido de esta recomendación. Desde hace años mantiene una "Oficina de Información al Accionista" a la que cualquiera de ellos puede dirigirse para consultas e información. En el ejercicio 2003, esta oficina ha atendido más de 30.000 consultas. Asimismo UNION FENOSA dispone de una página web de cuyo contenido más del 35% es información financiera especialmente dirigida hacia los mercados e inversores.
<b>Recomendación 19. Transparencia</b>	Durante el ejercicio 2003, la Sociedad no ha realizado otras transacciones con accionistas significativos que las derivadas del curso ordinario de sus respectivos negocios, en condiciones normales de mercado. El Consejo de Administración de UNION FENOSA, S.A. aprobó el 19 de mayo de 1998 un Código de Conducta en Materias Relacionadas con los Mercados de valores, antes incluso de la publicación de la Circular 12/1998 de la CNMV.
<b>Recomendación 20. Información Financiera</b>	La Sociedad viene cumpliendo debidamente esta recomendación. El Reglamento del Consejo de Administración regula la aplicación de los criterios de la recomendación, siendo misión de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento verificar la información antes de que sea difundida.
<b>Recomendación 21. Auditores Externos</b>	La Comisión de Auditoría y Cumplimiento tiene como función, entre otras, velar por el cumplimiento de la recomendación en cuanto a la independencia de los auditores, a la adecuación de sus emolumentos y del porcentaje que representan sobre el total de los honorarios percibidos, incluidos los satisfechos en concepto de otros servicios. Anualmente se informa con detalle de todo lo relativo a la retribución de los auditores.
<b>Recomendación 22. Salvedades en Auditoría</b>	La Sociedad formula las cuentas anuales de acuerdo con el principio de imagen fiel y procura que estén carentes de reservas y salvedades negativas por parte de los auditores.
<b>Recomendación 23. Información sobre Gobierno Corporativo</b>	Por medio del presente informe se cumple la recomendación de incluir, en el informe anual del Consejo, información sobre las Reglas de Gobierno de la sociedad y grado de cumplimiento del Código Ético.