

memoria de sostenibilidad

memoria de sostenibilidad

Memoria de sostenibilidad memoria de sostenibilidad  
Memoria de sostenibilidad MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD  
memoria de sostenibilidad

# memoria de sostenibilidad **2004**



UNION FENOSA

memoria de sostenibilidad

## créditos

**Edita:**  
Dirección de Comunicación de UNION FENOSA

**Diseño y coordinación:**  
Atenea Comunicación, S.A.

# índice

página

1	Carta de presentación de la Memoria de Sostenibilidad 2004	4
2	Conocer UNION FENOSA	10
2.1	Nuestra historia	12
2.2	Equipo directivo	14
2.3	Principales cifras	14
2.4	Nuestro modelo de negocio	16
2.5	Plan Estratégico 2003-2007	19
3	Responsabilidad Social Corporativa	20
3.1	UNION FENOSA y la Responsabilidad Social Corporativa	22
3.2	Perfil de la Memoria de Sostenibilidad. Información de interés	26
4	Responsabilidad con la sociedad y las organizaciones sociales	28
4.1	Política y proyectos de acción social	30
4.2	Política y proyectos de patrocinio y mecenazgo	33
4.3	Acuerdos con otras organizaciones. Reconocimientos obtenidos	34
5	Responsabilidad en las relaciones institucionales	36
5.1	Compromiso en el área de relaciones institucionales: Secretaría General de Regulación	38
5.2	Representación institucional	39
6	Responsabilidad con nuestros empleados	42
6.1	Plantilla de UNION FENOSA	44
6.2	Política de Recursos Humanos. Relaciones laborales	45
6.3	Igualdad de oportunidades	46
6.4	Prevención y seguridad	47
6.5	Formación: Universidad Corporativa UNION FENOSA	48
7	Responsabilidad con accionistas e inversores	52
7.1	Gobierno Corporativo	54
7.2	Estructura accionarial. Evolución bursátil	56
7.3	Información al accionista y a los inversores	58
8	Responsabilidad con proveedores	60
8.1	Compromiso y relación con proveedores Responsabilidad ambiental de los proveedores	62
8.2	Acuerdos de Calidad Concertada	64
8.3	Las compras de UNION FENOSA	65
9	Responsabilidad social con clientes	66
9.1	Principios de actuación. Sistema de Calidad y Satisfacción	68
9.2	Plataformas de atención al cliente	69
9.3	Responsabilidad de producto y apuesta por la eficiencia energética	70
9.4	Publicidad. Confidencialidad de los datos	72
9.5	Incidentes de suministro en Madrid	73
9.6	Principales cifras: cifra de negocio, tipo de clientes	74
10	Responsabilidad con el entorno y el medio ambiente	76
10.1	Política y principios medioambientales	78
10.2	Gestión medioambiental	80
10.3	Biodiversidad. Integración con el entorno	84
10.4	Aspectos medioambientales	86
	Anexos	94
	Anexo I. Glosario de términos	96
	Anexo II. Índice GRI 2004-indicadores	98
	Anexo III. Cuestionario	102

*Carta de presentación*

# **1 Carta de presentación**

de la Memoria de Sostenibilidad 2004

**carta de presentación**

*carta de presentación*

*carta de presentación*

CARTA DE PRESENTACIÓN

**carta de presentación**    **carta de presentación**

# *Carta de presentación*

# presentación

CARTA DE PRESENTACIÓN



carta de presentación  
carta de presentación  
carta de presentación

# Carta de presentación de la Memoria de Sostenibilidad 2004

UNION FENOSA promueve en todas sus actividades, junto con la creación de valor sostenido en el plano económico, el compromiso de responsabilidad y ética en el ámbito medioambiental y en el desarrollo social.

De acuerdo con esta cultura corporativa, nuestra empresa suscribió el "Global Compact", liderado por la Organización de las Naciones Unidas, y adoptó sus principios relativos a Derechos Humanos, Normas Laborales y Medio Ambiente.

La presente Memoria Anual de Sostenibilidad describe este compromiso de creación de bienestar para los colectivos que se relacionan con nuestra actividad empresarial.

El informe ha sido elaborado en conformidad con la Guía de 2002 del GRI, y constituye una presentación equilibrada y razonable del desempeño económico, ambiental y social de nuestra organización.

## Cumplimiento de objetivos económicos como garantía de sostenibilidad

La característica fundamental del ejercicio ha sido el cumplimiento del Plan Estratégico 2004-2007, que se articula sobre la base de dos plataformas de negocio: la actividad energética en la Península Ibérica, apoyada sobre las nuevas

infraestructuras de gas y las plantas de ciclo combinado, y la actuación de UNION FENOSA como operador eléctrico internacional.

En un ejercicio dificultado por la escasa hidraulicidad y por el encarecimiento de los combustibles UNION FENOSA ha podido alcanzar un beneficio neto atribuido de 397,5 millones de euros con un crecimiento del 6,6%. Este incremento se produce por la favorable evolución de todas las áreas de negocio, reflejado en el importante aumento de los resultados de las actividades ordinarias, que crecieron por encima del 33%, y que son la mejor garantía de sostenibilidad de nuestra empresa.

Los beneficios han venido además acompañados de una disminución del endeudamiento, a pesar de haber mantenido el ritmo inversor propuesto y del avance alcanzado en los nuevos proyectos.

## Las nuevas infraestructuras aseguran el posicionamiento de nuestra empresa

El desarrollo de nuevas infraestructuras de gas y electricidad permitirá mantener nuestro posicionamiento en el mercado peninsular de la energía.

UNION FENOSA ha sido la empresa que, en proporción a su tamaño, más ha ampliado su capacidad

de generación. La entrada en operación de los nuevos ciclos combinados de gas ha permitido disponer de 1.200 nuevos MW de generación eléctrica, a los que se añadirán otros 400 MW antes de final del presente año, y otros 2.000 que comenzarán a funcionar a lo largo de 2006 y 2007.

La entrada en operación de la planta de licuefacción de gas en Egipto ha sido un motivo de satisfacción y una prueba evidente de la capacidad técnica y de gestión de los equipos de nuestra empresa. Esta moderna instalación es clave para el proyecto de gas de UNION FENOSA porque permitirá que nuestras centrales en España puedan operar en condiciones ventajosas y además se dispondrá de gas para acudir a los mercados internacionales. En 2004, comenzaron a prestar servicio los dos buques metaneros contratados por UNION FENOSA y se ha avanzado en la construcción de otras nuevas infraestructuras que complementan nuestro proyecto, como son las plantas de regasificación de Sagunto y de Ferrol.

## Entre los mejores índices de calidad de suministro

La calidad de suministro ha sido otro de los aspectos a los que hemos dedicado mayores esfuerzos. La inversión en las instalaciones de distribución se situó en 236,6 millones de euros, con un incremento del 24% respecto al año anterior.

Estas inversiones se han destinado fundamentalmente a aumentar la capacidad y modernizar las redes para atender el crecimiento de la demanda.

En los últimos cinco años, el Tiempo de Interrupción Equivalente de la Potencia Instalada (TIEPI), ha mejorado más de un 25%, como consecuencia de estos planes de inversión y de las labores de mantenimiento realizadas en las instalaciones.

El TIEPI de UNION FENOSA correspondiente al año 2004 se situó en 1,80 horas, a pesar de los incendios registrados en instalaciones de nuestra empresa en Madrid, y sigue siendo uno de los mejores del sistema eléctrico español.

## Ante un nuevo mercado de emisiones

En el aspecto medioambiental, UNION FENOSA ha desarrollado su actividad por debajo de los límites legales de emisiones establecidos en las legislaciones que le son aplicables.

La puesta en marcha de los nuevos ciclos combinados, el incremento de la eficiencia en las centrales existentes y la utilización de combustibles de alta calidad medioambiental han permitido que las emisiones de SO<sub>2</sub>, partículas y NOx hayan vuelto a disminuir en relación con el ejercicio anterior.

El ejercicio 2004 será recordado por la aplicación del Protocolo de Kioto y la regulación del mercado

de derechos de emisión de gases de efecto invernadero. De acuerdo con nuestro Código de Conducta Medioambiental, UNION FENOSA ha asumido positivamente los compromisos de limitar estas emisiones y ha identificado las mejores soluciones para reducir su volumen global y cumplir con las restricciones que establece el Plan Nacional de Asignación.

La generación con gas, las inversiones para aumentar la producción con energías renovables, fundamentalmente a través de la sociedad EUFER, y las medidas para mejorar la calidad ambiental de la combustión del carbón, permitirán mantener los parámetros básicos de nuestra generación en niveles próximos a la asignación de emisiones que nos ha sido otorgada. La empresa está acometiendo, además, diversos proyectos de Mecanismos de Desarrollo Limpio que proporcionarán mayor flexibilidad al funcionamiento de la producción nacional.

## Fomento del ahorro y uso racional de la energía

En un entorno de precios altos de la energía, UNION FENOSA ha decidido fomentar el ahorro y la eficiencia energética como un elemento diferencial de la oferta energética y una forma de proporcionar un mejor servicio a sus clientes.

Con este propósito, en el año 2004 se puso en marcha el Centro de Eficiencia Energética para llevar a cabo asesoramiento, diagnóstico, auditorías y campañas de

divulgación entre los sectores domésticos y las Pymes.

## Investigación, desarrollo e innovación tecnológica

Las actividades de UNION FENOSA tienen un fuerte contenido tecnológico y exigen un intenso esfuerzo en investigación, desarrollo e innovación que, a largo plazo, son la base de nuestra competitividad y posicionamiento en el mercado.

A lo largo de 2004, los diversos proyectos que se han llevado a cabo se han orientado a mejorar las instalaciones tanto en términos de eficiencia como de calidad medioambiental. Entre otros muchos, destacan las investigaciones llevadas a cabo para incrementar los índices de eficiencia en las centrales de carbón, disminuir el impacto ambiental de los combustibles fósiles, aumentar la fiabilidad de red, y diseñar nuevas instalaciones para mejorar el suministro en las zonas rurales o con población dispersa.

## Las personas, factor clave para nuestra actividad

En un contexto de creciente competencia, liberalización y complejidad, la capacidad de las personas, su creatividad y liderazgo son, cada vez más, un factor indispensable de éxito. UNION FENOSA dispone de una plantilla formada por profesionales jóvenes y con una elevada cualificación. La media de edad

es de 39 años y el 55% de las personas que trabajan en España poseen titulación universitaria.

La Universidad Corporativa UNION FENOSA es un instrumento básico para el desarrollo profesional de los empleados. Desde hace cuatro años, nuestra universidad ha contribuido a promover una cultura de transferencia del conocimiento al servicio de los negocios. En 2004, de nuevo ha sido galardonada internacionalmente por su enfoque innovador basado en la participación de responsables y conocedores de los negocios.

A las tareas de formación se destinaron, en 2004, 29 millones de euros que representan el 4,5% de los gastos de personal y se impartieron más de 875.000 horas de formación, que suponen una dedicación media de 45 horas por empleado.

La decisión que en su momento se tomó de crear la Universidad Corporativa se revela ahora fundamental en el cumplimiento del Plan Estratégico 2004-2007 diseñado por la empresa para aumentar la rentabilidad de sus actividades y dotarlas de una mayor solidez financiera. Este esfuerzo formativo ha sido, sin duda, uno de los factores que están permitiendo alcanzar los objetivos fijados y que impulsan los incrementos de productividad logrados en 2004, tanto en términos de energía producida por empleado como de gastos operativos por kWh puesto en red.

## Patrocinio cultural y acción social en colaboración con empleados

UNION FENOSA ha llevado a cabo un amplio programa de actividades de patrocinio cultural, fundamentalmente en relación con el arte contemporáneo, y que en 2004 estuvieron orientadas a promover actividades culturales con motivo de la celebración del Xacobeo.

Por otro lado, la cultura de solidaridad en UNION FENOSA tiene un claro exponente entre sus empleados, especialmente a través del Día Solidario. Es para nosotros un motivo de satisfacción que esta iniciativa haya sido de nuevo galardonada con el Premio "Mejor programa en colaboración con los empleados" otorgado por la Fundación Empresa y Sociedad.

## Mejores prácticas de transparencia y gobierno corporativo

En los últimos años nuestra empresa ha introducido numerosas reformas en las normas y prácticas que regulan su gobierno corporativo con objeto de incrementar el grado de transparencia, proporcionar mayor información y fomentar la participación de sus accionistas en la toma de decisiones.

UNION FENOSA ha seguido ampliando la información que proporciona a los mercados y a los accionistas y ha procurado hacerla más accesible, de forma que, en todo momento, puedan disponer de un detallado conocimiento de sus actividades.

El Informe Anual de Gobierno Corporativo 2004, se ha elaborado según la Circular 1/2004, de 17 de marzo, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV). En él se detallan pormenorizadamente nuestras prácticas en esta materia y se complementa con el Informe anual de actividades elaborado por la Comisión de Auditoría y Cumplimiento en el que describe su gestión y la forma en que ha desarrollado sus competencias.

Paralelamente se han adaptado los contenidos y la estructura de la página web de UNION FENOSA ([www.unionfenosa.es](http://www.unionfenosa.es)), que actualmente incorpora una amplia información de interés referente a la empresa, sus negocios y sus normas de gobierno corporativo.

En reconocimiento a estas prácticas tenemos la satisfacción de haber recibido diversas distinciones en las que se reconoce el acierto de las iniciativas aplicadas por la empresa para mejorar la transparencia y el gobierno corporativo.

Estos diversos aspectos en los que UNION FENOSA basa su política de sostenibilidad se detallan en la presente Memoria. En ella se describen las medidas que se han puesto en práctica y los resultados obtenidos. Todos ellos han sido posibles gracias a la profesionalidad e implicación de un valioso equipo humano que, año tras año, ha sabido comprometerse en la tarea de crear valor estable y bienestar para todos nuestros grupos de interés.



*Conocer la empresa*

conocer la empresa

*conocer la empresa*

conocer la empresa

CONOCER LA EMPRESA

*conocer la empresa*

*Conocer la empresa*

*Conocer*

## 2 Conocer

UNION FENOSA



*conocer*

*conocer la empri*

# *Conocer la empresa*

*La empresa*

CONOCER LA EMPRESA

conocer la empresa

**Nuestra historia**

**Equipo directivo**

**Principales cifras**

**Nuestro modelo de negocio**

**Plan estratégico 2003-2007**

conocer la empresa

conocer la empresa

UNION FENOSA publica su Memoria de Sostenibilidad 2004 como un documento independiente, por lo que en este capítulo le ofrecemos los datos básicos necesarios para comprender la dimensión económica e internacional del Grupo. Para información más detallada le remitimos a la Memoria Anual de Actividades 2004

*conocer la empresa*

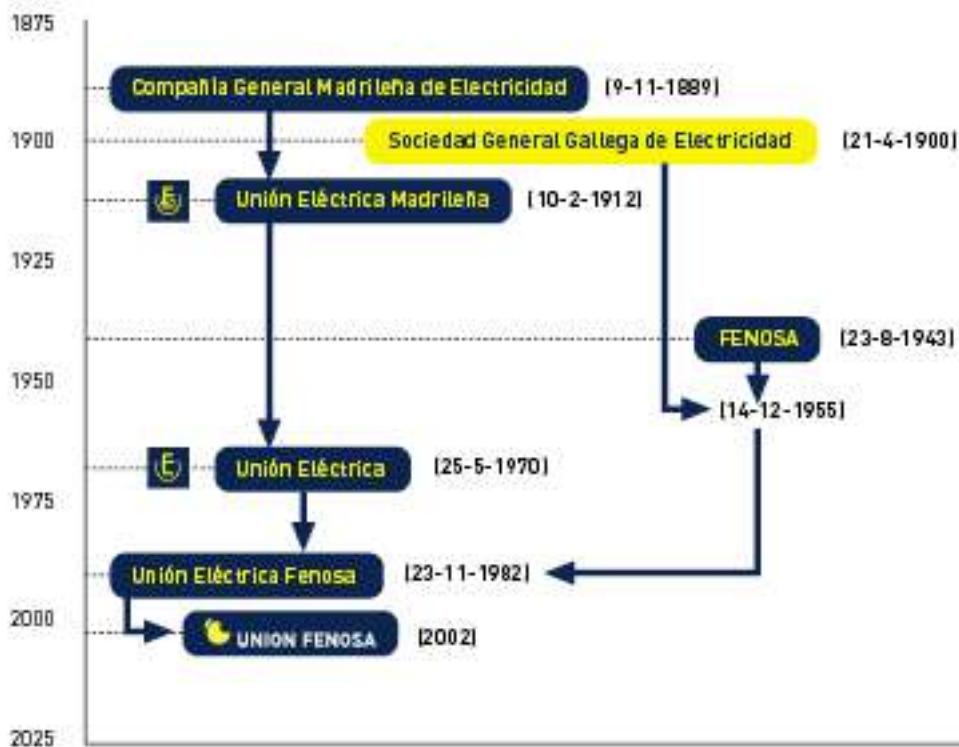
conocer la empresa

*conocer la empresa*

resa

# 2.1 Nuestra historia

**UNIÓN ELÉCTRICA FENOSA** nace el 23 de noviembre de 1982 fruto de la fusión de Unión Eléctrica y Fuerzas Eléctricas del Noroeste (con gran influencia en la zona gallega), ambas con su propia evolución, como se detalla en el siguiente cuadro:



Con la fusión de ambas compañías en 1982, nace UNIÓN ELECTRICA FENOSA y el grupo empresarial comienza a diversificar sus servicios, así como a expandirse internacionalmente. Los hitos más significativos a partir de esa fecha son los siguientes:

1986	Firma del primer contrato internacional con la empresa Usinas y Transmisiones Eléctricas del Uruguay.
1988	Entra en operación la Central Nuclear de Trillo (1.066 MW).
1992	Primera inversión directa en el exterior.
1994	Creación de UNION FENOSA Energías Especiales con el fin de desarrollar energías renovables.
1999	El Grupo, que ya tiene presencia en el sector de las telecomunicaciones, traslada su inversión en Airtel al Grupo AUNA.
2000	Firma de un contrato con la empresa Egyptian General Petroleum Corporation, lo que permite al Grupo disponer de gas propio en origen. Creación de SOLUZIONA, que integra las empresas de servicios profesionales del Grupo.
2001	Entra en servicio la Central de Hermosillo en México, la primera central de ciclo combinado de gas construido y operado por el Grupo.
2002	La denominación social del Grupo pasa a ser UNION FENOSA, reflejando la diversificación y expansión de actividades y servicios.
2003	La empresa italiana ENI entra a formar parte de UNION FENOSA Gas como socio estratégico, reforzando el posicionamiento en los mercados internacionales.

## 2.2 Equipo directivo

### consejo de administración

Presidente:	D. Antonio Basagoiti García-Tuñón
Vicepresidente Primero y Consejero Delegado:	D. Honorato López Isla
Vicepresidentes:	D. Jose María 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. 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 D. Miguel Canalejo Larráinzar D. Julio Fernández Gayoso
Secretario no Consejero:	D. Ramón Novo Cabrera

### 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
Secretario:	D. Ramón Novo Cabrera
Secretario Técnico:	D. José Antonio de Tomás Alonso
Directores Generales y Secretarios Generales:	D. José María Paz* (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 Llama (Consejero Delegado de SOLUZIONA y Director Gral. de Telecomunicaciones y Sistemas) D. José María Vázquez-Peña Pérez (Director Gral. de Recursos) D. José Luis Zapata Pinar (Director Gral. de Generación)
Directores:	D. Miguel Ángel Arias Arias (Director de Minería) D. José Manuel Prieto Iglesias* (Director de Internacional) D. Alejandro Sánchez Bustamante (Director de Servicios Jurídicos) D. José Manuel Velasco Guardado (Director de Comunicación)

\* Incorporaciones respecto a la publicación de la última memoria

## 2.3 Principales cifras

A continuación reseñamos los principales datos técnicos, clientes, magnitudes económicas y plantilla de UNION FENOSA. Para una información más exhaustiva respecto a cifras económico-financieras le remitimos a la Memoria Anual 2004 de UNION FENOSA.

### datos técnicos

negocio energético nacional				
	unidad	2004	2003	Var. 04/03%
Potencia instalada bruta <sup>(1)</sup>	(MW)	7.088	5.796	22,3
Producción eléctrica bruta				
Régimen ordinario	(GWh)	25.422	24.678	3,0
Régimen especial <sup>(1)</sup>	(GWh)	1.603	1.382	16,0
TOTAL	(GWh)	27.025	26.060	3,7
Energía eléctrica facturada				
Mercado regulado (T. integral)	(GWh)	22.696	22.266	1,9
Servicio de red (T. acceso)	(GWh)	8.481	7.446	13,9
Mercado libre	(GWh)	7.089	5.753	23,2
Clientes eléctricos nacional <sup>(2)</sup>	unidades	3.341.461	3.239.187	3,2
Gas facturado				
Mercado regulado	(GWh)	363	309	17,5
Mercado libre	(GWh)	12.769	4.917	159,7
Clientes gas nacional	unidades	2.375	1.787	32,9
negocio energético internacional				
Potencia instalada bruta	(MW)	2.723	2.715	0,3
Producción eléctrica bruta				
Hidráulica	(GWh)	2.622	2.957	(11,3)
Fuel	(GWh)	1.126	1.651	(31,8)
Ciclos combinados	(GWh)	9.997	6.042	65,5
TOTAL	(GWh)	13.745	10.650	29,1
Energía eléctrica facturada <sup>(3)</sup>	(GWh)	15.095	14.301	5,6
Clientes eléctricos internacional <sup>(3)</sup>	unidades	4.874.548	4.572.910	6,6
TOTAL GRUPO UNION FENOSA				
Potencia instalada bruta <sup>(1)</sup>	(MW)	9.811	8.511	15,3
Producción eléctrica bruta <sup>(1)</sup>	(GWh)	40.770	36.710	11,1
Energía facturada a tarifa	(GWh)	46.272	44.013	5,1
Gas facturado	(GWh)	13.132	5.226	151,3
Clients	unidades	8.218.384	7.813.884	5,2
Plantilla operativa	unidades	19.463	20.017	(2,8)

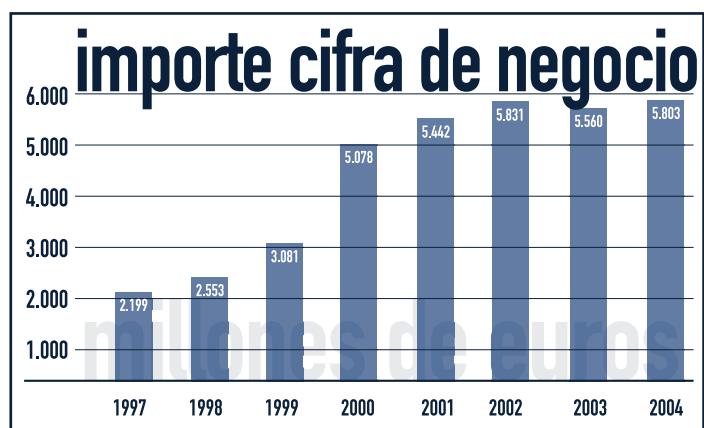
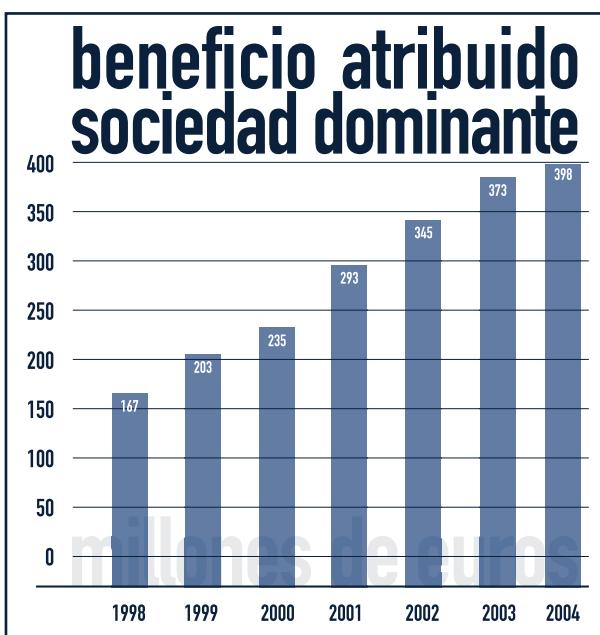
(1) Incluye 100% EUFER + Generadora Peninsular

(2) Considera mercado regulado y liberalizado. Mercado gas liberalizado sólo incluye a clientes industriales

(3) Excluidas en 2003 las empresas de distribución de UNION FENOSA en República Dominicana

# datos económicos

	unidad	2004	2003	04/03%
Cifra de Negocio	(Mill. €)	5.803,3	5.560,1	4,4
Margen Bruto	(Mill. €)	2.250,4	2.182,2	3,1
Resultado Bruto de Explotación (EBITDA)	(Mill. €)	1.310,1	1.301,2	0,7
Resultado de Explotación (EBIT)	(Mill. €)	834,8	775,5	7,6
Resultado Actividades Ordinarias	(Mill. €)	595,2	447,4	33,1
Beneficio Antes de Impuestos	(Mill. €)	550,2	382,3	43,9
Beneficio Atribuido				
Sociedad Dominante	(Mill. €)	397,5	372,8	6,6
Fondos Propios	(Mill. €)	3.287,2	3.061,5	7,4
Endeudamiento Bruto	(Mill. €)	5.910,1	6.124,3	(3,5)
Total Activo	(Mill. €)	15.220,7	14.571,3	4,5
Capitalización Bursátil	(Mill. €)	5.895,5	4.536,7	30,0
Dividendo Bruto por Acción	(€)	0,5948	0,5508	8,0
Beneficio Atribuido por acción	(€)	1.3045	1.2234	6,6



## recursos humanos

	2004	2003	04/03%
Nacional	10.241	9.999	2,4
Internacional	9.245	10.018	(8,4)
Total plantilla operativa	19.486	20.017	(2,8)

# 2.4 Nuestro modelo de negocio

El Grupo UNION FENOSA configura su proyecto de crecimiento en cuatro áreas principales: negocio energético en España (generación, gas, redes y comercial), negocio energético internacional (Méjico, Colombia y Centroamérica y otros), servicios profesionales (SOLUZIONA) y participaciones en otros negocios.

## Negocio energético en España

### Generación

La principal actividad del negocio es la producción segura y eficiente de energía eléctrica a través del parque de generación de UNION FENOSA, que incluye grupos hidráulicos, térmicos y nucleares. Esta diversificación en la estructura de generación energética permite operar con un mínimo riesgo.

respondiendo eficazmente ante las cambiantes condiciones hidráulicas.

Las energías renovables y la cogeneración disponen de un régimen especial, integrándose en UNION FENOSA energías especiales. En diciembre de 2003 la eléctrica italiana ENEL adquirió el 80% de su capital, traspasando instalaciones de energías renovables (fundamentalmente eólica e hidráulica), que se integran en una nueva empresa denominada ENEL UNION FENOSA Renovables. UNION FENOSA energías especiales sigue manteniendo diferentes activos de generación, con una capacidad de 114 MW.

### Gas

UNION FENOSA está presente en todos los segmentos de este sector, uno de los más firmes pilares que apoyan el crecimiento del Grupo: producción, transporte, comercialización y distribución, permitiendo el abastecimiento de las nuevas centrales de ciclo combinado en construcción y la comercialización de este combustible.

UNION FENOSA gas está participada al 50% por la empresa italiana ENI, gestionando las estructuras de licuefacción en Egipto y Omán, el transporte marítimo, las centrales de regasificación en Sagunto y Reganosa, así como la comercialización, mediante UNION FENOSA Gas Comercializadora y Gas Directo.



## Redes

Su misión es la de desarrollar, mantener y operar las instalaciones de transporte y distribución que permiten servir la energía necesaria en los puntos de consumo, así como realizar las previsiones de demanda de los clientes a tarifa. La 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.

## Comercial

Integra la actividad comercial del Grupo en lo que se refiere a electricidad, gas, telecomunicaciones y servicios. La estructura se complementa con el Club UNION FENOSA, que hoy constituye un importante medio de comunicación entre la empresa y sus clientes, proporcionando a sus socios diversas ventajas.

## Telecomunicaciones

La mayor parte de las inversiones de UNION FENOSA en el sector están concentradas en las siguientes empresas:

- Grupo Auna, segundo operador integral de telecomunicaciones en España, y en el que UNION FENOSA participa con un 18,7% de su capital.
- R, operador de cable que presta sus servicios en la región gallega, con una participación del 35,58%.

## Negocio energético internacional

Las inversiones energéticas internacionales de UNION FENOSA se centran en las áreas geográficas de México, Colombia y varios países

centroamericanos, además de Moldavia y Kenia. En la actualidad están en operación 2.715 MW de potencia en generación eléctrica, distribuyendo electricidad a 4,6 millones de clientes.

El negocio de generación internacional de UNION FENOSA está presente en México (Hermosillo, Naco-Nogales y Tuxpan), Costa Rica (La Joya), República Dominicana (Palamara y La Vega) y Kenia (Nairobi South).

En el área de distribución internacional tiene presencia en Nicaragua (Disnorte y Dissur), Guatemala (distribución – Deocsa), Panamá (Edemet y Edechí), Colombia (Electrocosta y Electricaribe, junto con la compañía integrada EPSA) y Moldavia (Red Chinisau, Red Centro y Red Sur).

Además, UNION FENOSA cuenta con plantas de licuefacción en Egipto y Omán.

## SOLUZIONA

SOLUZIONA, presente en 27 países y con más de 8.000 profesionales con elevada cualificación técnica, está ya consolidada como una empresa líder en el sector de servicios profesionales. Presta sus servicios en las áreas de ingeniería (proyectos energéticos, ingeniería civil, mantenimiento de instalaciones, etc.), consultoría e ingeniería orientadas a la calidad y medio ambiente, telecomunicaciones y consultoría en el ámbito de la gestión empresarial y de las tecnologías de la información.

SOLUZIONA tiene oficinas en los siguientes países: Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Egipto, Estados Unidos, Eslovaquia, España, Filipinas, Guatemala, Hungría, Kenia, Malasia, México, Moldavia, Nicaragua, Panamá, Perú, Portugal, Rep. Checa, Rep. Dominicana, Túnez, Uruguay, Venezuela y Zimbabue.

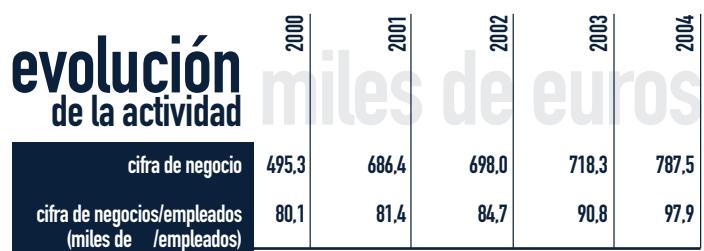
## Participación en otros negocios

En este epígrafe se agrupan otras actividades en sectores no directamente relacionados con el núcleo de la empresa:

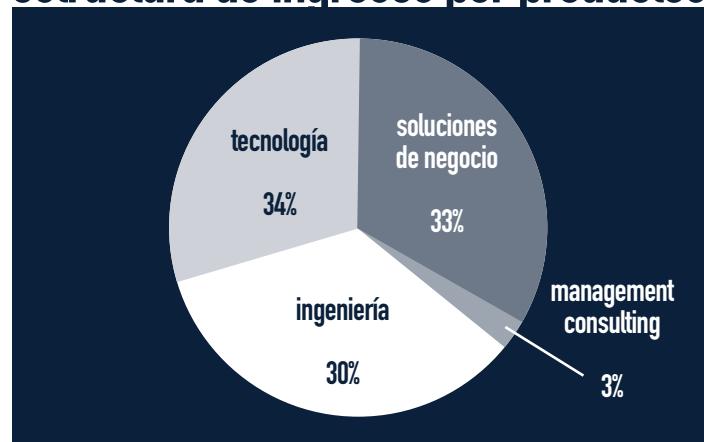
■ CEPSA (participación del 4,99%): actividades de exploración y producción de crudo, refino, transporte y comercialización de derivados de petróleo y elaboración de productos químicos.

■ Lignitos de Meirama (LIMEISA) (100%): cabecera de las actividades mineras del Grupo en el yacimiento de carbón de Meirama.

■ General de Edificios y Solares (100%): responsable de la gestión del patrimonio inmobiliario no eléctrico del Grupo.



## estructura de ingresos por productos



## posicionamiento estratégico



# 25 Plan estratégico 2003-2007

El Plan Estratégico de UNION FENOSA se asienta en 4 principios y 2 plataformas de negocio, constituyendo la estrategia de creación de valor.

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. El objetivo de rentabilidad para el accionista se ha estimado en un aumento de un 15% del beneficio por acción en 2007.

## Avances significativos durante el último ejercicio:

El Grupo UNION FENOSA invirtió 766 millones de euros, de los que 407,8 corresponden a la construcción de 3.600 MW en plantas de ciclo combinado y a los proyectos de Gas.

El Beneficio Neto Atribuido se situó en 397,5 millones de euros lo que supuso un incremento del 6,6%, absorbiendo el aumento del gasto por impuesto de sociedades de 103 millones de euros que se produjo durante el ejercicio.

El Resultado de Explotación (Ebit) del Negocio Energético aumentó un 19,4%, lo que representa el 93,5% del Ebit del Grupo.

Auna ha cumplido los objetivos definidos en su plan de negocio obteniendo un beneficio neto positivo de 30,4 millones de euros, a lo que ha contribuido el importante incremento de los clientes en telefonía móvil (más de 9.000.000). Por su parte, el negocio inmobiliario alcanzó un resultado de explotación de 40 millones de euros.

Durante 2004 se llevaron a cabo operaciones societarias encaminadas por una parte a centrar a UNION FENOSA como compañía energética integrada en la Península Ibérica y como operador eléctrico internacional, y por otra a obtener recursos para apoyar el plan de inversiones sin incrementar la deuda financiera.

Entre dichas operaciones cabe destacar:

■ Venta de Cambridge Water por 89 millones de euros.

■ Finalización y puesta en funcionamiento de la planta de licuefacción de gas natural de Damietta (Egipto), cuyo gas se transporta a España desde enero de 2005.

■ Puesta en funcionamiento de los grupos 1 y 2 de Campo de Gibraltar (Nueva Generadora del Sur), con una alta capacidad de producción. Los grupos 1 y 2 de Palos entraron en operación en enero y febrero de 2005 respectivamente, y el grupo 3 lo hará durante el primer semestre del ejercicio.

El Grupo sigue inmerso en su objetivo de reducción de su perfil de riesgo financiero, que compagina con el esfuerzo inversor del Plan 2003-2007. Para ello ha seguido una política de refinanciación de la deuda, reduciendo tipos de interés, ha cancelado garantías de la sociedad matriz para la financiación de las sociedades participadas y ha financiado proyectos mediante estructuras que no requieren aval.

Con todo ello, la Deuda Financiera Bruta se ha reducido en 214,1 millones de euros respecto a 2003 y el ratio de apalancamiento mejora en 3,1 puntos porcentuales.

*Responsabilidad Social*  
*Responsabilidad Social Corporativa*  
*Responsabilidad social corporativa*

# 3 Responsabilidad Social Corporativa

*responsabilidad social corporativa*

*responsabilidad social corporativa*



*RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA*

*responsabilidad social corporativa*

# *Corporativa*

## *Responsabilidad Social Corporativa*

RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

### **UNION FENOSA y la Responsabilidad Social Corporativa**

**Perfil de la Memoria de Sostenibilidad  
Información de interés**

responsabilidad social corporativa

responsabilidad social corporativa

*corporativa*

*responsabilidad social corporativa*

*responsabilidad social corporativa*

## 3.1 UNION FENOSA y la Responsabilidad Social Corporativa

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.

**enseñar y aprender  
desde la experiencia**

**calidad en la gestión**

**servicio al cliente**

**iniciativa y liderazgo**

**orientación al cambio  
y a la innovación**

**trabajo en equipo/red**

# 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.

## Trabajo en equipo/red implica...

- 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 interdisciplinares, de distintas unidades, empresas y países en un clima de confianza y respeto.

## Orientación al cambio y a la innovación es...

- 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.

## Compromisos con la sociedad

UNION FENOSA desarrolla su labor industrial y comercial orientando sus esfuerzos hacia el concepto de empresa responsable, de forma que además de defender sus intereses económicos, introduzca en sus operaciones las políticas de responsabilidad en los entornos geográficos donde opera, siempre contando con los colectivos con los que se relaciona.

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

UNION FENOSA considera que la responsabilidad social de la empresa pasa ineludiblemente por el desarrollo integral de las personas, tanto en su vertiente profesional como humana. Esta voluntad se materializa en una decidida apuesta por la

formación como palanca de desarrollo económico y social.

Sus valores corporativos no están definidos como una mera declaración de intenciones, sino que exigen la participación activa de los empleados para su cumplimiento y desarrollo.

## Modelo IBIS

Su compromiso con las ideas se sustenta en la potenciación de dos recursos indiscutibles de creación de ventajas competitivas: la innovación y la reputación. La innovación, resultado de la investigación y el desarrollo, orientada a crear nuevo valor para todas las partes interesadas. La reputación adquirida a través de la adopción de códigos éticos que van más allá de prácticas recomendadas, y articulada mediante un sistema que involucre a todas las áreas de

la organización y a todos los grupos de interés relacionados.

El compromiso con el entorno, los compromisos de UNION FENOSA se centran en el medio ambiente y la acción social.

Como impulso y reflejo de la proyección social y de responsabilidad del Grupo, nace el modelo IBIS, en el que se comenzó a trabajar hace 3 años y en el que se materializan los objetivos de integrar la Responsabilidad Social de UNION FENOSA en la estrategia global de negocio, sistematizar las actuaciones de carácter ético, medioambiental y social que el Grupo realiza, identificar nuevos compromisos que nos permitan profundizar más en esta línea, y promover un discurso global hacia la sociedad en el ámbito de la Responsabilidad Social, avalado por los hechos.

## Eficiencia energética

UNION FENOSA considera que su responsabilidad social tiene un origen ineludible en su propio negocio y debe trasladarse a los clientes de la compañía. De otra manera, una empresa responsable ha de promover el consumo responsable.

Por esta razón adoptó hace tres años un posicionamiento estratégico en el entorno de la eficiencia energética, adoptando un papel activo en la promoción del uso racional de la energía, un bien esencial para el desarrollo económico y social de los pueblos. Esta apuesta se sustenta en diversos beneficios: el cliente –por el mero hecho de adoptar comportamientos o hábitos sencillos en su utilización diaria de la energía–, no sólo no ve disminuido su nivel de confort, sino que además, obtiene ahorro en su factura. Por otro lado, UNION FENOSA, en la medida

en la que contribuya a racionalizar el uso, estará ayudando a reducir la punta de demanda y, en consecuencia, a racionalizar y hacer más eficaces sus centrales de producción.

Además, existen beneficios para el conjunto de la sociedad de dos tipos: el primero de ellos, derivado de que España carece de materias primas necesarias para producir electricidad, importando en la actualidad el 80 % de las mismas, y estando sometido a las variaciones de los precios del petróleo y el gas. Diversos estudios señalan que desperdiciamos entre un 10 y un 20 % de la energía que consumimos a diario. En la medida en que seamos capaces de generar hábitos de consumo responsables, estaremos contribuyendo a un beneficio de carácter económico.

Por supuesto, al producirse el hecho de que la energía no se almacena, existe un cuarto beneficio: el medioambiental.

Si consumimos sólo lo que necesitamos, produciremos menos. Y si producimos en menor medida evitaremos emisiones a la atmósfera.

Finalmente, conviene señalar que UNION FENOSA no adopta el posicionamiento de eficiencia únicamente desde la parte discursiva, sino que además lo tangibiliza con hechos: a través de alianzas con diversas instituciones interesadas en promover el uso racional de la energía (es el caso de las asociaciones de consumidores), como de los productos y servicios. En este sentido, ha desarrollado una batería de servicios para sus clientes encaminados a apoyarles en el ahorro energético: Índices de Eficiencia Energética, Herramientas de Pre-diagnóstico, auditorías energéticas y otros. Y, en 2004, creó el Centro de Eficiencia Energética, un departamento específico para promover las mejoras en lo que a consumo responsable se refiere, único en el sector.

## 3. Perfil de la Memoria de Sostenibilidad Información de interés

Durante el año 2004 se publicó por segunda vez el Informe de Sostenibilidad, correspondiente al ejercicio 2003, que contiene toda la información social, económica y medioambiental del Grupo UNION FENOSA. A este informe se sumó la publicación del Informe de Medio Ambiente de 2003 que recoge toda la información de la gestión medioambiental de todas las empresas que componen el Grupo UNION FENOSA.

Esta memoria de 2005 recoge los datos de 2004 y evolución en el último ejercicio de los parámetros e indicadores de gestión, sociales y medioambientales que nos marcamos con la edición de la primera memoria, 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 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. El índice de contenidos GRI puede ser consultado en los anexos de este documento.

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 desearíamos. 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. La información de esta memoria se complementa con los demás documentos publicados por UNION FENOSA: Memoria Anual 2004 e Informe de Gobierno Corporativo 2004.

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.

The screenshot shows the UNION FENOSA website. At the top, there's a dark header with the company logo (a yellow crescent moon) and the text "UNION FENOSA". Below the header, a navigation bar includes "canales" and other menu items. The main content area features a large image of a hand holding a newspaper. To the left, there's a sidebar with "sala de comunicación" and a thumbnail image of a person. The main text area contains several news items with titles like "21 Mar 05: acción 23,42 euros", "NOTAS DE PRENSA", and "El uso adecuado de la energía en las pymes reduciría un 10% el consumo eléctrico en España (+)". On the right side, there's a vertical sidebar with links to "toda la información", "accionistas e inversores", and "resultados".

Para solicitar más información o para cualquier sugerencia relacionada con la Memoria de Sostenibilidad, puede ponerse en contacto con nosotros en:



## accionistas e inversores

nación para inversores;  
ión general acerca  
iedad.  
ión económico-  
a.  
corporativo.

resentación-foros  
ibro Blanco

s 2004.

transmisión  
e resultados  
ón



## clientes

te ayudamos a que tu hogar y tu empresa sean más eficientes.

¿sabes lo que  
**consumen**  
tus electrodomésticos?

> **eficiencia energética:** te asesoramos para un uso racional de la energía

> **oficina directa:** tus gestiones desde internet.



ahorra el 6% en tu factura de gas y el 2,5% en la factura de electricidad

**luz, gas y más**

**UNION FENOSA**  
Dirección de Comunicación  
y Responsabilidad Corporativa  
Tel: 91 567 60 00

**Sede de Madrid**  
Avda. de San Luis nº 77  
28033 Madrid  
Tel: 91 567 60 29

**Sede de A Coruña**  
Avda. Arteixo nº 171  
15007 A Coruña  
Tel: 981 17 87 00

**Internet :**  
[www.unionfenosa.es](http://www.unionfenosa.es)  
(Sala de Comunicación)

e-mail:  
[ufcomunicacion@unionfenosa.es](mailto:ufcomunicacion@unionfenosa.es)

También puede hacernos llegar el cuestionario que encontrará en el Anexo III de esta Memoria.

Responsabilidad con la sociedad y las organizaciones sociales

# Responsabilidad con la sociedad

Responsabilidad con la sociedad y las organizaciones sociales

## Responsabilidad con la sociedad y las organizaciones sociales

Responsabilidad con la sociedad y las organizaciones sociales

# 4 Responsabilidad

con la sociedad y  
las organizaciones sociales



RESPONSABILIDAD CON LA SOCIEDAD Y LAS ORGANIZACIONES SOCIALES

Responsabilidad con la sociedad y las organizaciones sociales

# *aciones sociales Responsabilidad con la sociedad y las organizaciones sociales y las organizaciones sociales*

## **RESPONSABILIDAD CON LA SOCIEDAD Y LAS ORGANIZACIONES SOCIALES**

**Política y proyectos de acción social**

**Política y proyectos de patrocinio y mecenazgo**

**Acuerdos con otras organizaciones  
Reconocimientos obtenidos**

*Responsabilidad con la sociedad y las organizaciones sociales*

Responsabilidad con la sociedad y las organizaciones sociales

Responsabilidad con la sociedad y las organizaciones sociales

**Responsabilidad con la sociedad y las organizaciones sociales**

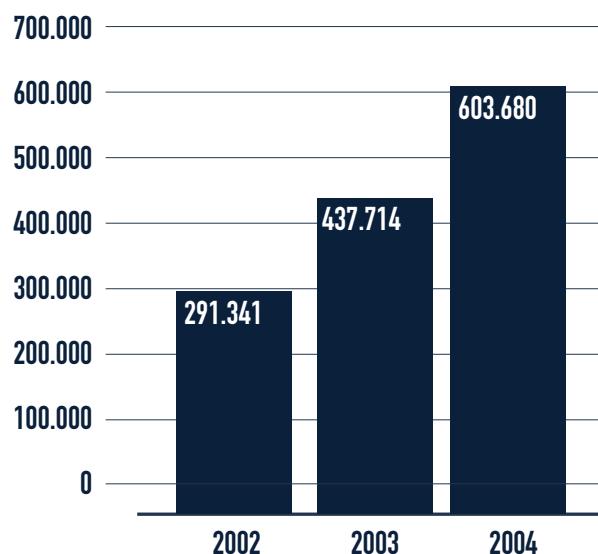
## 4. Política y proyectos de acción social

La política de UNION FENOSA en lo relativo a acción social se sustenta en tres principios:

- Como agente social que es debe promover transformaciones sociales allá donde opera. La consecuencia es la realización de proyectos en los países donde tiene presencia.
- La acción social, al igual que todos los programas relacionados con cualquier aspecto de la Responsabilidad Social Corporativa, debe compaginar de forma equilibrada los intereses de negocio, los valores de la compañía y los productos y servicios.
- Promover la participación de los empleados en todos aquellos proyectos en los que sea posible.



## evolución de la inversión en acción social en España



## desglose

de inversión en actividades de acción social 2004

concepto	inversión
Día Solidario	294.000 €
Donaciones en especie (valoración)	130.000 €
Voluntariado	45.990 €
Otros	133.690 €
TOTAL	603.680 €

## Día Solidario

Uno de los máximos exponentes de esta filosofía es el “Día Solidario”, una iniciativa surgida en 1996, coincidiendo con el proceso de expansión internacional de UNION FENOSA. El elemento más significativo del proyecto es la voluntad de unir la vocación solidaria de los empleados —de quienes partió la iniciativa— con la conciencia social de la dirección de la empresa.

El “Día Solidario” es una apuesta para contribuir a las necesidades sociales y humanitarias en los países donde tiene presencia el Grupo, a través de la financiación de proyectos de formación y capacitación profesional para la infancia y la juventud, y en línea con el acervo cultural de las personas de UNION FENOSA, alineados con el principal valor corporativo “Enseñar y aprender desde la experiencia”.

El programa consiste en una donación voluntaria, por parte de los empleados, de un día de sueldo al año, para la financiación de un proyecto de cooperación. Resulta de especial trascendencia el hecho de que la gestión y administración del “Día Solidario” está en manos de los propios empleados, a través de su Junta Gestora.

La empresa apoya esta iniciativa duplicando la cantidad recaudada entre los empleados, como incentivo a la participación, y

financiando los gastos de gestión del programa con el objetivo de que la recaudación en su práctica totalidad se destine al proyecto seleccionado y, finalmente, pone a disposición de la Junta Gestora las herramientas y capacidades de gestión de la propia organización. La selección del proyecto se realiza mediante una metodología desarrollada en colaboración con la Fundación Empresa y Sociedad.

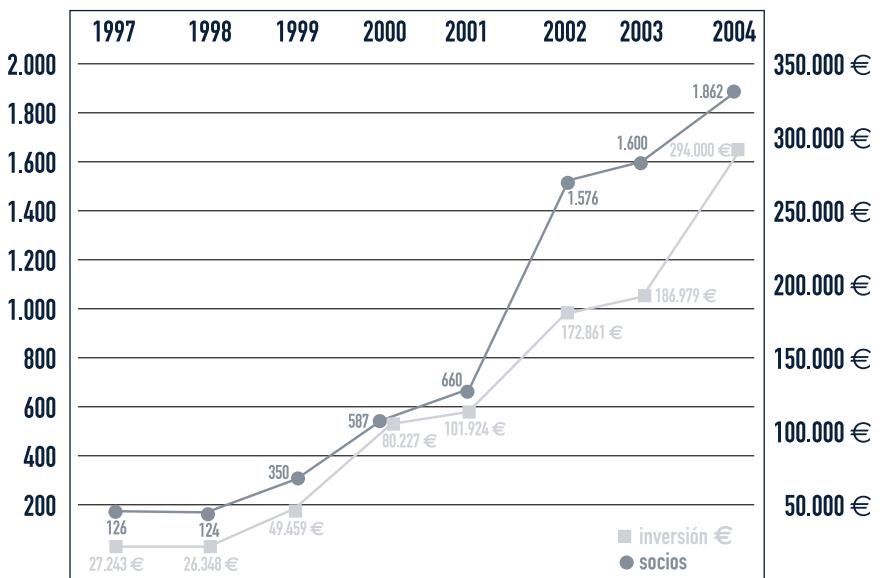
La capacidad de movilización del proyecto ha seguido patente a lo largo de 2004, con un crecimiento de un 16% en número de afiliados respecto al año pasado.

El proyecto que “Día Solidario” ha financiado durante 2004

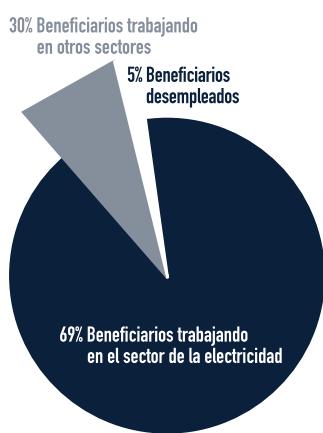
consistió en becas para facilitar los estudios de bachillerato durante 3 años de 125 jóvenes de escasos recursos en Sonora (Méjico), lugar donde están ubicadas las centrales de Hermosillo y Naco-Nogales. A la finalización del proyecto, 115 de estos jóvenes cursarán estudios técnicos por período de 2 años, y otros 10 podrán acceder a una beca para estudios universitarios superiores durante 4 ó 5 años, según titulación escogida.

De cara a 2005 “Día Solidario” se encuentra en fase de selección y análisis de proyectos para desarrollar el seleccionado en Colombia.

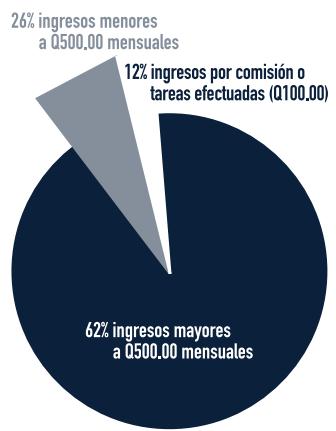
## evolución de afiliados e inversión Día Solidario



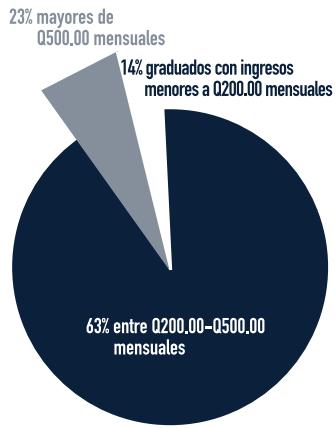
## generación de empleo tras la finalización de los cursos



### nivel de ingresos en empleos por cuenta ajena



### nivel de ingresos en autoempleo



El promedio de ingresos en el área rural de Guatemala es de Q20,00 (2,62 USD) al día lo que equivale a Q400,00 (52,42 USD) al mes. Tipo de cambio medio: 1 US Dólar USD = 1,63 Quetzal guatemalteco GTQ

### Programa de formación profesional de técnicos electricistas en Guatemala

Este programa se viene desarrollando desde 2001 utilizando únicamente recursos de la organización. Se trata de un proyecto dirigido a jóvenes guatemaltecos de las localidades beneficiarias del Plan Estatal de Electrificación Rural, con el fin de asegurarles un empleo. Este proyecto se realiza junto a Fundación CODESPA y la organización local FUNDAP.

Los resultados tras las dos primeras fases, en las que con una inversión de 179.500 euros se han formado 515 jóvenes, son los siguientes:

#### Aprovechamiento de los cursos:

93,3% aprueban el curso.  
2,3% abandonan el curso antes de su finalización.

#### Generación de empleo:

95% de los beneficiarios empleados.

65% de nuevo empleo generado por el proyecto en el sector eléctrico (de los cuales el 30% por cuenta ajena y el 70% por cuenta propia).

El éxito de las dos primeras fases ha motivado abordar una tercera, de la que se beneficiarán 300 jóvenes con una inversión total de 150.000 euros entre 2004 y 2005.

### Programas realizados en Colombia a través de la Fundación EPSA

A través de la Fundación EPSA, se ha colaborado en diversos proyectos de acción social destinado a mejorar las condiciones de vida de las personas más desfavorecidas en aquellas zonas colombianas en las que el Grupo está presente. Durante 2004 podemos destacar la participación en proyectos educativos y formativos, entre los que se encuentran:

Destino de recursos por valor de 160.000 euros para proyectos agro-productivos.

Inversión de 84.000 euros en proyectos educativos infantiles (8.500 niños beneficiados).

Capacitación de 100 electricistas en áreas técnico-empresariales.

Donaciones de material informático para escuelas públicas infantiles.

Desarrollo de campañas de prevención de enfermedades visuales y auditivas.

4.2

## Política y proyectos de patrocinio y mecenazgo

El Grupo UNION FENOSA contribuye también al desarrollo social y cultural mediante acciones de patrocinio y mecenazgo, que significaron una inversión de más de cuatro millones de euros durante 2004, considerando estas actuaciones como una forma de integrarse de manera positiva en la sociedad, mediante la promoción de la cultura, arte, música, deporte, etc.

El Patronato de Activos Culturales de UNION FENOSA, constituido en 2003, es el órgano del Grupo encargado de establecer la política de acción cultural de UNION FENOSA.

El Presidente de la compañía, Antonio Basagoiti, y el Vicepresidente Consejero Delegado, Honorato López Isla, forman parte de este Patronato, así como otros altos ejecutivos de UNION FENOSA y un grupo de asesores externos.

Durante 2004 las actividades de patrocinio y mecenazgo se condujeron ya de acuerdo a las directrices de este nuevo órgano, que desplegó un amplio programa de actividades de patrocinio.



## desglose

de inversión en actividades de patrocinio y mecenazgo 2004

concepto	inversión
Xacobeo 2004	2.253.795 €
Mostra UNION FENOSA	270.000 €
Ciudadano Árbol	199.884 €
Actividades MACUF	585.000 €
Otros	865.344 €
<b>TOTAL</b>	<b>4.174.023 €</b>

### El Museo de Arte Contemporáneo UNION FENOSA (MACUF)

La habitual oferta didáctica del centro se ha visto ampliada con la convocatoria de varios talleres de arte para escolares, programa que tiene su correspondencia profesional en el Taller "Pablo Ruiz Picasso", que celebró su décima edición bajo la dirección de Soledad Sevilla, Premio Nacional de Bellas Artes. Las exposiciones más destacadas fueron la muestra de escultura de Jorge Oteiza y una selección del pintor Eduardo Arroyo.

Como apertura a nuevas actividades culturales, se programó el ciclo de tertulias literarias "A arte da conversa", en el que participaron los escritores José Manuel Sánchez Ron, Andrés Trapiello, Juan Cruz y Bernardo Atxaga.

### VIII Mostra UNION FENOSA

El acontecimiento por excelencia de nuestra actividad artística estuvo protagonizado por la celebración de la octava edición de la bienal Mostra UNION FENOSA. Se presentaron al certamen 569 obras, de las fueron seleccionadas 123 para la exposición, siendo 23 adquiridas para los fondos del MACUF que cuenta ya con 300 piezas.

La Mostra se celebró por primera vez en el complejo museístico de UNION FENOSA en A Coruña, adquiriendo de este modo sede propia y permanente, contribuyendo a un mayor acercamiento de los ciudadanos a la oferta cultural.

### Año Santo Xacobeo

UNION FENOSA, en su condición de patrón del Plan Cultural del Xacobeo, patrocinó tres eventos de especial relevancia: la exposición "Luces de peregrinación", abierta al público en Madrid y Santiago de Compostela; el espectáculo de luz y sonido proyectado en los meses de verano en las plazas circundantes de la catedral compostelana, y el concierto de clausura del VI Festival Internacional de Música de Galicia, también en la ciudad del Apóstol.

Igualmente, el Coro de la Fundación UNION FENOSA en Moldova tuvo la oportunidad de participar en 7 conciertos de la programación del Xacobeo.



### Programa Ciudadano Árbol

Durante el ejercicio se ha dado continuidad a las actividades del programa "Ciudadano Árbol", proyecto que persigue el acercamiento de los escolares al medio natural, concienciándoles sobre las repercusiones que nuestras actuaciones diarias tienen sobre el medio ambiente.

En el curso escolar 2003-2004, más de 900 alumnos participaron en sesiones de formación medioambiental en los bosques creados por UNION FENOSA, en colaboración con la Consejería de Medio Ambiente de la Comunidad de Madrid, y 2.966 escolares asistieron a los Talleres creados junto al Real Jardín Botánico de Madrid.

### Recuperación de bienes históricos

Entre las nuevas iniciativas propuestas por el Patronato figura la elaboración de un informe ilustrado sobre los edificios de la empresa que presentan características de especial relevancia por sus valores arquitectónicos, históricos o industriales.

Está en marcha, dentro de la misma estrategia de recuperación de activos históricos, un trabajo sistemático de identificación de documentos de diverso orden vinculados al desarrollo de nuestra empresa desde sus orígenes. En una primera fase se centra esta labor en la búsqueda, saneamiento y sistematización de documentos datados en la primera mitad del siglo XX.

## 4.3 Acuerdos con otras organizaciones Reconocimientos obtenidos

UNION FENOSA ha proseguido con su participación activa en las principales iniciativas nacionales e internacionales para desarrollar modelos empresariales comprometidos con las prácticas responsables, adhiriéndose a:

- Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Global Compact).
- Club de la Excelencia en Sostenibilidad, fundado por 16 empresas españolas —entre las que se encontraba UNION FENOSA— con el objetivo de promover activamente la responsabilidad corporativa en el panorama empresarial.
- Fundación Empresa y Sociedad.
- Foro para la Evaluación de la Gestión Ética, (Forética), del que es promotor. Se trata de una asociación integrada por empresas, ONGs y particulares



con el fin de trabajar en el diseño e implantación de la gestión ética en las organizaciones.

■ Instituto de Análisis Intangibles, que fue creado en octubre de 2004 con el objetivo de desarrollar la investigación necesaria para lograr una normalización y evaluación de aspectos difíciles de cuantificar pero importantes en la valoración de una empresa, como son: a reputación corporativa, el capital organizativo y humano o el buen gobierno.



El Informe Anual de Sostenibilidad de UNION FENOSA está calificado como "In Accordance" por Global Reporting Initiative, organización que marca el estándar internacional de transparencia informativa en este campo y que acredita la adecuación a los criterios del GRI.

El programa "Día Solidario" fue considerado de manera muy positiva por la sociedad, tal y como se reflejó en el informe "Las empresas mejor percibidas por su acción social – 2004". "Día Solidario" obtuvo el séptimo puesto en la categoría "Programas de Acción Social mejor percibidos", y UNION FENOSA como la tercera en el ranking "Empresas mejor percibidas por su Acción Social en colaboración con empleados", obteniendo el octavo puesto en la clasificación global de empresas.

"Día Solidario" obtuvo también el premio Empresa y Sociedad, que durante 2004 celebró su segunda convocatoria, a la mejor acción de carácter social realizada en colaboración de la empresa con sus empleados.





UNION FENOSA

Museo Arte Contemporáneo de UNION FENOSA (MACUF)

Responsabilidad en las relaciones institucionales

*Responsabilidad en las relaciones institucionales*

Responsabilidad en las relaciones institucionales

Responsabilidad en las relaciones institucionales



Responsabilidad en las relaciones institucionales

Responsabilidad en las relaciones

# 5 Responsabilidad en las relaciones institucionales

# institucionales

## RESPONSABILIDAD EN LAS RELACIONES INSTITUCIONALES

**Compromiso en el área de relaciones institucionales:  
Secretaría General de Regulación**

**Representación institucional**

*Responsabilidad en las relaciones institucionales*

Responsabilidad en las relaciones institucionales

## **5.1 Compromiso en el área de relaciones institucionales: Secretaría General de Regulación**

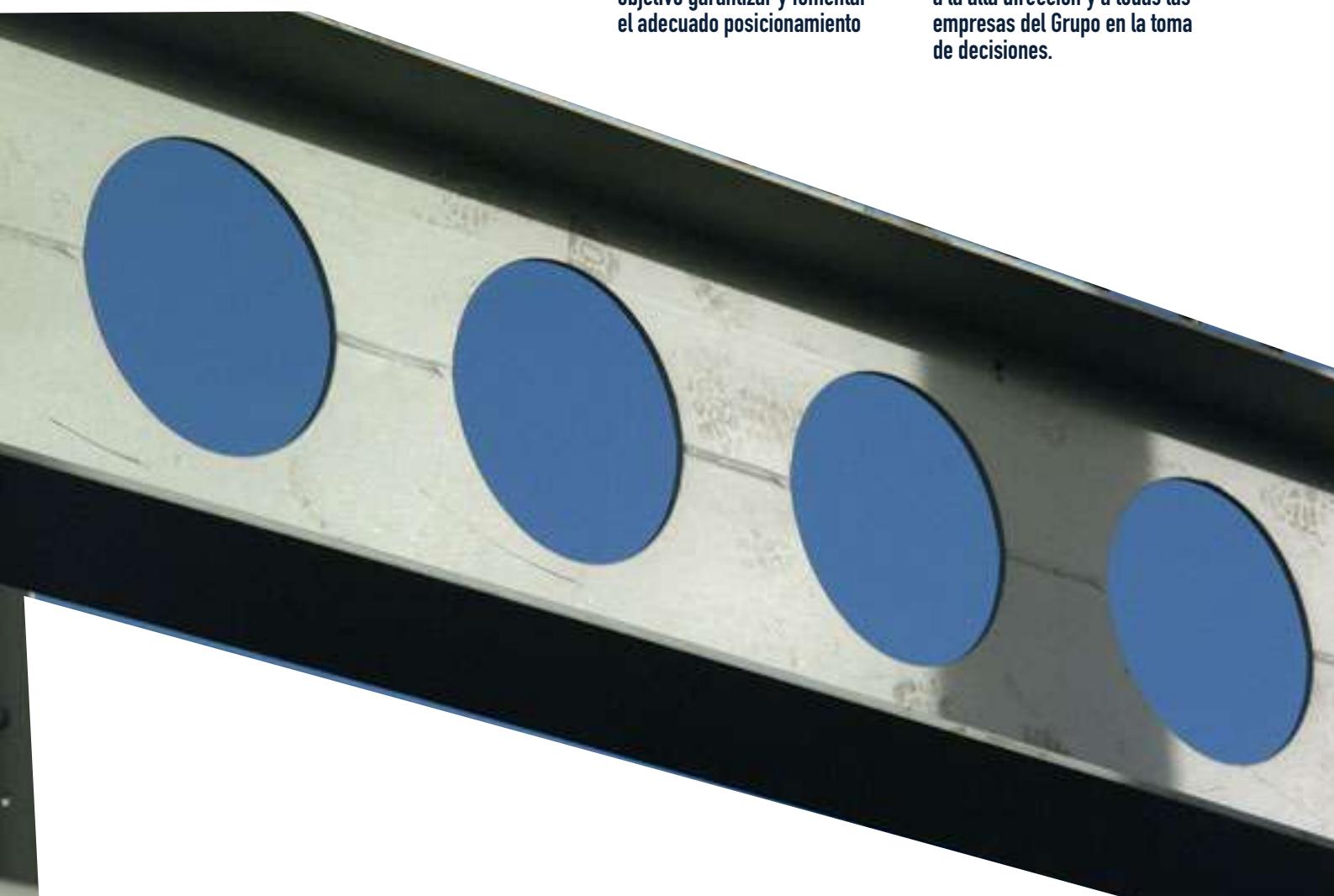
Por relaciones institucionales entendemos cualquier contacto con administraciones, instituciones, empresas del sector energético y de otros sectores, tanto en el ámbito interno del Grupo, en el área nacional, como en el exterior. La política de UNION FENOSA al respecto se basa en el mantenimiento de relaciones fluidas, transparentes y objetivas con estos organismos.

UNION FENOSA se mantiene al margen del apoyo financiero a partidos políticos nacionales o internacionales, aceptando sólo la participación como interlocutor objetivo en órganos consultivos relacionados con la energía y su regulación. UNION FENOSA no acepta ni admite ningún tipo de privilegio ni soborno alguno dirigido a la organización o a sus empleados.

La Secretaría General de Regulación (SRG) de UNION FENOSA es el organismo encargado de la representación institucional de la empresa, teniendo como objetivo garantizar y fomentar el adecuado posicionamiento

y reconocimiento de UNION FENOSA como interlocutor objetivo, coordinando las relaciones con el sector eléctrico nacional e internacional.

Entre las principales responsabilidades de la SRG se encuentran también las de efectuar seguimiento del desarrollo de la regulación en materia energética, definiendo y garantizado una adecuada interpretación y aplicación de la regulación existente, previendo futuras regulaciones para adaptarse rápidamente a las mismas. A través de la Unidad de Estudios Energéticos, asesora a la alta dirección y a todas las empresas del Grupo en la toma de decisiones.



## **5.2 Representación institucional**

## Relación con instituciones públicas

**El Grupo UNION FENOSA trabaja bajo el marco definido por las distintas administraciones públicas en aquellos lugares y países donde opera.**

**Comprometiéndose tanto con el cumplimiento de las normativas vigentes y las recomendaciones de calidad y seguridad en todos los aspectos relacionados con el negocio energético y la prestación de sus servicios.**

A continuación detallamos el cuadro de todos los tributos asumidos según la legislación vigente y subvenciones de capital recibidas.

	2000	2001	2002	2003	2004
<b>miles de euros</b>					
					<b>tributos asumidos</b>
IVA	87.465,01	75.754,91	51.322,80	73.140,44	81.069,53
Impuesto sobre electricidad	95.079,64	81.402,04	78.903,38	76.282,09	104.422,47
Retenciones trabajo y prof.	58.308,30	46.884,94	56.972,08	45.297,64	51.943,86
Retenciones capital	28.565,67	29.874,07	16.545,54	15.652,75	19.035,47
Retenciones no residentes	9.230,63	4.417,77	5.400,97	2.325,92	344,93
Retenciones arrendamientos	118.232,00	94,53	83,01	70,89	85,89
Impuesto Sociedades	0,00	44.993,13	29.434,02	32.351,91	0,00
Otros tributos	37.779,79	42.065,89	42.880,29	46.403,94	53.045,22
<b>TOTAL</b>	<b>315.777,79</b>	<b>325.487,33</b>	<b>281.542,13</b>	<b>291.525,60</b>	<b>309.947,38</b>

	2001	2002	2003	2004
<b>miles de euros</b>				
<b>subvenciones de capital recibidas</b>				
Plan de Infraestructura Eléctrica Rural Nacional	970	59	1.247	3.103
Plan de Electrificación Rural en Guatemala*	41.284	26.216	9.946	859
Otras subvenciones de Sociedades españolas	19.174	25.689	18.207	14.185
Otras subvenciones de Sociedades extranjeras	4.353	5.848	3.380	890
<b>TOTAL</b>	<b>65.781</b>	<b>57.812</b>	<b>32.780</b>	<b>19.037</b>

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

## Relación con la competencia

Tras la culminación, el 1 de enero de 2003, del proceso de liberalización del mercado energético en España, UNION FENOSA se mantiene totalmente integrada dentro de la regulación del mercado energético. A través de la SRG, UNION FENOSA trabaja en coordinación con diversos organismos nacionales (como el Servicio de Defensa de la Competencia), comunitarios y exteriores con el fin de mantener la calidad y seguridad de sus suministros. Con la diversificación de la oferta energética, UNION FENOSA ha mejorado su competitividad frente a los consumidores, favoreciendo la expansión de su mercado.



## 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.

# ministerio de industria, energía y comercio

GABINETE

**SECRETARÍA GENERAL  
DE ENERGÍA**

D. G. DE POLÍTICA  
ENERGÉTICA Y MINAS

S. G. DE  
HIDROCARBUROS

S. G. DE  
ENERGÍA ELÉCTRICA

S. G. DE  
ENERGÍA NUCLEAR

S. G. DE  
PLANIFICACIÓN  
ENERGÉTICA

S. G. DE  
MINAS

COMISIÓN ASESORA  
PARA LAS INSTALACIONES  
TÉRMICAS DE LA  
EDIFICACIÓN

COMISIÓN DE SEGURIDAD  
MINERA

COMISIÓN LIQUIDADORA  
DE LA OFICINA DE  
COMPENSACIÓN DE LA  
ENERGÍA ELÉCTRICA  
(OFICO)

CORPORACIÓN DE RESERVAS  
ESTRÁTIGICAS DE PRODUCCIÓN  
PETROLÍFERA

INSTITUTO PARA LA  
DIVERSIFICACIÓN Y AHORRO  
DE LA ENERGÍA (IDAE)

INSTITUTO  
PARA LA REESTRUCTURACIÓN  
DE LA MINERÍA DEL CARBÓN  
Y DESARROLLO ALTERNATIVO  
DE LAS COMARCAS MINERAS

COMISIÓN NACIONAL  
DE LA ENERGÍA

ENTE PÚBLICO

ORGANISMO AUTÓNOMO

*Responsabilidad con nuestros empleados*

*Responsabilidad con nuestros em:*

# **6 Responsabilidad**

**con nuestros empleados**



**RESPONSABILIDAD CON NUESTROS EMPLEADOS**

**responsabilidad con nuestros**

**responsabilidad con nuestros empleados**

*responsabilidad con nuestros empleados*

*responsabilidad con nuestros empleados*

*responsabilidad con nuestros empleados*

empleados

# *Responsabilidad con nuestros empleados*

pleados

RESPONSABILIDAD CON NUESTROS EMPLEADOS

**Plantilla del Grupo UNION FENOSA**

**Política de Recursos Humanos**  
**Relaciones laborales**

**Igualdad de oportunidades**

**Prevención y seguridad**

**Formación: Universidad Corporativa**  
**UNION FENOSA**

*responsabilidad con nuestros empleados*

*empleados responsabilidad con nuestros empleados*

*responsabilidad con nuestros empleados*

*responsabilidad con nuestros empleados*

*responsabilidad con nuestros empleados*

# 6.1 Plantilla del Grupo UNION FENOSA

	2000	2001	2002	2003
<b>GENERACIÓN</b>	<b>1.180</b>	<b>1.176</b>	<b>1.143</b>	<b>1.158</b>
UF generación	1.165	1.156	1.123	1.104
UF energías especiales	15	18	19	18
Nueva generadora del sur		2	1	36
<b>GAS</b>	<b>11</b>	<b>21</b>	<b>35</b>	<b>185</b>
UF gas	8	17	31	40
Gas directo	3	4	4	4
SEGAS				141
<b>UF COMERCIAL</b>	<b>173</b>	<b>203</b>	<b>228</b>	<b>231</b>
<b>DISTRIBUCIÓN</b>	<b>1.926</b>	<b>1.903</b>	<b>1.911</b>	<b>1.826</b>
UF distribución	1.759	1.722	1.713	1.639
UF metra	148	165	182	173
JALLAS	15	13	13	11
ZARZO	4	3	3	3
<b>SOLUZIONA</b>	<b>6.187</b>	<b>8.439</b>	<b>8.258</b>	<b>7.910</b>
UF SOLUZIONA		107	28	26
Consultoría		4.157	3.774	3.171
SZ ingeniería		1.428	1.531	1.483
SZ calidad		2.041	2.209	2.192
SZ telecomunicaciones		689	699	699
Resto de estructura				190
UF viajes		17	17	11
UFINET (1)				138
<b>TELECOMUNICACIONES</b>	<b>89</b>	<b>165</b>	<b>148</b>	<b>37</b>
UFINET	57	87	92	
UF e-business		4	5	1
Saludalia	30	26	21	26
Nuevos medios de ocio	2	6	13	10
Net translations		42	17	
<b>INTERNACIONAL</b>	<b>13.058</b>	<b>11.780</b>	<b>10.457</b>	<b>8.093</b>
UF internacional	113	139	124	98
Generadoras de Rep. Dominicana	6	9	12	19
Generadora Kenia	28	29	42	86
Generadoras de Mexico				76
Distribuidoras de Panamá	1.354	1.173	969	842
Distribuidoras de Guatelama	1.243	1.193	1.131	1.013
Distribuidoras de Moldavia	2.955	2.696	2.409	1.996
Distribuidoras de Rep. Dominicana (2)	2.078	1.881	1.670	
Distribuidoras de Reino Unido (3)	194	191	161	115
Distribuidoras de Bolivia (TDE) (4)	107	99		
Distribuidoras de Nicaragua	1.791	1.546	1.329	1.254
Distribuidoras /generadoras				
Colombia (EPSA/COSTA CARIBE)	3.145	2.788	2.593	2.577
Distribuidoras de Uruguay (CONECTA)	44	36	17	17
<b>OTROS NEGOCIOS</b>	<b>384</b>	<b>379</b>	<b>296</b>	<b>232</b>
GESS	12	12	12	11
Grupo Limeisa	372	367	284	221
<b>CORPORACIÓN</b>	<b>423</b>	<b>427</b>	<b>437</b>	<b>455</b>
Corporación	397	391	399	399
Centro tesorería	8	17	23	40
UFINSA	18	19	15	16
<b>GRUPO UNION FENOSA</b>	<b>23.431</b>	<b>24.501</b>	<b>22.913</b>	<b>20.127</b>

(1) La plantilla de UFINET se integra en SOLUZIONA desde 2003

(2) Distribuidora de Rep. Dominicana vendida en 2003

(3) Distribuidora de Reino Unido vendida en 2004

(4) Distribuidora de Bolivia vendida en 2002

La información correspondiente a 2004 se ha desglosado de la de los ejercicios precedentes debido a que se ha producido un cambio en la estructura organizativa del Grupo. A partir de 2005 se presentarán de esta forma los datos referidos a la plantilla.

## plantilla del Grupo UNION FENOSA 2004

### ESPAÑA

Corporación	402
Generación	1.145
Distribución	1.581
Actividad eléctrica	3.128
SOLUZIONA	6.225
UF Comercial-Metra	492
Gas y Otros negocios	373
Otras actividades	7.090
<b>TOTAL ESPAÑA</b>	<b>10.218</b>

### EXTERIOR

Generación	415
Distribución	6.887
Actividad eléctrica	7.302
SOLUZIONA	1.813
Gas y Otros negocios	130
Otras actividades	1.943
<b>TOTAL EXTERIOR</b>	<b>9.245</b>

**TOTAL GRUPO(\*) 19.463**

(\*) Plantilla gestionada total a 31 de diciembre de las sociedades en las que se ejerce el control

# 6.2 Política de Recursos Humanos

## Relaciones laborales

El mayor activo de UNION FENOSA está formado por sus trabajadores: más de 19.000 profesionales cualificados distribuidos en todo el mundo. La política de Recursos Humanos se define como una extensión de los valores corporativos de UNION FENOSA, promoviendo un entorno de trabajo respetuoso con los empleados en el que se potencia su formación y desarrollo profesional, estableciendo sistemas de gestión apropiados.

El reconocimiento a la motivación y participación de los trabajadores en UNION FENOSA está plasmada con el premio C a la calidad en la Atención al Cliente (instaurado en 1990 y que durante 2004 celebró también su primera edición en las empresas internacionales), y el premio Innowatio, a aquellos empleados que destacan en la aportación de ideas que mejoren la tecnología o los procesos en cualquiera de las actividades y empresas del Grupo.

UNION FENOSA como grupo adherido al Global Compact se compromete, en el ámbito de las normas laborales, a respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho de asociación colectiva, así como eliminar y participar en la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio, abolir el trabajo infantil y eliminar la discriminación en el ámbito laboral.

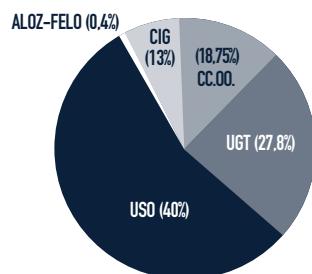
UNION FENOSA mantiene una comunicación fluida con los representantes de los trabajadores, lo que permite el diálogo en un clima de consenso.

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 2004 la ejecución y desarrollo del II Convenio Colectivo de Grupo se ha realizado con normalidad, acometiéndose la racionalización y modernización de la atención médica, finalizando el régimen de colaboración con la Seguridad Social en la Comunidad Autónoma de Madrid y estableciendo unos servicios médico-sanitarios, complementarios a los de la Seguridad Social, a través de una póliza de asistencia médica, suscrita con una de las compañías

## representantes sindicales

II Convenio colectivo del Grupo UNION FENOSA



de mayor prestigio del sector y con implantación en todo el territorio nacional.

La extensión del modelo de gestión y de recursos humanos del Grupo a las operaciones internacionales se ha continuado desarrollando a lo largo de 2004, año en el que podemos señalar las siguientes actuaciones:

- Negociación de las condiciones económicas de aplicación en Moldova y Guatemala.
- Inicio de negociación del Convenio Colectivo de Nicaragua y Guatemala. En estos dos países se ha realizado un plan de bajas incentivadas encaminado a optimizar la plantilla en cada una de las empresas, suponiendo una reducción de personal de unas 150 personas en total.
- Finalización de la primera fase del Plan Colombia, que ha significado una importante simplificación de la estructura operativa y un mayor aprovechamiento de los recursos propios.
- En Panamá se ha iniciado el proceso de tercerización de la plantilla, que finalizará en 2005 y que supondrá una disminución en las necesidades de personal en más de 230 personas.

# 6.1 Igualdad de oportunidades

El Grupo UNION FENOSA potencia la igualdad de oportunidades en todas las áreas de sus empresas, siendo una de las primeras compañías 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.

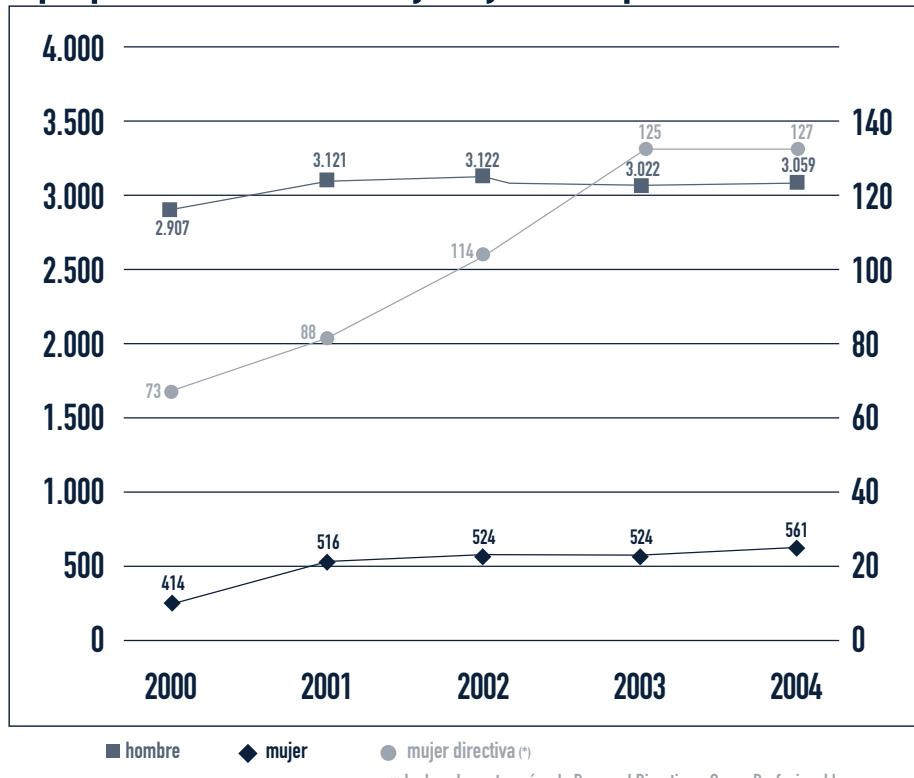
El objetivo de dicho programa consiste en el establecimiento de acciones dentro de la estrategia general del Grupo que fomenten la igualdad de oportunidades de manera positiva. El programa está cofinanciado por el Fondo Social Europeo, se encuadra dentro de las Estrategias Europeas para el Empleo, y ha sido reconocido con la calificación de "buena práctica" por la Unión Europea.

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".

## proporción de hombres y mujeres en plantilla (negocio eléctrico y empresa)

	2000		2001		2002		2003		2004	
	hombres	mujeres								
Corporación	236	161	230	161	237	162	242	157	237	165
Distribución	1.593	166	1.545	177	1.533	181	1.458	181	1.399	182
Generación	1.078	87	1.062	94	1.041	82	1.020	84	1.055	90
Metra			142	20	158	24	150	23	261	66
Comercial (Multiservicios)			139	64	153	75	152	79	107	58

## proporción de hombres y mujeres en puestos directivos



# 6.4 Prevención y seguridad

El modelo de Prevención del Grupo UNION FENOSA tiene por objetivo velar por evitar los riesgos en el trabajo y erradicar la siniestralidad laboral, involucrando tanto a los mandos directivos, quienes coordinan el desarrollo práctico de los principios preventivos en su propia área, como a los propios trabajadores, que, con la formación necesaria, colaboran y cooperan en el cumplimiento de los principios recogidos en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

En cuanto a la organización interna, actualmente están constituidos 44 Comités de Seguridad y Salud, órganos paritarios y colegiados de participación destinados a la consulta regular y periódica de las actuaciones de la empresa en materia de Prevención de Riesgos Laborales. Los 44 Comités Locales de Seguridad y Salud, distribuidos entre las empresas del Grupo, están constituidos por 89 Delegados de Prevención en representación de los trabajadores y otros tantos representantes de la empresa.

El Comité Central de Seguridad y Salud, órgano igualmente paritario, es quien coordina la actividad de estos comités locales, asesorándolos y elaborando estudios y propuestas de medidas preventivas en aspectos de aplicación a todas las empresas del Grupo.

El registro y notificación de accidentes de trabajo y

enfermedades profesionales se realiza a través del Módulo de Prevención de Riesgos Laborales, integrado en el Sistema de Gestión de Personal del Grupo. A través del programa informático Delt@ del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales se tramita la información relativa a este tipo de incidentes a la Administración, dando así cumplimiento a lo indicado por la misma.

formación específica	en prevención de riesgos laborales				
	2000	2001	2002	2003	2004
Nº Participantes	7.435	8.671	13.923	9.985	12.439
Nº Sesiones formativas	643	754	1.337	1.674	3.505
Horas de formación	1.549	1.272	1.806	4.239	9.863

índices de accidentalidad/absentismo	2000	2001	2002	2003	2004
Índice de Frecuencia (%)	7,14	9,48	10,39	8,27	10,06
Número de accidentes de trabajo	110	150	166	135	164
Índice de Gravedad de accidentes (%)	0,34	0,35	0,57	0,39	0,42
Índice de Absentismo por enfermedad común (%)	2,43	2,63	2,94	2,87	3,50
Absentismo Laboral (jornadas perdidas por accidente laboral)	4.411	5.111	7.872	5.608	5.678

## **6.5 Formación: Universidad Corporativa UNION FENOSA**

La Universidad Corporativa UNION FENOSA (UCUF) inaugurada en 2000, tiene como misión 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 y es uno de los pilares básicos sobre los que se asienta la política de sostenibilidad del Grupo a través del compromiso con sus empleados.

Durante 2004 se incorporaron a la UCUF las actividades de selección, evaluación y gestión del desempeño corporativo (además de las formativas), asumiendo de esta manera la responsabilidad sobre el proceso completo de desarrollo de las personas del Grupo.



Las actividades anuales de formación de la UCUF se integran en el Plan de Desarrollo de Competencias (PDC) en el que se recogen las necesidades de formación identificadas como prioritarias por cada uno de los decanos de las facultades de negocio: Gas Generación, Redes SOLUZIONA, Procesos Corporativos y Escuela de Liderazgo.

En el marco del PDC 2004 se desarrollaron 4.380 acciones formativas que supusieron cerca de 876.000 horas de formación. La inversión total ascendió a 29,1 millones de euros, lo que representó el 4,5% sobre los gastos de personal, con una inversión media por empleado de 1.500 euros. Cada empleado recibió una media de 45 horas de formación. Al menos el 84% de las personas de todo el Grupo participaron en alguna actividad del Plan.

En el área internacional, destacamos el programa eminentemente práctico "Aula Técnica Internacional", que contó con 3.312 participantes de Colombia, Guatemala, Nicaragua, Moldavia y Panamá, que recibieron 117.566 horas de formación. Dentro de este programa, iniciado hace dos años, destacamos en 2004:

- Programa de formación específico para 1.055 personas con motivo de la puesta en operación de la planta de Gas Natural Licuado de Damietta (Egipto).
- Programa de formación para gestores y profesionales de zonas especiales en Colombia, con 750 participantes.
- Formación sobre energía no registrada en Nicaragua, para 300 participantes.
- Proyecto Escuela de Montadores en Moldavia, para 40 participantes.



**“A lo largo de 2004 hemos avanzado con buen ritmo en el cumplimiento de los objetivos que nos habíamos marcado y lo estamos haciendo en un contexto de mayores precios de los combustibles y exigencias competitivas. El conocimiento y la preparación de las personas, que les capacitan para mejoras continuas en la productividad, hacen posibles estos resultados. La apuesta que en su momento hicimos por la Universidad Corporativa de UNION FENOSA, se revela ahora como un elemento fundamental en el cumplimiento de nuestra estrategia. En su quinto año de funcionamiento nuestra universidad es ya un proyecto consolidado y uno de los factores que prestigian las tareas formativas de UNION FENOSA”**

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



En lo que se refiere a formación on-line, el campus virtual de la UCUF ha ampliado su oferta formativa a 64 cursos, constituyéndose como una gran contribución a la extensión de la cultura de gestión y valores corporativos propios del Grupo.

En el marco de las prácticas de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo relacionada con la formación e investigación, la UCUF mantiene acuerdos

y alianzas con universidades, instituciones académicas y de investigación, con las que lleva a cabo una activa política de colaboraciones en selección de nuevos candidatos, formación, subvención de actividades e I+D+i, como son la Universidad Carlos III, Universidad Politécnica de Madrid, Universidad Politécnica de Valencia, Fundación Carolina, portal Universia, el IESE y el Instituto de Empresa, entre otros.

Fruto de su presencia internacional, la UCUF ha sido galardonada en Estados Unidos, junto con Lufthansa y Old Mutual, en la 6ª edición de los premios Corporate University Xchange (CUX) en la categoría de “alignement” por su contribución a los objetivos de negocio del Grupo, reconociendo así que la participación de los responsables y expertos de los negocios en todas las fases del proceso formativo es un factor estratégico.

# cuadro de mando de la ucuf

tipo	indicador	dato 2004
selección	nº nuevos empleados seleccionados en procesos externos	224
	éxito de los procesos de selección (%)	95
formación	avance del Plan de Desarrollo de Contingencia (%)	104
	personas formadas (%)	84
	horas de formación por persona	45
	eficacia de la formación (sobre 10)	8,1
	ocupación diaria <sup>(*)</sup>	104
evaluación	inversión en formación (miles de euros)	29.131
	inversión en formación sobre gastos de personal (%)	4,5
	nº personas en programa STAR	413
eficiencia	nº personas en programa STAR en puestos clave	90
	plantilla evaluada a través de la gestión del desempeño	70
	índice de clima laboral (sobre 10)	n.a.
eficiencia	eficiencia operativa del desarrollo de personas	n.a.

(\*) Personas en el Campus de Puente Nuevo y Centros de Formación de Puente Princesa y Bens

## participantes y horas de formación por facultades

facultad	participantes	horas de formación
gas	1.055	91.680
generación	5.098	107.232
redes	24.011	378.709
redes nacional redes internacional	3.531	43.270
	20.480	335.439
SOLUZIONA	6.671	167.807
procesos corporativos	9.983	87.542
aulas corporativas formación horizontal	3.148	25.182
	6.835	62.360
escuela de liderazgo	4.544	42.950
<b>TOTAL</b>	<b>51.362</b>	<b>875.920</b>

La Universidad Corporativa UNION FENOSA, inaugurada en el año 2000, ha mejorado la eficiencia del proceso formativo del Grupo en un 30%. El coste por hora se ha reducido gracias a la optimización de procesos de formación y a la implicación de los responsables y expertos de cada uno de los negocios con la formación, en línea con el primer valor corporativo del Grupo y lema de la UCUF: "enseñar y aprender desde la experiencia".

Para el año 2005, UNION FENOSA tiene prevista una inversión en formación de 26,5 millones de euros (1.350 euros por empleado), lo que equivale al 4% de los gastos de personal. Cada empleado recibirá como media 42 horas de formación, hasta alcanzar las 800.000 horas de formación totales.

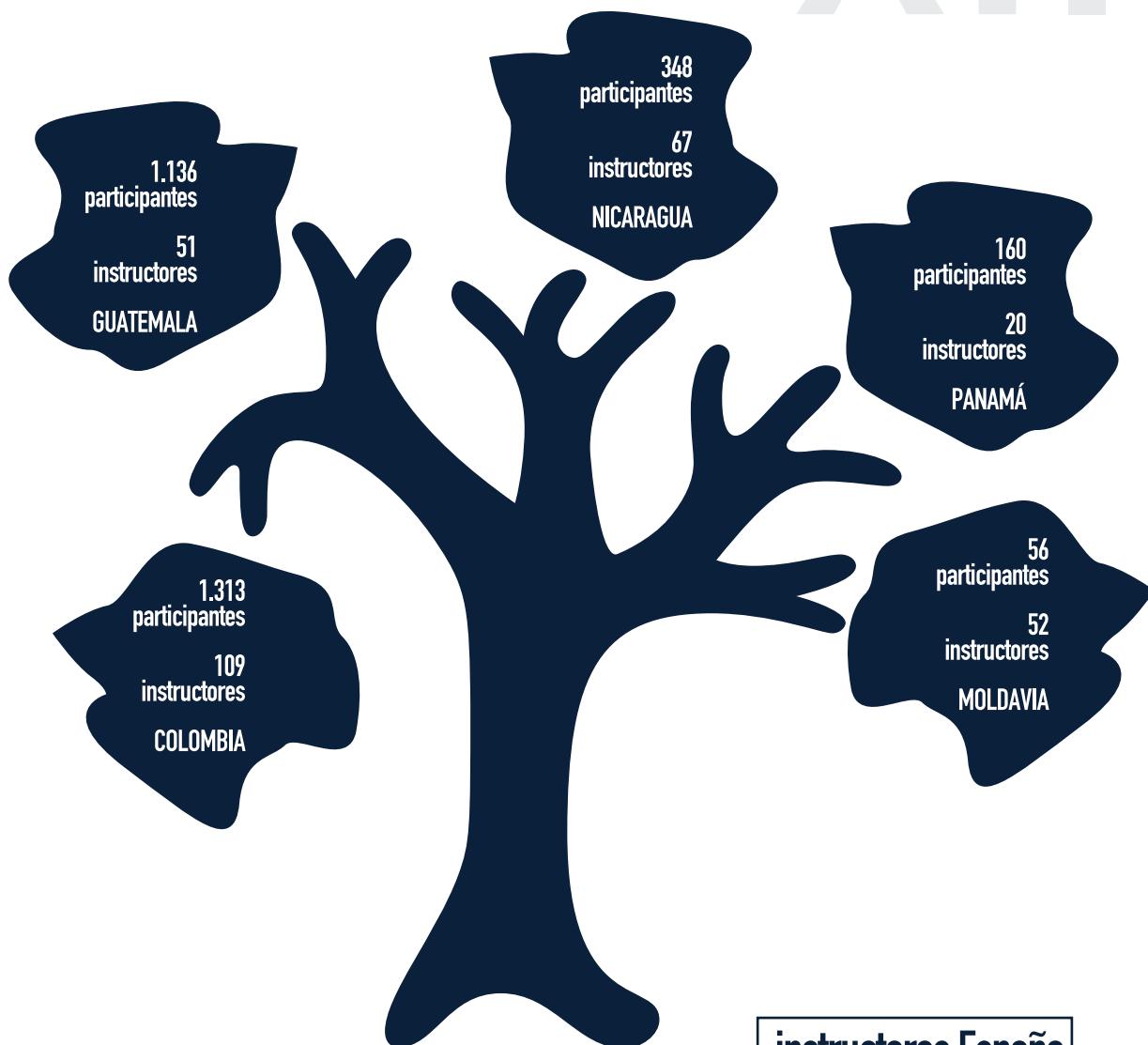
transferencia de conocimiento internacional

<1x280>

Proyecto ATI: Aula Técnica Internacional 2004

Inversión: 3 millones de euros

## facultad de Redes: Aula Técnica Internacional



previsiones	colombia	guatemala	moldavia	nicaragua	panamá	TOTAL
instructores	109	51	52	67	20	299
participantes	1.313	1.136	56	348	160	3.312
horas de formación	42.582	15.936	17.984	35.877	5.187	117.566

### instructores España

1	gestión de la energía
2	gestión de red
1	gestión comercial
6	tecnologías de la medida
10	TOTAL

*responsabilidad con accionistas e inversores*

*responsabilidad con accionistas e inversores*

*responsabilidad con accionistas e inversores*

*Responsabilidad con accionistas*

*Responsabilidad con accionistas e inversores*

*Responsabilidad con accionistas e inversores*

# **7 Responsabilidad**

**con accionistas e inversores**



*RESPONSABILIDAD CON ACCIONISTAS E INVERSORES*

*responsabilidad con accionistas e inversores*

*responsabilidad con accionistas e inversores*

e inversores

res

sores

## *Responsabilidad con accionistas e inversores*

### **RESPONSABILIDAD CON ACCIONISTAS E INVERSORES**

#### **Gobierno Corporativo**

#### **Estructura accionarial Evolución bursátil**

#### **Información al accionista y a los inversores**

UNION FENOSA publica su Memoria de Sostenibilidad 2004 como un documento independiente, por lo que en este capítulo le ofrecemos los datos básicos necesarios para comprender las bases del Gobierno Corporativo del Grupo. Para información más detallada le remitimos a la Memoria Anual de Gobierno Corporativo 2004

*responsabilidad con accionistas e inversores*  
*e inversores*

*responsabilidad con accionistas e inversores*

# 7. Gobierno Corporativo

UNION FENOSA viene adoptando durante años los principios establecidos en las comisiones de buen gobierno, incidiendo especialmente en los principios 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 aprobado en mayo de 1998, y un reglamento del Consejo de Administración. UNION FENOSA publicó su primer Informe de Gobierno Corporativo en 2003.

Los principales órganos de gobierno del Grupo son el Consejo de Administración, la Comisión Ejecutiva, la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, y la Comisión de Auditoría y Cumplimiento.

## Consejo de Administración

El Consejo de Administración de UNION FENOSA está compuesto por 20 miembros, nombrados por la Junta General de Accionistas, de los cuales 3 son ejecutivos (desempeñan responsabilidades de gestión dentro del Grupo), 11 dominicales (titulares de participaciones significativas y estables dentro de la Sociedad) y 6 son consejeros independientes o externos (profesionales no vinculados al equipo ejecutivo o a accionistas significativos).

El Consejo de Administración es el máximo órgano de decisión del Grupo. Establece y aprueba la estrategia y directrices generales de gestión, el régimen de retribución de los consejeros y de los directivos y supervisa los sistemas de relación con los accionistas y auditores. El Reglamento del Consejo establece que su funcionamiento se complementa con:

■ La Comisión Ejecutiva, que sirve de apoyo al Consejo en la realización de sus funciones, estableciendo y estudiando las estrategias generales del Grupo que serán sometidas al Consejo. Actualmente la Comisión está formada por 11 miembros del Consejo.

### retribuciones a los consejeros en la sociedad<sup>(1)</sup>

(miles de euros)

Retribución fija	4.107
Retribución variable	1.031
Dietas	804
Atenciones estatutarias	
Opciones sobre acciones/ otros instrumentos financieros	305
Otros	59
<b>TOTAL</b>	<b>6.306</b>
 Otros beneficios en la sociedad	
Fondos y planes de pensiones: aportaciones	603
Fondos y planes de pensiones: obligaciones contraídas	3
Primas por seguros de vida	1

### remuneración total por tipología de consejero y sociedad<sup>(1)</sup>

(miles de euros)

Ejecutivos	4.510
Externos dominicales	1.146
Externos independientes	572
Otros externos	78
<b>TOTAL</b>	<b>6.306</b>

■ La Comisión de Nombramientos y Retribuciones, tiene funciones de estudio y propuesta al Consejo sobre criterios de retribución de los consejeros de la sociedad, política general de remuneración de los directivos del Grupo y directrices relativas a nombramiento de consejeros y directivos.

■ La Comisión de Auditoría y Cumplimiento, formada por consejeros externos cuyas 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.

### Modificaciones en el Consejo de Administración durante 2004:

- D. Vicente Arias Mosquera presentó su dimisión, siendo sustituido por D. José María Arias Mosquera.
- Designación de D. Miguel Canalejo Larraínzar y D. Julio Fernández Gayoso, como consejeros independiente y dominical, respectivamente.
- Dimisión de D. Ramón Novo Cabrera como vocal del Consejo, ejerciendo desde ese momento como Secretario del Consejo de Administración y de la Comisión Ejecutiva.

### remuneración respecto al beneficio atribuido a la sociedad dominante<sup>(1)</sup>

(miles de euros)

Remuneración total consejeros	6.306
Remuneración total consejeros/ beneficio atribuido a la sociedad dominante (%)	1.586

<sup>(1)</sup> Para información más detallada, consulte el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2004 (apartado B.18)

Los Estatutos Sociales establecen que la remuneración del Consejo de Administración consistirá como máximo en un 10% del beneficio anual, después de cubrir las reservas legales y lo establecido por los Estatutos. La retribución de los Consejeros que tienen relaciones de tipo laboral o responsabilidades directas a distintos niveles ejecutivos ha sido de 6.306 miles de euros que

corresponden a sueldos, y de 607 miles de euros en concepto de aportaciones a fondos y planes de pensiones y primas de seguros de vida y accidentes.

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.

En 1999 y 2000, UNION FENOSA estableció un sistema de retribución referenciado al valor de las acciones que se aplica a 169 directivos, incluyendo los Consejeros Ejecutivos, con el objetivo de comprometer a los primeros directivos con la creación de valor para nuestros accionistas. El estado de estos planes sobre acciones es el siguiente:

## planes sobre acciones

Fecha Plan	Personas	Total derechos	Pendientes de ejercitar	Valor de referencia	Período de ejecución
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

### Consejo de Administración

D. Antonio Basagoiti García-Tuñón  
D. Honorato López Isla

D. José María Arias Mosquera  
D. Antonio Barrera de Irímo  
D. José Luis Méndez López  
D. Miguel Gueijo Baucells  
D. Jaime Terceiro Lomba

D. Guillermo de la Dehesa Romero  
D. Jose Antonio Olavarrieta Arcos  
D. Ernesto Gerardo Mata López

D. Fernando Fernández-Tapias Román  
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. Jose B. Terceiro Lomba  
D. Luis Esteban Marcos

D. Miguel Canalejo Larraínzar  
D. Julio Fernández Gayoso  
D. Ramón Novo Cabrera

## composición de las Comisiones

Cargo en el Consejo	Presidente	Presidente	Cargo en la Comisión de Auditoría y cumplimiento	Presidente	Cargo en la Comisión de Nominamientos y Retribuciones	Presidente	Naturaleza del cargo
Vicepresidente Primero y Consejero Delegado	Vocal	Vocal	Vocal	Vocal Presidente	Vocal	Vocal	Dominical Ejecutivo
Vicepresidente	Vocal	Vocal	Vocal	Vocal	Vocal	Vocal	Dominical Independiente
Vicepresidente	Vocal	Vocal	Vocal	Vocal	Vocal	Vocal	Dominical
Vicepresidente	Vocal	Vocal	Vocal	Vocal	Vocal	Vocal	Dominical
Vicepresidente	Vocal	Vocal	Vocal	Vocal	Vocal	Vocal	Independiente Otros (externo)
Vicepresidente	Vocal	Vocal	Vocal	Vocal	Vocal	Vocal	Independiente
Vicepresidente	Vocal	Vocal	Vocal	Vocal	Vocal	Vocal	Ejecutivo
Vicepresidente	Vocal	Vocal	Vocal	Vocal	Vocal	Vocal	Independiente
Vicepresidente	Vocal	Vocal	Vocal	Vocal	Vocal	Vocal	Ejecutivo
Vicepresidente	Vocal	Vocal	Vocal	Vocal	Vocal	Vocal	Dominical
Vicepresidente	Vocal	Vocal	Vocal	Vocal	Vocal	Vocal	Dominical
Vicepresidente	Vocal	Vocal	Vocal	Vocal	Vocal	Vocal	Dominical
Vicepresidente	Vocal	Vocal	Vocal	Vocal	Vocal	Vocal	Dominical
Vicepresidente	Vocal	Vocal	Vocal	Vocal	Vocal	Vocal	Dominical
Vicepresidente	Vocal	Vocal	Vocal	Vocal	Vocal	Vocal	Dominical
Secretario no Consejero							-

# 7.2 Estructura accionarial Evolución bursátil

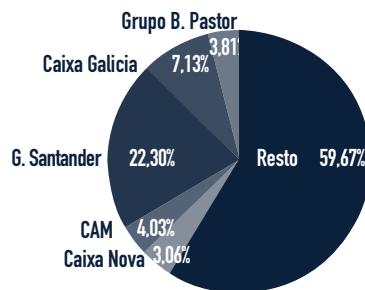


El capital social de UNION FENOSA a 31 de diciembre de 2004, ascendía a 914.037.978 euros, representado por 304.679.326 acciones, con un valor nominal de tres euros. Las acciones están representadas por medio de anotaciones en cuenta y son todas de igual clase.

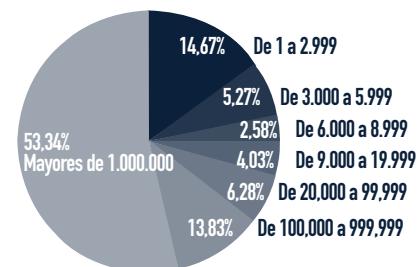
Según los datos del quórum de asistencia a la Junta General del año anterior, los principales accionistas con representación en el Consejo de Administración son el Grupo Santander, con un 23,30% del capital, al que le siguen el Grupo Caixa Galicia (7,13%), la Caja de Ahorros del Mediterráneo (3,03%), el Grupo Banco Pastor y Fundación Pedro Barrié de la Maza (3,01%) y Caixanova (3,06%).

El 22 de septiembre de 2004 la Caja de Ahorros del Mediterráneo (CAM) adquirió un 1% adicional de UNION FENOSA con lo que su participación asciende a un 4,03% del capital. En el mismo sentido el Grupo Santander ha comunicado en prensa la venta de un 1%, por lo que su porcentaje actual sería el 22,30%.

## % principales accionistas



## % capital social 2004



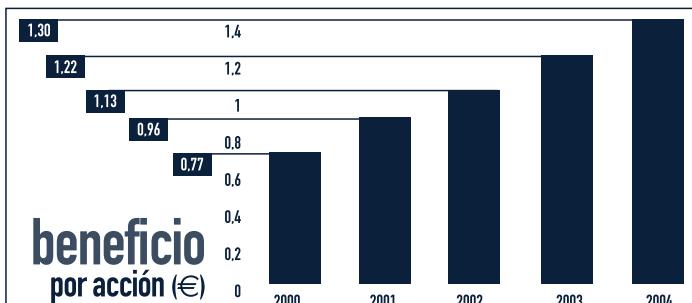
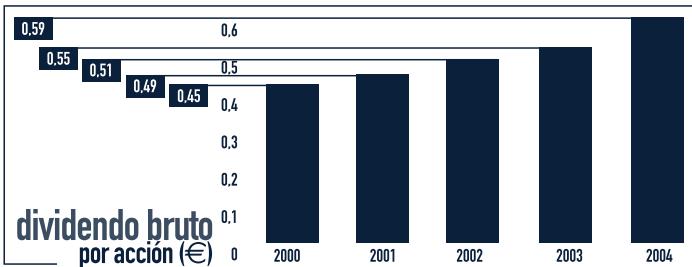
## Dividendos

Dentro de la política de creación de valor para el accionista de UNION FENOSA, y como consecuencia de los resultados obtenidos en el ejercicio 2004, el Consejo de Administración presenta ante la Junta General de Accionistas una propuesta de distribución de beneficios, que supone un dividendo bruto de 0,5948 /acción, lo que representa

un 19,83% sobre el nominal de las acciones. El 3 de enero de 2005 las acciones percibieron un dividendo bruto, a cuenta del ejercicio 2004, de 0,2720 /acción, lo que supone un aumento del 7,94% respecto al repartido el año anterior (0,2520 /acción). En consecuencia se distribuiría, como dividendo bruto complementario del ejercicio 2004, la cantidad de 0,3228 /acción.

	2000	2001	2002	2003	2004
millones de euros					
Importe total (Mill. €) (*)	137,3	148,3	155,4	167,8	181,2
A cuenta	64,1	69,1	73,1	76,8	82,9
Complementario	73,2	79,2	82,3	91,0	98,3
Dividendo por acción (€) (*)	0,4508	0,4868	0,5100	0,5508	0,5948
A cuenta	0,2104	0,2268	0,2400	0,2520	0,2720
Complementario	0,2404	0,2600	0,2700	0,2988	0,3228
Pay-out (%)	58,52	50,63	45,02	45,02	45,60

(\*) El año 2000 incluye la prima de asistencia a la Junta General de Accionistas



## Evolución bursátil

2004 ha sido el segundo año consecutivo de alzas en las principales Bolsas del mundo, después de tres años de pérdidas. El 2004 ha sido un año de recuperación, consolidándose la tendencia iniciada el año anterior.

El Euro Stoxx 50 se revalorizó un 6,9%, el Dow Jones americano un escaso 3,1%, el Nikkey japonés un 7,6%, mientras que nuestro Ibex 35 ganó un 17,4%.

UNION FENOSA tuvo un comportamiento bursátil más que positivo, con una

contundente apreciación anual muy cercana al 30%. Su evolución ha sido constante a lo largo de todo el ejercicio, apreciándose un 14,6% en el primer trimestre, un 17,7% en el segundo, un 22,8% en el tercero, para terminar con una apreciación total en el año del 29,95%.

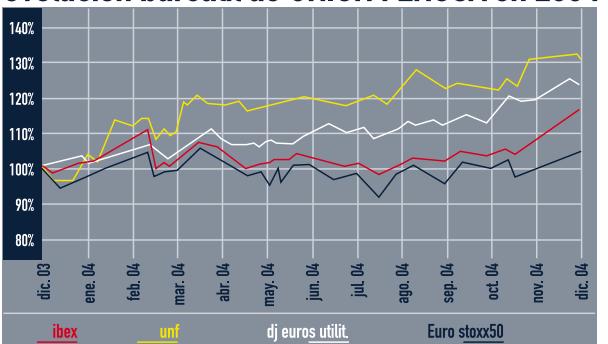
## datos bursátiles

	2000	2001	2002	2003	2004
<b>Datos bursátiles</b>					
Nº de acciones (miles)	304.679	304.679	304.679	304.679	304.679
Capitalización bursátil (Mill. €)	5.956,5	5.539,1	3.823,7	4.536,7	5.895,5
<b>Cotización (€)</b>					
Máxima (*)	25,00	23,25	19,61	15,62	19,66
Mínima (*)	17,03	15,05	9,60	11,13	14,31
Media	20,57	19,61	15,56	13,53	17,58
Cierre Ejercicio (I)	19,55	18,18	12,55	14,89	19,35
<b>Datos por acción (€)</b>					
Beneficio neto (2)	0,77	0,96	1,13	1,22	1,30
Beneficio repartido (3) (**)	0,45	0,49	0,51	0,55	0,59
Valor contable (4)	9,02	10,21	10,27	10,05	10,79
<b>Cotización como múltiplo</b>					
Del beneficio (1)/(2)	25,38	18,91	11,08	12,17	14,83
Del beneficio repartido (1)/(3)	43,37	37,35	24,61	27,03	32,53
Del valor contable (1)/(4)	2,17	1,78	1,22	1,48	1,79
<b>Volumenes (miles de acciones)</b>					
Volumen negociado total	331.774	356.867	392.396	318.540	382.794
Volumen medio diario	1.318,0	1.427,0	1.563,0	1.269,0	1.520,0
<b>Efectivos (Mill. €)</b>					
Efectivo negociado total	6.834	6.914	5.842	4.352	6.563
Efectivo medio diario	27,33	27,66	23,37	17,34	26,00
<b>Rotaciones</b>					
Rotación del capital social al cierre del ejercicio (%)	108,90	117,10	128,80	104,50	125,64

(\*) Datos de cierre de sesión

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

## evolución bursátil de UNION FENOSA en 2004



## **7.3 Información al accionista y a los inversores**

A lo largo de 2004 UNION FENOSA ha incrementado sus esfuerzos para proporcionar a los mercados financieros y a los inversores una información transparente y sencilla sobre sus actividades y resultados. Con este objetivo se han puesto en marcha diversas actuaciones enfocadas a perfeccionar y adaptar los procedimientos a los nuevos requerimientos orales, escritos y electrónicos de información, y en este sentido se ha reforzado la información disponible en la página web [www.unionfenosa.es](http://www.unionfenosa.es). Reflejo del buen trabajo realizado en esta área es la cuarta posición en el ranking de compañías no incluidas en Euro Stoxx 50 que más mejoraron su relación con inversores durante 2004 (informe publicado en la revista IR Magazine en septiembre de 2004).

Igualmente se ha ampliado el equipo humano del Departamento de Relaciones con Inversores, con el fin de potenciar la política de comunicación hacia inversores y analistas.

### **Oficina de Información al Accionista**

Las sedes de Madrid y A Coruña han contribuido a mejorar la información y atención a los inversores, canalizando gran parte de la atención directa a través del teléfono gratuito 900 121 900. Esta Oficina 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.

Trimestralmente UNION FENOSA elabora la información sobre la evolución del ejercicio en el Grupo, que las Oficinas de Información al Accionista facilitan a quienes estén interesados en recibirla. Durante 2004 ambas oficinas han tenido un alto nivel de actividad, alcanzando un total de 28.697 consultas, tal y como se detalla en el siguiente gráfico:



**www.unionfenosa.es**

En 2004, las oficinas de información al accionista han mantenido un total de **28.697 contactos**



	Inversores	Analistas	
Road Shows	219	-	
Oficina Grupo	96	2	
Oficina One-on-one	23	37	
Total 2004	338	39	



El contenido de la página web del Grupo se continúa mejorando para ofrecer a los inversores una información más ágil y completa. Con este objetivo actualizan periódicamente los resultados presentados a los órganos reguladores, presentaciones sobre la gestión de la empresa, conferencias de interés y cotización en tiempo real.

Durante el ejercicio se han seguido organizando visitas a diversas instalaciones de la empresa, durante las cuales los accionistas recibieron información sobre las diversas actividades del Grupo.

## Informes y presentaciones

A lo largo de 2004 hemos publicado la siguiente documentación, puesta a disposición de accionistas, inversores y mercados financieros:

- Informe Anual 2003
- Informe Anual de Gobierno Corporativo 2003
- Memoria de Sostenibilidad 2003
- Resultados del Modelo de Gestión del Capital Intelectual 2003
- Informes financieros trimestrales
- Presentaciones e informes de interés diversos

Adicionalmente se llevaron a cabo numerosas actuaciones y encuentros con distintos analistas e inversores institucionales con el objetivo de dar a conocer y facilitar el seguimiento de las actividades de la empresa.

Entre estas presentaciones destaca la reunión mantenida durante el mes de septiembre por la dirección de UNION FENOSA con analistas financieros e inversores. Esta iniciativa, denominada "Investor Day" es la segunda vez que se realiza tras la implantación de su carácter anual en 2003.

Durante esta jornada, celebrada en esta ocasión en la sede de la Universidad Corporativa (UCUF) en Puente Princesa (Madrid), se profundizó en el desarrollo del Plan Estratégico 2003-2007 y las claves de posicionamiento del Grupo.

# Inversores(\*)



(\*) Correspondientes únicamente a Road Shows. Medido en número de visitas

*Responsabilidad con*

# *Responsabilidad con proveedores*

*Responsabilidad con proveedores*

## **8 Responsabilidad con proveedores**

*responsabilidad con proveedores*

*responsabilidad con proveedores*

*responsabilidad con proveedores*



*RESPONSABILIDAD CON PROVEEDORES*

*responsabilidad con*

*responsabilidad con proveedores*

## proveedores

# *Responsabilidad con proveedores*

## RESPONSABILIDAD CON PROVEEDORES

## **Compromiso y relación con proveedores Responsabilidad ambiental de los proveedores**

## Acuerdos de Calidad Concertada

## Las compras de UNION FENOSA

responsabilidad con proveedores

responsabilidad con proveedores

## **responsabilidad con proveedores**

# responsabilidad con proveedores

# proveedores

responsabilidad con proveedores

# 8.1 Compromiso y relación con proveedores

## Responsabilidad ambiental de los 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 que beneficia a los propios proveedores, la empresa y los clientes, a través de la calidad de los productos y servicios.

La política en la que se basan las actuaciones en materia de compras se articula en torno a cuatro pilares 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 proveedores, garantizando la seguridad jurídica y comercial de las transacciones.
- Estimular la capacidad empresarial y la mejora de los procesos de los

proveedores, fomentando la libre competencia y el libre mercado.

La integración entre UNION FENOSA y los proveedores 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 proveedor.
- 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.

Para la consecución de estos objetivos UNION FENOSA utiliza dos instrumentos fundamentales:

■ El SIS (Sistema de Integración con el Proveedor), como herramienta corporativa que facilita los procesos de compra y aporta seguridad, agilidad y accesibilidad de la información. El SIS ofrece diferentes niveles de navegación según el tipo de contrato e información necesaria, permite acceder on-line a las condiciones de cada contrato y efectuar gestiones de manera

rápida y eficiente. El SIS también facilita la formalización inmediata de la factura y el cobro anticipado de facturas conformes.

■ El Registro Externo de Proveedores es el sistema de registro y clasificación de proveedores que comparten varias empresas españolas y portuguesas que operan en los sectores del agua, gas, electricidad, petróleo y afines. Durante 2004 se contabilizaron 600 proveedores Clasificados UNION FENOSA, y 320 proveedores con artículos homologados.

Sin perjuicio de estar abierto a nuevos suministradores, UNION FENOSA mantiene una relación estable con sus proveedores, convencido de que el conocimiento mutuo supone un beneficio para ambas partes y para los clientes.

UNION FENOSA ha establecido un canal de información y comunicación directa con los proveedores a través de su página web. En ella hay un apartado especialmente dedicado a los Proveedores donde se les ofrece toda la información necesaria para ser suministrador de UNION FENOSA, así como de los principales productos y servicios demandados por la Empresa.





## Principios de Relación con el Proveedor

Dentro del marco de las relaciones con los proveedores, UNION FENOSA ha establecido en sus políticas de compras unos Principios de Relación con el Proveedor, como garantía de los derechos que les asisten en sus relaciones comerciales y de transparencia en los criterios de compra.

- La integración recíproca del Proveedor y la Empresa será un objetivo estratégico destinado a la consecución de la excelencia en la gestión y en el servicio a los clientes.
- La calidad, globalmente entendida, ha de ser misión permanente y común del Proveedor y la Empresa. La objetividad, transparencia y no discriminación serán constantes en la relación con el Proveedor.
- El resultado de la valoración y clasificación de un Proveedor, deberá ser conocido por éste y servir de base para el establecimiento de planes de mejora.
- Ningún proveedor será convocado a un concurso con la finalidad de cubrir aspectos formales del mismo.

■ Todo Proveedor ofertante, recibirá idéntica y completa información del producto o servicio a ofertar, y del criterio y resolución de la adjudicación.

- La valoración de un Proveedor ha de ser referencia objetiva en la adjudicación de concursos.
- Los derechos y deberes del Proveedor no serán, en ningún caso objeto de transacción.
- El Proveedor tiene derecho a percibir, en las condiciones establecidas, el importe de su prestación. Cualquier incidencia que pudiera afectar a la conformidad de facturas, se le comunicará de inmediato.

■ Externo de Proveedores, a través del cuál se les solicita información coherente con la iniciativa e+5:

- Situación del Proveedor en relación a la existencia de un Sistema de Gestión Medioambiental Certificado por un organismo externo acreditado.
- Establecimiento de un Plan Anual de Auditorías de Medio Ambiente.
- Definición de controles operacionales necesarios para el desarrollo de sus productos/servicios.
- Disponibilidad de toda la gestión documental de residuos peligrosos.

## Responsabilidad ambiental de los proveedores

UNION FENOSA considera imprescindible la cualificación ambiental de sus suministradores. Por ello dirige sus esfuerzos hacia la certificación ambiental de sus proveedores correspondiente a la serie UNE-EN-ISO-14.001.

Los proveedores considerados estratégicos por UNION FENOSA deben registrarse en un Registro

Esta información del proveedor es valorada por UNION FENOSA para que pueda obtener su clasificación en el Catálogo de Proveedores. Del mismo modo, para la homologación de los productos y servicios considerados estratégicos para UNION FENOSA, se considera necesario tener certificado por terceros un sistema medioambiental.

UNION FENOSA acompaña en sus licitaciones de productos y servicios unas condiciones específicas medioambientales de obligado cumplimiento para sus proveedores.

## 8.2 Acuerdos de 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 como un eficaz colaborador.

Para el proveedor 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.

UNION FENOSA inició la política de Acuerdos de Calidad Concertada en 1998 y, hasta el momento, se han firmado 17 acuerdos con proveedores de artículos estratégicos:

suministrador	materiales / servicios	fecha
GRUPO GENERAL CABLE	Cable aislamiento seco subterráneo M.T. Cable aislamiento seco subterráneo B.T. Cable aislamiento seco aéreo B.T.	1998
ARTECHE	Trafos intensidad inferior 24 KV Trafos tensión interior 24 KV Trafos intensidad intemperie 24-220 KV Trafos tensión intemperie 24-220 KV	1998
PIRELLI CABLES Y SISTEMAS	Cable Aislamiento seco subterráneo M.T. Cable aislamiento seco subterráneo B.T. Cable aislamiento seco aéreo B.T.	1999
SCHNEIDER ELECTRIC	C.T. Compacto 250/400 KVA con envolvente hormigón C.T. Compacto 250/400 KVA sin envolvente, plataforma Celdas 24 KV modulares y compactas Trafos aceite 24 KV	1999
XEISALVO	Apoyos hormigón armado vibrado (HV) Apoyos hormigón armado vibrado hueco (HVH)	2000
COTRADIS	Transformadores tipo caseta (250-1000 KVA) Transformadores tipo poste (25-160 KVA)	2000
ORMAZABAL	C.T. Compacto 250/400 KVA con envolvente hormigón C.T. Compacto 250/400 KVA sin envolvente, plataforma C.T. Compacto subterráneo 250/400 KVA con envolvente Celdas 24 KV modulares y compactas	2000
EFACEC	Transformadores tipo caseta (250-1000 KVA) Transformadores tipo poste (25-160 KVA)	2000
SOLIDAL	Cables de M.T. y B.T.	2001
LANDIS & GYR	Contadores	2001
CABELTE	Cables de B.T.	2002
BARCENAS	Contratistas Distribución	2002
MOSTEIRO Y MIÑONES	Contratistas Distribución	2002
PRONUTEC	Cuadros de B.T.	2002
ECN	Cables de B.T.	2002
ACTARIS CONTADORES	Contadores Electromecánicos	2003
INCASA	Cables de M.T. y B.T.	2003

## 8.3 Las compras de UNION FENOSA

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

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 los suministradores.
3. La 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.

El volumen total de compras de las empresas del Grupo UNION FENOSA en España durante 2004 fue de 3.966

millones de euros, soportadas por más de 274.000 facturas a un total de 9.730 proveedores, de los que 3.938 se consideran proveedores significativos (con un volumen de compra mayor a 6.000 euros). Las operaciones intragrupo ascendieron a 793 millones de euros.



### aprovechamiento y adquisición de servicios a terceros

	2001	2002	2003	2004
Compras de energía	2.427.463	2.699.327	2.250.895	2.293.670
Consumo de materias energéticas y otros aprovisionamientos	610.490	659.349	739.402	877.818
Gastos de transporte de energía	206.998	211.928	208.602	183.408
Otros gastos externos	183.534	125.524	179.018	198.026
Servicios exteriores	403.111	388.735	359.820	413.356
Gastos I+D	540	1.212	1.857	702
Arrendamientos y cánones	39.593	40.587	38.262	37.141
Reparaciones y conservación	78.214	80.073	85.040	100.164
Servicios de profesionales independientes	36.587	32.756	21.032	8.019
Transportes	18.353	13.406	8.857	6.149
Primas de seguros	26.637	30.228	39.056	32.607
Servicios bancarios y similares	17.814	18.372	20.395	13.555
Publicidad y RR.PP.	18.995	17.915	22.178	22.609
Suministros	7.656	11.314	10.488	11.823
Otros servicios	158.722	142.872	112.655	180.587
TOTAL	3.831.596	4.084.863	3.737.737	3.966.278

**responsabilidad social con clientes**

**responsabilidad social con clientes**

*Responsabilidad social con clientes*

# 9 Responsabilidad social con clientes



**hogar**



**empresa**

Tenemos todos los servicios para tu hogar. **iUn mundo de productos y servicios!**

- ¿Consumes energía de forma eficiente? Contéstanos a unas preguntas y te enviaremos un informe personalizado.
- descubre la energía integral y todas sus ventajas: luz, gas y más.
-  **luz, gas ... y más**
- club UNION FENOSA: un mundo lleno de ventajas para nuestros clientes.

Podemos ofrecerte una amplia gama y servicios globales. **iLa mejor solución para tu empresa!**

- eficiencia energética: La energía más limpia es la que no se consume.
- administraciones públicas: consejos que le ayudarán al uso eficiente de la energía en la administración pública.
- oficina directa: podrás acceder a toda la información sobre tus facturas, contratos, consumos,



Atención al cliente: te atendemos las 24 horas

**RESPONSABILIDAD SOCIAL CON CLIENTES**

**responsabilidad social con clientes**

# *Responsabilidad social con clientes*

## **RESPONSABILIDAD SOCIAL CON CLIENTES**

**Principios de actuación  
Sistema de Calidad y Satisfacción**

**Plataformas de atención al cliente**

**Responsabilidad de producto y apuesta por la eficiencia energética**

**Publicidad. Confidencialidad de los datos**

**Incidentes de suministro en Madrid**

**Principales cifras: cifra de negocio, tipo de clientes**

responsabilidad social con clientes

**responsabilidad social con clientes**

**responsabilidad social con clientes**

**social con clientes      responsabilidad social con clientes  
responsabilidad social con clientes**

# 9.1 Principios de actuación Sistema de Calidad y Satisfacción

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

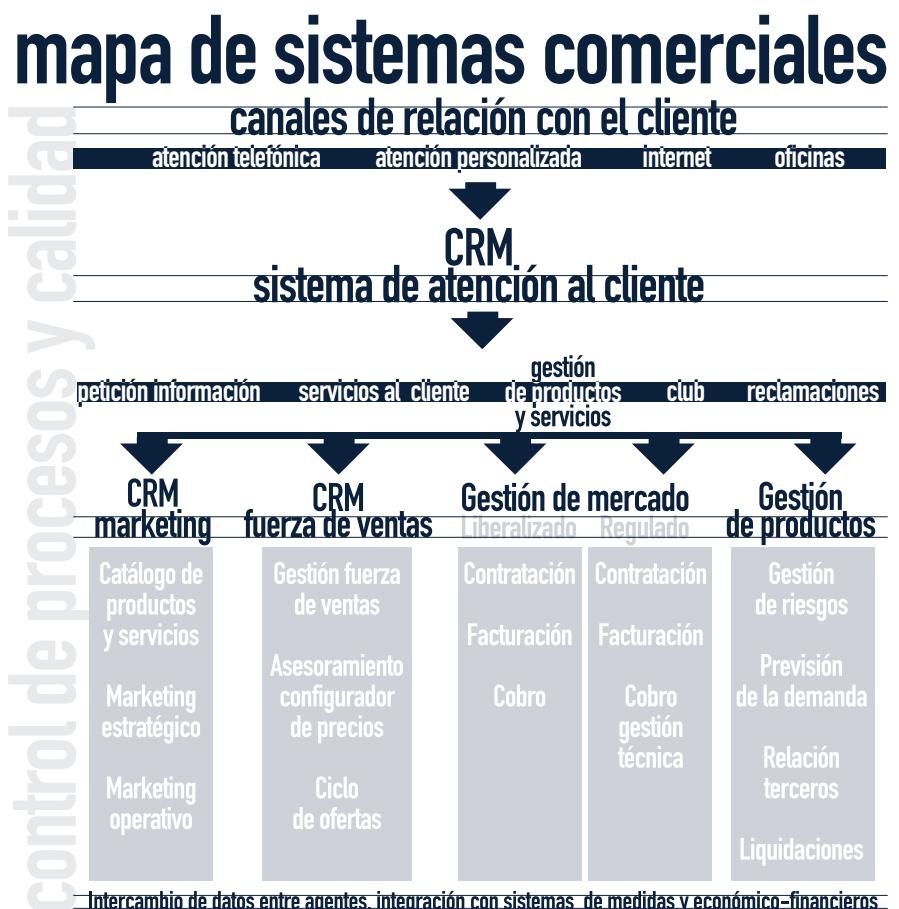
- Calidad en la gestión de todos los procesos.
- Transparencia en las relaciones con el cliente.
- Facilidad de acceso a los servicios.
- Facilidad de acceso a la información.
- Objetividad en el asesoramiento.
- Seguridad y garantía del servicio.
- Confidencialidad de la información y protección de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

Con el objetivo de incrementar la confianza de los clientes en la seriedad, la capacidad y el rigor con los que UNION FENOSA comercial trabaja en todos los ámbitos, se ha tomado la decisión estratégica de elaborar e implantar el correspondiente sistema de gestión de la calidad.

Se adopta para ello un enfoque basado en procesos, con el principio de la mejora continua, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos. Para ello se analizan e identifican los procesos que aportan valor, se efectúan mediciones para conocer los resultados del desempeño y eficacia del proceso y se diseña un sistema de mejora continua.

El proyecto, puesto en marcha en 2004 que tendrá su culminación en 2005, tiene como referencia la Norma ISO 9001, que define los requisitos de los sistemas de gestión de la calidad.

De forma similar y con el mismo objetivo también se está trabajando en UNION FENOSA metra, ya que es responsable de la atención al cliente en la gestión del ciclo comercial (lectura de contadores, facturación y cobro), asistencia técnica y telefónica.



# 92

## Plataformas de atención al cliente

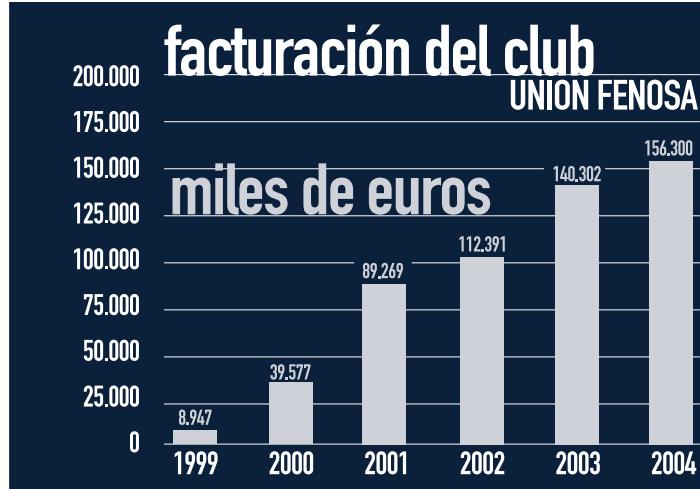
### Centro de Servicio al Cliente

Durante el año 2004 ha tenido lugar el desarrollo y la implantación del proyecto CSC (Centro de Servicio al Cliente), que ha supuesto un paso adelante respecto la plataforma de Atención al Cliente, unidad que fue diseñada y puesta en marcha en 1996 y que ha sido un referente por la calidad del servicio prestado durante estos años.

El CSC incorpora nuevas posibilidades de relación y comunicación entre UNION FENOSA y sus clientes mediante la utilización de nuevas tecnologías que facilitan aún más la resolución de cualquier tipo de requerimiento o gestión acorde al nuevo entorno en el que se está moviendo el sector y las demandas de los clientes. Además del teléfono y el fax, a través de la Web y de los mensajes SMS se pueden realizar gestiones comerciales.

Destacamos entre estas nuevas técnicas, el rediseño de la Oficina Directa en Internet ([od.unionfenosa.es](http://od.unionfenosa.es)), que permite a los clientes un acceso inmediato y en tiempo real a toda la información sobre sus contratos, recibos, equipos de medida, históricos de facturación, además de poder consultar y gestionar los puntos disponibles como socios del Club UNION FENOSA.

Hemos realizado un esfuerzo especial en trasladar al cliente a través de esta plataforma los contenidos de 'eficiencia energética', de tal manera que pueden acceder a informes personalizados que, en función de los hábitos de consumo de energía, establecen consejos sobre el ahorro energético.



### Crece la red de oficinas comerciales

En todo el territorio español, UNION FENOSA dispone de una red de 14 oficinas comerciales propias y 70 concertadas donde se presta atención presencial a los clientes.

Durante 2004, se procedió a reforzar la presencia de UNION FENOSA comercial en el área Mediterránea, tanto en delegaciones ya existentes en Valencia y Sevilla, como con la apertura de la nueva delegación en Catalunya, con oficina en Barcelona, con objeto de actuar en el ámbito del mercado liberalizado y en todos los segmentos de clientes.

A 31 de diciembre de 2004, 21 profesionales se encontraban trabajando en las nuevas delegaciones ya mencionadas, que han superado los 1.200 GWh/año de cartera de energía contratada, lo que equivale a una cuota cercana al 4% en la zona mediterránea.

Destacar también que en Portugal se ha desplegado a lo largo del año

2004 una intensa actividad comercial con la apertura de dos nuevas oficinas en Lisboa y Oporto, con un total de 8 personas. En el cierre de ejercicio se contabilizó 253,7 GWh de energía contratada en términos anuales.

### Club UNION FENOSA

La actividad del Club UNION FENOSA ha presentado un fuerte dinamismo en 2004, alcanzando los 436.892 socios (8,9% más que en 2003) y con un gasto generado por el total de Socios del Club de 156,3 millones de euros, que supone un crecimiento del 11,4% sobre el gasto registrado el año anterior.

En mayo, se produjo el lanzamiento del Club Oro, por lo que 6.830 socios azules con alto consumo en servicios energéticos y bancarios pasaron a ser "Socios Oro". El consumo de estos socios oro en verano 2003 vs verano 2004 supuso un incremento de gasto del 29,9%. En noviembre de 2004, se ha ampliado el Club Oro a otros 1.100 socios.

## Responsabilidad de producto y apuesta por la eficiencia energética

UNION FENOSA en su vocación permanente de servicio al cliente, cuenta con una amplia gama de productos y servicios innovadores orientados a satisfacer las necesidades y demandas de los clientes. La oferta de servicios, aplicable a las diferentes tipologías de clientes, se estructura en las siguientes categorías:

### Eficiencia energética

Productos orientados a promover el ahorro y la utilización racional de la energía, como auditorías energéticas, índices personalizados de eficiencia energética para el segmento PYMEs y residencial y la herramienta de asesoramiento on-line para empresas.

### Seguridad

El objetivo de esta gama de productos es mantener las instalaciones de los clientes finales en adecuadas condiciones técnicas de seguridad según indique la normativa vigente aplicable en cada caso. Se incluyen en este apartado el mantenimiento y la inspección periódica de las instalaciones eléctricas y de gas.

### Responsabilidad social

Factura en Braille y oficina directa en Internet por palabras para incidentes, y servicio Ayuda a la Vida que garantiza el suministro de electricidad para el funcionamiento de los equipos médicos.

### Tranquilidad

Servicios destinados a satisfacer las demandas de los clientes en lo que se refiere a productos financieros, seguros y sistemas de seguridad. UNION FENOSA pone a disposición de sus clientes los canales y mecanismos de atención más innovadores como son la Oficina de Atención Telefónica 24 horas y la Oficina Directa en Internet para realizar cualquier tipo de gestión relacionada con el suministro energético, diferentes modalidades de pago, desglose de facturas, resumen anual de la facturación y otros servicios de apoyo.

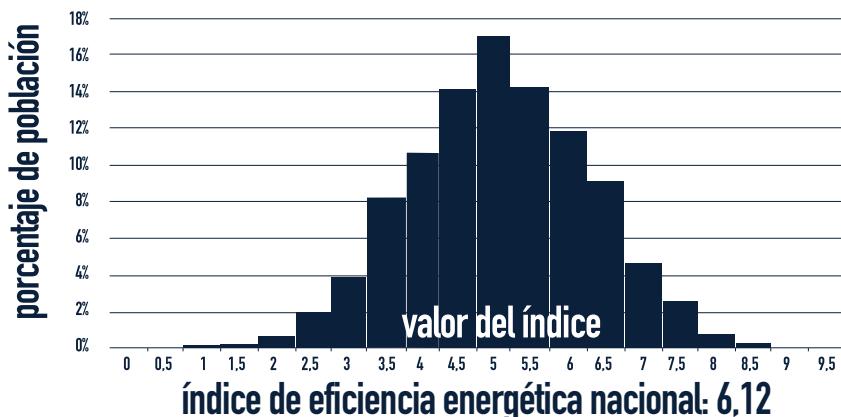
En junio de 2004 se pone en marcha el Centro de Eficiencia Energética, con el objetivo de desarrollar y promocionar actuaciones de fomento del ahorro y la eficiencia, materializando la apuesta por un uso racional de la energía mediante actuaciones divulgativas y la creación de productos y servicios que sirvan como instrumento del ahorro energético. Estas actuaciones se refuerzan con un importante programa de comunicación y formación tanto externa como interna.

En el ámbito institucional se han desarrollado vínculos de colaboración permanente con el IDAE y las principales agencias de energía de ámbito autonómico y local. Al mismo tiempo, se han promovido alianzas y acuerdos en materia de ahorro y eficiencia energética con asociaciones de consumidores y empresariales. Asimismo se están impulsando acuerdos con Universidades e Institutos Tecnológicos para la realización cursos, estudios y proyectos de innovación tecnológica.

# resultados índice de eficiencia energética doméstico

Los hogares españoles derrochan el 10% de la energía que consumen.  
Se puede mejorar en un 40% el uso energético en las viviendas.

## distribución del índice de eficiencia energética en el hogar



En cuanto a los productos y servicios destaca el desarrollo de una plataforma de Internet que integra y da soporte a las herramientas y servicios on-line en materia de eficiencia energética para los distintos segmentos:

■ Hogar: asesoramiento, formación, simuladores en Internet, consejos on-line y jornadas presenciales organizadas con las asociaciones de consumidores (a las que acudieron más de 1.600 personas).

■ Empresas y Administraciones Públicas: destaca la herramienta de e-diagnóstico que permite una rápida autoevaluación para comprobar las posibilidades de ahorro energético. También se está trabajando intensamente en la realización de auditorías energéticas y en el desarrollo de ofertas de gestión energética global.

La labor comunicativa se centra en la puesta en marcha de diversas acciones en medios de comunicación (más de 1.500 consejos emitidos en radio y televisión y más de 200 artículos publicados en prensa generalista y especializada), la participación en 17 jornadas y seminarios, y el desarrollo del Índice UNION FENOSA de Eficiencia Energética para los sectores doméstico y PYMES. Los resultados de este Índice se presentaron simultáneamente el 5 de noviembre en 6 ciudades españolas.

# 9.4 Publicidad Confidencialidad de los datos

Durante 2004 se llevaron a cabo varias acciones publicitarias en las que el protagonismo se centraba en la eficiencia energética. Así, se realizó la campaña “Reacción en Cadena” (TV, prensa y revistas), la promoción de microespacios en radio con contenido divulgativo “Consejos de Eficiencia Energética” y la campaña en quioscos de prensa con la distribución del folleto “Cómo aprovechar mejor la energía”.

Comunicamos que UNION FENOSA es una empresa social y comercialmente responsable que tiene un compromiso con la eficiencia energética y los beneficios que aporta, ayudando a usar racionalmente la energía.

## Compromiso con la confidencialidad de los datos

La Oficina de Protección de Datos, perteneciente a la Dirección Corporativa de Servicios Jurídicos de UNION FENOSA, es el órgano interno que organiza y pone en marcha las medidas necesarias para garantizar la confidencialidad de los datos de carácter personal de los clientes, según lo previsto en la Ley Orgánica de Protección de Datos.

Todas las sociedades incluidas dentro del Grupo UNION FENOSA están igualmente sujetas a las medidas técnicas y organizativas dictadas por la Oficina de Protección de Datos en esta materia.



# 9.5 Incidentes de suministro en Madrid

## Incidente de la subestación de Mediodía

A las 13:45h del día 15 de julio se produjo un incendio en la subestación de Mediodía de Madrid, viéndose afectados 14.000 clientes por el corte del suministro eléctrico.

Una vez apagado el incendio y garantizada su no propagación se procedió, a lo largo de ese mismo día, a la recuperación progresiva del suministro, comenzando por los 5.000 suministros suspendidos por motivos de seguridad, llegando a las 10.600 reposiciones a final del día. A las 12:00 horas del día posterior al incendio quedaban aún sin servicio 500 clientes.

Desde el inicio del incendio, se procede a la puesta en marcha del dispositivo de gestión de emergencias de UNION FENOSA, movilizando al personal de atención comercial y de reposición del servicio. Las acciones de atención al cliente llevadas acabo fueron:

■ Comprobación inmediata de que no hay clientes adscritos al servicio Ayuda a la Vida.

■ Atención inmediata desde la Oficina Telefónica 24 Horas. La atención realizada hasta las 7:00 horas del día posterior al incendio fue de 8.160 llamadas, de las que un 96,04% de ellas se contestaron. En el 85,1% de los casos la contestación se efectuó en menos de 10 segundos.

■ Desplazamiento a la zona afectada de una oficina móvil de atención comercial y apertura durante todo el fin de semana de la oficina de la calle Goya, donde se comienzan a gestionar las reclamaciones e indemnizaciones, de acuerdo con el protocolo de actuaciones en casos de emergencia.

■ Se procede a la búsqueda inmediata de alojamiento a los vecinos de los inmuebles afectados. Inicialmente son alojadas en 3 establecimientos cercanos 112 unidades familiares con 273 personas, permaneciendo más de un día un total de 78 familias que alcanzan un total de 200 personas. Se procede a la recuperación funcional de las viviendas de las calles Almadén 26 y Cenicero 6, con un total de 24 familias realojadas.

Desde el inicio de las tareas de extinción del incendio se movilizan 550 personas (personal de atención comercial y de reposición del servicio) y se comienza la puesta en contacto con los clientes ofreciéndoles la información disponible por la empresa en cada momento, y la hora estimada de reposición. Las acciones de atención al cliente llevadas a cabo fueron:

■ Tratamiento inmediato a 18 clientes acogidos al servicio de Ayuda a la Vida.

■ Desde el primer momento del incidente se procede a atender telefónicamente desde la Oficina Telefónica 24 Horas a los clientes afectados, funcionando ambas plataformas de Madrid y A Coruña, mediante la activación trasvase de llamadas. Se recibieron 30.388 llamadas desde el comienzo del incidente hasta las 14:00 horas del día siguiente.

■ Se procede a la ampliación del horario de atención al cliente y apertura durante todo el fin de semana, desde las 08:00 a las 22:00 horas, de las oficinas de atención al cliente de Goya y Ezequiel Solana.

■ Se trasladan 3 oficinas móviles a la zona afectada para facilitar las gestiones de los clientes.

■ Destacar también que se contactó con las siete Asociaciones de Consumidores con las que opera UNION FENOSA, invitándoles a una reunión para facilitarles cuanta información solicitaran sobre la incidencia.

## Incidente de la subestación del Cerro de la Plata

El jueves 18 de noviembre a las 16:49 horas se produjo un incendio en la subestación del Cerro de la Plata en Madrid que afectó al suministro eléctrico de 32.800 clientes. Paulatinamente se procedió a reponer el suministro eléctrico quedando totalmente el servicio restablecido a todos los clientes afectados el 19 de noviembre a las 14:10 horas.

## 9.6 Principales cifras: cifra de negocio, tipo de clientes

### importe neto de la cifra de negocio

	2000	2001	2002	2003	2004
Ventas de energía al mercado	1.469.825	1.292.302	1.372.436	1.402.240	1.690.932
Ventas de energía a clientes	1.810.615	3.122.811	3.169.675	3.029.051	3.079.576
Valoración de la energía suministrada no facturada	7.434	45.727	26.254	(1.083)	21.019
Liquidaciones interempresas costes reconocidos	170.816	177.970	265.232	193.559	120.639
Liquidaciones interempresas CTCs	23.103	(10.924)	74.081	(52.890)	(95.948)
Ventas de materiales, residuos y otras ventas no eléctricas	54.631	86.756	144.349	223.530	110.843
Otras ventas eléctricas	9.568	7.929	29.771	37.467	26.211
Prestaciones de servicios	438.615	663.151	688.392	677.355	763.660
Retribución fija por transición a la competencia	93.032	56.524	61.048	50.890	86.380
<b>TOTAL</b>	<b>4.077.639</b>	<b>5.442.246</b>	<b>5.831.238</b>	<b>5.560.119</b>	<b>5.803.322</b>

### desglose de cifra de negocio por tipo de clientes

	energía	SVA (1)	SVA (2)	TOTAL
Gran Cliente	117.818,78	308,91	(34,46)	118.093,23
Empresa	211.020,64	3.269,68	170,76	214.461,07
Admón. Pública	70.732,28	622,61	51,49	71.406,39
Residencial	7.411,19	303,56	276,85	7.991,61
PYMEs	37.684,93	344,45	801,39	38.830,77
Empresa eléctrica	142,52	0,00	0,00	142,52
Sin segmento	0,29	0,01	0,41	0,71
<b>TOTAL</b>	<b>444.810,64</b>	<b>4.849,22</b>	<b>1.266,44</b>	<b>450.926,30</b>

(1) Facturación SVA asociada a la facturación de energía

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

### detalle del importe neto de la cifra de negocio por mercados geográficos

	2000	2001	2002	2003	2004
Mercado español	3.112.234	3.348.110	3.879.961	3.585.690	3.671.809
Exportación:	965.405	2.094.136	1.951.277	1.974.429	2.131.513
Unión Europea	50.508	62.482	129.635	82.349	52.996
Países OCDE	2.381	3.107	94.404	82.529	588.992
Resto países	912.516	2.028.547	1.727.238	1.809.551	1.489.525
<b>TOTAL</b>	<b>4.077.639</b>	<b>5.442.246</b>	<b>5.831.238</b>	<b>5.560.119</b>	<b>5.803.322</b>



**responsabilidad con el entorno y el medioambiente**

responsabilidad con el entorno y el medioambiente

Responsabilidad con el entorno y el medioambiente

# 10 Responsabilidad con el entorno y el medio ambiente



**RESPONSABILIDAD CON EL ENTORNO Y EL MEDIOAMBIENTE**

responsabilidad con el entorno y el medioambiente

**responsabilidad con el entorno y el medioambiente**

mbiente  
medioambiente

# *Responsabilidad con el entorno y el medioambiente*

RESPONSABILIDAD CON EL ENTORNO Y EL MEDIO AMBIENTE

**Política y principios medioambientales**

**Gestión medioambiental**

**Biodiversidad**

**Integración con el entorno**

**Aspectos medioambientales**

responsabilidad con el entorno y el medioambiente  
y el medioambiente  
responsabilidad con el entorno y el medioambiente

responsabilidad con el entorno y el medioambiente  
responsabilidad con el entorno y el medioambiente  
**responsabilidad con el entorno y el medioambiente**

# 10. Política y principios medioambientales

## 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

Adequar 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.

## preservamos el medio ambiente con todas nuestras energías

### Código de conducta medioambiental

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 mplementa, 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. Depositalos 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.



## Órganos de gobierno en materia medioambiental

La organización medioambiental de UNION FENOSA está estructurada de manera que implica a todos los trabajadores del Grupo, incluida la alta dirección.

Para organizar y coordinar la gestión medioambiental se creó en el año 2003 la Dirección de Calidad, Medio Ambiente e I+D, que a través del Comité CAMID, formado por la alta dirección de UNION FENOSA, define las directrices, políticas, sistemas de gestión, planes y programas medioambientales, para asegurar el cumplimiento de la legislación y la mejora del medio ambiente.

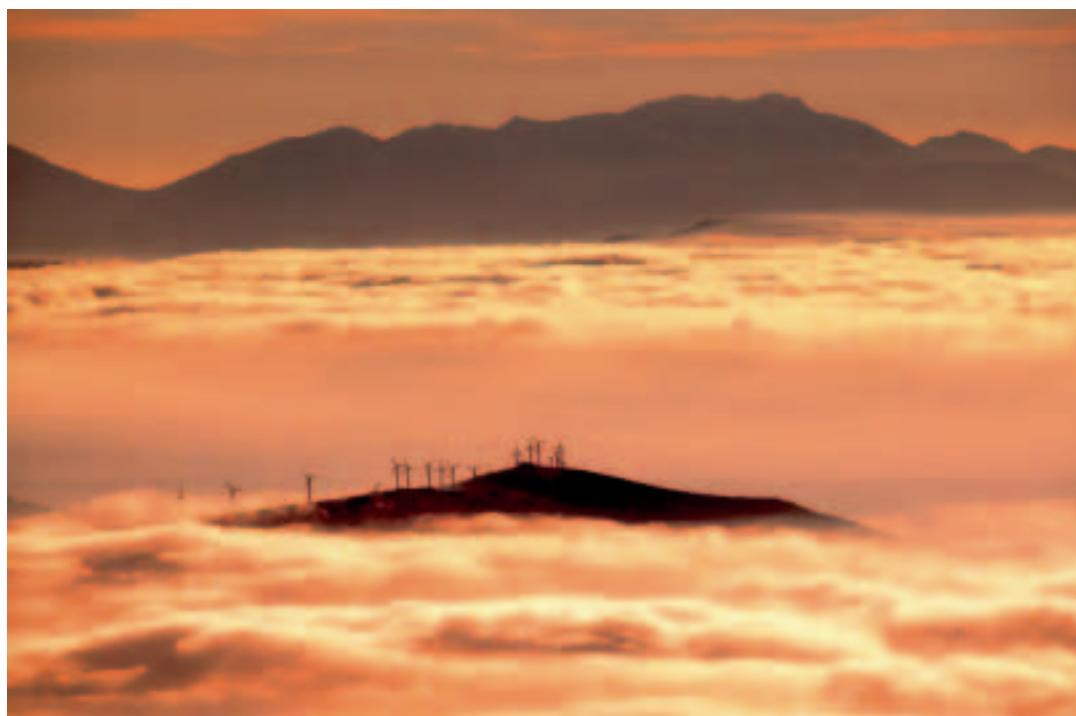
Al mismo tiempo se creó el Comité Técnico de Medio Ambiente,

formado por los responsables medioambientales de cada una de las empresas del Grupo. Además, en función de las necesidades de las Unidades y Empresas del Grupo UNION FENOSA, se crean Grupos de Trabajo. En el año 2004 continuó la actividad en los grupos de trabajo de Cambio Climático y el de Grandes Instalaciones de Combustión.

Dependiendo de la Dirección de Calidad, Medio Ambiente e I+D, se puso en marcha el Departamento de Medio Ambiente, que tiene como misión la definición de los procesos de gestión medioambiental del Grupo, asegurando el cumplimiento de la legislación medioambiental y el logro de los objetivos ambientales.

Entre sus principales funciones está la definición de directrices de la política medioambiental,

alineándolas con las estrategias del Grupo; la definición e implantación de sistemas de gestión medioambiental (normas, criterios, procedimientos, manuales); la elaboración de planes, estudios, programas y auditorías medioambientales; el cumplimiento de la legislación, definiendo estrategias de anticipación a la nueva normativa; elaborar y desarrollar planes de comunicación ambiental; coordinar la actuación de los responsables medioambientales de las divisiones y empresas del Grupo UNION FENOSA; promover actuaciones para la detección, resolución y reducción de incidencias medioambientales en las instalaciones del Grupo, y comunicar la política medioambiental ante organismos oficiales, entidades externas y en el ámbito interno del Grupo.



# 10. Gestión medioambiental

Como camino hacia la Sostenibilidad, UNION FENOSA adapta y rediseña continuamente su modelo de gestión ambiental, que forma parte de la gestión global de la empresa y que incluye la estructura organizativa, las responsabilidades, las políticas, los procedimientos y los recursos, con el fin de implantar y mantener una política comprometida con la mejora continua.

## Herramientas de gestión

Durante el año 2004 se ha iniciado el desarrollo de una nueva herramienta informática denominada OCEN MA como módulo integrante del sistema Open Centrales desarrollado por SOLUZIONA. Esta herramienta sustituirá a lo largo del año 2005 al actual sistema CIMA+ de gestión medioambiental. La implantación de OCEN MA se ha dividido en tres fases, de las cuales, la primera fase (seguimiento de parámetros y alarmas medioambientales) ya ha finalizado con éxito. Durante 2005 está previsto culminar la implantación de OCEN MA tanto en las centrales nacionales (segunda fase) como en las centrales mexicanas de UFG (tercera fase).

OCEN MA, de forma similar al actual sistema CIMA+, permite el seguimiento de los niveles de emisión e inmisión de gases y el de los vertidos de aguas de

refrigeración y de proceso de las centrales, permitiendo la actuación temprana en casos de eventual riesgo de alarma medioambiental. Como nuevas funcionalidades se incorporan la gestión del inventario de CO<sub>2</sub> emitido en las instalaciones, de cara al seguimiento de los compromisos del Protocolo de Kioto, así como un módulo de fiscalidad y un módulo de indicadores medioambientales, basado en el cálculo de UMAs (Unidades MedioAmbientales) según la metodología desarrollada por UNION FENOSA.

UNION FENOSA ha implantado el denominado SERA (Sistema de Evaluación de Riesgos Ambientales) en el área de Distribución. El Sistema es un modelo matemático basado en cálculos de probabilidad y está diseñado para jerarquizar el riesgo inherente a las instalaciones basándose en tipologías de riesgo. Durante el año 2004 se han realizado evaluaciones de riesgo medio ambiental en veinticinco grandes instalaciones de distribución.

## Certificaciones

Durante 2004 se han mantenido las certificaciones ISO 14001 de todas las instalaciones españolas de generación nuclear, hidráulica y térmica de carbón y fuel-oil.

Con la adhesión de las centrales térmicas de Anllares, La Robla,

Meirama y Sabón al registro europeo EMAS (EcoManagement and Auditing Scheme). UNION FENOSA se ha convertido en la empresa del sector eléctrico con mayor número de centros verificados por EMAS.

Está en proceso de implantación el Sistema de Gestión Ambiental de UNION FENOSA distribución, estando prevista su certificación a lo largo de 2005.

En el ámbito internacional, durante 2004 se culminó la implantación de los sistemas de gestión medioambiental basados en la norma ISO 14001 en la distribuidora Edemet-Edechi (Panamá), en la central de ciclo combinado de Hermosillo (Méjico) y en la planta de motores de Nairobi (Kenia), estando prevista su certificación oficial durante 2005.

SOLUZIONA ha mantenido sus certificaciones ambientales en NOVOTEC, NORCONTROL, Calidad y Medio Ambiente, y ha conseguido la certificación de las actividades de SOLUZIONA Telecomunicaciones.

## Formación medioambiental

El Aula CAMID de Medio Ambiente impartió a lo largo de 2004 un total de 129 cursos de formación, de los que se beneficiaron 1.744 personas del Grupo, con un total de 3.813 horas de formación.

Las áreas de formación fueron las siguientes: Gestión y Minimización de Residuos, Auditores Medioambientales, Delito Ecológico, Control Ambiental (CIMA +), Ecosistemas Acuáticos, Riesgos Medioambientales, Evaluación de Aspectos Ambientales (UMAS), Sistema de Gestión Medioambiental, Conocimientos Generales, Contaminación de Suelos, Campos Electromagnéticos y Ruidos y Gestión de Residuos.

## Normativa medioambiental

Todas las instalaciones de UNION FENOSA cumplen con la normativa medioambiental vigente para cada una de ellas.

UNION FENOSA cuenta con un sistema de información sobre la legislación medioambiental, denominado NorMa, herramienta específica para el sector eléctrico que permite estar al corriente de la legislación medioambiental aplicable a cada actividad. Puede ser consultada por ámbitos, materias, organismos, etc. Además permite la evaluación del cumplimiento de cada uno de los requisitos ambientales para cada instalación.

La legislación medioambiental comunitaria ha continuado su evolución hacia el seguimiento y control de las emisiones de gases de efecto invernadero, según lo previsto en el protocolo de Kioto para su entrada en vigor en 2005, y la responsabilidad en temas de prevención y reparación medioambiental.

La legislación española ha evolucionado hacia lo previsto en las directivas de comercio

de emisiones y de nuevos límites de emisión en grandes instalaciones de combustión.

## Estudios realizados en materia medioambiental

Desde el año 1992, en colaboración con la Universidad de Santiago de Compostela, la Universidad de León y el Centro Fitopatológico de Areiro, se elabora un exhaustivo estudio de los potenciales efectos de la actividad de la Central Térmica de Meirama (Galicia) sobre el estado de las masas forestales. En el año 2000 se amplió el ámbito de estudio a las Centrales Térmicas: Narcea (Asturias), Sabón (Galicia), Anllares y La Robla (Castilla y León).

Los resultados se contrastan con los valores obtenidos en el monitoreo de 860 parcelas que realiza el ICP Forest en la Unión Europea ([www.icp-forests.org](http://www.icp-forests.org)), así como con los de diversas publicaciones. Hasta la fecha, los resultados han mostrado una situación de normalidad sin que se haya evidenciado la existencia de fenómenos de acidificación que puedan estar dañando las masas forestales.

UNION FENOSA ha incorporado en la gestión medioambiental de sus centrales térmicas el seguimiento del efecto que producen sobre los sistemas acuáticos del entorno, en particular los efectos de sus vertidos. Esta iniciativa va más allá de los controles que normalmente vienen efectuándose en vertidos industriales, que no suelen tener en cuenta el medio receptor. A través de estos estudios se está determinando la capacidad del medio para absorber el impacto derivado de los diferentes vertidos procedentes de la instalación,

resultando hasta el momento, y en todos los casos, que éste tiene un efecto aceptable en el medio.

Por otro lado se han finalizado los estudios estacionales de avifauna sobre los accidentes por colisión y electrocución, atendiendo a la forma de vuelo, y características etológicas, así como a las características de las instalaciones en amplias zonas de estudio y la geomorfología del entorno en que se ubican. Toda esta información se recoge en el GRA (Gestión de Riesgo Avifauna) herramienta informática que asocia las instalaciones con la avifauna considerada.

Con el Instituto de Tecnología Eléctrica de Valencia se está llevando a cabo un estudio y diseño de sistemas de apantallamiento para centros de transformación frente a campos electromagnéticos. Se están desarrollando herramientas de simulacros numéricas para reducciones de campo magnético, modelado de instalaciones y equipos para la obtención de patrones de comportamiento y soluciones de apantallamiento.

Por último, a lo largo de 2004 se han realizado diversos Estudios de Impacto Ambiental que han dado como resultado las siguientes Declaraciones favorables de Impacto Ambiental (DIA):

- Línea de Alta Tensión 45kV Ocaña-Yepes
- Línea de Alta Tensión 132kV Illescas-Illescas II
- Línea de Alta Tensión 66kV Lourizán-Cangas
- Línea de Alta Tensión 220kV Cartelle-Frieira

## Proyectos destacados

UNION FENOSA, consciente del gas como energía de futuro, ha entrado con decisión en la cadena del gas natural, con una estrategia diferenciada, dedicando un gran esfuerzo a incorporar gas natural a la generación eléctrica a través de ciclos combinados. Durante 2004 entraron en operación dos unidades de ciclo combinado en Campo de Gibraltar y una en Palos de la Frontera (Huelva).

En la línea de ahorro energético, UNION FENOSA ha acometido el Proyecto Fausto para el cambio de combustible por uno de mayor calidad medioambiental y mayor poder calorífico, que permitirá una mayor producción de energía con la misma cantidad de materia prima en la Central Térmica de Meirama. Este cambio prevé una reducción del 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 NOx.

UNION FENOSA, a través de ENEL UNION FENOSA renovables participa en proyectos de cogeneración, parques eólicos, plantas de RSU y biomasa, que permiten la producción de energía eléctrica a partir de recursos renovables, que en el año 2004 generaron un total de 1.579 GWh, un 14,4% más que el año anterior.

En 2004 ENEL UNION FENOSA renovables contaba con 500 MW de potencia y tiene un plan para alcanzar 800 MW en el horizonte del año 2007.

En el área de proyectos fotovoltaicos, se construyó con ENDESA y RWE una planta 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, junto con un laboratorio de investigación y desarrollo en esta área.

Como medidas para minimizar el efecto medioambiental de las instalaciones de UNION FENOSA, podemos destacar los trabajos que se realizaron en las centrales térmicas para mejorar el rendimiento de la combustión, reduciendo el consumo de combustibles y, por tanto, las emisiones de SO<sub>2</sub>, NOx y CO<sub>2</sub>.

También se tomaron medidas de rendimientos en centrales hidráulicas, con el fin de mejorar la eficiencia energética y maximizar la producción de energía hidráulica.

Con su programa de ciclos combinados y su estrategia en el gas natural, junto con las actuaciones de ahorro y eficiencia energética y el desarrollo de las energías renovables, UNION FENOSA está alineada con la lucha común de mitigar el crecimiento de las emisiones de CO<sub>2</sub>.

## Impactos ambientales asociados a la actividad

La cuantificación de la evolución en el tiempo de los aspectos medioambientales (emisiones atmosféricas, consumos, recursos, residuos, calidad de las aguas, ruido, impacto avifauna, etc.) se realiza a través de la metodología de cálculo de UMAs (Unidades Medioambientales).

Esta metodología de evaluación de los aspectos medioambientales permite obtener una valoración objetiva de los impactos ambientales que genera una instalación y traduce los impactos a un valor adimensional (Unidades Medioambientales - UMAs-) con independencia de su naturaleza. De esta manera es posible comparar en UMAs el impacto que tiene por ejemplo la generación de residuos con la de emisión de partículas a la atmósfera dentro de los mismos o distintos períodos, o entre distintas instalaciones. La evolución de los UMAs del Grupo en los últimos años se refleja en el siguiente cuadro:

UMAS GRUPO UNION FENOSA	2002	2003	2004
Acidificación	3.340	2.988	2.398
Afección al Aire	2.154	1.927	1.865
Smog invernal	1.023	918	993
Generación de RRs	251	177	126
Generación de RNPs	185	155	225
Calentamiento Global	176	164	156
Generación de RPs	47	46	31
Calidad de las aguas	37 <sup>(*)</sup>	36 <sup>(*)</sup>	47
Eutrofización	32	42	12
Smog fotoquímico	30	26	20
<b>TOTAL</b>	<b>7.284</b>	<b>6.494</b>	<b>5.873</b>

<sup>(\*)</sup> Corrección factor normalización en la C.T. Anllares

# costes ambientales

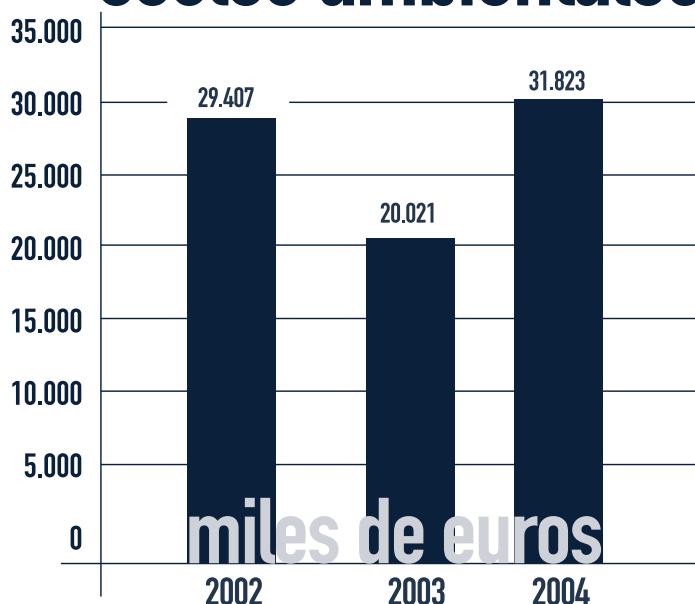
El impacto ambiental de las instalaciones de generación en España ha disminuido un 9,6% con respecto a 2003, pasando a 5.873 UMA. Todas las categorías de impacto se han reducido, salvo el smog invernal por un ligero aumento de las emisiones de NOx y la generación de residuos no peligrosos por la mayor reducción de cenizas al aumentar la producción térmica con carbón. La reducción mayor se produce en la acidificación y la afección al aire, por la menor emisión de SO<sub>2</sub> y partículas a la atmósfera.

## Costes ambientales

El coste medioambiental ha ascendido en el año 2004 a 31,8 millones de euros, de los que más de 17 corresponden a inversiones y más de 14 a gastos.

En el siguiente gráfico se puede ver la evolución de los costes ambientales en España en los años 2002, 2003 y 2004.

En el año 2004, de estos costes medioambientales, 17,5 millones se invirtieron fundamentalmente en la rehabilitación de la Central Hidráulica de Tambre, en el plan de gestión de residuos de la C.N. José Cabrera, en la eliminación de CFCs de las centrales nucleares de Almaraz y de Trillo, la planta química de C.N. Trillo y en la renovación de equipos de medida de distintos indicadores ambientales y 10,7 corresponden al pago de la ecotasa de las diferentes comunidades autónomas donde UNION FENOSA tiene instalaciones de generación.



	2002	2003	2004
Castilla-La Mancha	5.453.562	5.893.133	5.744.682
Extremadura	2.223.745	2.308.719	2.319.533
Galicia	2.800.716	2.779.272	2.627.512
Andalucía			13.682
TOTAL	10.478.023	10.981.124	10.705.409



# 10.3 Biodiversidad Integración con el entorno

Como miembro del Global Compact y empresa fundadora del Club de la Excelencia en Sostenibilidad, UNION FENOSA tiene por principios inherentes a su propia actividad los de emprender, desarrollar y alentar iniciativas destinadas a fomentar la responsabilidad medioambiental de las empresas, así como la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente. Como ejemplos de actividades desarrolladas con este fin, podemos señalar:

■ Participación en el VII Congreso de Medio Ambiente. "Cumbre del Desarrollo Sostenible". Ese congreso fue patrocinado, entre otros, por UNION FENOSA, y acogió más de 100 actos entre jornadas, ponencias y mesas redondas. Los principales temas en los que participó UNION FENOSA fueron: gestión responsable de los recursos, incentivos de la sostenibilidad, fundamentación ética del desarrollo sostenible y cambio climático.

■ Convocatoria de los dos premios anuales dirigidos a estudiantes de últimos años de carrera sobre la energía y el medio ambiente, celebrándose la VII edición con la Escuela de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos de Madrid, y la XI edición con la Escuela de Ingenieros de Minas de Oviedo.

■ Publicación de la nueva Política Medioambiental y Código de Conducta de UNION FENOSA, compromiso para todas las empresas y empleados del Grupo. En la línea de comunicación medioambiental, también se editaron trípticos informativos sobre

las centrales hidráulicas y sobre la Central Térmica del Narcea, destacando la descripción de la instalación y del patrimonio histórico y natural de la zona.

■ Como actividades formativas, destaca la exposición fotográfica "Os Segredos das árbores", que muestra treinta especies de árboles de la península ibérica a través de más de 100 fotografías. Durante el año 2004 se ha expuesto en: Carballiño, Ribadavia, Villagarcía de Arousa, Cartelle, Barbadás, El Ferrol, Moaña, Villalva, Gutiriz, Maceda, Vigo y Lugo. En esta misma línea, la Central Térmica de Sabón (A Coruña) celebró el Día del Árbol, con asistencia de escolares de Arteixo.

En cuanto a los proyectos de restauración de la biodiversidad del entorno, cabe destacar:

■ Restauración vegetativa de las calles de líneas de alta tensión de Redondela, según el acuerdo firmado con la Comunidad de Montes de Negros (Monte Miralles) y en una superficie de 3,5 hectáreas. Con esta actuación se recupera el valor ecológico del terreno afectado con la franja de seguridad de las calles de líneas de alta tensión, la preservación de los suelos contra la erosión y el mantenimiento del hábitat de las especies autóctonas.

■ Restauración de las zonas de la mina de Limeira dadas por definitivas en la explotación, principalmente en los taludes finales de la escombrera exterior. En este año se ha restaurado una superficie de 70.000 m<sup>2</sup>, por lo

que la superficie total restaurada asciende ya a 367 hectáreas.

■ Se ha realizado una extensa campaña de limpieza y abonado de las plantaciones forestales de la mina de Limeira. Entre limpieza manual y mecanizada se ha actuado en una superficie cercana a las 100 hectáreas, lo que supone un porcentaje de casi el 50% respecto al total de las zonas forestales. Esto forma parte del plan establecido de limpieza selectiva y alterna, permitiendo la presencia de matorral durante 2 ó 3 años que realice su función de fijación del nitrógeno y aumento de la biodiversidad en las escombreras.

## Estrategia ante el cambio climático

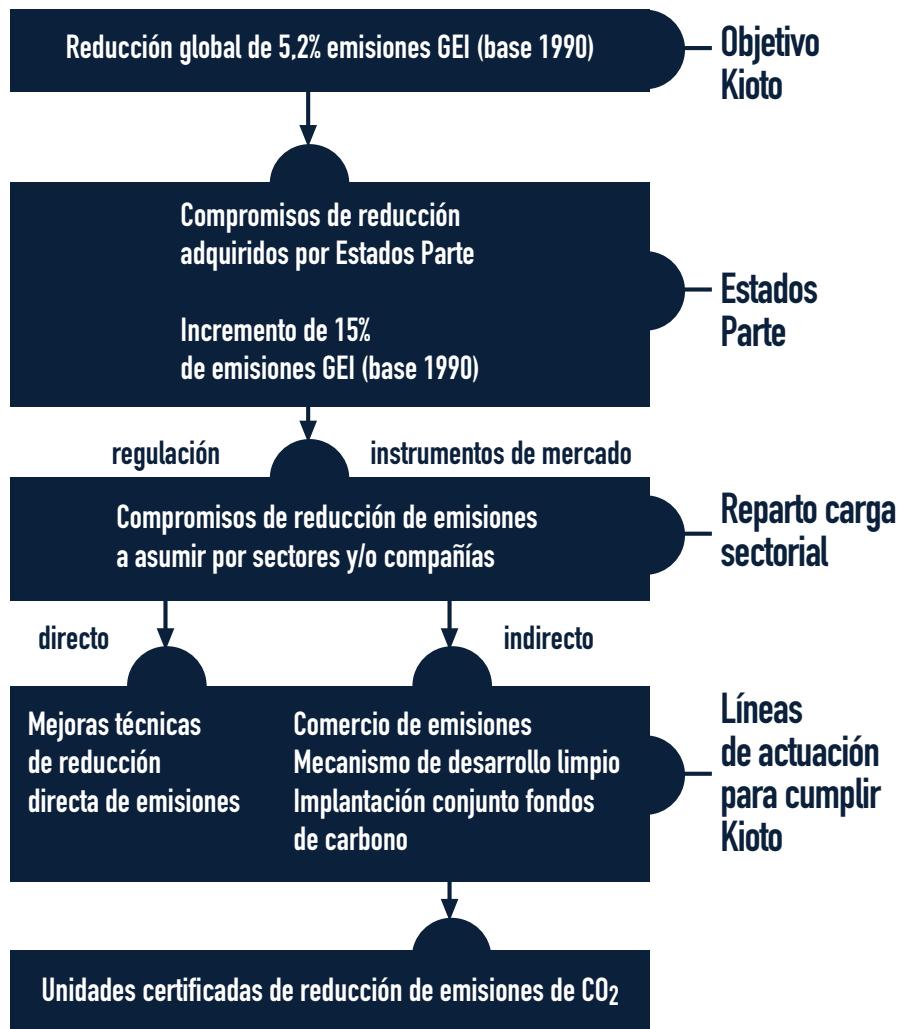
La Estrategia de UNION FENOSA en materia de Cambio Climático es una respuesta proactiva al nuevo escenario creado por el Protocolo de Kioto y los compromisos adquiridos de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero.

Con ello, UNION FENOSA asume un interés en la gestión de las emisiones de gases de efecto invernadero al detectar las necesidades y potenciales en materia de:

■ Dar valor añadido a la gestión del negocio por parte del Grupo UNION FENOSA.

■ Identificar las opciones y soluciones que se le plantean a UNION FENOSA para afrontar la necesidad de cumplir las restricciones a la emisión de gases de efecto invernadero al menor coste posible.

- Minimizar los riesgos derivados de las futuras restricciones a la emisión de gases de efecto invernadero a la luz de los desarrollos legislativos y políticos en el seno de la Unión Europea.
  - Identificar potenciales oportunidades de negocio creadas a partir de la aprobación del Protocolo de Kioto en materia de gestión de emisiones de gases de efecto invernadero.
  - Integrar la gestión de emisiones de gases de efecto invernadero como un elemento más de la política medioambiental corporativa del Grupo.
- Las líneas de actuación más importantes en materia de gestión de emisiones de gases de efecto invernadero y acciones a acometer son:
- Actuaciones de mejora del rendimiento de centrales térmicas en operación.
  - Actuaciones de mejora del rendimiento de centrales hidroeléctricas en operación.
  - Sustitución de combustibles en centrales térmicas en operación.
  - Nuevas centrales de ciclo combinado de gas natural (CCGT).
  - Nuevas centrales hidroeléctricas.
  - Nuevas centrales de aprovechamiento de fuentes renovables acogidas al Régimen Especial.
  - Reducción de pérdidas en la red de distribución.
  - Programas de Gestión de la Demanda, Ahorro y Eficiencia Energética.
  - Proyectos de Compensación Flexible previstos en el Protocolo de Kioto: Mecanismos de Desarrollo Limpio (CDMs) e Implementación Conjunta (JI) de transferencia de tecnologías "limpias", Fondos de Carbono.



## estrategia en materia de cambio climático



# 10.4 Aspectos medioambientales

## Indicadores de Gestión Medioambiental

### Emissions

UNION FENOSA ha desarrollado su actividad dentro de los límites legales establecidos. Las emisiones de SO<sub>2</sub> se han situado en el 48,5% del límite legal, y las emisiones de partículas en el 29% del límite legal. En conjunto se ha producido una reducción de las concentraciones en la emisión de SO<sub>2</sub>, PST y NOx en relación con 2003, y de las

emisiones específicas, como consecuencia de las diversas acciones llevadas a cabo en las instalaciones.

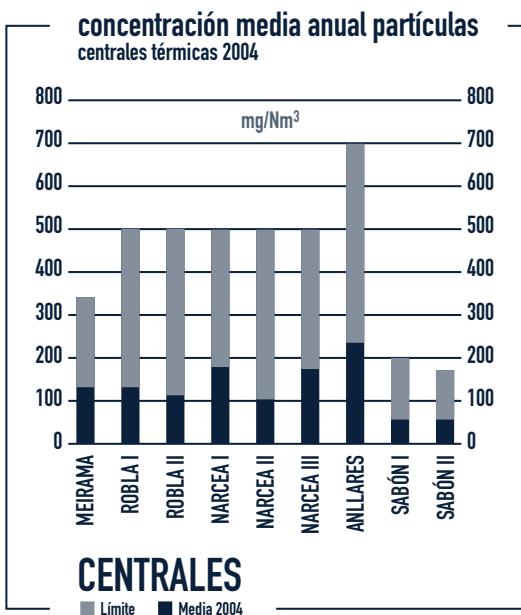
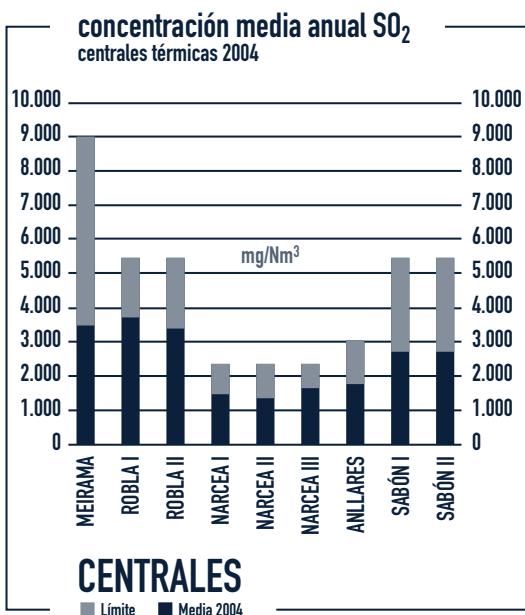
La puesta en marcha de nuevos ciclos combinados, la más eficiente producción de energía en las centrales existentes y la utilización de combustibles de alta calidad medioambiental han permitido que las emisiones del Grupo UNION FENOSA en todo el mundo se sitúen en 3,95 gr/kWh de SO<sub>2</sub>, 1,90 gr/kWh de NOx y 0,22 gr/kWh de partículas, con reducciones

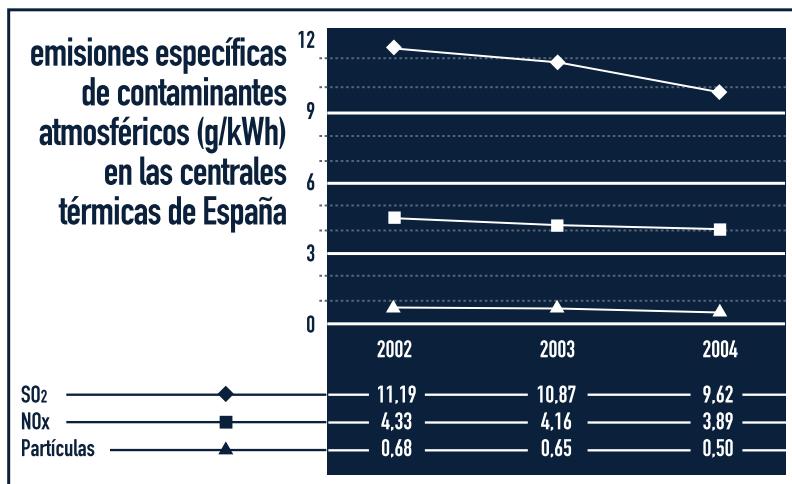
de 12,8%, 12,4% y 21,4% respectivamente con respecto a los registrados en el año 2003.

Los valores específicos de las emisiones a la atmósfera de las centrales térmicas de combustión sujetas a Informes PAI<sup>1</sup> y directamente gestionadas por UNION FENOSA<sup>2</sup>, han disminuido en todos los casos por tercer año consecutivo, estableciéndose en 9,62 gr/kWh para SO<sub>2</sub>, 3,89 gr/kWh para NOX y en 0,50 gr/kWh para partículas.

<sup>1</sup>PAI: "Periodo a informar" conforme a la Orden de 26 de diciembre de 1995 para el desarrollo del Real Decreto 646/1991, sobre limitación de emisiones a la atmósfera de grandes instalaciones de combustión en determinados aspectos referentes a centrales termoeléctricas. Los períodos a informar (PAI) de un foco corresponden con el número de períodos horarios naturales de un día en los que cualquiera de los grupos termoeléctricos que forman parte del foco en cuestión esté en funcionamiento con una potencia eléctrica igual o superior al mínimo técnico con el combustible principal

<sup>2</sup>Centrales Térmicas de Combustión en España excepto la C.T. de Aceca





### emisiones absolutas de CO<sub>2</sub> y variación anual de las centrales térmicas de combustión

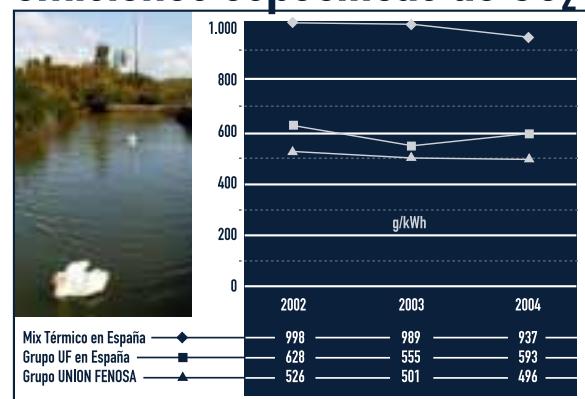
	2002	2003	2004
Absolutas (Kt)	15.931	14.424	15.254
Variación (02/01)	+11,9%	-9,4%	+5,8%

Las emisiones absolutas de SO<sub>2</sub> y partículas de estas instalaciones también han disminuido considerablemente por tercer año consecutivo, mientras que las emisiones absolutas de NOx, si bien han aumentado, lo han hecho por debajo del aumento de la producción térmica de estas instalaciones.

La producción de energía libre de carbono ha disminuido respecto a 2003 debido a la menor hidraulicidad de 2004 en España (un 34,5% menor que en el ejercicio

anterior) y a la venta del 80% de Energías Especiales a ENEL. Esta disminución en la producción de energía libre de CO<sub>2</sub> se ha tenido que compensar con un aumento de la producción térmica convencional del 11,6%, y como consecuencia las emisiones específicas de CO<sub>2</sub> del Grupo UNION FENOSA en España se han incrementado un 7,0% situándose en 593 gr/kWh. Es importante destacar que las emisiones específicas del Mix Térmico convencional se han reducido un 5,2% en el año 2004,

### emisiones específicas de CO<sub>2</sub>



### emisiones atmosféricas absolutas y variación anual

	2002		2003		2004	
SO <sub>2</sub>	177,9	Absolutas (Kt)	159,9	Absolutas (Kt)	155,9	Absolutas (Kt)
NO <sub>x</sub>	68,9	Var 02/01	61,2	Var 03/02	63,0	Var 04/03
Partículas	10,8	+2,8%	+16,8%	-10,1%	+2,9%	-2,5%
		+27,1% Var 02/01		-11,2% Var 03/02		-14,5% Var 04/03

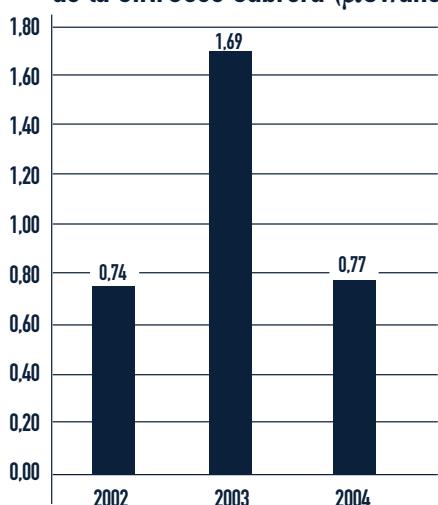
hasta 937,2 gr/kWh, debido principalmente a la entrada del ciclo combinado de Nueva Generadora del Sur en el que UNION FENOSA participa al 50%.

Pese a la menor hidraulicidad, las emisiones específicas de CO<sub>2</sub> de las instalaciones de generación de todo el Grupo se han situado en 496 gr/KWh en el año 2004, un 1,0% inferior a las del año 2003, debido principalmente a la mayor generación con los ciclos combinados de México.

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

Las dosis equivalentes efectivas 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 0,77 µSv/año.

#### dosis equivalentes efectivas de los vertidos de la C.N. José Cabrera (µSv/año)



#### Residuos

En el año 1999 se puso en marcha el Plan de Minimización de Residuos basado en la filosofía planteada en la Ley 10/1998 de residuos que sigue la directrices que emanen de la Unión Europea, de incentivar la filosofía de las 3R: reducción en origen, reutilización, reciclado y valoración de los residuos sobre otras técnicas de gestión. La puesta en marcha de ese Plan ha permitido reducir los residuos peligrosos de UNION FENOSA generación en

La generación de residuos peligrosos en el Grupo UNIÓN FENOSA<sup>3</sup> en el año 2004 se ha incrementado considerablemente con respecto a los años anteriores, debido a la gestión de los residuos de hidrocarburos y agua procedentes de la extinción de los incendios sufridos en las subestaciones de Mediodía y Cerro de la Plata y de la restauración de suelos contaminados en subestaciones.

## vertidos al agua (hm<sup>3</sup>)

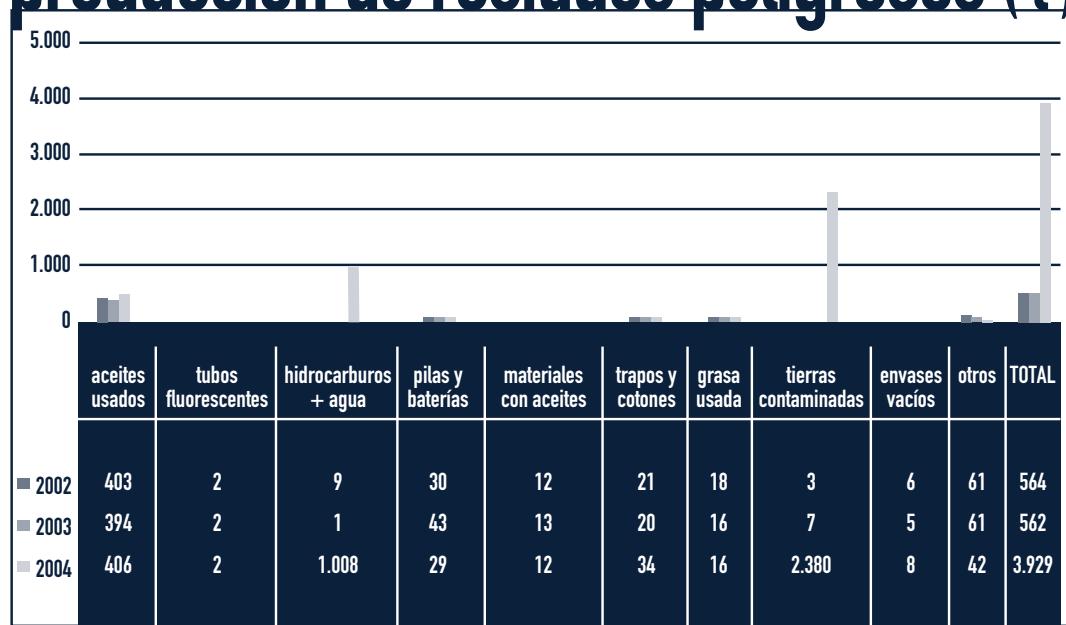
	2002			2003			2004		
	Industrial	Sanitario	Térmico	Industrial	Sanitario	Térmico	Industrial	Sanitario	Térmico
José Cabrera	0.22	0.01	151.44	0.22	0.01	151.44	0.20	0.01	196.5
Narcea	1.46	0.1	159	1.38	0.61	93.76	0.93	0.13	104.4
Sabón	0.08		122.33	0.07		99.34	0.03		71.29
La Robla		3.64			3.85			4.07	
Anllares		1.23			1.24			1.17	
Meirama		1.48			1.35			1.52	
Limeisa		9.67			10.57				

el año 2004 en 72,6%, tomando como referencia el año 2000, habiéndose gestionado un total de 241 toneladas. La aplicación del Plan de Minimización de Residuos ha llevado a un menor impacto ambiental de generación de residuos radioactivos y peligrosos.

<sup>3</sup>Datos correspondientes a UNION FENOSA generación, distribución y Limeisa

Es importante destacar que sin contabilizar estos residuos, producidos en circunstancias excepcionales, la generación de residuos peligrosos se hubiera situado en 558,7 toneladas, un 1,2% inferior al año 2003, incluso contabilizando los residuos peligrosos generados en el ciclo combinado de Nueva Generadora del Sur, que entró en operación en el transcurso de 2004.

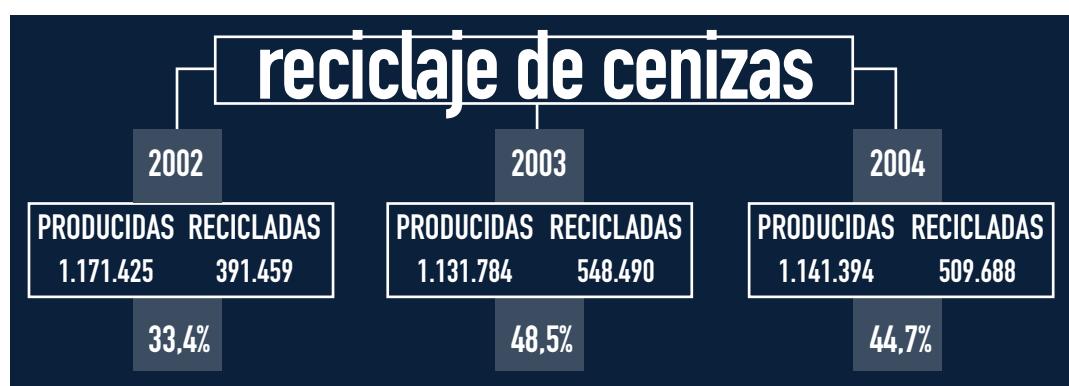
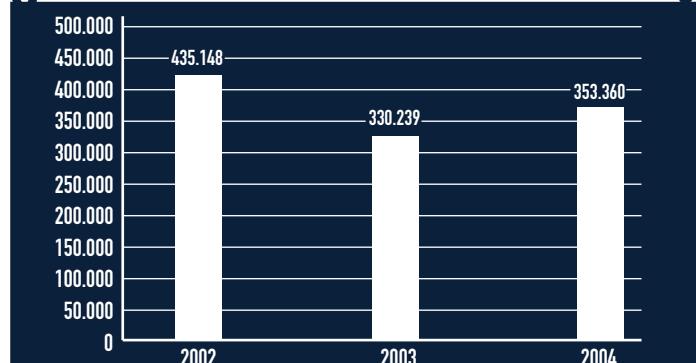
# producción de residuos peligrosos (t)



## gestión de PCBs (trafos + aceites) (kg)

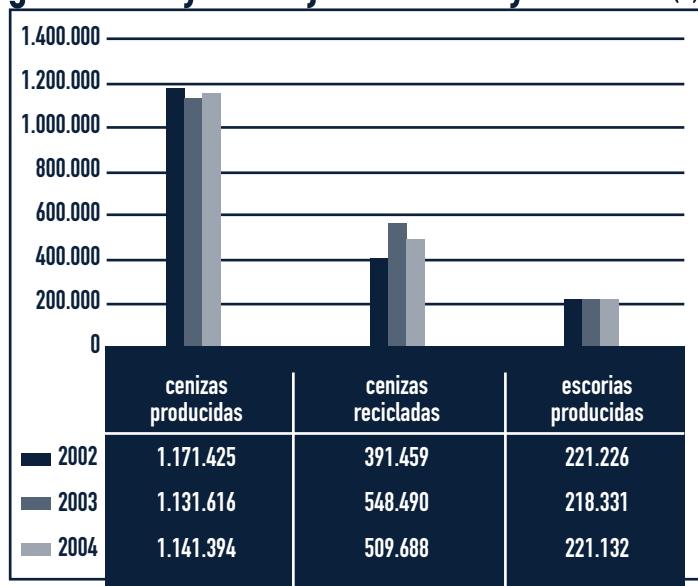
En cuanto al Plan de Eliminación de PCBs, en el año 2004 UNION FENOSA<sup>4</sup> ha eliminado un total de 353,36 toneladas.

Las instalaciones de generación de UNION FENOSA han producido un total de 221.132 toneladas de escorias y 1.141.394 toneladas de cenizas, habiendo revalorizado el 45% de estas últimas.



<sup>4</sup>Datos correspondientes a UNION FENOSA generación y distribución

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

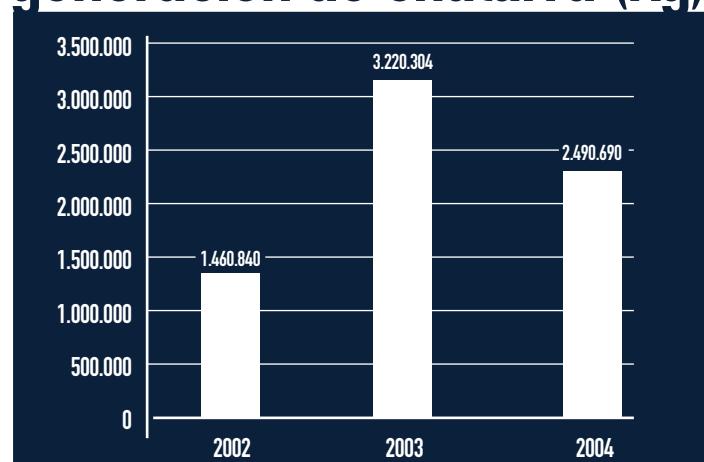


La generación de chatarra, por su parte, ha disminuido considerablemente<sup>5</sup>.

La producción de residuos radiactivos en la Central Nuclear de José Cabrera ha sido de 291 bidones (64 m<sup>3</sup>), cantidad ligeramente inferior a los producidos en 2003.

<sup>5</sup>Datos correspondientes a UNION FENOSA generación, distribución y Limeisa

## generación de chatarra (kg)



### generación de residuos radioactivos

2002

2003

2004

nº de bidones      residuos (m<sup>3</sup>)  
298                65,56

nº de bidones      residuos (m<sup>3</sup>)  
135                29,7

nº de bidones      residuos (m<sup>3</sup>)  
291                64

## Recursos

En UNION FENOSA los principales recursos que se consumen son agua, productos químicos y especialmente combustibles.

En cuanto a los combustibles, en el año 2004 se consumieron un total de 8.111.000 toneladas de carbón y 149.273 de fuel. Del total del carbón, el 31,4% corresponde a carbón de importación, con bajo contenido en azufre y de alta calidad medioambiental.

Es importante destacar que el consumo de carbón nacional se ha mantenido prácticamente constante, que el carbón de importación sube o baja dependiendo de la hidraulicidad, y que el consumo de fuel-oil se reduce año tras año. El consumo de 175,2 kt<sup>6</sup> de gas natural procede de la entrada en operación del ciclo combinado de Nueva Generadora del Sur.

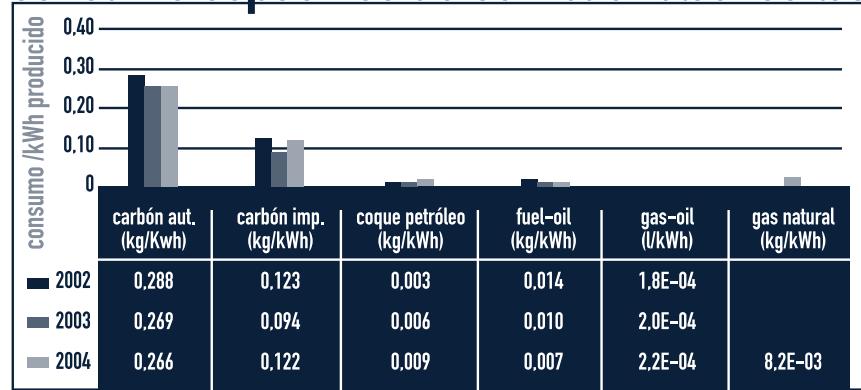
El consumo directo de energía procedente del gasto de combustibles fósiles y nucleares ha aumentado proporcionalmente a la producción térmica.

<sup>6</sup>Datos correspondientes a la participación de UF

## consumo de combustibles

	2002		2003		2004	
Carbón Importación (kt)	Consumo 2.479	Variación 02/01 +51,4%	Consumo 2.000	Variación 03/02 -19,3%	Consumo 2.548	Variación 04/03 +27,4%
Carbón autóctono (kt)	Consumo 5.805	Variación 02/01 -4,1%	Consumo 5.730	Variación 03/02 -1,3%	Consumo 5.563	Variación 04/03 -2,9%
Coque de petróleo (kt)	Consumo 63	Variación 02/01 -20,1%	Consumo 120	Variación 03/02 +90,5%	Consumo 184,7	Variación 04/03 +53,9%
Fuel-oil (kt)	Consumo 273	Variación 02/01 -4,1%	Consumo 209	Variación 03/02 -23,4%	Consumo 149,3	Variación 04/03 -28,6%
Gas-oil (x1000m <sup>3</sup> )	Consumo 3.60	Variación 02/01 -38,8%	Consumo 4.26	Variación 03/02 +18,3%	Consumo 4,58	Variación 04/03 +7,5%
Gas natural (kt)	Consumo 4.282	Variación 02/01 +0,4%	Consumo 5.300	Variación 03/02 -23,8%	Consumo 175,2	Variación 04/03 -100%
Óxido de uranio (kg)					Consumo 0	Variación 04/03 -100%

## consumo específico de combustibles fósiles



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

	2002	2003	2004
Carbón importación	60.709,4	48.972,9	62.391,9
Carbón autóctono	80.654,4	79.613,8	72.294,0
Coque de petróleo	1.839,0	3.502,8	5.391,1
Fuel-oil	10.970,6	8.396,8	5.997,2
Gas-oil	131,8	156,6	168,0
Gas natural	11.004,3	11.680,4	9.045,4
Nuclear			13.591,6
<b>TOTAL</b>	<b>165.309,5</b>	<b>152.322,3</b>	<b>168.879,2</b>

	2002	2003	2004
<b>variación anual del consumo directo de energía (%)</b>			
Combustible bajo contenido en S	+51,4%	-19,3%	+45,9%
Otros combustibles fósiles	-4,6%	-2,1%	-3,1%
Combustible nuclear	-10,5%	+6,1%	+16,4%

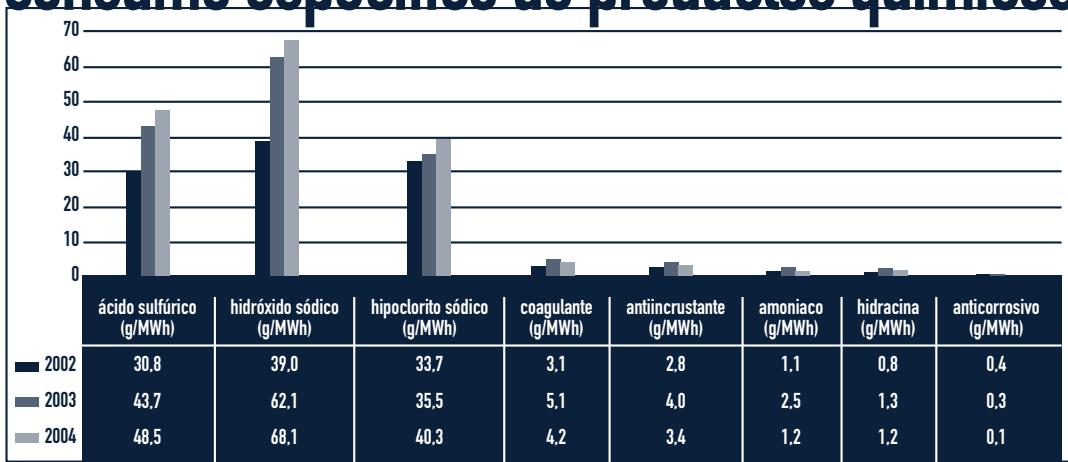
Destaca el fuerte incremento del consumo directo de energía procedente de combustibles con bajo contenido en azufre y la disminución por tercer año consecutivo del resto de combustibles fósiles.

El consumo de productos químicos en el año 2004 ha sido de 3.489,2 toneladas, un 6,3% superior al año 2003, lo cual supone un incremento proporcional al experimentado por la producción térmica convencional para el mismo periodo de tiempo<sup>7</sup>.

## consumo de productos químicos

	2002	2003	2004
Ácido sulfúrico (t)	Consumo 621,1 Variación 02/01 -28,9%	Consumo 932,9 Variación 03/02 +50,2%	Consumo 1.013,5 Variación 04/03 +8,6%
Hidróxido sódico (t)	Consumo 786,3 Variación 02/01 -35%	Consumo 1.304,3 Variación 03/02 +66,1%	Consumo 1.422,0 Variación 04/03 +8,9%
Hipoclorito sódico (t)	Consumo 678,6 Variación 02/01 -21,2	Consumo 758,2 Variación 03/02 +11,7	Consumo 842,4 Variación 04/03 +11,1%
Coagulante (t)	Consumo 63,0 Variación 02/01 -56,5%	Consumo 85,1 Variación 03/02 +52,2%	Consumo 87,2 Variación 04/03 +2,5%
Anti-incrustante (t)	Consumo 55,9 Variación 02/01 -29,2%	Consumo 85,1 Variación 03/02 +52,2%	Consumo 71,6 Variación 04/03 -15,9%
Amoniaco (t)	Consumo 21,6 Variación 02/01 -8,1%	Consumo 53,9 Variación 03/02 +149,5%	Consumo 24,1 Variación 04/03 -55,3%
Hidracina (t)	Consumo 17,1 Variación 02/01 -59,9%	Consumo 28,0 Variación 03/02 +63,4%	Consumo 25,6 Variación 04/03 -8,6%
Anticorrosivo	Consumo 7,3 Variación 02/01 -53,3%	Consumo 7,4 Variación 03/02 +1,4%	Consumo 2,8 Variación 04/03 -62,2%
<b>TOTAL</b>	<b>2.250,9</b> <b>-30,7%</b>	<b>3.281,5</b> <b>+45,8%</b>	<b>3.489,2</b> <b>+6,3%</b>

## consumo específico de productos químicos



El consumo de agua en UNION FENOSA se debe fundamentalmente (90%) a la evaporación de las torres de refrigeración de las centrales térmicas y el resto se divide entre los consumos de ciclo y los servicios auxiliares<sup>8</sup>.

El consumo de agua ha disminuido un 1,9% con respecto al año 2003.

	2002	2003	2004
<b>consumo específico de agua (l/kWh)</b>			
Ciclo	0,075	0,077	0,069
Evaporación	1.656	1.599	1.412
<b>TOTAL</b>	<b>1.730</b>	<b>1.676</b>	<b>1.481</b>

## consumo de agua (hm<sup>3</sup>)

	2002	2003	2004
Ciclo	Consumo 1,2 Variación 02/01 -12,9% Consumo 26,9 Variación 02/01 +13,7%	Consumo 1,2 Variación 03/02 = Consumo 25,2 Variación 03/02 -6,3%	Consumo 1,2 Variación 04/03 = Consumo 24,7 Variación 04/03 -2,0%
Evaporación	TOTAL 28,1 +12,2%	26,4 -6,0%	25,9 -1,9%

<sup>7</sup>Estos datos no incluyen Nueva Generadora del Sur  
<sup>8</sup>Estos datos no incluyen Nueva Generadora del Sur



*Anexos*

*anexos*

**Anexos**

*anexos*



*anexos*

**ANEXOS**

*anexos*

*anexos*

*anexos*

# **ANEXOS**

*anexos*

**Glosario de términos  
Índice GRI 2004-indicadores  
Cuestionario**

*anexos*

**anexos**

*anexos*

*anexos*

*anexos*

*anexos*

# Anexo I

## Glosario de términos

Absentismo (índice):	cociente obtenido entre el número de horas no trabajadas por enfermedad común o accidente no laboral entre el número de horas trabajadas, cuyo resultado se multiplica por 10.
Accidentalidad (índice):	característica que confiere la posibilidad de sufrir un accidente.
Acuífero:	Formación geológica en la que se almacenan y por la que circulan las aguas subterráneas aprovechando la porosidad y la fisuración de la roca que las acoge.
Área protegida:	área de tierra o agua que es objetivo de reglamentos y administraciones específicas con el fin de su conservación y/o el de especies que en ella habitan.
Bcm:	millones de metros cúbicos.
Cenizas:	sustancias inorgánicas no inflamables que se depositan después de que el material combustible haya sido totalmente consumido.
Central de generación eólica:	central donde se usa la fuerza del viento para mover el eje de los generadores eléctricos.
Central de generación térmica:	central donde se usa una turbina accionada por vapor de agua inyectado a presión para mover el eje de los generadores eléctricos.
Central hidroeléctrica:	planta de generación de energía eléctrica basada en el aprovechamiento de la energía producida por las caídas de agua.
Combustibles fósiles:	combustibles basados en carbono, como el gas natural, carbón, petróleo y sus derivados.
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 comprar la energía en el mercado liberalizado.



<b>Consejero Dominical:</b>	consejero titular o representante del titular con participaciones significativas estables en el capital de la sociedad.
<b>Consejero Independiente:</b>	profesionales de reconocido prestigio que forman parte del Consejo de Administración de una sociedad, sin estar vinculados al equipo directivo o a los accionistas significativos.
<b>CTC's:</b>	Costes de Transición a la Competencia.
<b>CCGT's:</b>	Ciclos Combinados de Gas Natural.
<b>Gases de efecto invernadero:</b>	contaminantes gaseosos liberados a la atmósfera a través de la incineración de combustibles fósiles que agravan el efecto invernadero. Este efecto está reconocido como la causa principal del cambio climático mundial. Entre estos gases se encuentran el dióxido de carbono, anhídrido carbónico, metano, óxido nítrico, clorofluorocarbonos, perfluorocarbonos, hexafloruro de azufre, etc.
<b>Gravedad (índice):</b>	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.
<b>ISO:</b>	International Organization for Standardization. Organización Internacional para la Normalización.
<b>ISO 9000:</b>	serie de normas de carácter internacional validadas por el ISO para la gestión y aseguramiento de la calidad.
<b>ISO 14000:</b>	serie de normas de carácter internacional sobre sistemas de gestión medioambiental, especificaciones y directrices para su utilización.
<b>Kw/h:</b>	unidad de consumo de energía (kilowatio por hora).
<b>N0x:</b>	óxidos de nitrógeno.
<b>PCB:</b>	policlorobifenilos.
<b>Residuos peligrosos:</b>	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 para los recursos naturales.
<b>Residuos sólidos urbanos (RSU):</b>	aquellos residuos generados en domicilios particulares, oficinas, comercios, etc. incluyendo aquéllos que no sean calificados como peligrosos y, que por su naturaleza o composición, pueden asimilarse a los producidos en los lugares mencionados.
<b>SOx:</b>	óxidos de azufre.
<b>Tj:</b>	terajulio, unidad de medida de la energía calorífica.

## Anexo II

### Índice GRI 2004-indicadores

#### **visión y estrategia, perfil y estructura del gobierno y sistemas de gestión**

	página
<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.	6, 22-25
1.2. Declaración del Presidente.	6-8
<b>2. Perfil</b>	
<b>Perfil de la Organización</b>	
2.1. Nombre de la organización informante.	Toda la memoria
2.2. Principales productos y servicios, incluyendo marcas.	16-18
2.3. Estructura operativa de la organización.	16-18
2.4. Descripción de los principales departamentos, compañías operadoras, filiales y empresas conjuntas.	16-18
2.5. Países en los que opera la organización.	17-18
2.6. Naturaleza jurídica.	12-13
2.7. Naturaleza de los mercados a los que sirve.	16-19, 69, 71, 74
2.8. Magnitud de la organización informante.	12-15, 18-19, 44, 57, 74
2.9. Lista de partes interesadas, características principales de cada una y relación con la organización informante.	Toda la memoria
<b>Alcance de la Memoria</b>	
2.10. Contacto para temas relacionados con la Memoria.	27
2.11. Período cubierto por la Memoria.	26
2.12. Fecha de la Memoria previa más reciente.	26
2.13. Cobertura de la Memoria.	26
2.14. Cambios significativos en el tamaño, estructura, propiedad y productos/servicios que hayan tenido lugar desde la publicación de la Memoria anterior.	19, 44, 54, 56, 69
2.15. Bases para elaborar memorias de empresas conjuntas, filiales compartidas, instalaciones arrendadas, operaciones de servicios externos y otras situaciones que puedan afectar considerablemente a la posibilidad de comparación entre períodos y/o entre entidades informantes.	26, 58-59
2.16. Descripción de la naturaleza y efecto de cualquier reformulación ya presentada en memorias anteriores y los motivos de tal reformulación.	26, 44
2.17. Decisiones de no aplicar los principios o protocolos del GRI en la elaboración de la Memoria.	n.a.
2.18. Criterios y definiciones utilizados en la contabilidad de los costes y beneficios económicos, ambientales y sociales.	80-81, 96-97
2.19. Cambios significativos con respecto a años anteriores en los métodos de cálculo aplicados a la información clave, ya sea económica, ambiental y social.	n.a.
2.20. Políticas y medidas internas para garantizar la precisión, la exhaustividad y la veracidad de la información de la Memoria de Sostenibilidad.	24-25
2.21. Políticas y medidas actuales orientadas a proporcionar mecanismos independientes para la verificación de la Memoria en su conjunto.	26
2.22. Medios a través de los cuales los usuarios pueden encontrar información adicional o memorias sobre los aspectos económicos, ambientales y sociales.	26, 58, 73
<b>3. Estructura de Gobierno y Sistemas de Gestión</b>	
<b>Estructura y Gobierno</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.	54
3.2. Porcentaje de la Junta Directiva formado por consejeros independientes sin cargo ejecutivo.	54-55
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.	54-55, 79
3.4. Procesos directivos para supervisar la identificación y la gestión de las oportunidades y los riesgos económicos, ambientales y sociales de la organización.	24, 38, 54-55, 65, 79-80
3.5. Relación entre la remuneración directiva y la consecución de los objetivos financieros y no financieros de la organización.	54-55
3.6. Estructura de la organización y miembros fundamentales responsables de la supervisión, puesta en práctica y auditoría de políticas económicas, ambientales y sociales.	54-55
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.	6, 19, 22-25, 30, 38, 45-46, 54, 62-63, 68, 78
3.8. Mecanismos que permiten a los accionistas comunicar sus recomendaciones a la Junta Directiva.	58-59
<b>Compromiso con las Partes Interesadas</b>	
3.9. Bases para la identificación y selección de las principales partes interesadas.	22, 24
3.10. Métodos de consulta a las partes interesadas expresados en términos de consultas según el tipo y el grupo de partes interesadas.	24, 27, 31, 34, 38, 41, 45, 48, 58, 64, 69, 81, 84, 102-103
3.11. Tipo de información generada por las consultas de las partes interesadas.	25-26, 31-32, 47-51, 59, 63-64, 71, 81-83, 86-92
3.12. Empleo de la información obtenida como resultado de los compromisos con las partes interesadas.	Toda la memoria
<b>Políticas Globales y Sistemas de Gestión</b>	
3.13. Explicación sobre si el principio o enfoque de precaución es tenido en cuenta por la organización y de qué modo.	6-7, 19
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.	6, 26, 33-34, 80, 84
3.15. Pertenencia a asociaciones empresariales e industriales y/o organizaciones asesoras nacionales e internacionales.	34, 40-41, 84
3.16. Políticas y/o sistemas para la gestión de los impactos ocasionados por los procesos anteriores y posteriores a los de la organización.	7, 21, 24-25, 30, 32, 40-41, 45-49, 63, 68-70, 72, 78-92
3.17. Enfoque de la organización acerca de la gestión de los impactos económicos ambientales y sociales indirectos producidos como resultado de sus actividades.	6-8, 22-25, 30, 33, 38, 45-46, 63, 70, 78, 84
3.18. Principales decisiones tomadas durante el período de elaboración de la Memoria en relación con la ubicación o la modificación de las operaciones.	6, 19
3.19. Programas y procedimientos relativos al desempeño económico, ambiental y social.	6-8, 19, 24-25, 31-33, 38, 45-49, 54-55, 62-64, 68-70, 78-82, 85-86, 88-89
3.20. Estado de la certificación de sistemas de gestión económica, social y ambiental.	34, 63, 68, 80

# índicadores de desempeño económico

## Indicadores obligatorios

pág.

## Indicadores adicionales

pág.

<b>Clientes</b>	
EC1 Ventas netas.	74
EC2 Desglose geográfico de los mercados.	74
<b>Proveedores</b>	
EC3 Coste de todas las materias primas, mercancías y servicios.	65
EC4 Porcentaje de contratos pagados en conformidad con los términos acordados.	65
<b>Empleados</b>	
EC5 Gastos salariales totales desglosados por países.	39, 44
<b>Proveedores de Capital</b>	
EC6 Distribución entre los proveedores de capital.	56
EC7 Aumento/diminución de las ganancias retenidas al final del período.	56-57
<b>Sector Público</b>	
EC8 Suma total de todo tipo de impuestos pagados.	39
EC9 Subsidios recibidos.	39
EC10 Donaciones a comunidad, sociedad civil u otros grupos en metálico/especie.	30, 33
<b>Impactos económicos indirectos</b>	
EC11 Desglose de todos los proveedores por organizaciones y países.	
EC12 Gasto total en desarrollo de infraestructura empresarial ajena a la actividad.	51
EC13 Impactos económicos indirectos de la organización.	32

# índicadores de desempeño ambiental

## Indicadores obligatorios

pág.

## Indicadores adicionales

pág.

<b>Materias Primas</b>	
EN1 Consumo total de materias primas, aparte de agua, por tipos.	91-92
EN2 Porcentaje de materias primas utilizadas que son residuos (procesados o no).	89-90
<b>Energía</b>	
EN3 Consumo directo de energía, desglosado por fuentes primarias.	91
EN4 Consumo indirecto de energía.	92
<b>Agua</b>	
EN5 Consumo total de agua.	92
<b>Biodiversidad</b>	
EN6 Ubicación y extensión de suelo en propiedad, arrendado o administrado en hábitat ricos en biodiversidad.	81-82,
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.	84-85
<b>Emisiones, Vertidos y Residuos</b>	
EN8 Emisiones de gases de efecto invernadero.	86-88
EN9 Uso y emisiones de sustancias reductoras del ozono.	86-88
EN10 NOx, SOx y otras emisiones atmosféricas desglosadas por tipo.	86-87
EN11 Cantidad total de residuos desglosados por tipos y destinos.	88-90
EN12 Vertidos al agua de importancia, por tipos.	88
EN13 Vertidos de sustancias químicas, aceites y combustibles de importancia, expresados en cifras y volumen totales.	88-90
<b>Proveedores</b>	
<b>Productos y Servicios</b>	
EN14 Impactos ambientales significativos de los principales productos y servicios.	82
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.	89-90
<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.	n.a.
<b>Transporte</b>	
<b>General</b>	
EN30 Otras emisiones indirectas relevantes de gases de efecto invernadero.	86-88
EN31 Cualquier producción, transporte, importación o exportación de residuos considerados peligrosos según el Convenio de Basilea.	90
EN32 Fuentes de agua y ecosistemas/hábitat afectados de manera significativa por los vertidos de agua y residuos líquidos.	
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.	63
EN34 Impactos ambientales significativos vinculados al transporte con fines logísticos.	
EN35 Gastos totales en materia de medio ambiente por tipo.	83

# índicadores de desempeño social

## Indicadores obligatorios

		pág.	Indicadores adicionales	pág.
	<b>Empleo</b>			
LA1 Desglose del colectivo de trabajadores.		44	LA12 Prestaciones sociales a los empleados no exigidas por ley.	45
LA2 Creación de empleo neto y promedio de facturación desglosados por regiones/países.		44, 74		
	<b>Relaciones Empresa/Trabajadores</b>			
LA3 Porcentaje de empleados representados por organizaciones sindicales independientes.		45	LA13 Disposiciones sobre la representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones o la gestión, incluido el gobierno corporativo.	47
LA4 Política y procedimientos de información, consulta y negociación con los empleados sobre cambios en las operaciones de las organizaciones.		45		
	<b>Salud y Seguridad</b>			
LA5 Métodos de registro y notificación de los accidentes en el trabajo y las enfermedades profesionales (descripto en la OIT).		47	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.	45
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.		47	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.	47
LA7 Tasas de absentismo, accidentes y daños laborales, días perdidos y nº de víctimas mortales relacionadas con el trabajo (incluidos los trabajadores subcontratados).		47		
LA8 Descripción de políticas o programas (en el lugar de trabajo y otros ámbitos) sobre el VIH/SIDA.		47		
	<b>Formación y Educación</b>			
LA9 Promedio de horas de formación por año.		48, 50	LA16 Descripción de los procedimientos que fomentan la contratación continua de empleados y gestionan los programas de jubilación.	45
	<b>Diversidad y Oportunidad</b>		LA17 Políticas específicas enfocadas a la gestión de los conocimientos prácticos o la formación continuada.	48-51
LA10 Descripción de políticas y programas de igualdad de oportunidades y sistemas de revisión para su cumplimiento.		46		
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.		46		
	<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.		22, 24, 45-46	HR8 Formación de los empleados en cuanto a las prácticas relativas a DDHH, importantes para el desarrollo de las operaciones.	
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.		22, 45-46		
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.		62-63		
	<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.		46		
	<b>Libertad de Asociación y Negociación Colectiva</b>			
HR5 Análisis de la política de libertad de asociación y su grado de aplicación.		45		
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.		45		
	<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.		45		
	<b>Medidas Disciplinarias</b>			
	<b>Medidas de Seguridad</b>		HR9 Descripción de prácticas de apelación relacionadas (no exclusivamente) a los DDHH.	
	<b>Derechos de los Indígenas</b>		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).	
	<b>Comunidad</b>			
S01 Descripción de las políticas de gestión de los impactos causados a las comunidades afectadas por las actividades.		30, 63, 78, 84-85	HR11 Formación del personal de seguridad en DDHH.	
	<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.		38, 63	HR12 Descripción de políticas, directrices y procedimientos diseñados para abordar las necesidades de los pueblos indígenas.	30, 32, 34
	<b>Contribuciones Políticas</b>		HR13 Descripción de mecanismos de reclamación para la comunidad gestionados conjuntamente por la organización y las autoridades.	
S03 Descripción de políticas, sistemas de gestión, procedimientos y mecanismos de cumplimiento dedicados a las contribuciones y mecanismos de presión política.		38	HR14 Porcentaje de los ingresos resultantes de las operaciones que se redistribuye a las comunidades locales.	
	<b>Competencia y Precios</b>			
	<b>Comunidad</b>		S04 Distinciones recibidas en relación con la actuación social, ambiental y ética.	34, 46, 49, 58
PR1 Descripción de política 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.		70-71		
	<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.		70-71	S05 Cantidad de dinero donado a instituciones y partidos políticos cuya función principal es la de financiar a partidos o a sus candidatos.	38
	<b>Publicidad</b>			
	<b>Respeto a la Intimidad</b>		PR6 Resoluciones relativas a causas judiciales sobre las normativas antimonopolio.	
PR3 Descripción de políticas y sistemas de gestión/procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento concernientes a la intimidad del cliente.		72	PR7 Descripción de políticas y sistemas de gestión/procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento de las normativas legales y códigos no obligatorios referentes a la publicidad.	
			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.	
			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.	68-69
			PR10 Número y tipos de infracciones cometidas en el marco de las normativas sobre el marketing y la publicidad.	
			PR11 Número de demandas probadas con respecto a las violaciones de la intimidad del cliente.	72



## Anexo III

### Cuestionario

UNION FENOSA, desea proporcionarle la información más adecuada a sus intereses y necesidades. Por ello adjuntamos el siguiente cuestionario. Por favor, complételo y háganoslo llegar a:

**UNION FENOSA**  
Dirección de Comunicación  
y Responsabilidad Corporativa  
Tel.: 91 567 60 00

Sede de Madrid  
Avda. de San Luis nº 77  
28033 Madrid  
Tel: 91 567 60 29

Sede de A Coruña  
Avda. Arteixo nº 171  
15007 A Coruña  
Tel: 981 17 87 00

Internet:  
[www.unionfenosa.es](http://www.unionfenosa.es)  
(Sala de Comunicación)

e-mail:  
[ufcomunicacion@unionfenosa.es](mailto:ufcomunicacion@unionfenosa.es)

#### 1.- ¿Por qué ha leído el Informe de Sostenibilidad de UNION FENOSA 2004?

- Porque estoy interesado en el grado de responsabilidad social y medioambiental de las empresas
- Porque me lo han recomendado
- Porque esa información me es útil para trabajar o invertir
- Por otras razones (por favor, señalar cuáles):

#### 2.- ¿A cuál de los grupos objetivos de UNION FENOSA pertenece Vd?

- Clientes/consumidores
- Proveedores
- Accionistas/inversores
- Empleados
- Organizaciones sociales/administración pública
- Entorno/comunidad

#### 3.- ¿Ha leído toda la memoria?

- Sí
- No. En este caso: ¿Qué parte ha leído?

---

#### 4.- Por favor puntúe los siguientes aspectos de la memoria en una escala del 1 al 5 (considerando el 1 como la opinión menos favorable y el 5 la más favorable):

- Claridad del texto
  - Contenidos:
    - Datos históricos
    - Datos básicos
    - Proyectos sociales
    - Aspectos medioambientales
    - Información sobre recursos humanos
    - Comunicación/información con accionistas e inversores
    - Formación
    - Valores y códigos de conducta
    - Estructura accionarial
    - Gobierno corporativo
    - Información bursátil
    - Política/relaciones con los proveedores
    - Indicadores sociales (desglose y claridad de los mismos)
    - Indicadores medioambientales (desglose y claridad de los mismos)
    - Indicadores económicos (desglose y claridad de los mismos)
  - Diseño gráfico del Informe

**5.- Por favor, señale los aspectos o contenidos que Vd. modificaría de la Memoria de Sostenibilidad 2004, indicando si ampliaría la información, si la reduciría, si cambiaría su estructura y en qué, etc.**

---

---

---

**6.- Por favor, valore la Memoria en general puntuándola del 1 al 5 (1 opinión muy desfavorable, 2 desfavorable, 3 indiferente, 4 favorable y 5 muy favorable)**

---

---

---

**8.- Esta encuesta tiene el objetivo de mejorar la Memoria de Sostenibilidad de UNION FENOSA, si Vd. lo desea puede facilitarnos algunos datos que nos ayudarán a analizarla:**

He leído la Memoria como:

- Particular (accionista/inversor)
- Particular (cliente)
- Particular (perteneciente a una comunidad local en la que UNION FENOSA está presente)
- Particular (otros)
- Representante de una empresa/organización cliente
- Representante de una empresa/organización proveedora
- Representante de una empresa/organización inversora en UF
- Representante de una empresa/organización (otros)

Soy:

- Hombre
- Mujer

Trabajo como (indicar puesto de trabajo):

Edad:

**9.- Si lo desea puede dejarnos sus datos para contactar con Vd. en caso de que necesitemos alguna aclaración sobre la presente encuesta:**

Nombre: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_

Correo electrónico \_\_\_\_\_