

informe de  
**SOSTENIBILIDAD** 2007

informe de 20  
SOSTENIBILIDAD 07

# índice





1.	<b>carta del presidente y del vicepresidente primero y consejero delegado</b>	<b>6</b>
2.	<b>riesgos y oportunidades</b>	<b>16</b>
3.	<b>conocer UNION FENOSA</b>	
3.1.	quiénes somos	20
3.2.	estructura de grupo y áreas de negocio	24
3.3.	equipo humano	26
3.4.	principales cifras	27
3.5.	sostenibilidad e innovación tecnológica	37
3.6.	plan estratégico 2007-2011	39
4.	<b>gobierno</b>	
4.1.	órganos de gobierno	42
4.2.	gobierno corporativo	47
5.	<b>grupos de interés, responsabilidad y participación</b>	<b>54</b>
5.1.	rsc con accionistas e inversores	56
5.2.	rsc con los empleados	64
5.3.	rsc con clientes	88
5.4.	rsc con el entorno y el medio ambiente	104
5.5.	rsc con las instituciones	142
5.6.	rsc con proveedores	148
5.7.	rsc con la sociedad y las organizaciones	156
5.8.	rsc internacional	172
	COLOMBIA, GUATEMALA, MÉXICO, NICARAGUA y PANAMÁ	
6.	<b>anexos</b>	
6.1.	<b>anexo I</b> Criterios para la elaboración de este Informe	200
6.2.	<b>anexo II</b> Indicadores UNION FENOSA de rsc	201
6.3.	<b>anexo III</b> Indicadores GRI	204
6.4.	<b>anexo IV</b> Informe de revisión independiente	210
6.5.	<b>anexo V</b> Cuestionario	212



---

**presidente  
y del vicepresidente  
primero  
y consejero delegado**

---



## 1. carta del presidente y del vicepresidente primero y consejero delegado

Es un motivo de satisfacción presentarles el Informe de Sostenibilidad de UNION FENOSA, en el que se detalla la información completa sobre los resultados obtenidos y las políticas que el Grupo ha llevado a cabo en materia de responsabilidad social corporativa (RSC) en el año 2007. Este informe ha sido verificado de manera independiente y elaborado siguiendo los parámetros y recomendaciones del Global Reporting Initiative (GRI) de Naciones Unidas que le ha otorgado la máxima calificación, A+.

Asimismo, el Informe Anual de Gobierno Corporativo y el Informe de Actividad de Auditoría y Cumplimiento explican ampliamente las actividades de los órganos de gobierno de la sociedad a lo largo de 2007.

UNION FENOSA ha renovado su permanencia en el Dow Jones Sustainability Index (DJSI), en el que ha logrado superar las puntuaciones medias de su sector en las tres dimensiones, económica, ambiental y social, y ha obtenido también la máxima puntuación del sector en la dimensión ambiental. Además se ha incorporado al más selectivo índice europeo DJSI STOXX, y ha obtenido el distintivo "SAM Sector Mover", al haber sido la compañía que ha demostrado un mayor avance en términos de sostenibilidad.

### Resultados históricos en el 25 aniversario

En el ejercicio que ha finalizado, hemos celebrado el 25 Aniversario del nacimiento de la compañía como fusión entre Unión Eléctrica y Fuerzas

Eléctricas del Noroeste. La transformación de la empresa a lo largo de estos años ha sido profunda. UNION FENOSA se abrió al mundo, dio un gran salto adelante en dimensión y ampliación de sus capacidades y demostró flexibilidad para aprovechar, en cada momento, no sólo las oportunidades del sector eléctrico, sino las de otros negocios energéticos, así como las telecomunicaciones o la consultoría y las tecnologías de la información.

En 2007, UNION FENOSA ha obtenido un resultado neto de 986,4 millones de euros, el mejor de su historia, un 55,2% más que en el anterior ejercicio, que sitúa el beneficio por acción en 3,24 euros.

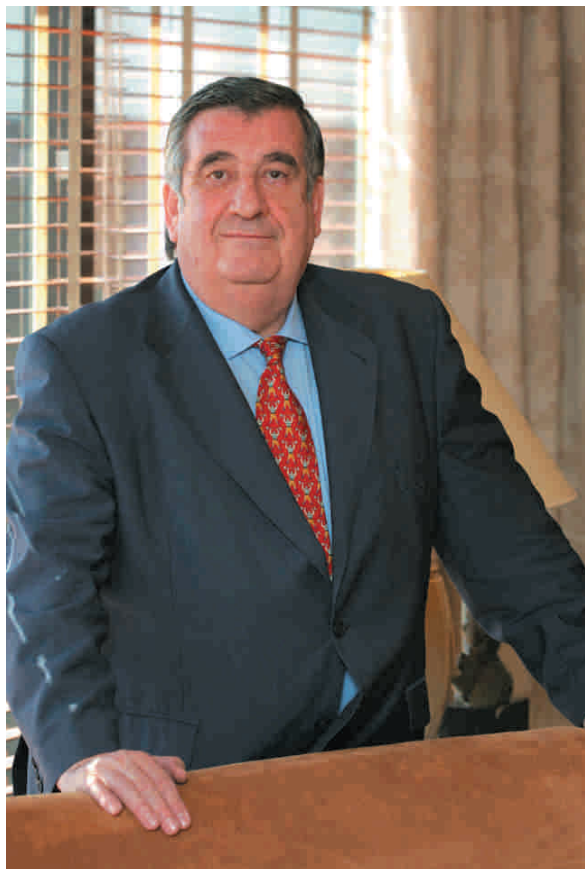
Estos buenos resultados, que presentan un alto grado de sostenibilidad y solidez, se han logrado en un exigente entorno marcado por los bajos precios de la electricidad, el moderado crecimiento de la demanda en España y la depreciación del dólar.

El beneficio recurrente, que excluye las plusvalías extraordinarias derivadas del acuerdo de integración en Indra de los negocios de consultoría, tecnologías de la información y parte de los servicios de ingeniería de Soluziona, de la venta del 25% de Applus y del 2% de Red Eléctrica de España, fue de 717 millones de euros, con un aumento del 12,9%.

La favorable evolución de todas las áreas de negocio, y las mejoras de eficiencia logradas por la reducción de los gastos operativos, han hecho posible que el resultado bruto de explotación

1

1. carta del presidente  
y del vicepresidente primero y consejero delegado



Pedro López Jiménez  
Presidente



Honorato López Isla  
Vicepresidente Primero y Consejero Delegado

(EBITDA) alcance 2.062 millones de euros, un 8,1% más que en 2006. Por su parte, el beneficio de explotación (EBIT) se incrementó en un 12,2% hasta los 1.466 millones de euros.

Los resultados se han conseguido, además, en paralelo a una mejora de la estructura financiera de UNION FENOSA. El patrimonio neto contabilizado al cierre del ejercicio ha crecido un 13,3%, mientras que la deuda bruta se situó en 5.795 millones de euros. Con ello, el apalancamiento ha descendido en 2,7 puntos porcentuales, hasta situarse en el 47,5%, mientras que la relación entre deuda y EBITDA ha descendido de 3 veces a 2,8.

#### Positiva evolución bursátil e incremento de dividendos

Con estos resultados, el Consejo de Administración de UNION FENOSA ha acordado proponer a la próxima Junta General de Accionistas la distribución de un dividendo de 1,62 euros brutos por acción correspondiente al ejercicio de 2007, que supone un aumento del 55,8% respecto al abonado el año anterior.

Esta remuneración implica destinar al pago de dividendo el 50% del beneficio neto atribuible logrado y mejora sustancialmente la cuantía de los últimos años, en línea con la política de retri-



## 1. carta del presidente y del vicepresidente primero y consejero delegado

bución al accionista anunciada en el Plan BIGGER, que prevé el reparto de 2.500 millones de euros a lo largo del periodo de vigencia del Plan.

En el año 2007, UNION FENOSA ha crecido en bolsa un 23,2% sobre el cierre del ejercicio anterior, muy por encima del IBEX 35, que aumentó un 7,32% en un entorno de gran volatilidad y, junto al dividendo repartido, ha permitido aumentar en un 26% la rentabilidad total para el accionista.

### **ACS aumenta su presencia en UNION FENOSA y refuerza su posicionamiento estratégico en el sector energético**

ACS ha reforzado de nuevo su inversión en UNION FENOSA con la compra, en enero de 2008, de un 4,83% de capital adicional, hasta situar su porcentaje de participación en el 45,3%. ACS reafirma así su compromiso con el sector energético, y muestra su apoyo explícito a la etapa de crecimiento que nuestra empresa está abordando en la actualidad, así como su confianza en el futuro de la compañía.

El Grupo ACS, que es en la actualidad uno de los tres líderes mundiales en construcción y servicios, ha integrado a UNION FENOSA como la cabecera de su área de actividad de energía y, desde 2007, consolida la empresa por integración global.

### **Panorama energético mundial: el año del cambio climático y la orientación hacia una economía baja en emisiones**

El mundo de la energía se reunió a finales de 2007 en Roma para celebrar la XX Edición de su tradicional Congreso Mundial. En él se han analizado los principales factores que van a condicionar la evolución del sector en los próximos años, y han surgido varias conclusiones que afectarán a la orientación de negocio de las empresas del sector.

La primera de ellas es que el impacto que la actividad energética tiene sobre el medio ambiente es ya una realidad generalmente aceptada, y aparece la necesidad inmediata de pasar a la acción y comenzar a tomar medidas concretas para mitigar sus efectos.

El mundo está inmerso en un periodo transitorio, de cambio de etapa hacia una economía baja en emisiones de CO<sub>2</sub>. Los procesos incorporarán soluciones tecnológicas que reduzcan los efectos negativos sobre el entorno, así como algunos mecanismos de precios para esas emisiones.

En segundo lugar, para actuar eficazmente se requiere de un nivel de cooperación en el ámbito internacional, del que hasta ahora no hay precedentes. Los países desarrollados no podrán actuar al margen de la evolución de las economías emergentes como Brasil, Rusia, India y China, que continuarán aumentando aún más su consumo y que necesitarán del avance tecnológico para lograr equilibrar el crecimiento con la menor proporción de emisiones posible.

En tercer lugar, el mix de tecnologías y materias primas deberá incluir tanto el carbón sostenible, con la incorporación de nuevas tecnologías de captura y almacenamiento de CO<sub>2</sub>, como la energía nuclear, combinando ambos la reducción de emisiones con la seguridad energética.

La última de las conclusiones es que las decisiones que se tomen ahora condicionarán lo que ocurra en el sistema energético en los próximos 30 años, dados los largos periodos de maduración de las inversiones y las necesidades de investigación y desarrollo tecnológico asociadas.

Estas ideas han presentado con posterioridad un creciente reflejo en todos los ámbitos. Puede decirse que 2007 ha sido el año del cambio climático, de la tendencia generalizada hacia planteamientos de sostenibilidad medioambiental y del consenso sobre la necesidad de controlar y reducir las emisiones mediante soluciones basadas en la innovación. Según la Academia Nacional de Ingeniería de Estados Unidos, la energía forma parte de los principales retos tecnológicos que la humanidad tiene planteados en este siglo.



## 1. carta del presidente y del vicepresidente primero y consejero delegado

La Cumbre sobre Cambio Climático de Bali también ha puesto de manifiesto que los temas medioambientales tienen un papel creciente en las agendas políticas. El reconocimiento por parte de las naciones de la necesidad de una respuesta mundial a este tema es un paso importante hacia un acuerdo global. La búsqueda de mecanismos de cooperación tecnológica y financiación para que los objetivos de mejora del entorno puedan ser asumidos por las economías emergentes será uno de los temas fundamentales a los que habrá que encontrar solución en los próximos años.

Pero además, la energía nuclear, con desarrollos de nueva generación, ha resurgido en los últimos meses como una de las fuentes para compaginar seguridad de suministro y respeto al medioambiente. Algunos de los países de nuestro entorno están dando pasos para impulsarla, y también grandes países emergentes están poniendo en marcha programas de este tipo para asegurar su necesidad de abastecimiento. España por ahora no se ha sumado a esa tendencia, pero esta energía tiene un papel destacado en el mix energético de nuestro país y parece que no habrá un debate precipitado sobre las centrales existentes, cuyo cierre no se producirá hasta el fin de su vida útil.

Adicionalmente, el carbón sostenible, que ha sido recogido como uno de los principales ejes de la Estrategia Energética de la Unión Europea y está siendo también impulsado por el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo de España, se perfila como una de las mejores opciones para contribuir a un modelo energético que, necesariamente, incorporará fuentes renovables, pero también estará basado en combustibles tradicionales, si bien agregando soluciones medioambientales.

### **Refuerzo del posicionamiento de UNION FENOSA como operador energético integrado**

En este contexto, UNION FENOSA ha fortalecido en 2007 su posicionamiento como operador

energético integrado mediante la finalización de las infraestructuras previstas en su primer ciclo inversor.

Entre los aspectos más destacados del ejercicio cabe mencionar la entrada en operación comercial de la planta de regasificación de Reganosa (Ferrol) y la adquisición de Nuelgas, empresa dedicada a la actividad regulada de almacenamiento subterráneo de gas. Estas instalaciones se suman a las plantas de licuefacción de Damietta y Omán y a la regasificadora de Sagunto, y completan nuestro posicionamiento en toda la cadena de valor de este combustible.

Además, la capacidad instalada de generación en ciclos combinados se ha incrementado en 1.200 MW por la entrada en operación comercial de las tres unidades de Sagunto (Valencia) y en el primer semestre del año 2008 está prevista la entrada en operación de Sabón (Coruña), actualmente en fase de pruebas.

UNION FENOSA ha puesto en marcha una estrategia de integración de carbón sostenible, con el objetivo de participar y capturar valor en todos los puntos de la cadena energética de este combustible, como ya lo hicimos en el negocio de gas. Para asegurarnos el suministro a las centrales a precios estables y competitivos, hemos adquirido el 64% de la empresa sudafricana Kangra Coal, propietaria de una mina de carbón en ese país. Desde el punto de vista medioambiental, hemos seguido trabajando en el acondicionamiento de las instalaciones térmicas de carbón para cumplir con las restricciones impuestas por la Directiva de Grandes Instalaciones de Producción de la Unión Europea a partir de 2008, y participamos en varias iniciativas de procesos de captura y almacenamiento de CO<sub>2</sub> dentro de nuestro "Plan de carbón sostenible".

Estamos además orientados en el avance hacia la generación mediante energías renovables en España desde nuestra alianza con ENEL, y también a través del crecimiento en el exterior. Como proyectos más significativos, en 2007 se ha adquirido la Central Hidráulica de Hidroprado en Colombia, de 52 MW de potencia instalada, y en México desarrollaremos un proyecto eólico, con



1

1. carta del presidente  
y del vicepresidente primero y consejero delegado



una capacidad comprendida entre 500 MW y 1.000 MW, en la zona de La Rumorosa (Baja California) mediante nuestra participación del 50% en la sociedad mexicana Zemer Energía.

En la actividad de distribución, cabe destacar, por un lado, el aumento de la retribución a través de la actualización de los ingresos reconocidos en la tarifa y, por otro, los excelentes resultados que UNION FENOSA ha alcanzado en relación con la calidad de suministro. El tiempo de interrupción equivalente a la potencia instalada (TIEPI) ha mejorado un 25,7% y se han logrado nuevos récords tanto en el índice de calidad nacional como en la Comunidad de Madrid, gracias fundamentalmente a la inversión en instalaciones, y a la incorporación de procesos de mejora de la gestión de la red y nuevas tecnologías en los sistemas de mantenimiento y control.

### **Incertidumbre económica e inestabilidad en los mercados financieros**

En cuanto al entorno económico, las turbulencias que se han producido en los mercados financieros en los últimos meses han creado problemas de liquidez y un inevitable endurecimiento de las condiciones de financiación, una mayor ponderación de los riesgos para nuevos proyectos empresariales y, por otra parte, una fuerte volatilidad en las Bolsas Internacionales.

A pesar de las incertidumbres que persisten a nivel mundial y que la mayor parte de las previsiones apuntan hacia una desaceleración de la actividad económica, el crecimiento mundial registró el 4,9% en 2007, según datos del FMI, y estuvo apoyado, al igual que en ejercicios anteriores, en el buen comportamiento de las principales economías emergentes.





## 1. carta del presidente y del vicepresidente primero y consejero delegado

La economía española ha mantenido su crecimiento en el 3,8% en 2007, sólo inferior en una décima al de 2006, aunque aparecen claros síntomas de desaceleración. El aumento del PIB en nuestro país es, un año más, muy superior a los países de la zona euro, donde fue del 2,3%.

### **Plan BIGGER y oportunidades de inversión en las nuevas condiciones del entorno**

El plan estratégico de UNION FENOSA, definido con el objetivo de duplicar, en 2011, el beneficio neto obtenido en 2006, y superar los 1.200 millones de euros, supone una meta ambiciosa, pero razonable, pues se mueve en las tendencias energéticas globales y es compatible con los cambios en el contexto económico.

La capacidad de inversión en el periodo, en el entorno de 9.000 millones de euros sin recurso al accionista, se basa en la buena situación financiera de la empresa, con un balance saneado y un apalancamiento que se mantendrá alrededor del 50%. La solidez de la cuenta de resultados y sus buenas perspectivas proporcionarán los recursos necesarios para alcanzar los objetivos previstos.

Nos hemos propuesto como meta aprovechar las oportunidades de inversión que puedan surgir en un sector en expansión, tanto a través del crecimiento orgánico de UNION FENOSA como de adquisiciones, reforzando la expansión internacional en aquellas zonas con mayor proyección. Las nuevas condiciones del entorno económico no van a alterar en principio esas inversiones, ya que, con independencia de la coyuntura económica, el sector energético continúa presentando, a nivel mundial, unas buenas perspectivas para los próximos años. Contamos, además, con la capacidad de aprovechar una situación en que se produce una selección natural de los proyectos más competitivos y pueden darse interesantes oportunidades de compra.

Para ello contamos con nuestro posicionamiento como operador energético integrado y con presencia en los distintos eslabones de las cadenas

de valor de gas, carbón y electricidad, que pretendemos reforzar gracias a nuestra experiencia tanto en el ámbito internacional como en el desarrollo de infraestructuras. Entre los proyectos previstos en el Plan Bigger destacan la construcción de un segundo tren de licuefacción en Egipto y la ampliación de la planta de regasificación de Sagunto.

UNION FENOSA ha seguido desarrollando su cultura de alianzas estratégicas, que es una de nuestras principales palancas de crecimiento. Hemos fortalecido nuestras relaciones de colaboración con ENEL para impulsar el crecimiento de las energías renovables en la Península Ibérica y, a través de UNION FENOSA Gas, sociedad que compartimos con ENI, hemos logrado nuestra participación en el desarrollo y explotación de un proyecto energético en el Golfo de Guinea, en el trabajaremos junto a nuevos socios energéticos de referencia mundial.

### **Avances durante el primer año del Plan 2007-2011**

Durante este primer año del Plan BIGGER, se ha iniciado el recorrido por la senda de crecimiento comprometida, con la definición de tres aspectos básicos. En primer lugar, la definición, en el propio Plan, de los objetivos de crecimiento. En segundo lugar, la búsqueda de inversiones se ha sistematizado con rigurosos procesos para analizar, tanto con criterios estratégicos como de rentabilidad, los numerosos proyectos potenciales seleccionados para su estudio. En tercer lugar, la organización se ha reorientado hacia el cumplimiento del Plan, movilizand las capacidades técnicas necesarias, a través de la conexión funcional de la Dirección General de Desarrollo con unidades específicas de las áreas de negocios.

En su aspecto más cuantitativo, UNION FENOSA invirtió 1.200 millones de euros en el ejercicio 2007, que han estado destinados fundamentalmente a la adquisición de activos estratégicos, principalmente carbón en Sudáfrica y a actividades de generación con fuentes de energía renovables en la Península Ibérica, México y Colombia.



# 1. carta del presidente y del vicepresidente primero y consejero delegado

La compañía tiene ya identificados y comprometidos 6.125 millones de euros en proyectos tanto para la continuidad del negocio, como para nuevos desarrollos. Esta cifra supone un 68% de total contemplado en el Plan BIGGER y va a permitir alcanzar un EBITDA de 2.970 millones de euros, el 93% de 3.200 millones de euros, que es el objetivo previsto para el final del periodo. Adicionalmente, nos reservamos una capacidad de inversión de 2.900 millones, que podrían estar destinados a nuevas adquisiciones.

## La Responsabilidad Social Corporativa en la estrategia de negocio

UNION FENOSA ha seguido desarrollando su política de responsabilidad social corporativa en coherencia con la estrategia y los objetivos del plan de negocio.

En este sentido, el Consejo de Administración aprobó en diciembre de 2007 el Código de Conducta del Grupo UNION FENOSA, que establece los principios generales de actuación que deben regir el comportamiento de los empleados en su día a día, y en relación con los diferentes grupos de interés, con independencia de sus funciones o de su localización geográfica.

Cabe destacar además el esfuerzo que desde UNION FENOSA hemos seguido dedicando a los programas de eficiencia energética con clientes, desarrollados a través de nuestro Centro de Eficiencia Energética. Las iniciativas que hemos puesto en marcha para fomentar un uso más racional de la energía y contribuir a la reducción de emisiones han tenido una excelente aceptación y han permitido diferenciar e impulsar nuestra política comercial.

Nuestros pilares de RSC siguen siendo la rentabilidad para nuestros accionistas, las oportunidades de desarrollo profesional de nuestros empleados, que se apoyan fundamentalmente en la formación a través de nuestra Universidad Corporativa (UCUF), el impulso de políticas de eficiencia energética con clientes, la colaboración permanente con Administración e instituciones, la integración de principios de gestión responsable con proveedores y el desarrollo de las distintas sociedades en las que estamos presentes, a través del acceso seguro y de calidad a la energía y mediante proyectos de capacitación para facilitar el acceso al mercado laboral de las personas desfavorecidas.

Los excelentes resultados obtenidos, tanto en materia económica como social y medioambiental, han sido posibles gracias a la dedicación y el esfuerzo del equipo directivo y de cuantas personas trabajan en la empresa, a la valiosa contribución que los miembros del Consejo de Administración han prestado al gobierno de la empresa y al desarrollo de sus proyectos, y a los accionistas, por la confianza y el apoyo que prestan a UNION FENOSA. Deseamos finalizar esta carta expresando también nuestro sincero agradecimiento a los diversos grupos de interés que se relacionan con la compañía por su contribución al logro de nuestros objetivos.

Pedro López Jiménez  
Presidente

Honorato López Isla  
Vicepresidente Primero  
y Consejero Delegado



informe de 20  
SOSTENIBILIDAD 07

---

# riesgos y

---

**oportunidades**



7  
1  
0  
2  
4  
9  
3  
0  
8  
5

## 2. riesgos y oportunidades

### Riesgos y oportunidades en el sector energético en el marco de la sostenibilidad

El sector energético viene experimentando, a nivel global, una de las mayores transformaciones sectoriales de los últimos tiempos. El desarrollo del sector está determinado por procesos de liberalización de mercados, el aseguramiento del abastecimiento energético ante una demanda creciente, la inversión en procesos cada vez más eficientes y la creciente presión social y administrativa por el uso de las energías renovables en el mix de generación eléctrica.

En este contexto, los requerimientos del mercado están suponiendo que las empresas energéticas ya no sólo suministren un bien esencial para el desarrollo de la sociedad, sino que, además, deban hacerlo mejorando en términos de eficiencia energética y calidad de suministro en un entorno no exento de incertidumbres y marcado por los cambios regulatorios.

Considerando las tres dimensiones que conforman la base del desarrollo sostenible (economía, medio ambiente y sociedad), una empresa energética no puede actuar de forma responsable si no considera los riesgos y oportunidades que se derivan de las circunstancias mencionadas y que

se pueden agrupar como a continuación se expone.

### Dimensión económica

- Nuevas oportunidades de mercado.
- Inversión en I+D+i.
- Servicio al cliente.
- Seguridad en el suministro.

En esta dimensión, y partiendo de la base de una buena gestión en la identificación de oportunidades del mercado, cobra especial interés la gestión de la innovación. La inversión en I+D+i se perfila como uno de los aspectos clave de diferenciación empresarial y responsabilidad con la sociedad a largo plazo. Concretamente, la inversión en futuras tecnologías de generación que permitan asegurar un suministro sostenible puede considerarse como el mayor acto de compromiso de la empresa con la sociedad en la que opera.

Por último, la mejora continua en la gestión de la relación con sus clientes, basada en la atención a sus necesidades, el aseguramiento del suministro y la minimización de pérdidas por cortes accidentales, constituye uno de los pilares sobre los que debe sustentarse la actuación del sector.



## 2. riesgos y oportunidades

### Dimensión ambiental

- Estrategia sobre el cambio climático.
- Desempeño ambiental responsable.
- Conservación de la biodiversidad.
- Eficiencia energética.
- Política ambiental y sistemas de gestión.
- Minimización del impacto en distribución.

Las actividades de generación, transporte y distribución de la electricidad, así como el suministro de gas, no pueden concebirse sin considerar su impacto en el medio ambiente, por lo que las inversiones en los últimos años en equipos y medidas han ayudado a mejorar la eficiencia, minimizando, en la medida de lo posible, el impacto en el entorno.

El verdadero respeto de una empresa hacia el medio ambiente se pone de manifiesto cuando su crecimiento se apoya en la inversión en las opciones tecnológicas más avanzadas, ya sean energías renovables o tecnologías de generación más limpias, como es el caso de los ciclos combinados o modelos sostenibles basados en combustibles fósiles.

Del mismo modo, la implantación de políticas y sistemas de gestión medioambiental certificados y la realización de estudios de afección a la biodiversidad y de impacto ambiental de sus actividades, que son una realidad en gran parte de las instalaciones tanto de generación como de distribución, contribuyen a dicho respeto medioambiental.

Dentro de este ámbito, merece una mención especial el tratamiento de las emisiones de CO<sub>2</sub> y el posicionamiento y la estrategia ante el cambio climático. El mercado de derechos de emisión de CO<sub>2</sub> es el mayor ejemplo hasta la fecha de internalización de costes ambientales. Cada agente ha desarrollado su plan y se ha posicionado al respecto, pasando de ser un aspecto ambiental a un componente estratégico.

Asimismo, la difusión de medidas de eficiencia energética y la formación de los usuarios y consumidores, tanto en el ámbito doméstico como en el industrial, son oportunidades clave para mejorar la competitividad y la sostenibilidad.

### Dimensión social

- Salud y seguridad en el trabajo.
- Diversidad, igualdad de oportunidades y políticas de conciliación.
- Extensión de las prácticas responsables a la cadena de proveedores.
- Contribución al desarrollo social y económico de las comunidades donde se opera.

En un entorno de creciente demanda, en el que el abastecimiento energético no puede concebirse sin contar con todas las tecnologías disponibles, la seguridad de las instalaciones se convierte en un factor clave.

Asimismo, las empresas deben ser capaces de atraer y retener el talento, afianzando la presencia de todos los colectivos sociales en sus plantillas, fomentando el desarrollo profesional de los empleados en condiciones de igualdad de oportunidades y avanzado en la creación de programas de trabajo que faciliten la conciliación de la vida social y laboral de sus empleados.

Otro de los aspectos a tener en consideración es la integración de los proveedores en la cadena de valor de la empresa, extendiendo sus prácticas responsables, de forma que trabajen para conseguir los mismos objetivos y cuenten con los mismos valores, generando un entorno de confianza y respeto mutuo.

Por último, cabe destacar la contribución al desarrollo económico y social de las comunidades donde la empresa opera. Esta contribución se realiza a través de la creación de puestos de trabajo y desarrollo económico y de actividades de acción social, entendida ésta como el conjunto de programas de apoyo a la sociedad más próxima. Estos programas están imbricados y alineados con la estrategia de negocio y constituyen otro de los retos que una empresa sostenible debe contemplar en sus objetivos y metas.

Desde UNION FENOSA hemos tratado de dar respuesta de forma detallada a todos estos aspectos a lo largo del presente Informe de Sostenibilidad, poniendo de manifiesto nuestra situación actual, la evolución en el tiempo y los objetivos y metas de cara al futuro.

informe de 20  
SOSTENIBILIDAD 07

---

**conocer**

---





## 3.1. conocer UNION FENOSA quiénes somos

UNION FENOSA es una empresa energética integrada de ámbito internacional. El Grupo tiene hoy un excelente posicionamiento en el mercado, con una sólida base para afrontar un nuevo y ambicioso plan de crecimiento, como el previsto en el Plan BIGGER 2007-2011.

En 2007, se inició un capítulo nuevo en la historia de la compañía, que celebró este año el 25 aniversario de su constitución, fruto de la fusión de Unión Eléctrica y FENOSA, empresas que, a su vez, hunden sus raíces en los principios del siglo XX.

UNION FENOSA opera en la actualidad en 14 países y tiene presencia en toda la cadena de valor del ciclo energético:

- Generación: 11.699 MW instalados propios.
- Distribución: 9,1 millones de clientes de gas y electricidad.
- Comercialización: 59.016 millones de kW/h de energía eléctrica facturada y 38.044 millones de kW/h de gas.



## 3.1. conocer UNION FENOSA quiénes somos

### PRINCIPALES CIFRAS

	millones de euros
Cifra de negocio	6.010,06
Capital Social	914.037,00
EBITDA	2.062,10
<b>BENEFICIO NETO</b>	<b>986,40</b>

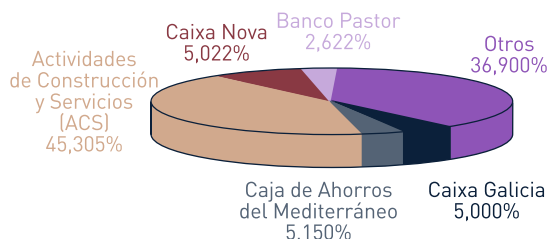
#### Un accionariado sólido y estable

Dos tercios del capital están directamente representados en el Consejo de Administración. UNION FENOSA cuenta con un reducido grupo de accionistas que suman el 63,099% de su capital, y que están directamente representados en el Consejo de Administración. Esta sólida estructura accionarial le proporciona una gran estabilidad para afrontar el plan de crecimiento de la compañía.

Las alianzas estratégicas establecidas con tres de las primeras empresas energéticas mundiales (ENI, ENEL y TOTAL), y también con socios nacionales, como CEPSA e INDRA, coadyuvan al fortalecimiento de las oportunidades de negocio en su nueva fase de expansión.

### NEGOCIO ENERGÉTICO

### PRINCIPALES ACCIONISTAS



### ALIANZAS ESTRATÉGICAS



#### Posicionamiento estratégico competitivo

UNION FENOSA inicia su ciclo expansivo a partir de una estructura de negocio energético integrado, amplias capacidades en desarrollo de infraestructuras y probada experiencia internacional. La integración vertical de los negocios energéticos, desde el upstream de las energías primarias hasta el downstream de la comercialización, define el posicionamiento actual de UNION FENOSA y confirma que la compañía está preparada para afrontar un nuevo y ambicioso ciclo de crecimiento.

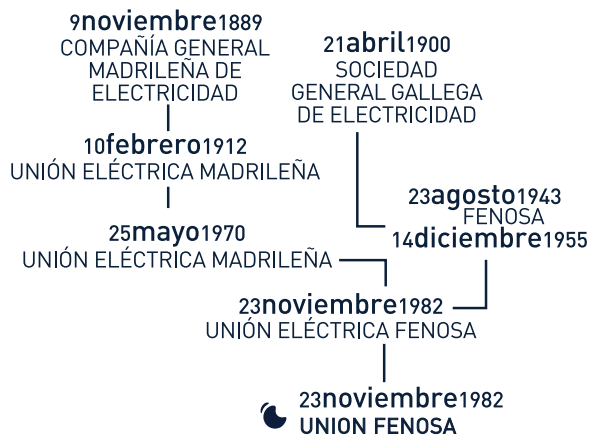
### POSICIONAMIENTO

NEGOCIO ENERGÉTICO INTEGRADO	DESARROLLO DE INFRAESTRUCTURAS ENERGÉTICAS	EXPERIENCIA Y PROYECTO INTERNACIONAL
Aprovisionamiento de gas y carbón propio.	Equipos técnicos con conocimientos en generación de ciclo combinado.	Diversificación geográfica y por negocios.
Ventaja competitiva de coste en aprovisionamiento de gas.	Experiencia en la planificación, construcción y operación de plantas de gas.	Larga experiencia en la identificación de oportunidades fuera de España.
Generación diversificada por tecnologías.	Experiencia en el desarrollo y la operación de redes de transporte y distribución.	Buena posición para aprovechar oportunidades futuras.
Complementariedad entre actividades de generación, distribución y comercialización.		Modelo de gestión y sistemas dirigidos a mejorar la eficiencia.
		Gestión comercial orientada al cliente.

## 3.1. conocer UNION FENOSA quiénes somos

### 25 años de historia reciente

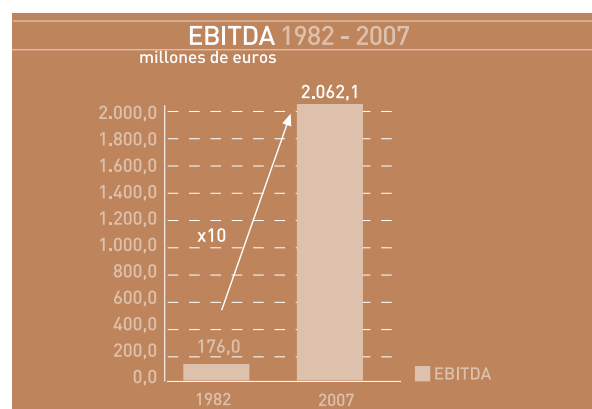
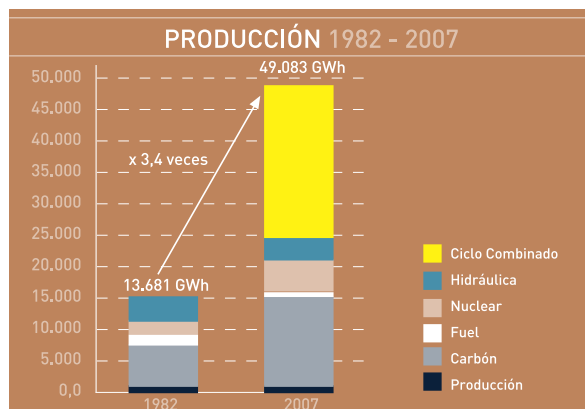
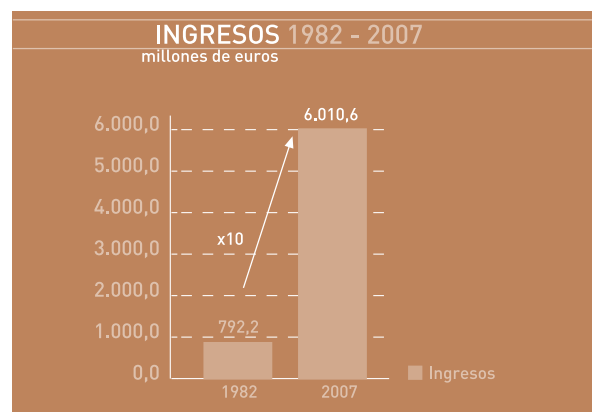
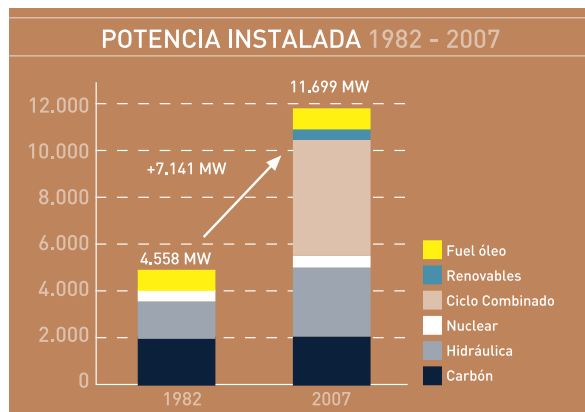
UNION FENOSA protagonizó hace 25 años la primera gran concentración industrial en España. El 23 de noviembre de 1982 nació la nueva empresa, resultado de la fusión de Unión Eléctrica Madrileña y Fuerzas Eléctricas del Noroeste.



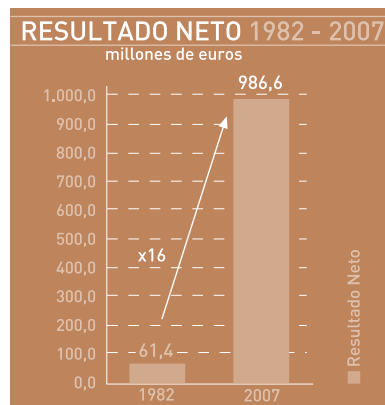
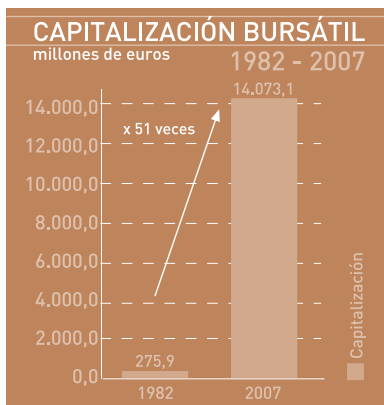
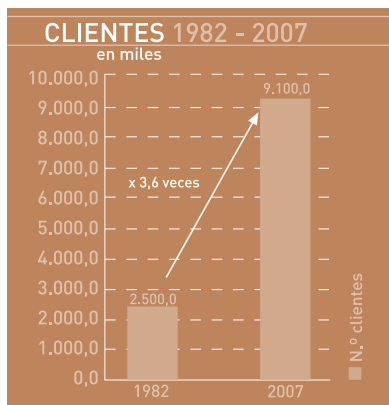
La historia de UNION FENOSA quedó vinculada desde ese momento al crecimiento y a la innovación. Con la integración se alcanzaron dos millones y medio de clientes y se logró el tercer lugar en el ranking nacional de empresas eléctricas. La compañía se sitúa en la vanguardia del sector, tan anclado al desarrollo del país.

La nueva empresa nació con una potencia instalada de 4.300 MW. A lo largo de estos 25 años ha multiplicado su parque hasta los 11.699 MW, traspasado fronteras para estar presente en cuatro continentes, diversificado sus tecnologías de generación, y hoy presenta uno de los mix más eficientes del sistema nacional. La producción casi se ha cuadruplicado en este tiempo.

De los dos millones y medio de "abonados" con que contaba tras la fusión, en su mayoría industriales, se alcanzan hoy nueve millones de clientes, repartidos por el territorio nacional e internacional. También ha crecido la plantilla, que en



### 3.1. conocer UNION FENOSA quiénes somos



1982 contaba con algo más de 7.000 personas y hoy ya supera las 12.000.

En términos económicos queda patente de nuevo el fuerte crecimiento que ha supuesto este período, en el que tanto ingresos como beneficios casi se han multiplicado por 10.

El 25 cumpleaños de UNION FENOSA se celebró en un momento de fuerte crecimiento de la compañía. El lanzamiento del Plan BIGGER para el período 2007-2011 está respaldado por la fortaleza financiera y una capacidad de inversión superior a 9.000 millones de euros sin recurso al accionista.

En este cuarto de siglo la empresa ha cambiado, igual que el mundo. Ha crecido, ha ampliado sus horizontes y se ha fortalecido. La fábrica de la luz es ahora un gran grupo energético integrado, internacional e innovador.

#### Documentación legal

La empresa fue constituida por escritura pública el 10 de febrero de 1912, bajo la denominación de Unión Eléctrica Madrileña, SA, inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, hoja número 2.764, folio 73, tomo 68 general del Libro de Sociedades, con el Código de Identificación Fiscal: A-28005239.

El día 26 de mayo de 1970 cambió su denominación por la de Unión Eléctrica, SA y el 23 de noviembre de 1982 pasó a llamarse Unión Eléctrica Fenosa, SA, según se recoge en la escritura pública de fusión por absorción de Fuerzas Eléctricas del Noroeste, SA (FENOSA).

El día 16 de octubre de 2001 cambió su denominación por la de UNION FENOSA, SA, así como el domicilio social de la compañía, que se trasladó de la calle Capitán Haya, n.º 53, en Madrid, a la Avenida de San Luis, n.º 77, también en Madrid, según acuerdo de la Junta General de Accionistas celebrada el día 4 de mayo de 2001.

Los Estatutos Sociales fueron adaptados a la Ley de Sociedades Anónimas de 22 de diciembre de 1989, el día 5 de julio de 1990, constando la citada adaptación inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, al tomo 236, folio 1º, hoja núm. M-4.770, inscripción 1ª.

Los Estatutos Sociales fueron totalmente derogados, y se aprobó un nuevo texto estatutario en la Junta General celebrada el 17 de junio de 2003.

La sociedad tiene una duración por tiempo indefinido y su objeto social, de acuerdo con el artículo 2 de los mencionados Estatutos es, entre otros, la explotación del negocio de producción, venta y utilización de energía eléctrica, así como de otras fuentes de energía, y la realización de estudios relacionados con las mismas, y la explotación del negocio de producción, venta y utilización de toda clase de recursos energéticos primarios sólidos, líquidos o gaseosos, incluyendo específicamente los hidrocarburos y el gas, ya sea natural o licuado o de otro tipo o estado, en sus diversas formas y clases.

La documentación relativa a la información precedente puede ser consultada en su domicilio social: Avenida de San Luis, n.º 77, de Madrid.

### 3.2. conocer UNION FENOSA estructura de grupo y áreas de negocio

UNION FENOSA, como empresa energética integrada de ámbito internacional, está presente en cuatro continentes, con actividades de generación, distribución y comercialización de electricidad, y presencia en toda la cadena del negocio del gas, desde su producción hasta su suministro al cliente final, así como en la minería. Sus actividades están agrupadas en cuatro áreas principales: España, México, Colombia y Centroamérica y Resto.

En su conjunto, la compañía participa en una potencia total instalada de 15.450 MW, que suponen una potencia atribuible de 11.699 MW que da servicio a 9,1 millones de clientes de electricidad, a los que suministra 59 TWh.

#### Actividad de generación en España

En régimen ordinario, UNION FENOSA tiene intereses en centrales que totalizan una potencia instalada superior a 11.700 MW, de los que la potencia instalada propia, por sus porcentajes de participación, alcanza 8.449 MW, un 16,8% superior al ejercicio 2006. Este aumento se compone de 1.200 MW de los tres grupos de Sagunto (Valencia), y de 18 MW del aumento de potencia de la Central Hidráulica de Belesar.

En cuanto al régimen especial, la potencia atribuible a EUFER (ENEL UNION FENOSA Energías

Renovables) y Generación Peninsular conjuntamente, considerando sus porcentajes de participación en cada una de las instalaciones en explotación al cierre del ejercicio de 2007, alcanza 867 MW, lo que supone un incremento del 43,8% con respecto a 2006. La potencia atribuible a UNION FENOSA con criterio de consolidación contable alcanza 416 MW, con un crecimiento del 46% respecto al año anterior. La generación eólica representa el 74,3% de la potencia total atribuible.

En su conjunto, UNION FENOSA presenta uno de los mix tecnológicos más equilibrados y eficientes del sistema nacional, que cuenta con todas las tecnologías de generación. En la actualidad, prácticamente un tercio de la potencia instalada está libre de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI).

#### Actividad de generación y distribución internacional

Los negocios eléctricos de UNION FENOSA en el ámbito internacional están agrupados en tres nodos, México, Colombia y Centroamérica y Otros. Este último nodo incluye, por un lado, a Panamá, Guatemala, Nicaragua y República de Moldova, países en los que se desarrolla fundamentalmente la actividad de transporte y distribución de electricidad. Por otro, República Dominicana, Kenia



## 3.2. conocer UNION FENOSA estructura de grupo y áreas de negocio

y Costa Rica, en los que está presente sobre todo el negocio de generación de energía.

En el negocio de generación, la potencia instalada alcanza 2.834 MW, con la incorporación en el mes de julio de la central hidráulica de Hidroprado, en Colombia, con una potencia bruta de 52 MW, y una producción en barras de central de 51 millones de kWh durante el año 2007.

En el negocio de distribución, se han suministrado 22.345 millones de kWh a 5,5 millones de clientes, el 60,3% del total de los clientes eléctricos del Grupo UNION FENOSA y el 37,9% de la energía suministrada. El mercado de UNION FENOSA en el área internacional se caracteriza por un fuerte dinamismo, como pone de manifiesto el crecimiento de la energía suministrada, que en el año 2007 supuso un 6,8% más que en 2006.

### Actividad de distribución en España

UNION FENOSA distribuye electricidad en España en un mercado de unos 81.000 km<sup>2</sup> de superficie y fundamentalmente en cuatro comunidades autónomas. En 2007, el número de clientes en el mercado regulado –incluyendo tanto los que reciben el suministro a tarifa como los que, estando en zonas de distribución de UNION FENOSA, se han acogido a la opción de elegir suministrador– creció un 2,9% respecto al año anterior, alcanzando la cifra de 3.555.982 clientes.

La energía total suministrada a través de las redes de distribución de UNION FENOSA ascendió a 35.150 millones de kWh, lo que significa un crecimiento del 3,5% respecto a 2006, y pone de manifiesto el dinamismo de la demanda en el área de distribución. Destaca el elevado crecimiento en la Comunidad de Castilla y León, con un 4,7%.

UNION FENOSA continúa con el liderazgo dentro del sector en relación con la calidad de servicio que presta a sus clientes. En este sentido, el TIEPI, tiempo de interrupción equivalente de la potencia instalada, que ya había sido uno de los mejores del sector en el año anterior, continúa en valores inferiores a lo que podría considerarse el valor subyacente o estructural de dicho índice, y se ha

situado en el ejercicio 2007 en 1,3 horas. Este valor mejora en 27 minutos el registrado en el año 2006 y, por otra parte, supera el de 2005, que había marcado un récord histórico.

### Actividad gasista

#### Aprovisionamientos

Durante el año 2007 se han consolidado los dos principales aprovisionamientos a largo plazo de UNION FENOSA Gas, desde la planta de licuefacción de Damietta (Egipto) y la planta de Qalhat LNG (Omán). En su conjunto, el gas suministrado al sistema gasista nacional durante 2007 se incrementó un 7,8%, alcanzando 48.328 millones de kWh. Esta cifra supone el 12,1% de todo el gas natural consumido en España y un 13,5% del consumido en el mercado liberalizado.

El volumen total de aprovisionamientos en 2007 de UNION FENOSA Gas aumentó un 22,6%, hasta 6,5 bcm. A lo largo del ejercicio se gestionaron un total de 101 descargas de buques de GNL, tanto en el sistema español como internacionalmente. Esta cifra supone un incremento del 50% respecto a las descargas gestionadas en 2006.

#### Suministros

El volumen de suministros de UNION FENOSA Gas alcanzó los 74.564 millones de kWh en 2007, lo que representa un incremento del 23,9% con respecto al ejercicio 2006. La actividad comercial en España se desarrolla en los segmentos industrial, eléctrico y doméstico-residencial, este último a través de UNION FENOSA Comercial.

Las ventas totales en 2007 de UNION FENOSA Gas en el mercado liberalizado en España han sido de 49.784 millones de kWh (aproximadamente 4,3 bcm), con un crecimiento del 11,0% sobre la cantidad registrada en 2006 y una cuota de mercado en el entorno del 14% sobre el total nacional de los consumos liberalizados. UNION FENOSA Gas se consolida durante 2007 como el segundo comercializador entre los operadores en el mercado español en el ranking de volúmenes vendidos.



### 3.3. conocer UNION FENOSA equipo humano

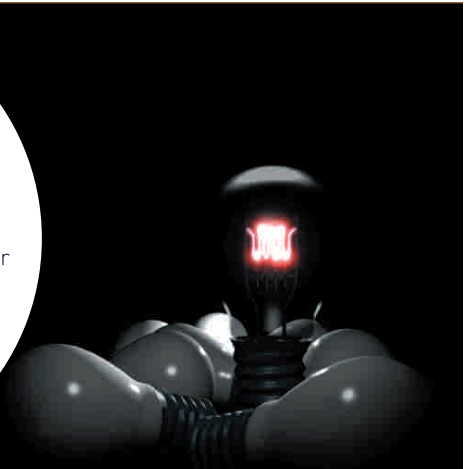
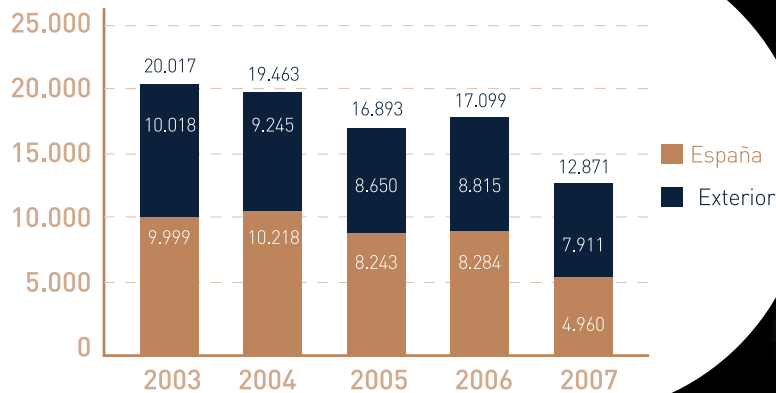
Al cierre del ejercicio 2007, la plantilla del Grupo UNION FENOSA ascendía a 12.871 personas, un 24,7% inferior a la del ejercicio 2006. La variación se debió a la salida del perímetro de consolidación de los negocios de consultoría de Soluziona por su integración en Indra en enero de 2007, la adquisición de la actividad minera de la empresa Kangra Coal en Sudáfrica y la inclusión en el perímetro de consolidación de la empresa de telecomunicaciones R en España. En términos homogéneos la plantilla habría disminuido en un 0,6%.

El 61,5% de las personas en el Grupo desarrolla su actividad en el exterior. Durante 2007 se con-

firmó, en términos homogéneos, la tendencia ya reflejada en años anteriores, con una disminución global del 3,5% respecto al cierre de 2006, consecuencia de la continuación de los procesos de revisión de estructuras organizativas y mejoras en las áreas operativas.

Las nuevas incorporaciones al Grupo, basadas en las políticas de rejuvenecimiento y cualificación del capital humano, tienen su reflejo en que el 42,9% de los empleados del Grupo UNION FENOSA tiene una edad inferior a 40 años. En 2007 la presencia de la mujer en la plantilla alcanzó el 23,8% en el conjunto del Grupo.

#### PLANTILLA GRUPO UNION FENOSA



#### DISTRIBUCIÓN POR LÍNEA DE ACTIVIDAD

Línea de Actividad	Plantilla
<b>Negocio Energético Nacional</b>	<b>4.525</b>
Gas	149
Generación/Minería	2.390
Distribución	1.986
<b>Negocio Energético Internacional</b>	<b>6.877</b>
Generación	520
Distribución	6.300
Otros	57
<b>Otros Negocios</b>	<b>1.044</b>
Corporación	425
<b>TOTAL</b>	<b>12.871</b>

#### DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA

Región	Plantilla
África	853
América	5.650
Europa	6.368
<b>TOTAL</b>	<b>12.871</b>







### 3.4. conocer UNION FENOSA principales cifras

#### DATOS SIGNIFICATIVOS. MAGNITUDES ECONÓMICAS

	Unidad	2007	2006	Var. 07/06 (%)
<b>CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS</b>				
Ingresos	(Mill. €)	6.010,6	6.056,7	(0,8)
Margen de Contribución	(Mill. €)	3.104,4	3.158,5	(1,7)
EBITDA	(Mill. €)	2.062,1	1.906,8	8,1
Resultado de Explotación (EBIT)	(Mill. €)	1.466,0	1.306,8	12,2
Resultado antes Impuestos Actividades Continuadas	(Mill. €)	1.463,8	975,4	50,1
Resultado del Ejercicio	(Mill. €)	1.028,4	652,6	57,6
Resultado Atribuible a Minoritarios	(Mill. €)	42,0	17,3	143,3
Beneficio Atribuido Sociedad Dominante	(Mill. €)	986,4	635,4	55,2
Beneficio Atribuido Sociedad Dominante Recurrente	(Mill. €)	717,0	635,4	12,9

#### BALANCE DE SITUACIÓN

Patrimonio Neto	(Mill. €)	6.272,5	5.537,6	13,3
Inmovilizado Material	(Mill. €)	11.500,3	10.932,6	5,2
Endeudamiento Bruto	(Mill. €)	5.795,0	5.673,8	2,1
Total Activo	(Mill. €)	17.877,2	16.762,7	6,6

#### INDICADORES BURSÁTILES

Capitalización Bursátil cierre de ejercicio	(Mill. €)	14.073,1	11.425,5	23,3
Beneficio Atribuido por Acción	(€)	3,2373	2,0853	55,2
Dividendo Bruto por Acción	(€)	1,6200	1,0400	55,8

#### INDICADORES ECONÓMICOS

EBIT/Ingresos	(%)	24,39	21,58	13,0
Gastos Operativos Netos/M. Contribución	(%)	33,57	39,63	(15,3)
Coste Financiero Medio	(%)	5,92	5,44	8,8
Apalancamiento (Deuda Neta/Capitalización) <sup>(1)</sup>	(%)	47,52	50,18	(5,3)
Endeudamiento Bruto/EBITDA	(nº veces)	2,81	2,98	(5,6)
Rentabilidad de los Fondos Propios (ROE) <sup>(2)</sup>	(%)	16,40	11,78	39,2
Pay-out	(%)	50,0	50,0	--

<sup>(1)</sup> Capitalización: Deuda Neta + Patrimonio Neto

<sup>(2)</sup> Resultado del Ejercicio / Patrimonio Neto

### 3.4. conocer UNION FENOSA principales cifras

DATOS SIGNIFICATIVOS. MAGNITUDES OPERATIVAS				
NEGOCIO ENERGÉTICO NACIONAL	Unidad	2007	2006	Var. 07/06 (%)
Potencia instalada <sup>(1)</sup>	(MW)	8.865	7.516	17,9
Producción Eléctrica en Barras de Central				
Régimen Ordinario	(GWh)	33.063	29.885	10,6
Hidráulica	(GWh)	3.001	3.691	(18,7)
Nuclear	(GWh)	4.461	4.655	(4,2)
Carbón	(GWh)	12.150	10.813	12,4
Ciclo Combinado	(GWh)	13.211	9.941	32,9
Fuelóleo + Gas	(GWh)	240	785	(69,4)
Régimen Especial <sup>(1)</sup>	(GWh)	962	842	14,3
<b>TOTAL</b>	<b>(GWh)</b>	<b>34.025</b>	<b>30.727</b>	<b>10,7</b>
Energía Eléctrica Suministrada				
Mercado Regulado (T. Integral)	(GWh)	26.522	27.590	(3,9)
Mercado Libre	(GWh)	10.149	6.056	67,6
Servicio de Red (T. Acceso)	(GWh)	8.628	6.378	35,3
Clientes Eléctricos Nacional <sup>(2)</sup>	unidades	3.613.294	3.505.162	3,1
Gas Facturado <sup>(3)</sup>				
Mercado Regulado	(GWh)	262	183	43,2
Mercado Libre	(GWh)	24.892	22.420	11,0
Clientes Gas Nacional <sup>(2)</sup>	unidades	25.781	22.166	15,0
NEGOCIO ENERGÉTICO INTERNACIONAL				
Potencia Instalada	(MW)	2.834	2.773	2,2
Producción Eléctrica en Barras de Central				
Hidráulica	(GWh)	3.866	3.332	16,0
Fuel	(GWh)	1.183	1.146	3,2
Ciclos Combinados	(GWh)	10.009	10.636	(5,9)
<b>TOTAL</b>	<b>(GWh)</b>	<b>15.058</b>	<b>15.114</b>	<b>(0,4)</b>
Energía Eléctrica Suministrada <sup>(4)</sup>	(GWh)	22.345	20.928	6,8
Clientes Eléctricos	unidades	5.485.850	5.162.335	6,3
Gas Facturado <sup>(3)</sup>	(GWh)	12.390	7.681	61,3
TOTAL GRUPO UNION FENOSA				
Potencia Instalada <sup>(1)</sup>	(MW)	11.699	10.289	13,7
Producción Eléctrica en BC <sup>(1)</sup>	(GWh)	49.083	45.841	7,1
Energía Eléctrica Suministrada <sup>(5)</sup>	(GWh)	59.016	54.574	8,1
Gas Facturado <sup>(3)</sup>	(GWh)	37.544	30.284	24,0
Clientes	(unidades)	9.124.925	8.689.663	5,0
Plantilla	(unidades)	12.871	17.099	(24,7)

<sup>(1)</sup> Criterio de Consolidación. Incluye el 50% de EUFER consolidado y el 100% de Generación Peninsular, SL, Potencia Nominal en CCGT.

<sup>(2)</sup> Considera Mercado Regulado y Liberalizado.

<sup>(3)</sup> Incorpora 50% de UNIÓN FENOSA Gas.

<sup>(4)</sup> Energía suministrada a Tarifa Integral y Servicio de Red (Tarifa de Acceso).

<sup>(5)</sup> Incluye el Mercado Regulado (Tarifa Integral) y Mercado Libre del Mercado Nacional y Mercado Internacional.

### 3.4. conocer UNION FENOSA principales cifras

CUENTA DE RESULTADOS CONSOLIDADA					
Millones de €	2003	2004	2005	2006	2007
Ingresos	5.560,1	4.465,0	5.984,9	6.056,7	6.010,6
Margen de Contribución	2.182,2	2.308,7	2.754,4	3.158,5	3.104,4
Resultado Bruto de Explotación (EBITDA)	1.301,2	1.228,8	1.477,3	1.906,8	2.062,1
Resultado de Explotación (EBIT)	775,5	763,1	924,0	1.306,8	1.466,0
Resultado Atribuible a la Sociedad Dominante	372,8	376,8	823,7	635,4	986,4
Resultado Atribuible Recurrente	372,8	376,8	460,5	635,4	717,0
BALANCE CONSOLIDADO					
Millones de €					
TOTAL ACTIVO	14.571,3	15.269,4	17.617,0	16.762,7	17.877,2
Inmovilizado Material	8.824,9	9.502,3	10.829,5	10.932,6	11.500,3
Inversiones Financieras	2.222,6	1.623,0	1.920,5	1.732,0	2.083,5
Activo Circulante / Circulante	2.005,0	1.922,7	2.565,9	2.383,8	2.277,5
Total Patrimonio Neto Sociedad Dominante	3.061,5	2.962,3	3.923,8	4.444,8	5.103,8
Intereses Minoritarios	1.015,3	355,8	1.143,0	1.092,8	1.168,6
Deuda Financiera Bruta	6.124,3	7.365,5	6.227,8	5.673,8	5.795,0
ENDEUDAMIENTO GRUPO UNION FENOSA A 31 DE DICIEMBRE (*)					
Millones de €					
Obligaciones, Bonos y Pagarés	1.933,3	2.488,4	2.380,4	2.591,8	2.009,6
Préstamos Moneda Nacional	2.099,0	2.617,8	1.312,0	1.370,6	1.951,7
Préstamos Moneda Extranjera	2.092,0	2.259,3	2.535,4	1.711,4	1.833,7
Total Endeudamiento Financiero Bruto	6.124,3	7.365,5	6.227,8	5.673,8	5.795,0
Tesorería	107,2				
Inversiones Financieras Temporales	110,5				
Efectivo y Equivalentes de Efectivo		199,7	151,1	97,3	114,8
<b>Total Endeudamiento Financiero Neto</b>	<b>5.906,6</b>	<b>7.165,8</b>	<b>6.076,7</b>	<b>5.576,5</b>	<b>5.680,2</b>

(\*) La deuda financiera bruta de 2004 incluye los compromisos por pensiones externalizadas que han sido cancelados en 2005.

NOTA: Las magnitudes del ejercicio 2003 corresponden a la aplicación del Plan General Contable (PGC). El resto de las magnitudes corresponden a la aplicación de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).

### 3.4. conocer UNION FENOSA principales cifras

EVOLUCIÓN BURSÁTIL DEL GRUPO UNION FENOSA					
Datos bursátiles	2003	2004	2005	2006	2007
Nº de Acciones (miles)	304.679	304.679	304.679	304.679	304.679
Capitalización Bursátil (mill. €) Cierre ejercicio	4.536,7	5.895,5	9.576,1	11.425,5	14.073,1
Cotización (€)					
Máxima en el ejercicio (*)	15,62	19,66	31,84	41,60	48,63
Mínima en el ejercicio (*)	11,13	14,31	19,09	29,29	36,00
Media del ejercicio	13,53	17,58	24,80	33,91	41,44
Cierre ejercicio (1)	14,89	19,35	31,43	37,50	46,19
Datos por Acción (€)					
Beneficio Neto (2)	1,22	1,24	2,70	2,09	3,24
Dividendo por Acción (3)	0,55	0,59	0,76	1,04	1,62
A Cuenta	0,25	0,27	0,32	0,40	0,62
Complementario	0,30	0,32	0,44	0,64	1,00
Importe Total Dividendo (mill. €)					
Importe Total	167,8	181,2	231,6	316,9	493,6
A Cuenta	76,8	82,9	97,5	121,9	188,9
Complementario	91,0	98,3	134,1	195,0	304,7
Pay-out (%)	45,02	48,10	50,28	49,87	50,04
Cotización como Múltiplo					
Del Beneficio (1)/(2)	12,17	15,65	11,63	17,98	14,27
Del Dividendo por Acción (1)/(3)	27,03	32,53	41,36	36,06	28,51
Volúmenes (Acciones) (miles)					
Volumen Negociado Total	318.540	382.794	519.835	357.315	472.141
Volumen Medio Diario	1.269	1.519	2.031	1.401	1.866
Efectivo (mill. €)					
Efectivo Negociado Total	4.351,5	6.562,7	13.478,5	12.088,7	19.581,7
Efectivo Medio Diario	17,3	26,0	52,6	47,4	77,4
Rotaciones					
Rotación del Capital Social al Cierre (%)	104,05	125,6	170,6	117,3	155,0

(\*) Datos de cierre de sesión.

NOTA: Las magnitudes del ejercicio 2003 corresponden a la aplicación del Plan General Contable (PGC). El resto de las magnitudes corresponden a la aplicación de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).

### 3.4. conocer UNION FENOSA principales cifras

EVOLUCIÓN DE LA POTENCIA INSTALADA POR TECNOLOGÍA (MW)					
	2003	2004	2005	2006	2007
Hidráulica	1.800	1.825	1.825	1.820	1.838
Nuclear	739	739	739	589	589
Térmica	2.822	2.822	2.822	2.822	2.822
Ciclo Combinado	--	1.200	1.600	2.000	3.200
<b>Total Régimen Ordinario</b>	<b>5.361</b>	<b>6.586</b>	<b>6.986</b>	<b>7.231</b>	<b>8.449</b>
<b>Total Régimen Especial (*)</b>	<b>326</b>	<b>212</b>	<b>243</b>	<b>285</b>	<b>416</b>
<b>Total España</b>	<b>5.687</b>	<b>6.798</b>	<b>7.229</b>	<b>7.516</b>	<b>8.865</b>
Hidráulica y Cogeneración	917	917	917	967	1.028
Térmica	256	256	256	256	256
Ciclo Combinado	1.550	1.550	1.550	1.550	1.550
<b>Total Internacional</b>	<b>2.723</b>	<b>2.723</b>	<b>2.723</b>	<b>2.773</b>	<b>2.834</b>
<b>Total Potencia Instalada</b>	<b>8.410</b>	<b>9.521</b>	<b>9.952</b>	<b>10.289</b>	<b>11.699</b>

(\*) Régimen Especial con criterio de consolidación. Incluye el 50% de EUFER consolidado y el 100% de Generación Peninsular, SL.

EVOLUCIÓN DE LA PRODUCCIÓN EN BARRAS DE CENTRAL POR TECNOLOGÍA (GWh)					
	2003	2004	2005	2006	2007
Hidráulica	4.218	2.753	1.947	3.691	3.001
Nuclear	5.459	5.702	5.661	4.655	4.461
Térmica	13.783	14.211	13.657	11.598	12.390
Ciclo Combinado	---	1.039	6.716	9.941	13.211
<b>Total Régimen Ordinario</b>	<b>23.460</b>	<b>23.705</b>	<b>27.981</b>	<b>29.885</b>	<b>33.063</b>
<b>Total Régimen Especial (*)</b>	<b>974</b>	<b>742</b>	<b>794</b>	<b>842</b>	<b>962</b>
<b>Total España</b>	<b>24.434</b>	<b>24.447</b>	<b>28.775</b>	<b>30.727</b>	<b>34.025</b>
Hidráulica y Cogeneración	2.951	2.617	3.041	3.332	3.866
Térmica	1.585	1.074	1.202	1.146	1.183
Ciclo Combinado	5.883	9.769	8.373	10.636	10.009
<b>Total Internacional</b>	<b>10.419</b>	<b>13.460</b>	<b>12.616</b>	<b>15.114</b>	<b>15.058</b>
<b>Total Producción en B.C.</b>	<b>34.853</b>	<b>37.907</b>	<b>41.391</b>	<b>45.841</b>	<b>49.083</b>

(\*) Régimen Especial con criterio de consolidación. Incluye el 50% de EUFER consolidado y el 100% de Generación Peninsular, SL.

conocer UNION FENOSA • principales cifras

# 3

## 3.4. conocer UNION FENOSA principales cifras

### ENERGÍA ELÉCTRICA SUMINISTRADA POR ÁREAS GEOGRÁFICAS (GWh)

	2003	2004	2005	2006	2007
Madrid	8.746	9.107	9.347	9.696	9.990
Galicia	15.171	15.893	16.758	17.398	17.968
Castilla-La Mancha	4.599	4.730	5.025	4.889	5.112
Castilla y León	1.728	1.837	1.870	1.985	2.079
<b>Total España</b>	<b>30.244</b>	<b>31.567</b>	<b>33.000</b>	<b>33.968</b>	<b>35.150</b>
Colombia	8.656	9.085	10.158	12.361	13.210
Centroamérica y Otros	7.266	7.567	8.047	8.568	9.135
<b>Total Internacional</b>	<b>15.922</b>	<b>16.652</b>	<b>18.205</b>	<b>20.929</b>	<b>22.345</b>
<b>Total Energía Eléctrica Suministrada</b>	<b>46.166</b>	<b>48.219</b>	<b>51.205</b>	<b>54.897</b>	<b>57.495</b>



### 3.4. conocer UNION FENOSA principales cifras

PARQUE DE GENERACIÓN EN RÉGIMEN ORDINARIO DE UNION FENOSA EN ESPAÑA						
	Tecnología	Provincia	Potencia Total MW	% Participación UNION FENOSA	Potencia MW UNION FENOSA	
<b>HIDROELÉCTRICA</b>						
	UGH Miño	Hidráulica	878	100%	878	
	UGH Galicia Costa	Hidráulica	378	100%	378	
	UGH Tajo	Hidráulica	367	100%	367	
	UGH Bolarque	H - Bombeo	215	100%	215	
<b>Total Hidroeléctricas</b>			<b>1.838</b>		<b>1.838</b>	
<b>NUCLEAR</b>						
	Almaraz I	Nuclear	Cáceres	982	11,2%	110
	Almaraz II	Nuclear	Cáceres	988	11,2%	111
	Trillo	Nuclear	Guadalajara	1.068	34,5%	368
<b>Total Nuclear</b>			<b>3.038</b>		<b>589</b>	
<b>CARBÓN</b>						
	Meirama	Lignito Pardo	A Coruña	563	100%	563
	Anllares	Hulla+Antracita	León	365	66,6%	244
	La Robla I-II	Hulla+Antracita	León	655	100%	655
	Narcea I-II-III	Antracita	Asturias	586	100%	586
<b>Total Carbón</b>			<b>2.169</b>		<b>2.048</b>	
<b>CICLO COMBINADO</b>						
	Campo de Gibraltar I	Gas Natural	Cádiz	400	50%	200
	Campo de Gibraltar II	Gas Natural	Cádiz	400	50%	200
	Palos de la Frontera I	Gas Natural	Huelva	400	100%	400
	Palos de la Frontera II	Gas Natural	Huelva	400	100%	400
	Palos de la Frontera III	Gas Natural	Huelva	400	100%	400
	Aceca IV	Gas Natural	Toledo	400	100%	400
	Sagunto I	Gas Natural	Valencia	400	100%	400
	Sagunto II	Gas Natural	Valencia	400	100%	400
	Sagunto III	Gas Natural	Valencia	400	100%	400
<b>Total Ciclo Combinado</b>			<b>3.600</b>		<b>3.200</b>	
<b>FUELÓLEO+GAS</b>						
	Aceca I-II	Fuelóleo+Gas	Toledo	628	50%	314
	Sabón I-II	Fuelóleo	A Coruña	460	100%	460
<b>Total Fuelóleo+Gas</b>			<b>1.088</b>		<b>774</b>	
<b>TOTAL UNION FENOSA ESPAÑA</b>			<b>11.743</b>		<b>8.449</b>	

### 3.4. conocer UNION FENOSA principales cifras

PARQUE DE GENERACIÓN DE UNION FENOSA INTERNACIONAL			
	Tecnología	País	Potencia MW UNION FENOSA
<b>HIDROELÉCTRICAS</b>			
C.H. La Yeguada	Hidráulica	Panamá	8
C.H. Dolega	Hidráulica	Panamá	4
C.H. Macho Monte	Hidráulica	Panamá	3
C.H. Alto Anchicayá	Hidráulica	Colombia	369
C.H. Salvajina	Hidráulica	Colombia	288
C.H. Calima	Hidráulica	Colombia	133
C.H. Bajo Anchicayá	Hidráulica	Colombia	75
C.H. Río Cali	Hidráulica	Colombia	2
C.H. Nima	Hidráulica	Colombia	7
C.H. Hidroprado	Hidráulica	Colombia	52
C.H. La Joya	Hidráulica	Costa Rica	50
<b>Total Hidroeléctricas</b>			<b>991</b>
<b>Térmica Clásica</b>			
Palamara	Fuelóleo	R. Dominicana	106
La Vega	Fuelóleo	R. Dominicana	92
Iberáfrica Power	Fuelóleo	Kenia	58
<b>Total Térmica Clásica</b>			<b>256</b>
<b>CICLO COMBINADO</b>			
Hermosillo	Gas Natural	México	250
Naco Nogales	Gas Natural	México	300
Tuxpan	Gas Natural	México	1.000
<b>Total Ciclo Combinado</b>			<b>1.550</b>
<b>COGENERACIÓN</b>			
Cogeneración		Panamá	11
Cogeneración EPSA		Colombia	10
Cogeneración CETSA		Colombia	16
<b>Total Cogeneración</b>			<b>37</b>
<b>TOTAL UNION FENOSA INTERNACIONAL</b>			<b>2.834</b>





### 3.4. conocer UNION FENOSA principales cifras

#### CLIENTES DEL MERCADO DE DISTRIBUCIÓN POR PAÍSES (Miles)

	2003	2004	2005	2006	2007
ESPAÑA <sup>(1)</sup>	3.239	3.341	3.450	3.505	3.613
COLOMBIA	1.812	2.016	2.056	2.077	2.332
PANAMÁ	357	378	392	407	419
GUATEMALA	1.135	1.164	1.220	1.272	1.290
NICARAGUA	515	570	605	636	660
MOLDOVA	754	747	762	770	785
<b>Total Clientes Eléctricos</b>	<b>7.812</b>	<b>8.216</b>	<b>8.485</b>	<b>8.667</b>	<b>9.099</b>

(1) Considera mercado regulado y liberalizado.

#### INSTALACIONES DE DISTRIBUCIÓN DE UNION FENOSA POR PAÍSES 2007

Países	Transformadores Reductores		Longitud de líneas (Km)
	Número	Capacidad MVA	
España	33.779	11.122	103.878
Panamá	36.709	3.396	16.887
Guatemala	70.065	1.453	53.908
Nicaragua	43.097	1.684	13.482
Moldova	8.642	2.363	33.488
Colombia	84.544	5.391	79.603
<b>Total B.T + M.T.</b>	<b>276.836</b>	<b>25.409</b>	<b>301.246</b>
España	749	23.354	8.396
Panamá	14	573	139
Moldova	56	1.141	507
Colombia	249	6.489	2.652
<b>Total A.T.</b>	<b>1.068</b>	<b>31.557</b>	<b>11.694</b>
<b>TOTAL</b>	<b>277.904</b>	<b>56.966</b>	<b>312.940</b>

### 3.4. conocer UNION FENOSA principales cifras

VALOR ECONÓMICO RETENIDO (millones de euros)		
	2006	2007
Valor económico directo generado	6.142	6.435
Valor económico distribuido	5.203	5.262
Dividendos	317	494
Gastos financieros	417	384
Costes operativos	3.401	3.415
Gastos de personal	643	488
Impuestos (*)	423	479
Recursos destinados a Acción Social	2	2
<b>Valor económico retenido</b>	<b>939</b>	<b>1.173</b>

(\*) Incluye impuestos sobre sociedades y tributos.

Las subvenciones de capital recibidas por las sociedades del Grupo UNION FENOSA durante el ejercicio 2007 corresponden principalmente a las aportaciones de terceros con destino a la mejora de las instalaciones de distribución de energía eléctrica propiedad del Grupo, que se imputan a resultados en proporción a la depreciación experimentada por los activos financiados. El saldo de estas subvenciones asciende en el ejercicio 2007 a 325,2 millones de euros (270,8 millones de euros a 31 de diciembre de 2006). Asimismo, durante el ejercicio 2007, se han reconocido créditos fiscales por deducciones por importe de 48,8 millones de euros (98,8 millones de euros en el ejercicio 2006).



### 3.5. conocer UNION FENOSA sostenibilidad e innovación tecnológica

En el año 2007 UNION FENOSA aprobó su Norma Corporativa de Investigación y Desarrollo. Dicha norma formaliza la relación interna entre las diferentes unidades en lo relativo a la I+D, incorpora el Modelo de I+D y, en virtud del mismo, la Política de I+D y la forma de llevar a cabo el Plan de I+D+i (investigación, desarrollo e innovación).

En virtud de la Política de I+D, UNION FENOSA reconoce que la buena orientación, el desarrollo y la aplicación de la tecnología son elementos clave para obtener ventajas competitivas en los mercados y lograr un desarrollo sostenible y considera la I+D como la función que la capacita para acceder a los avances y recursos tecnológicos que le permiten alcanzar sus objetivos. Esta política contiene varios principios, el segundo de los cuales establece el compromiso con el desarrollo sostenible, que se concreta en:

- Trabajar en líneas de I+D+i enfocadas a la reducción de las tasas unitarias de CO<sub>2</sub> y de otras emisiones y a la minimización y valorización de los residuos y efluentes generados en las instalaciones y, en general, trabajar en líneas enfocadas a la minimización del impacto ambiental generado por las actividades de la compañía.
- Llevar a cabo la I+D+i respetando el medio ambiente y aplicando a sus actuaciones y proyectos los principios de ahorro y eficiencia energética y de uso eficaz y responsable de las materias primas.

En el marco del Modelo de I+D, el Plan desarrolla la estrategia tecnológica que la empresa sigue en virtud de la Política de I+D, de la visión y estrategia generales de la compañía y de las posibilidades que ofrece el entorno tecnológico. Teniendo en cuenta dichos factores, y dentro de las principales líneas de este Plan, tienen cabida el desarrollo de tecnologías con un impacto positivo sobre la sostenibilidad. Así, pueden destacarse, entre otras, las siguientes actuaciones:

- **Tratamiento del CO<sub>2</sub>:** esta línea se orienta al desarrollo de tecnologías de reducción de las emisiones del CO<sub>2</sub>. UNION FENOSA participa actualmente en el proyecto CENIT CO<sub>2</sub>, el cual tiene como objeto el desarrollo de tecnologías

de combustión de biomasa y carbón, de captura del CO<sub>2</sub>, de almacenamiento y de uso final, así como la divulgación de las tecnologías de captura y almacenamiento hacia la sociedad en general. En esta línea, cabe destacar la celebración de un seminario que tuvo lugar en Madrid con la presencia de destacadas ONGs y expertos internacionales en el tema.

- **Plataformas tecnológicas europeas Zero Emissions Power Plant ZEPP y Española del CO<sub>2</sub>:** UNION FENOSA continúa participando de forma activa en estas plataformas, así como en la Asociación Española del CO<sub>2</sub>. Además, tanto en la Plataforma Tecnológica Española del CO<sub>2</sub> como en la Asociación Española del CO<sub>2</sub>, ostenta sendas vicepresidencias. En estos foros se están acordando las principales actuaciones de I+D (Agenda y Despliegue Tecnológicos) para los próximos 15-20 años.
- **Captura y almacenamiento de CO<sub>2</sub>:** el Grupo tiene intención de participar en uno de los proyectos promovidos por la Comisión Europea de construcción de plantas de demostración de este tipo de tecnologías, en los que se ha dado inicio a las actividades de ingeniería correspondientes.
- **Optimización de instalaciones y mercados:** dentro de esta línea se encuadran un buen número de proyectos de I+D cuyo objeto es la mejora de la eficiencia energética en diferentes puntos de la cadena de suministro, desde la generación de electricidad hasta la distribución y entrega final de la misma.
- **Redes Inteligentes:** UNION FENOSA participa en el proyecto CENIT GAD (Gestión Activa de la Demanda), que trata de optimizar el uso de las infraestructuras mediante una gestión de la respuesta a la demanda a nivel doméstico. Un aplanamiento de la curva de carga implica una mayor eficiencia en el uso de las instalaciones, un mejor aprovechamiento de las energías renovables y un menor uso de la energía tradicional más contaminante.
- **Plataformas de redes del futuro SmartGrids (Europa) y Futured (España):** UNION FENOSA está participando en ambas plataformas, que

### 3.5. conocer UNION FENOSA sostenibilidad e innovación tecnológica

han desarrollado una visión de la red del futuro (horizontes 2020-2030) y una agenda estratégica de evolución tecnológica para llegar a esa visión. La visión sobre la red del futuro incorpora los conceptos de sostenibilidad, buscando su compatibilidad con el crecimiento del consumo, la mayor penetración de las energías renovables y un mayor aprovechamiento de la infraestructura de generación-distribución.

- **Seguridad:** en este área se desarrollan dos grandes líneas tecnológicas, la seguridad inteligente y la prevención y control de fallos severos en instalaciones, a través de varios proyectos, entre los que destacan el Cenit Hesperia y los proyectos de prevención y extinción de fuegos en instalaciones críticas y de análisis probabilista de fallos en centrales.
- **Desarrollo de modelos de negocio basados en ahorro y eficiencia energética:** se están desarrollando diferentes herramientas tecnológicas de acompañamiento a la estrategia general que en esta materia lleva a cabo el Departamento de Ahorro y Eficiencia Energética de UNION FENOSA. Es destacable la presentación a la Comisión Europea, dentro del programa Intelligent Energy, de un proyecto que pretende difundir las herramientas desarrolladas en el Grupo en esta línea a otros países europeos.
- **Consumo de edificios:** en los edificios se produce el 40% del consumo energético total, lo que hace de este sector una clave en los programas de eficiencia energética. En esta línea UNION FENOSA es líder del Profit Tractor Servicios Ambientales en el Hogar, que desarrolla productos que permiten automatizar funciones domésticas para lograr su optimización.
- **Co-combustión:** esta línea, dedicada al desarrollo de tecnologías de combustión combinada en centrales térmicas de biomasa y carbón,

permitirá el uso extensivo en las centrales de UNION FENOSA de este recurso renovable.

- **Energía fotovoltaica:** UNION FENOSA participa, a través de UNION FENOSA Generación y junto con las empresas ECYR y AERSA, en la explotación e innovación tecnológica de la planta multimegavatio fotovoltaica más antigua de Europa: Toledo PV. Esta planta está situada en La Puebla de Montalbán y se inauguró en 1994.

Desde entonces, ha sido la referencia en el sector fotovoltaico español y su construcción, con una instalación de más de 8.000 paneles fotovoltaicos e inversores de conversión de corriente continua-alterna hasta entonces no abordados, permitió el arranque de un sector de renovables que ahora está en pleno auge en España. Durante estos años, Toledo PV viene siendo una instalación anfitriona de diferentes proyectos de I+D en colaboración con el CIEMAT y otras instituciones y es un referente nacional para el sector fotovoltaico.

UNION FENOSA, en el año 2007, dedicó un total de 18,37 millones de euros a I+D+i, de los cuales 6,88 millones han correspondido a actuaciones relacionadas con la sostenibilidad. Adicionalmente, se realiza una labor de seguimiento del resto de las energías renovables, en permanente contacto con universidades, centros de investigación, inventores y tecnólogos.

En su faceta de tracción de la tecnología, el Grupo UNION FENOSA contribuye, a través de dicha actuación, a orientar el desarrollo útil y sostenible de las tecnologías relacionadas con el sector de la energía. Complementariamente a esta acción directa de I+D e innovación a través de líneas y proyectos y consultoría tecnológica, el Grupo participa, a través de sus departamentos de I+D, en diversos foros que lideran la visión tecnológica y la agenda de investigación y despliegue de resultados en la sociedad para los próximos 20 años.

### 3.6. conocer UNION FENOSA plan estratégico

#### Plan Estratégico 2007-2011

El carácter de operador energético integrado de UNION FENOSA, sus buenos resultados y la mejora de la estructura financiera durante los últimos ejercicios fueron la base desde la que se elaboró en 2007 el Plan Estratégico hasta 2011, denominado "Plan BIGGER". Este plan permitirá el crecimiento de la empresa en tamaño, con impacto sobre la eficiencia, la progresiva integración de los negocios de gas y electricidad, la integración de carbón y electricidad y, en definitiva, el refuerzo en los diferentes eslabones de la cadena de valor de la energía.

En 2007, cuando ya ha transcurrido un año desde que comenzara el desarrollo del plan establecido por UNION FENOSA hasta el año 2011, se han cerrado más de 2.400 millones de euros como propuestas básicas de inversión, lo que supone que las inversiones identificadas y comprometidas en desarrollo de negocio han avanzado significativamente. Adicionalmente, UNION FENOSA tiene en cartera otros 3.600 millones de euros, que deberán contribuir a alcanzar el objetivo de EBITDA de 2011 y, además, sentar las bases para el crecimiento posterior al Plan BIGGER.

El plan de inversiones se traduce en un importante incremento de la capacidad instalada con el que UNION FENOSA pretende aumentar su cuota de mercado eléctrico nacional e internacional, favoreciendo el equilibrio entre la generación propia y la demanda de sus clientes. Para alcanzar esta meta, se prevé un significativo aumento de los activos industriales del Grupo. La potencia instalada se ha incrementado en 2007 en más de 1.410 MW, un 13,7% sobre el cierre de 2006 entre ciclos combinados y energías renovables.

El negocio del gas continúa siendo un vector básico de crecimiento en el Plan BIGGER. En el ejercicio ha entrado en funcionamiento la planta regasificadora de Reganosa (Ferrol), en la cual UNION FENOSA junto con UNION FENOSA Gas participa en un 21%, con lo que se termina también el primer ciclo inversor en el negocio del gas. Durante 2007 se han comenzado los estudios preliminares para la construcción de un segundo tren de licuefacción en Damietta, en Egipto, y la ampliación de la planta de regasificación de Sagunto con la instalación de dos tanques de GNL, similares a los ya existentes, con los que la planta alcanzaría una capacidad total de 1.200.000 Nm<sup>3</sup>/h.

El Plan BIGGER, partiendo de la capacidad de liderazgo y gestión de la plantilla del Grupo, ha puesto especial énfasis en la formación y los recursos necesarios para afrontar un nuevo proceso de expansión y crecimiento. La Universidad Corporativa UNION FENOSA es el elemento clave para la transferencia del conocimiento y la preparación de los profesionales en las nuevas habilidades, configurándose como el eje central de la política de responsabilidad social del Grupo.

UNION FENOSA enmarca su planificación estratégica dentro su compromiso con la sostenibilidad, persiguiendo el logro de los objetivos establecidos en el Plan BIGGER desde el más estricto respeto de su Política Ambiental y su Código de Conducta Ambiental. Este compromiso con el medio ambiente y la sostenibilidad se ha visto reconocido en 2007 con la inclusión de la empresa en el exclusivo índice europeo Dow Jones Sustainability STOXX y la renovación por segundo año consecutivo en el Dow Jones Sustainability World Index, así como con el galardón SAM Sector Mover otorgado a UNION FENOSA.

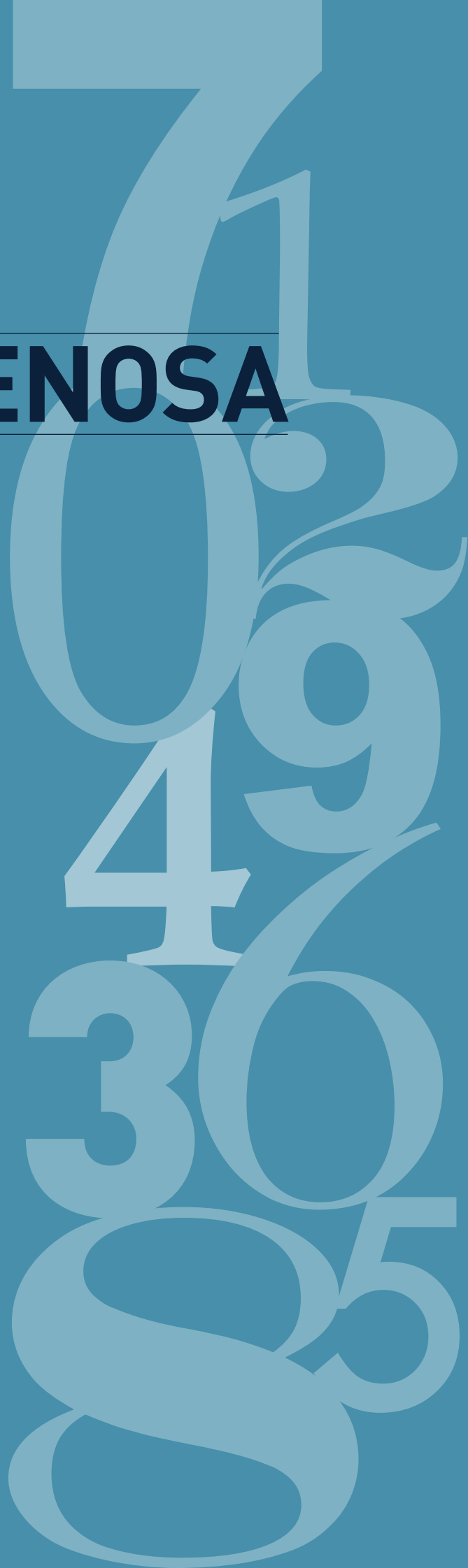


informe de 20  
SOSTENIBILIDAD 07

# gobierno



**UNION FENOSA**



## 4. gobierno

El marco normativo de gobierno de UNION FENOSA está constituido por sus Estatutos Sociales –que establecen los principios básicos de gobierno sobre los que se rige la sociedad–, el Reglamento de la Junta General de Accionistas, el Reglamento del Consejo de Administración, el Reglamento Interno de Conducta en materias relativas a los mercados de valores y el Código de Conducta del Grupo UNION FENOSA, aprobado por el Consejo de Administración en su sesión de 19 de diciembre de 2007. Todos estos documentos y demás

información sobre gobierno corporativo se encuentran disponibles en la web de UNION FENOSA [www.unionfenosa.es](http://www.unionfenosa.es).

Durante los últimos años, la compañía ha introducido diversas reformas en estas normas que regulan su gobierno corporativo con el fin de incrementar el grado de transparencia, proporcionar mayor información y fomentar la participación de sus accionistas en la toma de decisiones.

### CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Y COMISIONES<sup>[\*]</sup>

	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	COMISIÓN EJECUTIVA	COMISIÓN DE AUDITORÍA Y CUMPLIMIENTO	COMISIÓN DE NOMBRAMIENTO Y RETRIBUCIONES
PRESIDENTE				
<b>D. Pedro López Jiménez</b>	presidente	presidente		
VICEPRESIDENTE PRIMERO Y CONSEJERO DELEGADO				
<b>D. Honorato López Isla</b>	vicepresidente primero	vocal		
VICEPRESIDENTES				
<b>D. José María Arias Mosquera</b> <b>D. José Luis Méndez López</b>	vicepresidente vicepresidente	vocal vocal		
CONSEJEROS				
<b>D. José Antonio Olavarrieta Arcos</b> <b>D. Ernesto G. Mata López</b>	vocal vocal		presidente	
<b>D. Fernando Fernández-Tapias Román</b> <b>D. Elías Velasco García</b>	vocal vocal	vocal vocal		vocal
<b>D. Alfonso Porras del Corral</b> <b>D. José B. Terceiro Lomba</b>	vocal vocal		vocal	vocal
<b>D. Luis Esteban Marcos</b> <b>Caixa de Aforros de Vigo, Ourense e Pontevedra (Caixanova)<sup>(1)</sup></b>	vocal vocal	vocal	vocal	
<b>D. Manuel Delgado Solís</b> <b>D. Ángel García Altozano</b> <b>D. Santos Martínez-Conde y Gutiérrez-Barquín</b>	vocal vocal vocal	vocal vocal		presidente
<b>D. Juan Carlos Rodríguez Cebrián</b> <b>D. Antonio García Ferrer</b>	vocal vocal		vocal	
<b>D. José María Loizaga Viguri</b> <b>D. Julio Sacristán Fidalgo</b> <b>D. José Luis del Valle Pérez</b>	vocal vocal vocal	vocal vocal	vocal	vocal
<b>PR Prisa, SA<sup>(2)</sup></b> <b>Villanova, SA<sup>(3)</sup></b>	vocal vocal			vocal
SECRETARIO NO CONSEJERO				
<b>D. Ramón Novo Cabrera</b>				

[\*] A 31 de diciembre de 2007.

(1) Representada por D. Julio Fernández Gayoso. El 30 de enero de 2008 se le nombra consejero directamente.

(2) Representada por D. Demetrio Ullastres Llorente.

(3) Representada por D. Marcelino Fernández Verdes.



## 4.1. gobierno órganos de gobierno

### Consejo de Administración

Constituye el máximo órgano de decisión de UNION FENOSA, salvo en las materias reservadas a la competencia de la Junta General de Accionistas. En línea con las recomendaciones del Código Conthe, el Consejo de Administración establece y aprueba la estrategia y políticas generales de gestión y el régimen de retribución de los consejeros y de los altos directivos y determina y supervisa los sistemas de relación con los accionistas. Sus reglas de organización y funcionamiento están recogidas en los Estatutos Sociales y en su propio Reglamento.

El Consejo de Administración de UNION FENOSA, en la fecha de publicación de este informe, está compuesto por 22 miembros nombrados por la Junta General de Accionistas, 3 de los cuales son ejecutivos (con responsabilidades de gestión dentro del Grupo), 18 dominicales (titulares de participaciones significativas y estables dentro de la sociedad) y 2 consejeros independientes (profesionales no vinculados al equipo ejecutivo o a accionistas significativos)<sup>(1)</sup>.

Los consejeros son designados, reelegidos o ratificados por la Junta General o por el Consejo de Administración, según proceda, de conformidad

con las previsiones contenidas en la Ley de Sociedades Anónimas, los Estatutos Sociales y el Reglamento del Consejo. Han de ser personas de reconocida solvencia, competencia y experiencia.

Ni los Estatutos ni el Reglamento del Consejo establecen ninguna edad límite para los cargos de consejero y presidente. Asimismo, el presidente no ocupa cargo ejecutivo y pertenece a la tipología de "consejero dominical". En cuestiones de género, no existe ningún tipo de impedimento ni restricción para el acceso al cargo de presidente o consejero.

En línea con las recomendaciones del Código Conthe, el artículo 8.2 del Reglamento del Consejo de Administración de UNION FENOSA establece que el Consejo procurará que los consejeros externos representen una mayoría sobre los consejeros ejecutivos; que dentro del grupo mayoritario de los consejeros externos se integren los titulares o los representantes de los titulares de participaciones significativas estables en el capital de la sociedad (consejeros dominicales) y profesionales de reconocido prestigio que no se encuentren vinculados al equipo ejecutivo o a los accionistas significativos (consejeros independientes), y que haya un número razonable de consejeros independientes.

El tamaño y composición del Consejo de Administración refleja adecuadamente la estructura del capital social y todos los accionistas con más del 5% del capital social están representados en el Consejo. La composición del Consejo se desglosa, en relación con la condición de los consejeros (ejecutivos, dominicales e independientes), tal y como a continuación se detalla.

(1) Téngase en cuenta que D. Ernesto G. Mata López reúne la doble condición de consejero ejecutivo y dominical.

### CONSEJEROS EJECUTIVOS

D. Honorato López Isla  
D. Ernesto G. Mata López <sup>(1)</sup>  
D. Elías Velasco García

### cargo

vpte. primero y consejero delegado  
vocal consejero y adjunto al presidente  
vocal consejero y director general

(1) Reúne la doble condición de ejecutivo y dominical.

## 4.1. gobierno órganos de gobierno

CONSEJEROS DOMINICALES	consejero dominical por	cargo
D. Pedro López Jiménez	Grupo ACS	presidente
D. José Luis Méndez López	Caixa Galicia	vicepresidente
D. José María Arias Mosquera	Banco Pastor	vicepresidente
D. Alfonso Porras del Corral	Banco Pastor	vocal
D. José B. Terceiro Lomba	Caixa Galicia	vocal
D. Luis Esteban Marcos	Caja de Ahorros del Mediterráneo	vocal
Caixa de Aforros de Vigo, Ourense e Pontevedra (Caixanova) <sup>(1)</sup>	Caixanova	vocal
D. Manuel Delgado Solís	Grupo ACS	vocal
D. Ángel García Altozano	Grupo ACS	vocal
D. Santos Martínez-Conde y Gutiérrez-Barquín	Grupo ACS	vocal
D. Juan Carlos Rodríguez Cebrián	Caixa Galicia	vocal
D. Antonio García Ferrer	Grupo ACS	vocal
D. José María Loizaga Viguri	Grupo ACS	vocal
D. Julio Sacristán Fidalgo	Grupo ACS	vocal
D. José Luis del Valle Pérez	Grupo ACS	vocal
PR Pisa, SA <sup>(2)</sup>	Grupo ACS	vocal
D. Ernesto G. Mata López <sup>(3)</sup>	Grupo ACS	vocal
Villanova, SA <sup>(4)</sup>	Grupo ACS	vocal

<sup>(1)</sup> Representada por D. Julio Fernández Gayoso  
<sup>(2)</sup> Representada por D. Demetrio Ullastres Llorente  
<sup>(3)</sup> Reúne la doble condición de ejecutivo y dominical  
<sup>(4)</sup> Representada por D. Marcelino Fernández Verdes

CONSEJEROS INDEPENDIENTES	cargo
D. José Antonio Olavarrieta Arcos	vocal
D. Fernando Fernández-Tapias Román	vocal

UNION FENOSA ha implantado una serie de principios y procedimientos para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno, entre los que destacan los siguientes:

- Los administradores deberán comunicar al Consejo de Administración cualquier situación de conflicto, directo o indirecto, que pudieran tener con el interés de la sociedad.
- En caso de conflicto, o cuando esté afectado personalmente, el consejero se abstendrá de intervenir en la operación a que el conflicto o el interés personal se refiera.

- El consejero, para realizar directa o indirectamente transacciones profesionales o comerciales con la compañía, deberá informar anticipadamente al Consejo de Administración de la situación de conflicto de intereses, para que éste, previo informe de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, apruebe la transacción.
- El consejero no podrá hacer uso de los activos de la compañía ni valerse de su posición en la misma para obtener una ventaja patrimonial indebida, a no ser que haya satisfecho una contraprestación adecuada.

## 4.1. gobierno órganos de gobierno

- Los consejeros no podrán utilizar el nombre de la sociedad ni invocar su condición de consejeros de la misma para la realización de operaciones por cuenta propia o de personas a ellos vinculadas.
- Ningún consejero podrá realizar, en beneficio propio o de personas a él vinculadas, inversiones o cualesquiera operaciones ligadas a los bienes de la sociedad de las que haya tenido conocimiento con ocasión del ejercicio del cargo, cuando la inversión o la operación hubiera sido ofrecida a la sociedad o la sociedad tuviera interés en ella, siempre que ésta no haya desestimado dicha inversión u operación sin mediar influencia del consejero.

### Comisiones delegadas

#### Comisión Ejecutiva

La Comisión Ejecutiva de UNION FENOSA sirve de apoyo y tiene delegadas todas las funciones del Consejo de Administración, salvo las legal o estatutariamente indelegables. Establece y estudia las estrategias generales del Grupo que serán sometidas al Consejo. Actualmente está formada por 12 miembros del Consejo.

#### Comisión de Nombramientos y Retribuciones

Por su parte, la Comisión de Nombramientos y Retribuciones se ocupa fundamentalmente del estudio y la propuesta al Consejo sobre criterios de retribución de los consejeros de la sociedad, política general de remuneración de los altos directivos del Grupo y directrices relativas a nombramiento de consejeros y altos directivos. Está integrada por cinco miembros, todos ellos consejeros externos. Otras de sus competencias son:

- Informar a petición del Consejo sobre los criterios que deban seguirse para la composición del Consejo de Administración y la selección de candidatos.
- Informar a petición del Consejo sobre las propuestas de nombramiento de consejeros para que aquél proceda directamente a designarlos (cooptación) o las haga suyas para someterlas a la decisión de la Junta.

#### Comisión de Auditoría y Cumplimiento

La Comisión de Auditoría y Cumplimiento tiene como principal competencia vigilar que todos los requerimientos legales exigidos a la sociedad en términos de auditoría, estados de cuentas, sistemas internos de control, etc., se cumplan. Actual-



## 4.1. gobierno órganos de gobierno



mente está integrada por cinco miembros, designados en función de sus conocimientos y experiencia profesional, todos ellos consejeros externos.

### Junta General de Accionistas

Los accionistas de UNION FENOSA disponen de los mecanismos necesarios para participar en la toma de decisiones de la compañía, establecidos en los Estatutos Sociales y en el Reglamento de la Junta General: facultad de incluir puntos complementarios al orden del día, de intervenir en la sesión de la Junta para solicitar información o realizar propuestas, etc.

El ejercicio del derecho de voto podrá realizarse por el accionista con derecho de asistencia directamente, mediante correspondencia postal o por medios telemáticos (que incluyen los electrónicos), de acuerdo con lo establecido en los Estatutos y en el Reglamento de la Junta.

En cuanto a la presencia de auditor en la Junta, ésta no es imperativa, pero tampoco hay impedimento normativo alguno para que el auditor, como cualquier otra persona que el presidente juzgue conveniente invitar (analistas financieros, prensa económica), asista a la misma, salvo que la propia Junta decidiera revocar la autorización para asistir.

Además de los mecanismos de participación en relación con la Junta General de Accionistas que se han descrito en el apartado anterior, UNION FENOSA cuenta con una Oficina de Información al Accionista con sedes en Madrid –donde radica la sede social– y La Coruña. Estas oficinas atienden las consultas de los accionistas y facilitan documentación sobre la sociedad. La Oficina de Información al Accionista dispone de un teléfono de llamada gratuita (900 121 900), para cualquier consulta que deseen formular los inversores, y de una dirección de correo electrónico: [accionistas@unionfenosa.es](mailto:accionistas@unionfenosa.es).

## 4.2. gobierno gobierno corporativo

El 24 de mayo de 2006, la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) aprobó el Código Unificado de Recomendaciones sobre Buen Gobierno Corporativo de las Sociedades Cotizadas (Código Conthe), de obligatoria referencia para las sociedades cotizadas en el Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al ejercicio 2007, que se presenta en el primer semestre de 2008. El análisis completo del grado de cumplimiento de dichas recomendaciones figura en el apartado F del Informe Anual presentado a la CNMV.

A continuación se presenta un resumen de las principales cuestiones contenidas en dicho Informe.

### Estructura del Consejo de Administración

Se recomienda que el Consejo de Administración tenga un número razonable de miembros para asegurar su operatividad y el trabajo de cada consejero. El artículo 41 de los Estatutos Sociales de UNION FENOSA (Composición cuantitativa del Consejo) especifica que el Consejo de Administración estará formado por un mínimo de 10 miembros y un máximo de 22. La Junta General de Accionistas de 8 de junio de 2006 fijó en 22 el número de miembros del Consejo de Administración. La sociedad considera que su tamaño actual se adapta a las condiciones y estructura de su capital. La dimensión del Consejo permite que en el mismo esté representado el mayor porcentaje de capital posible y, además, hace posible la colaboración de todos los accionistas institucionales para lograr el buen funcionamiento y la eficacia de las funciones de este órgano de gobierno.

Los consejeros externos (dominicales e independientes), que representan casi un 86% del total, constituyen una amplia mayoría sobre el resto de consejeros. A 31 de diciembre de 2007, en el Consejo de Administración estaba representado aproximadamente un 59,43% del capital.

Además, la sociedad cuenta con dos consejeros independientes. La estructura de capital de la compañía, con una elevada representación de éste en el Consejo de Administración, hace que se considere razonable esta proporción. Los con-

sejeros independientes son personas de reconocido prestigio y experiencia profesional: financieros y empresarios con una amplia y acreditada trayectoria.

### Funcionamiento del Consejo de Administración

El Consejo de Administración de UNION FENOSA dispone de todas las competencias necesarias para administrar la sociedad. No obstante, por regla general, confía la gestión de los negocios ordinarios de la compañía a los órganos delegados y al equipo de dirección, y concentra su actividad en la función general de supervisión. De acuerdo con el artículo 22 de los Estatutos Sociales, su principal misión ha de ser velar por el interés social. El Reglamento del Consejo de Administración especifica en su artículo 6 que el criterio que debe presidir en todo momento la actuación del Consejo es la defensa de la viabilidad y el valor de la empresa y la protección y fomento de los intereses generales de la sociedad.

En línea con la recomendación de evitar la concentración de poder, las funciones de presidencia del Consejo y las del primer ejecutivo de la sociedad recaen en personas distintas.

Por lo que se refiere al secretario del Consejo, debe auxiliar al presidente en sus labores y velar por el buen funcionamiento del mismo, ocupándose muy especialmente de prestar a los consejeros el asesoramiento y la información necesaria que éstos demanden, conservar la documentación social, reflejar debidamente en acta, de acuerdo con lo dispuesto en la normativa aplicable, el desarrollo de las sesiones y dar fe de los acuerdos adoptados. El secretario cuida de la legalidad formal y material de las actuaciones del Consejo y de que sus procedimientos y reglas de gobierno sean respetados.

El consejero podrá recabar la información y asesoramiento que precise sobre cualquier aspecto de la compañía, siempre que así lo exija el desempeño de sus funciones. El derecho de información se extiende a las compañías del Grupo y se canalizará a través del presidente, el consejero delegado o el secretario del Consejo de Administración, quienes atenderán las solicitudes del consejero,



## 4.2. gobierno gobierno corporativo

facilitándole directamente la información, ofreciéndole los interlocutores apropiados en el estrato de la organización que proceda o arbitrando cuantas medidas sean necesarias para el examen solicitado. El Reglamento del Consejo (artículo 26) prevé además la posibilidad de que los consejeros externos puedan solicitar la contratación con cargo a la sociedad de asesores legales, contables y financieros u otros expertos en el caso de que, en el desempeño del cargo, se presenten problemas concretos de cierto relieve y complejidad.

En relación con la información a suministrar a los mercados financieros, el Reglamento del Consejo establece, en su Capítulo X, la política de relación e información de la sociedad hacia los accionistas y los mercados.

El Consejo de Administración celebró ocho reuniones durante el ejercicio 2007, que se consideran suficientes para el cumplimiento de su misión.

Siguiendo la recomendación sobre la obligación de dimitir de los consejeros en los supuestos en que se pueda afectar negativamente al funcionamiento del Consejo o al crédito o reputación de la sociedad, el artículo 23 de su Reglamento establece que los consejeros deberán poner su cargo a disposición del Consejo de Administración y formalizar la correspondiente dimisión si éste, previo informe de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, lo considera conveniente, en los siguientes casos:

- Cuando se vean incursos en alguno de los supuestos de incompatibilidad o prohibición legalmente previstos.
- Cuando la Comisión de Auditoría y Cumplimiento informe de que un consejero ha infringido gravemente sus obligaciones como tal.
- Cuando su permanencia en el Consejo pueda poner en riesgo los intereses de la compañía o afecte negativamente al crédito y reputación de la misma o al funcionamiento del Consejo.
- Cuando desaparezcan los motivos y razones por los que fueron nombrados. Y, en particular, entre otros, cuando el consejero dominical se deshaga de su participación en la compa-

ña, el consejero ejecutivo cese en la empresa o el consejero independiente sea contratado por la sociedad para desempeñar un cargo ejecutivo, sin perjuicio, en estos casos, de que el Consejo podrá acordar el cambio de la adscripción de dicha persona como un determinado tipo de consejero (dominical, ejecutivo, independiente, externo no independiente, etc.) a otro tipo de consejero en función de la modificación acaecida (artículo 23 del Reglamento).

### Las comisiones del Consejo

La Comisión Ejecutiva está compuesta por 12 miembros, de los cuales dos son ejecutivos, uno independiente y nueve dominicales. Este órgano ha de informar al Consejo de los asuntos y decisiones importantes adoptados en sus sesiones. El Consejo de Administración puede establecer, con carácter general o específico, los criterios que determinen cuándo una decisión o acuerdo adoptado por la Comisión Ejecutiva ha de ser informado al Consejo de Administración.



## 4.2. gobierno gobierno corporativo

Además de la Comisión Ejecutiva, el Consejo de Administración de UNION FENOSA tiene constituidas en su seno la Comisión de Auditoría y Cumplimiento y la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, ambas compuestas íntegramente por consejeros externos.

Las competencias y funcionamiento de la Comisión Ejecutiva en materia de inversiones y desinversiones y del análisis de la estrategia, en su caso, para su posterior debate en el Consejo, harían redundante, y por tanto innecesaria, la constitución de una Comisión de Estrategia e Inversiones.

### Retribuciones del Consejo y Alta Dirección

Las recomendaciones de gobierno corporativo prevén que la política de retribución de los consejeros se ajuste a criterios de moderación. En UNION FENOSA, SA, el sistema establecido prevé que la Junta General establezca una retribución máxima, que está en vigor en tanto no sea modificada por un nuevo acuerdo de la Junta General.

<b>RETRIBUCIÓN DEL CONSEJO 2007</b>	
(miles de euros)	
Retribución fija	4.313
Retribución variable	1.470
Dietas	939
<b>TOTAL</b>	<b>6.722</b>
Fondos y planes de pensiones:	
Aportaciones	2.482
Obligaciones contraídas	2.845
<b>RETRIBUCIÓN TOTAL POR TIPO DE CONSEJERO</b>	
(miles de euros)	
Ejecutivos	4.012
Dominicales	2.471
Independientes	239
<b>TOTAL</b>	<b>6.722</b>

La fijación de la cantidad exacta a abonar dentro de ese límite, su distribución a los distintos consejeros y la periodicidad de su percepción corresponden al Consejo de Administración.

La retribución del consejero se ajusta a su dedicación efectiva a la sociedad y a su condición dentro del Consejo. Ésta se determina de modo que permita atraer al cargo a personas de reconocida competencia y que, al mismo tiempo, no comprometa su independencia.

Los Estatutos Sociales de UNION FENOSA establecen la posibilidad de un sistema de remuneración de los consejeros consistente en la entrega de acciones u opciones de la sociedad o de sociedades del Grupo. Dicho sistema solamente ha sido utilizado por la sociedad para consejeros que tenían responsabilidades directivas.

### Auditoría de cuentas y control de riesgos

En UNION FENOSA la información financiera periódica se elabora con arreglo a los mismos principios, criterios y prácticas profesionales con que se elaboran las cuentas anuales, según determina el artículo 40 del Reglamento del Consejo.

Dentro de las funciones de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento (artículo 15.4f del Reglamento del Consejo de Administración), se encuentra la de revisar las cuentas anuales y la información financiera periódica que deba suministrarse a los mercados. Siguiendo las recomendaciones de gobierno corporativo, las cuentas anuales del ejercicio 2007 han sido certificadas, previamente a su formulación por el Consejo, por el vicepresidente-consejero delegado y el director general corporativo.

Asimismo, se recomienda que el Consejo de Administración procure formular definitivamente las cuentas de manera tal que no haya lugar a salvedades por parte del auditor. No obstante, cuando el Consejo considere que debe mantener su criterio, explicará en los términos y en las formas previstas por la legislación vigente el contenido y el alcance de la discrepancia. En este sentido, la opinión del auditor externo Deloitte, SL sobre las cuentas consolidadas del Grupo UNION FENOSA, SA corres-

## 4.2. gobierno gobierno corporativo



pondientes al ejercicio 2007 no ha presentado ninguna salvedad.

El Reglamento del Consejo de Administración de UNION FENOSA establece que el Consejo se abstendrá de contratar a aquellas firmas de auditoría en las que los honorarios que prevea satisfacerle, por todos los conceptos, sean superiores al 10% de sus ingresos totales durante el último ejercicio, así como a aquellas firmas de auditoría que se encuentren en algún supuesto de incompatibilidad con la sociedad de los incluidos en la legislación contable o en otras leyes.

UNION FENOSA informa públicamente, en los términos y de la forma previstos en la legislación vigente, de los honorarios globales que ha satisfecho la compañía a la firma auditora, distinguiendo los correspondientes a auditoría de cuentas y otros servicios prestados, y desglosa en la Memoria de las Cuentas Anuales y en el Informe Anual de Gobierno Corporativo lo abonado a los auditores de cuentas, así como a cualquier sociedad del mismo grupo de sociedades a las que perteneciese el auditor de cuentas, o a cualquier otra sociedad con la que el auditor esté vinculado por propiedad común, gestión o control.

### Operaciones vinculadas

El Reglamento del Consejo de Administración de UNION FENOSA regula, en su Capítulo IX, los siguientes aspectos referentes a los deberes del consejero:

- Deber de confidencialidad del consejero.
- Uso de información no pública de la sociedad.
- Obligación de no competencia.
- Conflictos de interés.
- Uso de activos sociales.
- Oportunidades de negocios.
- Deberes de información del consejero.
- Transacciones con accionistas significativos.

UNION FENOSA cuenta con un Reglamento Interno de Conducta en materias relativas a los Mercados de Valores. Además, el Reglamento del Consejo de Administración regula en su artículo 37 las transacciones de los consejeros y accionistas significativos con la sociedad, con el objetivo de que las operaciones se realicen con igualdad de trato a todos los accionistas y en condiciones de mercado.

### Junta General de Accionistas

De conformidad con lo previsto en el artículo 6 del Reglamento de la Junta General de Accionistas, desde la fecha de publicación del anuncio de convocatoria de Junta General, UNION FENOSA publica en su web [www.unionfenosa.es](http://www.unionfenosa.es) el texto de la convocatoria y cuanta información sea de utilidad para facilitar su asistencia a la Junta y su participación en ella. El informe de los administradores previo a la celebración de la Junta General recoge la propuesta íntegra de los acuerdos a adoptar, así como el objeto y justificación de cada una de ellos.



## 4.2. gobierno gobierno corporativo

El Consejo de Administración de UNION FENOSA ha promovido la participación de los accionistas en las juntas generales y, entre otras medidas, ha introducido el voto mediante correspondencia postal y por medios telemáticos para facilitar que la Junta General de Accionistas ejerza efectivamente las funciones que le son propias, todo ello conforme a lo previsto en la ley, los Estatutos Sociales y el Reglamento de la Junta General.

UNION FENOSA, SA ha sido la primera sociedad española que ha utilizado el voto electrónico para permitir a sus accionistas votar en la Junta General. Además, la normativa reguladora de la sociedad recoge lo necesario para facilitar el envío del voto, el ejercicio efectivo del mismo, los mecanismos de delegación previstos, etc., y en todo caso el accionista siempre puede manifestar su sentido del voto o cambiarlo hasta la celebración de la Junta.

Para ejercitar su derecho de asistencia, el accionista debe estar previamente legitimado mediante la correspondiente tarjeta de asistencia o certificado expedido por alguna de las entidades participantes en Iberclear o en cualquier otra forma admitida por la legislación vigente.

### Riesgos relacionados con la corrupción

Durante el ejercicio 2007, los servicios de auditoría interna del Grupo UNION FENOSA, de acuerdo con la planificación anual aprobada por la Comisión de Auditoría y Cumplimiento del Consejo de Administración, han realizado un total de 143 trabajos y formulado 987 recomendaciones sobre los principales negocios y procesos del Grupo.

Los objetivos que cubren estas auditorías internas son analizar el funcionamiento y la adecuación de los controles automáticos y manuales, el funcionamiento de los procesos y sistemas soporte de la actividad de los negocios y las funciones corporativas y revisar el cumplimiento de la nor-

mativa externa e interna aplicable y los procedimientos antifraude y anticorrupción.

Los resultados de estos trabajos se presentan a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, detallando su calificación individual y agrupada por negocios y su evolución. Estos resultados se presentan igualmente al Comité de Dirección del Grupo, cuyos integrantes actúan como movilizados para la implantación de las recomendaciones que se plantean en las áreas de su competencia. En el caso de hipotéticas situaciones de corrupción, las medidas a aplicar se basarían, desde un punto de vista interno, en el Convenio Colectivo, así como las que en su caso se pudieran derivar de las que establece la normativa externa, procediéndose a analizar y estudiar los mecanismos correctivos que se deberían activar.

El Código de Conducta, junto con el Reglamento Interno de Conducta en Materia del Mercado de Valores y el Marco Legal de Cumplimiento, forma parte del conjunto normativo de UNION FENOSA en relación con la transparencia y el buen gobierno corporativo. Dicho Código establece el conjunto de principios y reglas que deben regir el comportamiento de todos sus empleados y directivos en el cumplimiento de sus funciones y en sus relaciones comerciales y profesionales.

Por su parte, y de acuerdo con el Reglamento Interno de Conducta en Materia del Mercado de Valores, los directivos que forman el ámbito objetivo y los empleados dentro del ámbito subjetivo afectados por información confidencial reciben la formación e información pertinente para cumplir con los requisitos que están establecidos.

Asimismo, se revisa de forma periódica el grado de observancia de las obligaciones de cumplimiento que afectan a los administradores, empleados y/o representantes de UNION FENOSA, a título personal, por razón de su cargo o actividad, y de las obligaciones de cumplimiento que afectan a UNION FENOSA, SA como sociedad cotizada.

informe de 20  
SOSTENIBILIDAD 07

# grupos de



**interés,  
responsabilidad  
y participación**

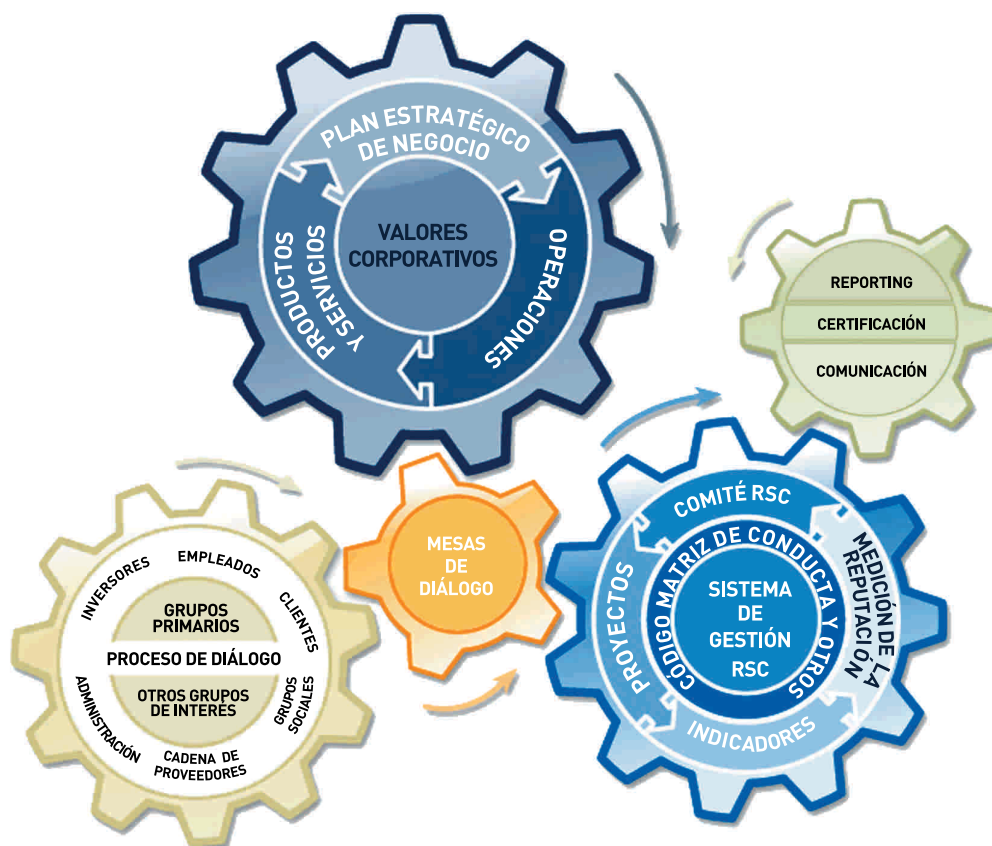
---



grupos de interés, responsabilidad y participación

# 5

## 5. grupos de interés responsabilidad y participación



UNION FENOSA introdujo a lo largo de 2007 mejoras en su modelo de gestión de la responsabilidad social corporativa para estrechar su vinculación con la estrategia de negocio y, particularmente, alinearla con el Plan BIGGER 2007-2011. El modelo contempla la política de la compañía en materia de RSC, la relación y proceso de diálogo con los grupos de interés y el sistema de gestión, así como las actividades de información, certificación y comunicación resultantes de los procesos anteriores.

El modelo funciona a través de un sistema de engranajes que asegura la interrelación de los procesos. El primero de ellos refleja los tres pilares esenciales de la estrategia de UNION FENOSA en la materia: la ya mencionada integración con el modelo de negocio, el apoyo de la misma en los Valores Corporativos de la organización (Enseñar y aprender desde la experiencia, Calidad en la gestión, Servicio al cliente, Iniciativa y Liderazgo,

Orientación al cambio y a la innovación y Trabajo en equipo/red) y la imprescindible traslación de la política a las operaciones comerciales, los productos y los servicios.

El diálogo con los empleados se realiza en el marco de la negociación colectiva y de la mesa para el diálogo social, en la que se dilucidan y negocian condiciones que les afectan. Otros canales de diálogo son los seminarios de planificación estratégica, el Club de la Calidad, las encuestas de satisfacción del grupo "STAR", dirigido a profesionales de alto potencial, o el canal "Hablemos". Este último es un programa doble que se desarrolla, por un lado, a través de la Intranet corporativa, que permite a todos los empleados de la compañía formular preguntas directas al vicepresidente y consejero delegado y elegir la posibilidad de ser contestado de manera pública o privada. Por otro, mediante sesiones directas del primer ejecutivo con grupos específicos.



## 5. grupos de interés responsabilidad y participación

Los canales de diálogo con los clientes se articulan en dos grandes vías. La primera, el Centro de Servicios al Cliente (CSC), tanto a través de su Oficina Telefónica como de los sistemas interactivos, permite a los clientes presentar sus sugerencias, opiniones, reclamaciones, etc. La segunda, el diálogo formalizado con las principales organizaciones de consumidores, a las que se informa de las actividades de UNION FENOSA desde la perspectiva de producto y servicio y de las que se recogen planteamientos y sugerencias.

La relación con las Administraciones se articula a través de la pertenencia a diferentes asociaciones y la colaboración con organismos reguladores nacionales e internacionales. En el caso de la regulación, UNION FENOSA dispone de una Secretaría General dedicada exclusivamente a las relaciones institucionales que se derivan del carácter regulado de los negocios de transporte y distribución, así como del diálogo con las autoridades gubernamentales e instituciones asociadas con competencias sobre el sector, como la Comisión Nacional de la Energía.

Con los proveedores y/o suministradores, el diálogo se lleva a cabo mediante dos cauces fundamentales: la Oficina del Suministrador, que permite optimizar la relación entre ambas partes, y los programas de calidad concertada, que estrechan la colaboración entre ambos con el objetivo firme de proporcionar mejoras a los clientes de UNION FENOSA.

Además, la compañía gestiona sus compras a través del sistema RePro, un portal en el que se formalizan los contactos y que representa una eficaz herramienta para garantizar el nivel de calidad de los proveedores antes de ser contratados.

La relación con grupos sociales fluye por canales muy diversos y abiertos debido a la heterogeneidad del tercer sector. Aquí se incluye la relación con grupos de objetivos netamente sociales y también de naturaleza medioambiental. El diálogo

se realiza a través de asociaciones de naturaleza multilateral, de reuniones formales con asociaciones específicas relevantes en materias o aspectos concretos y, asimismo, de encuentros con los principales observatorios de RSC. Todos estos cauces permiten concretar sus expectativas y conocer sus opiniones en relación a las prácticas de la empresa.

UNION FENOSA pasó a formar parte del Dow Jones Sustainability Index (DJSI) en el año 2006, accediendo así a uno de los índices más relevantes y exclusivos, que reconoce los logros en materia de sostenibilidad. En 2007 renovó su permanencia en este índice y entró asimismo en la versión europea del índice, DJSI STOXX.

En la elaboración de este índice, los expertos de Dow Jones analizan las dimensiones económica, ambiental y social de cada empresa y, además, exigen una serie de requisitos específicos según el sector o la industria en la que desarrolla su actividad. Una parte importante de los requerimientos de este índice precisa políticas de diálogo previas con cada uno de los grupos de interés. UNION FENOSA destacó en la evaluación en aspectos como la gestión de riesgo y crisis, la gestión de relaciones con clientes, el desempeño medioambiental (eco-eficiencia), la información ambiental, la política y sistema de gestión ambientales, el desarrollo del capital humano, la biodiversidad, la información social y el compromiso con los grupos de interés. Obtuvo una puntuación superior a la media del sector en las tres dimensiones, económica, social y medioambiental, y en esta última obtuvo la máxima puntuación del sector.

En la elaboración de este Informe se han tenido en cuenta las opiniones e informaciones de distintos entes y organizaciones que analizan y emiten valoraciones acerca de la estrategia e impacto de las operaciones de UNION FENOSA –a través de informes, observatorios y reuniones formales–, si bien no se ha sometido a su opinión directa el contenido específico incluido en él.

grupos de interés, responsabilidad y participación

# 5

## 5.1. RSC con accionistas e inversores

# compromiso

UNION FENOSA se compromete a maximizar la rentabilidad para sus accionistas en coherencia y equilibrio con las expectativas de los demás grupos de interés. Mantener un alto grado de transparencia, proporcionar información de calidad y fomentar la participación de los accionistas en la toma de decisiones, junto con una estrecha relación con la comunidad financiera, son políticas que contribuyen a alcanzar este compromiso.

## 5.1. RSC

### con accionistas e inversores

## hitos

- 2000** Diez años desde la creación de las Oficinas de Información al Accionista.
- 2001** Máximo número de contactos de las Oficinas de Información al Accionista: 35.803.
- 2002** Primer Día del Inversor, siendo la primera compañía eléctrica española en celebrarlo.
- 2004** UNION FENOSA es la eléctrica española con mayor rentabilidad en períodos de cinco años.
- 2007**
- 2005** Premio por mejor evolución en relación con inversores de las eléctricas europeas, otorgado por Institutional Investor.
- y 2006**
- 2007** Máximo histórico de valoración (20.000 millones de euros y cotización de 49 euros/acción).

## indicadores

Revalorización bursátil anual (2006/2007):	<b>23,2%</b>
Crecimiento beneficio por acción 5 años:	<b>186,7%</b>
Expectativa crecimiento anual con beneficio por acción (2006/2011):	<b>15%</b>
N.º de reuniones con inversores:	<b>403</b>
Consultas atendidas en Oficinas de Accionistas:	<b>27.270</b>

grupos de interés, responsabilidad y participación

# 5

## 5.1. RSC con accionistas e inversores

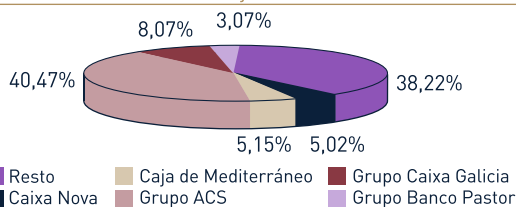
### Estructura accionarial

El capital social de UNION FENOSA, totalmente suscrito y desembolsado, asciende a 914.037.978 euros, dividido en 304.679.326 acciones, al portador, de un valor nominal de tres euros cada una, representadas por anotaciones en cuenta.

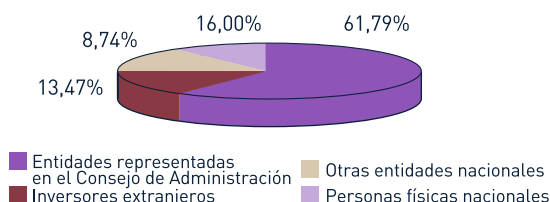
Las acciones de UNION FENOSA están admitidas a contratación oficial en las cuatro Bolsas de valores españolas, cotizando en el mercado continuo, así como en el IBEX 35, ocupando el puesto número 12 y con una ponderación del 2,10%.

A cierre del ejercicio 2007, la composición del accionariado de UNION FENOSA no ha sufrido variaciones significativas con respecto al cierre del año anterior. Los accionistas más significativos, todos ellos con representación en el Consejo de Administración, están encabezados por el Grupo Actividades de Construcción y Servicios (ACS) (40,469%), el Grupo Caixa Galicia (8,045%), la Caja de Ahorros del Mediterráneo (5,150%), Caixanova (5,022%) y el Grupo Banco Pastor (3,763%). Las últimas comunicaciones realizadas a la Comisión Nacional del mercado de Valores (CNMV), realizadas en enero 2008, han dejado establecida la estructura de su capital social, de la siguiente forma: Actividades de Construcción y Servicios (ACS) con un 45,30%, la Caja de Ahorros del Mediterráneo (5,150%), Caixanova (5,022%), el Grupo Caixa Galicia (5,00%) y el Grupo Banco Pastor (2,66%).

#### PRINCIPALES ACCIONISTAS (a cierre ejercicio 2007)



#### COMPOSICIÓN DEL ACCIONARIADO

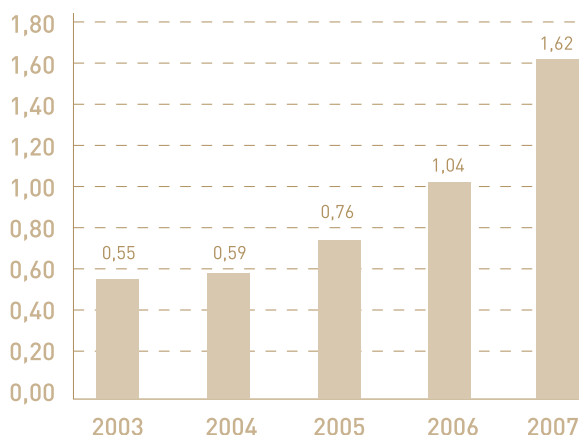


### Dividendos

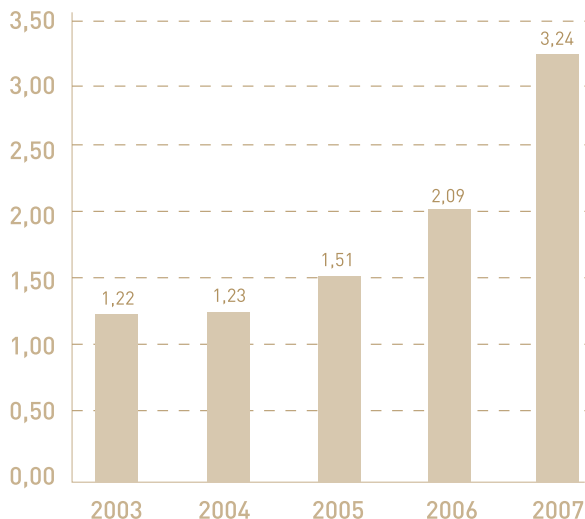
El dividendo total con cargo a los resultados de 2007, incluido el importe que se somete a la aprobación de la Junta General de Accionistas, asciende a 1,62 euros por acción, de cuyo importe se han satisfecho a cuenta 0,62 euros por acción abonados el 2 de enero de 2008.

Dicho dividendo equivale a un pay-out del 50% sobre el beneficio consolidado atribuible al Grupo UNION FENOSA (50,0% en 2006) y una rentabilidad del 3,90% sobre la cotización media.

#### DIVIDENDO BRUTO POR ACCIÓN (€)



#### BENEFICIO POR ACCIÓN (€)





grupos de interés, responsabilidad y participación

# 5

## 5.1. RSC con accionistas e inversores

DIVIDENDOS	2003	2004	2005	2006	2007
Importe total (Mill. €) <sup>[*]</sup>	167,8	181,2	231,6	316,9	493,6
A cuenta	76,8	82,9	97,5	121,9	188,9
Complementarios	91,0	98,4	134,1	195,0	304,7
Dividendo por acción (€) <sup>[*]</sup>	0,5508	0,5948	0,7600	1,0400	1,6200
A cuenta	0,2520	0,2720	0,3200	0,4000	0,6200
Complementario <sup>[*]</sup>	0,2988	0,3228	0,4400	0,6400	1,0000
Pay-out recurrente (%)	45,02	48,10	50,28	49,87	50,00

[\*] Dividendo complementario propuesto a su ratificación por la Junta General de Accionistas.

El rendimiento total para el accionista en 2007, determinado como suma de los dividendos cobrados en el año junto a la diferencia registrada por las cotizaciones bursátiles entre el inicio y el fin del mismo, alcanza un total de 9,73 euros, lo que supone una rentabilidad del 25,95% sobre el cambio a comienzos del ejercicio.

### Evolución bursátil

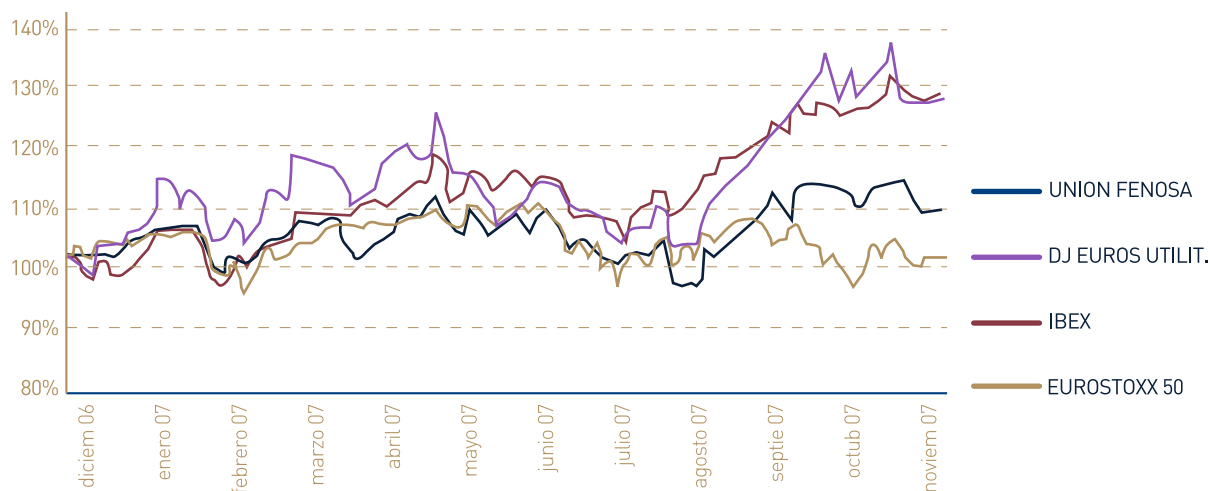
El año 2007 ha sido un ejercicio de recuperación, consolidándose la tendencia del año anterior. Aunque la salvedad fue precisamente el Euro Stoxx 50, que cedió un discreto 0,36%, el Dow Jones americano ganó un 6,43%, el Nikkey japonés logró también un 11,13%, mientras que nuestro IBEX 35 ganó un 7,32%.

UNION FENOSA tuvo un comportamiento bursátil más que positivo, con una contundente apreciación anual, cercana al 25%. Su evolución ha sido constante a lo largo de todo el ejercicio, apreciándose un 7,65% en el primer trimestre, un 5,73% en el segundo y un 10,64% en el tercero, para terminar con una apreciación total en el año del 23,17%.

### Información al accionista y a los inversores

A lo largo de 2007, 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 perfec-

### EVOLUCIÓN BURSÁTIL DE UNION FENOSA EN 2007



grupos de interés, responsabilidad y participación

# 5

## 5.1. RSC con accionistas e inversores

EVOLUCIÓN BURSÁTIL DEL GRUPO UNION FENOSA					
	2003	2004	2005	2006	2007
Nº de Acciones (miles)	304.679	304.679	304.679	304.679	304.679
Capitalización Bursátil (mill. €)	4.536,7	5.895,5	9.576,1	11.425,5	14.073,1
<b>Cotización (€)</b>					
Máxima (*)	15,62	19,66	31,84	41,60	48,63
Mínima (*)	11,13	14,31	19,09	29,26	36,00
Media	13,53	17,58	24,78	33,91	41,44
Cierre Ejercicio (1)	14,89	19,35	31,43	37,50	46,19
<b>Datos por Acción (€)</b>					
Beneficio Neto (2) (**)	1,22	1,24	2,70	2,09	3,24
Dividendo por Acción (3) (***)	0,55	0,59	0,76	1,04	1,62
<b>Cotización como Múltiplo</b>					
Del Beneficio (1)/(2)	12,17	15,65	11,63	17,98	14,27
Rentabilidad por Dividendo	3,69%	3,05%	2,42%	2,77%	3,51%
<b>Volúmenes (Acciones) (miles)</b>					
Volumen Negociado Total	318.540	382.794	519.823	357.315	472.141
Volumen Medio Diario	1.269	1.519	2.031	1.401	1.866
<b>Efectivo (Mill. €)</b>					
Efectivo Negociado Total	4.351,5	6.562,7	13.478,0	12.088,0	19.581,7
Efectivo Medio Diario	17,3	26,0	52,6	47,4	77,4
<b>Rotaciones</b>					
Rotación del Capital Social al Cierre (%)	104,5	125,6%	170,6%	117,3%	155,0%

(\*) Datos de cierre de sesión.

(\*\*) Para 2004, 2005, 2006 y 2007 el beneficio está calculado según NIF, para el resto de ejercicios, según PGC.

(\*\*\*) Pendiente de ratificación por la Junta General de Accionistas.

cionar 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).

Atendiendo a las demandas específicas de la comunidad financiera, desde 2003 UNION FENOSA incorpora a sus publicaciones trimestrales de resultados un estado de origen y aplicación de fondos, así como un balance energético de las principales magnitudes operativas del Grupo.

Asimismo, y siguiendo los requerimientos y solicitudes recibidas desde la comunidad financiera, el Grupo transmite cada trimestre la presentación de resultados por Internet, manteniendo su grabación al menos tres meses en la propia web de la compañía.

En 2007, de las 403 reuniones mantenidas con inversores y analistas, más del 60% fueron solicitadas por los propios interesados, implicando en varios casos el propio desplazamiento del equipo de UNION FENOSA.

### Oficina de Información al Accionista

Las Oficinas de Información al Accionista en Madrid y en La Coruña han contribuido a mejorar la información a los inversores, teniendo una gran actividad en la atención directa a los accionistas. Éstos disponen asimismo de un teléfono de llamada gratuita (900 121 900), para facilitar la realización de cualquier consulta que deseen formular.

Trimestralmente UNION FENOSA elabora la información sobre la evolución del ejercicio en el

grupos de interés, responsabilidad y participación

# 5

## 5.1. RSC con accionistas e inversores

### LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN AL ACCIONISTA HAN MANTENIDO UN TOTAL DE 27.270 CONTACTOS DURANTE 2007

TEMAS	CUARTO TRIMESTRE	ACUMULADO (%)
Ampliación de capital	0,0%	0,1%
Agradecimientos y felicitaciones	0,3%	11,0%
Cambio de señas	7,8%	3,7%
Comisiones y gastos bancarios	0,0%	0,6%
Cotización acciones	19,4%	12,6%
Delegación tarjetas asistencia a J.G.	0,0%	2,5%
Dividendos	14,6%	5,3%
Emisión títulos renta fija	0,0%	0,0%
Información bursátil	5,8%	4,7%
Información cierre ejercicio	0,6%	0,8%
Información trimestral	0,6%	0,7%
Juntas Generales	0,1%	3,8%
Obsequios Junta General	0,3%	13,5%
Otros y varios	18,4%	8,4%
Pagarés de empresa	0,0%	0,0%
Participaciones preferentes	2,2%	0,8%
Peticiones de documentación	29,8%	16,7%
Prima de asistencia a J.G.	0,0%	0,4%
Reuniones con accionistas	0,0%	11,0%
Visitas programas de accionistas	0,3%	3,4%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100,0%</b>

2007	N.º
Visitas	232
Llamadas	3.089
Cartas enviadas	22.713
E-mails	1.236

Grupo, que las Oficinas de Información al Accionista facilitan a quienes estén interesados en recibirla.

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.

Las Oficinas de Información al Accionista han mantenido un alto nivel de actividad. El número de consultas atendidas durante el pasado año 2007 ha alcanzado un total de 27.270 contactos. El contenido de la página web del Grupo continúa mejorando para ofrecer a los inversores una información más ágil y completa. Con este objetivo se actualizan periódicamente, y en algunos casos en el mismo momento en que se produce el hecho, los resultados presentados a los órga-

nos 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 las instalaciones de la empresa, durante las cuales los accionistas recibieron información sobre las diversas actividades de la compañía.

#### Informes y presentaciones

En 2007 los accionistas y los mercados financieros han tenido a su disposición diversos informes para dar a conocer las actividades desarrolladas durante el ejercicio:

- Informe Anual 2006, con detalle de la gestión y cuentas anuales de la empresa.

**5.1. RSC**  
con accionistas e inversores

- Informe Anual de Gobierno Corporativo 2006.
- Informe de Sostenibilidad 2006.
- Resultados del Modelo de Gestión de Capital Intelectual 2006.
- Información financiera trimestral.

Adicionalmente, en 2007 se han llevado a cabo numerosas actuaciones con distintos analistas e inversores institucionales con el objetivo de dar a conocer y facilitar el seguimiento de las actividades de la empresa.

Reuniones totales **403** 16 Road Shows + Edison 2007 + 8 visitas de Grupo + 111 one-on-ones en UNION FENOSA

	Inversores	Analistas	Otros
Roadshows + Edison Electric Institut	198	1	0
Oficina Grupo	90	2	1
Oficina one-on-one	50	45	16
<b>TOTAL 2007</b>	<b>338</b>	<b>48</b>	<b>17</b>

**INVERSORES SEGÚN ORIGEN**





grupos de interés, responsabilidad y participación

# 5

## 5.2. RSC con empleados

# compromiso

UNION FENOSA se compromete a ofrecer igualdad de oportunidades a sus empleados, en un entorno de trabajo respetuoso con ellos y con su propia diversidad y garantizar su formación y desarrollo profesional y personal a través de la Universidad Corporativa UNION FENOSA (UCUF), en el marco del modelo de Gestión por Competencias y de la promoción de los Valores Corporativos del Grupo.



## 5.2. RSC con empleados

- 2000** Primer año de la implantación del Modelo de Recursos Humanos integral basado en Competencias de Gestión y Organización.  
Inauguración de la Universidad Corporativa UNION FENOSA (UCUF) por la Ministra de Ciencia y Tecnología.
- 2001** La UCUF obtiene el Corporate University Excellence Award, patrocinado por Financial Times.
- 2002** Consolidación de la Escuela de Liderazgo con un catálogo de 50 módulos presenciales y 20 guías on-line para dar respuesta a los valores corporativos.  
Firma del II Convenio Colectivo de Grupo de UNION FENOSA.  
Implantación del Servicio de Prevención Mancomunado.  
La UCUF obtiene el CUBIC Award, Corporate University Best in Class, patrocinado por Accenture.
- 2003** La UCUF obtiene la certificación CLIP (Corporate Learning Improvement Process), otorgada por la European Foundation for Management Development por su excelencia y enfoque innovador.
- 2004** Lanzamiento del programa STAR para identificar, desarrollar y comprometer a las personas con la capacidad y el potencial.  
Edición del "Manual de Prevención del Grupo UNION FENOSA".  
La UCUF obtiene el Corporate University Excellence Award, patrocinado por Fortune.  
Acuerdo marco para prestar a los empleados un servicio de asistencia sanitaria privado complementario.
- 2005** Certificación OHSAS 18001 de UNION FENOSA Distribución.  
Inauguración del centro de formación de Damietta (Egipto), para los profesionales que operan la planta, con capacidad para más de 100 personas.
- 2006** Certificación OHSAS 18001 en las centrales de ciclo combinado de Nueva Generadora del Sur, y de Hermosillo y Tuxpan, en México.  
Primera edición del Curso Avanzado de Negocio de Generación para profesionales de centrales de generación.  
Inauguración del centro de formación de EPSA en Cali (Colombia), con capacidad para 245 personas.
- 2007** Plan Géminis, desarrollado para reforzar la gestión en ocupaciones de relevancia en las distribuidoras internacionales.  
Lanzamiento del primer Programa de Desarrollo de Directivos (PDD) in company.  
Negociación colectiva que permite firmar en enero de 2008 el III Convenio Colectivo de Grupo, con un capítulo completo dedicado a contenidos de igualdad de oportunidades y conciliación.

## indicadores

Número de empleados:	<b>12.871</b>
Contratos fijos en el mundo:	<b>98,7%</b>
Mujeres en el Grupo:	<b>23,8%</b>
Índice de frecuencia de accidentes:	<b>10,12</b>
Horas de formación por persona/año:	<b>53</b>
Inversión en formación sobre gastos de personal:	<b>4,6%</b>

grupos de interés, responsabilidad y participación

# 5

## 5.2. RSC con empleados

El principal activo y fuente de creación de valor de UNION FENOSA son sus profesionales cualificados, distribuidos en todo el mundo, y por ello el modelo de relación con y entre sus empleados se considera un elemento clave en la gestión de los negocios. Más del 60% de ellos realiza su actividad fuera de España, muestra de la vocación internacional y de la riqueza y diversidad del Grupo. El crecimiento y expansión de la compañía se debe a la experiencia y el conocimiento adquiridos por las personas y por los equipos para llevar la actividad de la empresa hacia muy diversos mercados y sectores económicos.

### Evolución de la plantilla del Grupo UNION FENOSA

Al cierre del ejercicio 2007, la plantilla del Grupo UNION FENOSA ascendía a 12.871 personas, un 24,7% inferior a la del ejercicio 2006. Esta variación de plantilla se debe, por una parte, a

DISTRIBUCIÓN PLANTILLA por línea de actividad			
	2005	2006	2007
<b>Negocio Energético Nacional</b>	<b>3.617</b>	<b>3.703</b>	<b>4.525</b>
Gas	171	138	149
Generación/Minería	1.521	1.646	2.390
Distribución	1.925	1.919	1.986
<b>Negocio Energético Internacional</b>	<b>6.978</b>	<b>7.124</b>	<b>6.877</b>
Generación/Minería	491	508	520
Distribución	6.443	6.568	6.300
Otros	44	48	57
<b>Otros Negocios</b>	<b>96</b>	<b>91</b>	<b>1.044</b>
<b>Corporación</b>	<b>434</b>	<b>422</b>	<b>425</b>
<b>Soluziona</b>	<b>5.768</b>	<b>5.759</b>	<b>(*)</b>
<b>TOTAL</b>	<b>16.893</b>	<b>17.099</b>	<b>12.871</b>

(\*) Las empresas que hasta 2006 pertenecían a Soluziona y cuya actividad permanece en el Grupo en 2007 se incluyen en el nodo Otros Negocios.

la salida del perímetro de consolidación de los negocios de consultoría de Soluziona por su integración en Indra y, por otra, a la adquisición de la actividad minera de la empresa Kangra Coal y la inclusión al perímetro de consolidación de la empresa R.

En términos homogéneos, descontando los efectos de variación en el perímetro de consolidación, la plantilla disminuyó en un 0,6%, tendencia que se ha venido dando en los últimos años y que refleja la consolidación de la política de optimización de recursos disponibles, buscando la máxima rentabilidad y eficiencia del negocio.

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA			
	2005	2006	2007
<b>ÁFRICA</b>	<b>229</b>	<b>208</b>	<b>853</b>
<b>AMÉRICA</b>	<b>6.338</b>	<b>6.561</b>	<b>5.650</b>
<b>EUROPA</b>	<b>10.149</b>	<b>10.132</b>	<b>6.368</b>
<b>RESTO</b>	<b>177</b>	<b>198</b>	
<b>TOTAL</b>	<b>16.893</b>	<b>17.099</b>	<b>12.871</b>

PLANTILLA POR PAÍS 2007	
<b>ÁFRICA</b>	<b>853</b>
Egipto	88
Kenia	86
Suráfrica	679
<b>AMÉRICA</b>	<b>5.650</b>
México	219
Colombia	2.522
Panamá	656
Guatemala	995
Nicaragua	1.103
R. Dominicana	124
Costa Rica	31
<b>EUROPA</b>	<b>6.368</b>
España	4.987
Moldova	1.377
Otros	4
<b>GRUPO UNION FENOSA</b>	<b>12.871</b>



grupos de interés, responsabilidad y participación

# 5

## 5.2. RSC con empleados

La plantilla del negocio energético internacional en términos homogéneos confirma la tendencia ya reflejada en años anteriores, con una disminución global del 3,5% respecto al cierre de 2006, consecuencia de la continuación de los procesos de revisión de estructuras organizativas y mejoras en las áreas operativas.

Durante el año 2007, la creación o disminución de empleo en el Grupo se debió, entre otras causas, a:

- La puesta en marcha del Plan de Dinamización Organizativa, potenciando:
  - La incorporación de personal titulado superior.
  - La movilidad funcional del personal a través del cambio de actividades y funciones.
  - La incorporación a la compañía de personal junior de alto potencial para participar en pro-

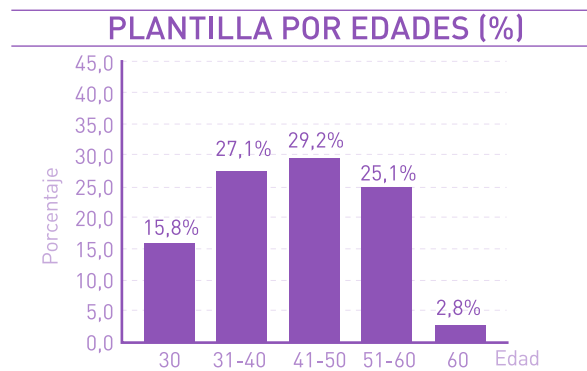


yectos internacionales y asegurar la cobertura de ocupaciones críticas.

- Reforzamiento de la organización para el desarrollo de negocio en las diferentes áreas de actividad, lo que supone la creación de una red organizativa dentro de la propia empresa, que se superpone a la organización general movilizándolo las capacidades técnicas necesarias.
- Adecuación de las estructuras organizativas a la evolución de los negocios:
  - Impacto de la aplicación de la Directiva 2003/54/CEE al negocio de distribución.
  - Expansión territorial de la actividad comercial y de la generación con energías renovables.
- Ajustes y mejora en las estructuras organizativas en el ámbito internacional.

ROTACIÓN (*)	2007
<b>Negocio Energético Nacional</b>	<b>1,4%</b>
Gas	8,7%
Generación/Minería	1,3%
Distribución	1,0%
<b>Negocio Energético Internacional</b>	<b>7,0%</b>
Generación/Minería	4,4%
Distribución	7,3%
Otros	4,0%
<b>Otros Negocios</b>	<b>9,9%</b>
<b>Corporación</b>	<b>2,1%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>5,1%</b>

(\*) Bajas (excluidas jubilaciones, invalideces y fallecimientos)/Plantilla total



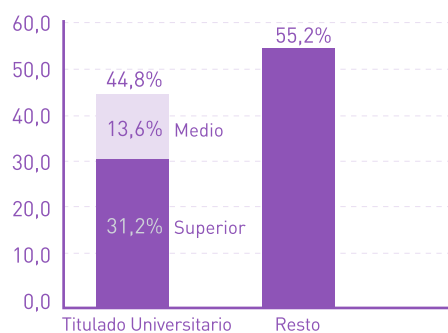
grupos de interés, responsabilidad y participación

# 5

## 5.2. RSC con empleados

Las nuevas incorporaciones al Grupo, basadas en las políticas de rejuvenecimiento, cualificación del capital humano y cobertura de vacantes críticas, tienen su reflejo en que el 42,9% de los empleados del Grupo UNION FENOSA tiene una edad por debajo de los 40 años, y el personal titulado superior alcanza el 31,2% de la plantilla.

### PLANTILLA POR TITULACIONES (%)



La política de cobertura de puestos en las empresas internacionales es la de cubrir el máximo de posiciones de responsabilidad con personal local, hasta alcanzar un 95,2% de media (gerentes y grupo I).

### TIPO DE CONTRATOS en todo el Grupo

<b>2007</b>	Contratos fijos: 12.713 Contratos temporales: 158 Horas de ETTs: 18.392, todas en España (equivalentes a 11 personas a tiempo completo)
<b>2006</b>	Contratos fijos: 16.997 Contratos temporales: 102 Horas de ETTs: 25.560, todas en España (equivalentes a 15 personas a tiempo completo)

### EMPLEADOS EN ESPAÑA POR GÉNERO

	MUJERES			HOMBRES			TOTAL		
	2005	2006	2007	2005	2006	2007	2005	2006	2007
UNION FENOSA Comercial	66	63	71	111	96	110	177	159	181
UNION FENOSA Distribución	191	176	216	1.369	1.302	1.502	1.560	1.478	1.718
UNION FENOSA Generación	96	86	90	1.090	1.093	1.136	1.186	1.179	1.226
UNION FENOSA Metra	87	110	104	268	276	106	355	386	210
UNION FENOSA SA	163	175	178	233	213	218	396	388	396
<b>TOTAL</b>	<b>603</b>	<b>610</b>	<b>659</b>	<b>3.071</b>	<b>2.980</b>	<b>3.072</b>	<b>3.674</b>	<b>3.590</b>	<b>3.731</b>

### MUJERES EN PUESTOS DE RESPONSABILIDAD EN ESPAÑA

	GI + D*		
	2005	2006	2007
UNION FENOSA Comercial	29	31	41
UNION FENOSA Distribución	31	32	43
UNION FENOSA Generación	13	14	16
UNION FENOSA Metra	12	13	13
UNION FENOSA SA	71	81	89
<b>TOTAL</b>	<b>156</b>	<b>171</b>	<b>202</b>



\* Grupo I y Directivas

grupos de interés, responsabilidad y participación

# 5

## 5.2. RSC con empleados

### Modelo UNION FENOSA de Gestión de Organización y Recursos Humanos

El Modelo de Gestión de Organización y Recursos Humanos basado en Competencias constituye el soporte sobre el que se sustenta el Plan Estratégico 2007-2011. Su aplicación ha permitido consolidar la capacidad de liderazgo y de gestión de las personas y equipos de UNION FENOSA, teniendo en cuenta que éstos son una de las principales fuentes de competitividad y de creación de valor. El Grupo lo aplica de forma integral en todas sus empresas a escala mundial, adaptado a las peculiaridades de cada negocio, desarrollando políticas y medidas que faciliten a sus empleados alcanzar los objetivos de los planes estratégicos.

El Modelo de Gestión de Organización y Recursos Humanos basado en Competencias, desarrollado en un escenario de diálogo y concertación social y apoyado en el compromiso permanente por atender a las necesidades del empleado, continúa siendo el vehículo más adecuado por el que el Grupo, en todas sus empresas y a escala mundial, aplica, de forma integral y adaptada a las necesidades de cada negocio, las políticas a través de las cuales se están consiguiendo excelentes niveles de aportación de las personas a la consecución de los objetivos estratégicos de la compañía en un ambiente de trabajo positivo.

Este modelo de relación con los empleados, junto a una adecuada gestión de la comunicación interna, es la mayor garantía de la igualdad de

oportunidades y la herramienta más eficaz para aplicar el principio de no discriminación.

En materia salarial, en UNION FENOSA la retribución de los empleados tiene una componente fija que busca compensar:

- Lo que la persona es, los conocimientos, capacidades y experiencias que pone al servicio de la empresa.
- Lo que la persona hace, las funciones y tareas que desarrolla en su ocupación.

Y otra componente variable que busca retribuir:

- Lo que la persona consigue y cómo lo consigue, medido a través del Sistema de Gestión del Desempeño. Este sistema, implantado en 1998 y potenciado y perfeccionado a lo largo de los años, ha demostrado ser una eficaz metodología de la Dirección para desplegar los objetivos de empresa, los de los equipos, guiar a cada empleado hacia la consecución de sus objetivos individuales y recompensar la alineación de sus propios comportamientos con los Valores Corporativos de UNION FENOSA.

Durante 2007 se inició un proyecto de implantación de un Sistema de Gestión de Calidad en la Dirección de Recursos Humanos cuyo ámbito funcional alcanza la gestión de las relaciones laborales con los empleados del Grupo, los procesos de diseño e implantación de políticas de compensación y beneficios sociales, la gestión de



grupos de interés, responsabilidad y participación

# 5

## 5.2. RSC con empleados

las pensiones, los servicios médicos y otros servicios de atención al empleado.

Tras su implantación, se dispondrá de una herramienta más para evaluar la aplicación de políticas y tareas de recursos humanos mediante la revisión de indicadores de proceso y la realización de auditorías.

### Gastos del personal del Grupo UNION FENOSA en 2007

En materia retributiva también se mejoran los mínimos oficiales de cada país, recogidos en los convenios colectivos. El nivel salarial más bajo que un empleado puede percibir en cualquier país donde opera la compañía es superior, en un rango del 20% al 205%, al salario mínimo oficial.

Los empleados de UNION FENOSA pueden disfrutar de una serie de beneficios sociales complementarios a sus retribuciones dinerarias con objeto de fomentar su compromiso con el proyecto de empresa, en cuyo esquema se encuentran:

- Planes de pensiones.
- Seguros de vida vinculados a los planes de pensiones.
- Asistencia sanitaria, en diferentes regímenes de aplicación.
- Tarifa eléctrica en condiciones especiales.
- Ayudas a lo largo de todo el periodo educativo de los hijos de empleados.
- Anticipos y préstamos.
- Residencias de vacaciones.

En cada país se incorpora en su acuerdo colectivo un esquema de beneficios sociales similar, adaptado a la idiosincrasia local del negocio. Todos los empleados tienen acceso a los beneficios sociales sin distinción de grupo profesional. Sólo para algunos beneficios se requiere un periodo mínimo de antigüedad en la empresa.

En los procesos de exteriorización de pensiones, éstas quedan cubiertas por una póliza de seguros. Para los fondos internos que no han sufrido exteriorización, se dispone de un fondo sujeto a auditorías actuariales anuales, además de las garantías que la legislación vigente de cada país exige

a la empresa. En los casos de aportación de empresa a cada trabajador a un fondo de pensiones, es el propio fondo el que garantiza esta cobertura.

### GASTOS DE PERSONAL DEL GRUPO UNION FENOSA 2007

PAÍSES	miles de euros
ESPAÑA	383.604
EGIPTO	3.715
MÉXICO	6.992
COLOMBIA	48.244
REPÚBLICA DOMINICANA	3.273
KENIA	1.234
COSTA RICA	354
PANAMÁ	8.187
GUATEMALA	11.287
NICARAGUA	7.234
MOLDOVA	7.367
HOLANDA	79
IRLANDA	272
SUDÁFRICA	5.978
<b>TOTAL GRUPO UNION FENOSA</b>	<b>487.820</b>

La Política de Recursos Humanos es 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 el sistema de gestión por competencias como pilar fundamental para la consecución de los objetivos de sus planes estratégicos y la consolidación de la empresa.

La Política de Empleo de UNION FENOSA se concreta en dos grandes líneas. Por un lado, la garantía de continuidad en el empleo de los trabajadores y, por otro, la creación de empleo en las empresas del Grupo, superando ampliamente los compromisos adoptados en esta materia a través de la negociación colectiva en todos los países.

Uno de los retos más importantes como empresa multinacional de UNION FENOSA es tratar con igualdad a todos los empleados y trasladar sus valores y políticas en todo el mundo, con independencia de las condiciones más desfavorables que pudieran derivarse de las tradiciones y culturas locales. El respeto por la dignidad, los dere-



grupos de interés, responsabilidad y participación

# 5

## 5.2. RSC con empleados



chos y las aspiraciones legítimas de todas las personas rigen la filosofía empresarial del Grupo como compañía global. Estos principios se transmiten a todos y cada uno de los centros de trabajo y se establecen con proveedores y socios como requisito de colaboración. De hecho, durante 2007 no se han producido incidentes de discriminación.

La Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948, las líneas directrices de la OCDE para una conducta empresarial responsable recogidas en su Declaración sobre Inversión Internacional y Empresas Multinacionales en Territorio Extranjero y los preceptos del Global Compact se adoptan como un referente de comportamiento de base en todos y cada uno de los países donde el Grupo desarrolla sus actividades.

De acuerdo con las directrices y preceptos internacionales en materia laboral, UNION FENOSA

se compromete a eliminar y participar en la supresión de todas las formas de trabajo forzoso, contribuir a la abolición del trabajo infantil, anular cualquier tipo de maltrato y discriminación en materia de empleo y profesión, fomentar la creación de empleo local y respetar la libertad de asociación, el derecho a la negociación colectiva y el marco de las disposiciones legales aplicables y de las prácticas en vigor en materia de empleo y relaciones laborales de cada país.

En UNION FENOSA no se realizan actividades que conlleven un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil en ninguno de los negocios que desarrolla en cualquier parte del mundo. Sus necesidades operativas requieren un alto grado de cualificación de los empleados relativo a cada nivel de categoría que hace imposible que pueda ser desarrollado por niños. Tampoco realiza procesos fabriles repetitivos que puedan realizarse con mano de obra cuyos requerimientos de formación o de capacitación personal sean bajos.

Dado el nivel de cualificación y preparación de las personas que desempeñan funciones de seguridad en UNION FENOSA, y el entorno empresarial y legal en el que realizan sus funciones, no se hace necesaria una formación para ampliar específicamente sus conocimientos en materia de derechos humanos.

En todos los países donde opera UNION FENOSA se respetan los convenios, acuerdos o pactos colectivos firmados con la representación de los trabajadores que mejoran en todos los casos lo regulado por la legislación estatal en estas materias y son un garante de este compromiso. En este sentido, no existen incidentes relacionados con la violación de los derechos humanos de las poblaciones indígenas.

UNION FENOSA apoya la libertad de asociación, de consulta y de negociación colectiva, reconociendo el papel de los sindicatos a través de sus secciones sindicales, constituidas en el ámbito funcional del convenio colectivo, como interlocutores esenciales para la regulación y desarrollo de las relaciones laborales, sin perjuicio de las funciones de los comités de empresa y delegados de personal en cada centro de trabajo.

grupos de interés, responsabilidad y participación

# 5

## 5.2. RSC con empleados

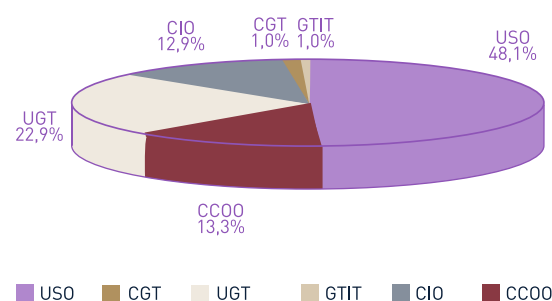
Con el objetivo de aplicar y observar esta política de recursos humanos, en UNION FENOSA existen los siguientes órganos de representación compuestos por representantes de la empresa y de los trabajadores:

- La mesa única para la negociación colectiva y el diálogo social.
- Las comisiones de trabajo de promoción, formación, relaciones laborales, posicionamiento de ocupaciones, calificación en los procesos de cobertura de ocupaciones vacantes y evaluación de perfiles de competencias.
- El Comité Central de Seguridad y Salud.

Un 98,4% de los empleados de UNION FENOSA en todo el mundo está cubierto por convenios colectivos. El 1,6% restante no está sujeto a un convenio colectivo propiamente dicho porque pertenece a sociedades cuya actividad no se ve reflejada en ninguno de los convenios sectoriales existentes en el panorama laboral del país. Aunque no exista convenio colectivo, poseen representación de los trabajadores y los acuerdos que se llevan a cabo con ellos son de aplicación colectiva. La tendencia del porcentaje de personas sin convenio colectivo seguirá a la baja en próximos ejercicios.

Tras las elecciones sindicales celebradas en España, cuyo índice de participación fue de un 82%, los 210 representantes de los trabajadores electos quedaron distribuidos en 2007 y durante los próximos cuatro años según el siguiente esquema:

### REPRESENTACIÓN SINDICAL EN ESPAÑA



UNION FENOSA, como empresa prestadora de servicios esenciales a la comunidad, concilia el respeto del derecho a la huelga de sus trabajadores con el mantenimiento de unos servicios mínimos, según los cuales el colectivo de usuarios de energía pueda desarrollar sus tareas básicas sin perjuicios. Estos servicios mínimos se designan para cada proceso de huelga a través de real decreto. Se articulan a través de los mecanismos legales vigentes en cada momento y de los órganos de representación en la empresa acordados con los sindicatos y reconocidos en convenio colectivo.

Si bien UNON FENOSA no tiene establecido un período mínimo de preaviso relativo a los cambios organizativos, sí mantiene el compromiso de informar adecuadamente y con suficiente antelación a su implantación de todo cambio a la representación de los trabajadores con carácter previo a su implantación. Cualquier posicionamiento de una nueva ocupación o cambio de las existentes tiene que pasar por la aprobación previa de la Comisión de Posicionamiento de Ocupaciones, en la que la representación de los trabajadores se integra por doce vocales de los sindicatos más representativos.

La cobertura de ocupaciones vacantes se regula a través de la Comisión Calificadora de Ocupaciones Vacantes, en la que el representante de los trabajadores se designa por la Representación de Trabajadores en la Mesa Única para la negociación colectiva y el dialogo social.

### Políticas de conciliación de la vida laboral, personal y familiar

A las políticas ya existentes de UNION FENOSA que favorecen la conciliación de la vida personal y profesional, como la flexibilidad horaria, la posibilidad de elección de calendario de vacaciones, la jornada continua de más de cuatro meses de duración y la ampliación del periodo de vacaciones y de la duración de las licencias, permisos y excedencias establecidos en el Estatuto de los Trabajadores, se unen la posibilidad de acumular la reducción de jornada por lactancia al período de descanso maternal y la reducción mínima de jornada por guarda legal de una hora diaria.

grupos de interés, responsabilidad y participación

# 5

## 5.2. RSC con empleados

Durante 2007, además, en las negociaciones del nuevo Convenio Colectivo se han estado proponiendo mejoras en algunas de estas medidas y añadiendo otras nuevas que supondrán un hito más en el compromiso de avance en esta materia junto con la representación de los trabajadores.

### Igualdad de oportunidades

UNION FENOSA impulsa y colabora con el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales en aquellas iniciativas que favorecen la igualdad real de oportunidades entre los trabajadores. Su modelo de gestión basado en competencias y ocupaciones garantiza la igualdad de oportunidades y evita cualquier tipo de discriminación en todos los ámbitos de actuación de gestión del capital humano.

En el Grupo existe el compromiso de los representantes de los trabajadores y de la Dirección de la empresa en prestar 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.

UNION FENOSA apoya todas las iniciativas de integración de discapacitados en la plantilla y además se acoge a las medidas alternativas a la contratación directa de personas con discapacidad que la legislación provee, para alcanzar el compromiso social de su integración.

Como consecuencia de estas iniciativas de igualdad real de oportunidades, durante el pasado ejercicio la presencia de la mujer en la plantilla, ha alcanzado el 23,7% en el conjunto del Grupo.

Del mismo modo, se aplica el principio de no discriminación hombre-mujer en política salarial basada en el Modelo de Organización y Recursos Humanos del que se deriva, garantizando que no se produzcan discriminaciones de género en ningún ámbito de gestión y actuación de la empresa.

Tampoco se han producido reclamaciones ni incidentes sobre discriminación, ya que el Modelo

de Gestión de Organización y Recursos Humanos basado en Competencias garantiza que todas las políticas que se deriven de él y las decisiones que se tomen se basen únicamente en los criterios objetivos de valoración de los conocimientos, habilidades, actitudes y desempeño del trabajo de cada persona.

### Promoción de la salud

UNION FENOSA realiza mensualmente un seguimiento de los índices de accidentalidad y absentismo, publicándose anualmente una memoria donde viene recogida toda la casuística de los mismos.

En 2007 se registraron 40.773 jornadas perdidas por enfermedad común y accidente no laboral. Desde febrero de 2005, UNION FENOSA tiene un acuerdo que facilita a los empleados en España un programa de asistencia sanitaria complementaria cubierta en parte por la empresa y en parte por el trabajador.

---

### ÍNDICES DE ABSENTISMO LABORAL(\*)

---

2003 = 4,27

2004 = 5,05

2005 = 5,27

2006 = 4,22

2007 = 4,61

---

(\*) Horas perdidas por cada 100 horas trabajadas.

---

Los servicios médicos tienen en marcha diferentes campañas preventivas, como la vacunación antigripal y antitetánica, la detección precoz del cáncer de próstata, de enfermedades ginecológicas y de la mama y de la salud visual, y campañas para las donaciones de sangre.

Respecto a los familiares de los empleados se mantienen las consultas de asesoramiento médico en general.

grupos de interés, responsabilidad y participación

# 5

## 5.2. RSC con empleados

### Comunicación interna y relación con los empleados

En el campo de la comunicación interna se han llevado a cabo las acciones más relevantes previstas en el Plan Estratégico de Comunicación, potenciando aquellas herramientas que han hecho posible una comunicación fluida entre la Dirección y los empleados.

#### Revista interna

A lo largo de 2007 se editaron 50.000 ejemplares de la revista interna, con una difusión media mensual de 37.500 lectores, cumpliendo el objetivo de informar a todos los empleados de las actividades de la empresa, tanto de los distintos negocios como sobre las actividades de la responsabilidad social corporativa, y en especial del nuevo Plan Estratégico de la empresa, Plan BIGGER 2007-2011, que ha sido ampliamente difundido a través de los canales de comunicación interna.

#### Programa "Hablemos"

Dentro de la Intranet se encuentra disponible el canal "Hablemos", a través del cual se pueden compartir ideas, inquietudes y sugerencias directamente con el vicepresidente primero y consejero delegado, quien responde individual y confidencialmente a todas las cuestiones que cualquier empleado desee formularle. Este mismo canal se apoya con reuniones periódicas del vicepresidente con los distintos colectivos de la empresa.

### Club Deportivo

Se trata de una iniciativa de comunicación que apuesta por la integración de las personas a través del deporte. En 2007 ha llegado a su quinto año de existencia y en su triple dimensión, deportiva, asociativa y saludable, ha sobrepasado todas las expectativas, con un número de 2.351 participantes y 20 actividades, contribuyendo a la cohesión, motivación y acercamiento entre las personas.

El Club Deportivo fue galardonado con el premio a la mejor solución en el Primer Mercado de la Responsabilidad Social organizado por Forética en Madrid y al que concurren más de 60 empresas.

### Comunicación on-line

La Intranet continúa siendo una herramienta básica de la comunicación interna. En 2007 ha sido utilizada por casi 5.000 personas, y más de 1.500 la han convertido en un canal clave para su interacción con la compañía: autogestión del empleado, formación, información y acceso a los sistemas de información.

Durante el año 2007, la Intranet ha experimentado una amplia actualización de sus contenidos, atendiendo a los índices de demanda de los usuarios, con nuevas secciones y páginas que han permitido el acceso a cursos de formación de la Universidad Corporativa UNION FENOSA; prevención de riesgos laborales; salud; gestión





grupos de interés, responsabilidad y participación

# 5

## 5.2. RSC con empleados

del desempeño; calendarios laborales; toda la información relevante sobre la empresa; información de carácter privado, como nóminas, retribución y beneficios, etc.

También, dentro de las plataformas tecnológicas de comunicación, durante 2007 se ha informado día a día del estado de cada uno de los hitos energéticos de la empresa, como la puesta en marcha de las nuevas instalaciones de generación, las plantas de regasificación, instalaciones de transporte y distribución, así como la evolución de las empresas del Grupo en el ámbito internacional.

### Participación y reconocimientos

UNION FENOSA también busca la participación e implicación corporativa de todos sus empleados a través de dos certámenes internos: Premio C y Premio Innowatio, cuyos principales objetivos, respectivamente, son potenciar una mayor calidad del trabajo y de las relaciones en su entorno y aprovechar las ideas de sus empleados para el crecimiento de la compañía.

A través del Premio C, el Club de Calidad persigue el reconocimiento de aquellas personas pertenecientes a UNION FENOSA que sean poseedoras de los valores personales y profesionales ejemplares en consonancia con los valores corporativos de la compañía. Los candidatos de cada edición son propuestos por sus propios compañeros.

Por su parte, el Premio Innowatio, o Premio a la Innovación de UNION FENOSA, tiene como objetivo conseguir la participación de toda la plantilla de la compañía en el esfuerzo innovador permanente al que está obligada una empresa que en sus últimos 15 años ha tenido un crecimiento consciente y continuado, con un proceso de transformación interno que ha originado un potente grupo empresarial.

Gracias al Premio Innowatio, UNION FENOSA ha conseguido un conjunto de beneficios, entre los que son destacables: la mayor motivación del personal, que ve cómo la empresa valora sus ideas; una mayor agilidad en el desarrollo de ideas que ayuda a mantener a la compañía en un lugar destacado, y un aumento del capital

intelectual acumulado, que proviene de la puesta en valor de las nuevas ideas.

A través de los órganos de representación de los trabajadores, los empleados pueden presentar sus quejas de forma individual o colectiva, teniendo garantizada la confidencialidad si así lo requieren y sin represalias, además de otras vías para expresar quejas o sugerencias, como las evaluaciones del desempeño o los numerosos tablones de comunicación a disposición de los empleados accesibles desde la plataforma que soporta el correo electrónico.



grupos de interés, responsabilidad y participación

# 5

## 5.2. RSC con empleados

### Prevención y seguridad

La preocupación por la seguridad y salud de sus trabajadores constituye uno de los pilares fundamentales sobre los que UNION FENOSA soporta su escala de valores. Supone, por tanto, uno de los aspectos más relevantes en sus procesos de gestión.

Como objetivo principal se sitúa el importante esfuerzo colectivo en conseguir un entorno laboral seguro. Con tal fin se planteó en España un significativo reto en la reducción de la siniestralidad: disminuir al menos en un 5% el valor del índice de frecuencia. Este desafío ha sido ampliamente superado, con una reducción del 16%, representando un importante avance en la gestión de nuestra seguridad y salud.

El seguimiento de los indicadores establecidos se realiza con periodicidad mensual y se publica anualmente en una memoria donde se recoge toda la casuística detallada de los mismos. Los indicadores globales correspondientes al Grupo UNION FENOSA en España durante el último trienio son:

INDICADORES				
de accidentes laborales				
	2005	2006	2007	VARIACIÓN
ÍNDICE DE FRECUENCIA	10,30	10,09	8,49	-16%
NÚMERO	130	125	60	-52%
ÍNDICE DE GRAVEDAD	0,59	0,58	0,54	-7%

Si se consideran los datos del Grupo en el ámbito internacional, los resultados son:

	ÍNDICE DE FRECUENCIA			ÍNDICE DE GRAVEDAD		
	2006	2007	%	2006	2007	%
Colombia	18,75	14,54	-22	0,15	0,13	-13
Costa Rica	-	17,37	-	-	0,05	-
Rep. Dominicana	26,86	7,02	-74	0,18	0,09	-50
España	10,09	8,49	-16	0,58	0,54	-7
Guatemala	3,74	1,62	-57	0,04	0,02	-50
Kenia	12,92	38,76	200	0,03	0,24	700
México	5,75	14,71	156	0,05	0,08	60
Moldova	3,74	3,13	-16	0,15	0,18	20
Nicaragua	35,54	23,17	-35	0,51	0,35	-31
Panamá	1,61	1,61	0	0,07	0,04	-43

En el cuadro anterior se puede observar una gran mejora en ambos indicadores en la mayoría de los países en que el Grupo desarrolla sus actividades.

Los valores alcanzados, para el número total de horas trabajadas en todo el ámbito del Grupo UNION FENOSA, que ascienden a 21.434.705, son los siguientes:

ÍNDICE DE FRECUENCIA	10,12
ÍNDICE DE GRAVEDAD	0,28

Destaca el hecho de que de nuevo se cierra el ejercicio sin ningún accidente mortal en el Grupo, en España, habiéndose registrado dos accidentes mortales de empresas contratistas, lo que supone una reducción del 50% con relación al año anterior.

En lo que respecta al ámbito internacional, se han registrado tres accidentes mortales en personal del Grupo, dos en Colombia y uno en Moldova, mientras que en empresas colaboradoras que desarrollaban diferentes actividades se produjeron seis accidentes mortales, cuatro en Colombia, uno en Guatemala y uno en Panamá.

### Formación en prevención

Como acción innovadora para promover y potenciar la integración de la prevención entre todo el personal, UNION FENOSA se planteó como objetivo la formación de todos los empleados de



grupos de interés, responsabilidad y participación

# 5

## 5.2. RSC con empleados



las empresas UNION FENOSA, SA, UNION FENOSA Distribución y UNION FENOSA Generación en las funciones de prevención en su nivel básico, de acuerdo con las especificaciones recogidas en el artículo 35 del RD 39/1997 y el Reglamento de los Servicios de Prevención. Este programa, con una duración trienal, ha permitido obtener la correspondiente certificación al 40% de la plantilla durante el presente ejercicio.

Dentro de esta línea de acción, y sobre el principio básico de que todos los empleados han de velar por su propia seguridad, se ha potenciado la formación específica de los representantes de los trabajadores, cuyos delegados de prevención participan activamente en los comités locales de seguridad y salud.

Igualmente se ha potenciado la formación práctica con la realización de programas especiales para trabajos en altura y en espacios confinados. Estos cursos contribuyen a incrementar de forma muy significativa la cultura de seguridad en aquellas actividades que presentan un especial riesgo laboral.

Durante el año 2007 se impartieron más de 40.000 horas de formación en prevención de riesgos laborales, registrándose la asistencia de 6.000 participantes a las acciones formativas.

### Programas específicos

Otra de las decisiones adoptadas fue la puesta en marcha del Programa de Observación de

Comportamientos Seguros para desarrollarlo durante el año 2008 en dos unidades piloto representativas de UNION FENOSA Generación y UNION FENOSA Distribución. Este programa pretende básicamente que el personal interiorice los conceptos fundamentales de la prevención en sus propios entornos.

El Grupo ha continuado con el desarrollo de la implantación de los sistemas informáticos de gestión de prevención destinados a mejorar la operativa de prevención. En concreto se participó en el desarrollo y análisis de los procesos para su incorporación en la actualización del Sistema de Gestión de Personal que actualmente se está abordando y cuya implantación se realizará a lo largo del año 2008.

Asimismo, dentro de los modelos de sistemas de gestión de prevención, se ha continuado con la certificación según la especificación OHSAS 18001 en las empresas del Grupo. Igualmente se ha cumplido con las auditorías de seguimiento de las certificaciones en donde ya se encuentra implantado.

Por otro lado, debido a la modificación legislativa derivada del RD 604/2006, que acorta de cinco a dos años la periodicidad de las auditorías reglamentarias, las empresas del Grupo UNION FENOSA han adaptado sus calendarios a este nuevo requerimiento.

El 100% de los empleados del Grupo están representados en comités de seguridad y salud, tanto en España como en cada uno de los países.

grupos de interés, responsabilidad y participación

# 5

## 5.2. RSC con empleados

### Hitos más destacables en la actividad internacional

#### Colombia

Resaltar la puesta en marcha de la campaña de seguridad encaminada a la prevención de riesgos "Tu Mundo Seguro" y otras para reforzar los comportamientos seguros, como la utilización de los equipos de protección, ropa y calzado de seguridad.

En la empresa EPSA se encuentra establecido un equipo gestor para el desarrollo y seguimiento de un modelo de cero accidentes.

#### Guatemala

Los buenos ratios de accidentabilidad alcanzados reflejan los resultados de la buena gestión en prevención.

Durante 2007 se realizó una campaña especial en la revisión de todos los equipos de protección

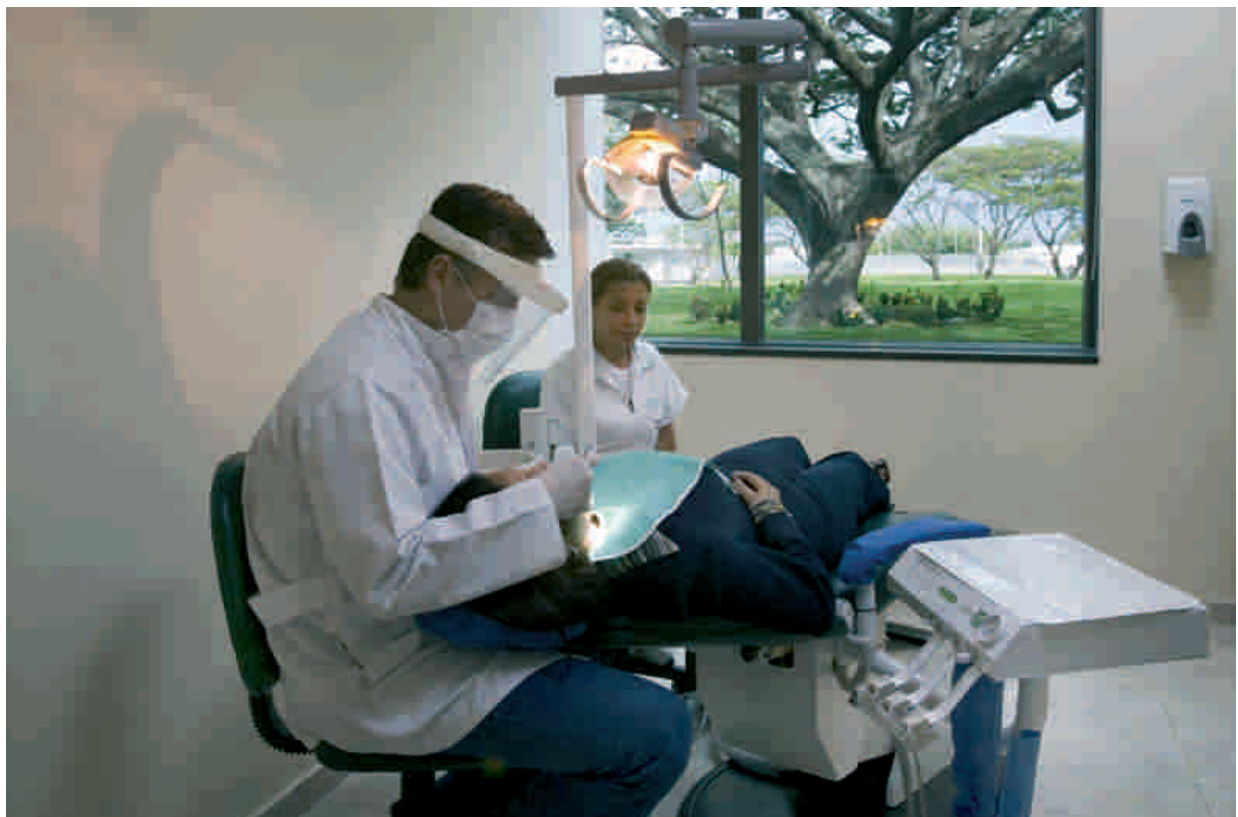
y herramientas puestas a disposición de los empleados con el objetivo de actualizar, en cuanto a condiciones de uso y cantidad requerida, para optimizar las dotaciones necesarias en las distintas unidades de las empresas.

#### Moldova

Destaca la participación de personal de la empresa en la organización y ejecución de simulacros de situaciones de emergencia con otras empresas y áreas de viviendas. También debe hacerse una mención especial a la participación en campañas formativas para la prevención ante los riesgos eléctricos en escuelas y medios de comunicación.

#### Panamá

A consecuencia de los buenos resultados en prevención de riesgos laborales, se ha obtenido una importante reducción, un 20%, en la prima del seguro de riesgos profesionales, siendo auditada la gestión por la Caja de Seguro Social.



grupos de interés, responsabilidad y participación

# 5

## 5.2. RSC con empleados

### Prevención con proveedores

La relación en aspectos preventivos entre UNION FENOSA y sus empresas colaboradoras está garantizada por los procedimientos internos que establecen cómo y qué información y documentación se debe aportar en los trabajos contratados.

Se sigue mejorando en la notificación e investigación de accidentes de nuestras empresas colaboradoras, lo que ha permitido profundizar en el conocimiento sobre la situación real de la accidentalidad, punto de partida imprescindible para acometer con todo el rigor necesario las acciones de mejora que resulten pertinentes para cada caso. Se acompaña el cuadro adjunto donde se registra la evolución de esta siniestralidad, en la que cabe destacar la reducción de un 50% en el número de accidentes mortales, que pasan de cuatro a dos:

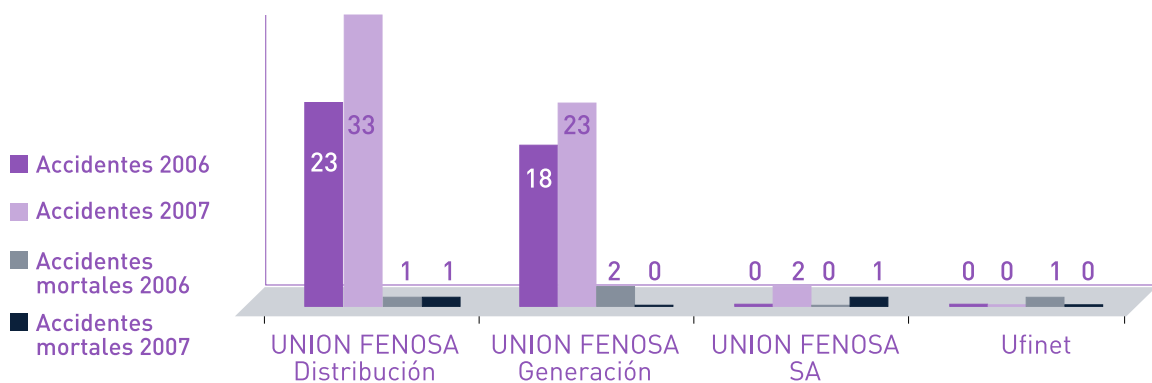
Destacar los buenos resultados de la gestión realizada en la construcción y puesta en marcha de los nuevos proyectos de las Centrales de Ciclo Combinado de Sagunto y Sabón, donde se ejecutaron trabajos con una carga horaria de dos millones y medio de horas sin registrar ningún accidente significativo.

De los aspectos documentales solicitados a las empresas contratadas, destaca la certificación de la aptitud médica necesaria, según la evaluación de riesgos, para el desarrollo de los trabajos contratados.

### Universidad Corporativa UNION FENOSA (UCUF)

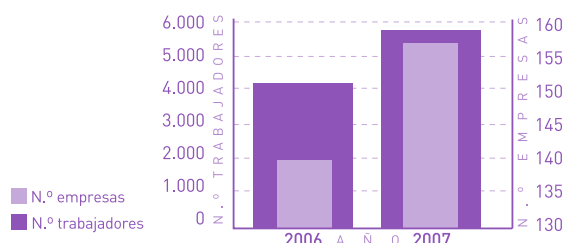
Desde su creación en 2000, bajo el lema "Enseñar y aprender desde la experiencia", la UCUF se ha convertido en una universidad empresarial

### ACCIDENTALIDAD EMPRESAS COLABORADORAS



En el ámbito de la coordinación de actividades empresariales, destacar la cifra de empresas a las que se realiza un control documental específico:

### CONTROL EMPRESAS COLABORADORAS UNION FENOSA DISTRIBUCIÓN



española de ámbito internacional que gestiona toda la cadena de valor del talento. Es el elemento clave para la transferencia del conocimiento y la preparación de sus profesionales con nuevas habilidades necesarias para hacer frente a los desafíos asociados al nuevo plan de expansión.

El factor diferencial de la UCUF es la fuerte participación y el compromiso de los directivos y expertos del Grupo en la transferencia del conocimiento. El claustro de profesores y tutores internos lo componen 600 profesionales, que dedicaron en 2007 más de 56.000 horas a la preparación y celebración de las acciones formativas.



grupos de interés, responsabilidad y participación

# 5

## 5.2. RSC con empleados

Desde 2002, la UCUF forma parte del Steering Committee de CLIP (Corporate Learning Improvement Process), acreditación que otorga la EFMD (European Foundation for Management Development). En 2007, la UCUF y el Corporate Leadership Council Iberia organizaron un encuentro en el que participaron los responsables de la política de formación y desarrollo de 20 de las principales compañías de España, con el objetivo de analizar y debatir sobre las oportunidades y desafíos de las universidades corporativas en España y el mundo.

Además, mantiene una red de alianzas con instituciones académicas. Son especialmente relevantes los acuerdos con las universidades de Alicante, Vigo, Politécnica de Madrid, de Valencia y de Castilla-La Mancha, Pontificia de Comillas, Técnica de Moldova, Tecnológica de Panamá, Universidad del Norte en Colombia y Universidad de San Carlos de Guatemala, así como con las escuelas de negocio IESE, ESADE, Instituto de Empresa y EOY y con el Club Español de la Energía (Enerclub).

La Universidad Corporativa UNION FENOSA, en España, dispone de un campus central, Puente Nuevo (Ávila), con la certificación de calidad ISO 9001, y los centros de formación de Puente Princesa (Madrid) y Bens (A Coruña). Además, cuenta con centros de formación en Moldova (Chisinau), Egipto (Damietta), Colombia (Cali, Barranquilla)

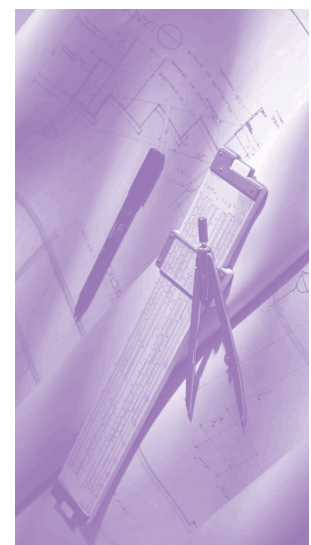
y México (Hermosillo), a los que hay que sumar 25 aulas nacionales e internacionales de los centros de trabajo de los negocios de distribución y producción, que totalizan 61.000 m<sup>2</sup> académicos y residenciales en ocho países. En 2007, se inauguraron en la sede corporativa (Avenida de San Luis, Madrid, España) un gran auditorio con capacidad para 250 personas y dos aulas. En conjunto, esta red de instalaciones gestionó más de 70.000 estancias a lo largo del año.

Cuenta también con una plataforma de aprendizaje on-line que ofrece 54 cursos y guías para el conjunto de las facultades disponibles para todos los profesionales del Grupo, que permiten complementar y ampliar la formación presencial y mejorar la transferencia del conocimiento.

La UCUF tiene implantado un modelo de medición de impacto más allá de la mejora de los procesos y centrado en los resultados para los negocios. Está basado en cinco criterios: calidad de los planes, programas y servicios; cantidad para asegurar una política activa de desarrollo de las competencias profesionales; rentabilidad, identificando las mejoras en los indicadores y el logro de objetivos de negocio; reputación, orientando de forma práctica y sencilla las mediciones para contar con la confianza de los distintos clientes; y eficiencia de aplicación del conocimiento a la gestión de los negocios y la optimización de recursos.

### INDICADORES DE GESTIÓN UCUF 2007

103	Elaboración y cumplimiento del Plan Anual (%)	CALIDAD
7,6	Satisfacción con el proceso de selección externa (sobre 10)	
8,5	Satisfacción con la formación (sobre 10)	
8,5	Satisfacción con el campus y centros de formación (sobre 10)	CANTIDAD
758	Nuevos empleados seleccionados	
88	Plantilla formada (%)	
53	Formación por persona (horas)	RENTABILIDAD
80	Plantilla con gestión del desempeño (%)	
4,6	Inversión en formación sobre gastos de personal (%)	
96,1	Logro de objetivos de la gestión del desempeño (%)	REPUTACIÓN
9	Mejora de indicadores de negocio internacional (%)	
70	Formación con profesores y expertos internos (%)	
✓	Consejo Rector constituido por la Alta Dirección	EFICIENCIA
8,3	Percepción de la UCUF por las unidades de negocio (sobre 10)	
86	Apariciones en medios	
5	Acreditaciones y reconocimientos	
98	Éxito de la selección externa (%)	
77	Aplicación de la formación (%)	
80	Ahorro de costes por formación interna (%)	
5	Mejora de los intangibles del modelo de Capital Intelectual (%)	



grupos de interés, responsabilidad y participación

# 5

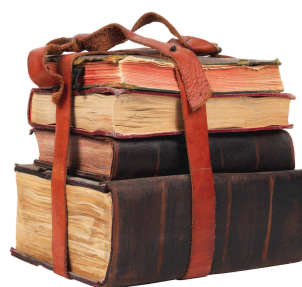
## 5.2. RSC con empleados

### Formación

El Plan de Desarrollo de Competencias anual recoge los programas de desarrollo identificados por cada negocio o facultad en coherencia con el Plan Estratégico en vigor. La UCUF estructura su actividad a través de cuatro facultades de negocio: Gas, Generación, Redes e Ingeniería, más dos de carácter transversal que les dan soporte, Procesos Corporativos y la Escuela de Liderazgo. Los datos de actividad por facultades en 2007 fueron:

La Facultad de Procesos Corporativos, con una actividad de 90.000 horas y más de 8.000 participantes, gestiona el conocimiento transversal necesario para la consecución de los objetivos de negocio. Son de destacar el Aula CAMID, que tiene como objetivo profundizar en las políticas y estrategias de calidad, medio ambiente e I+D+i, con 1.500 participantes; el Aula de Prevención de Riesgos Laborales, que ha impartido 40.000 horas en programas dirigidos a inculcar en los profesionales actitudes y conductas que garanticen la ejecución segura de sus actividades, y

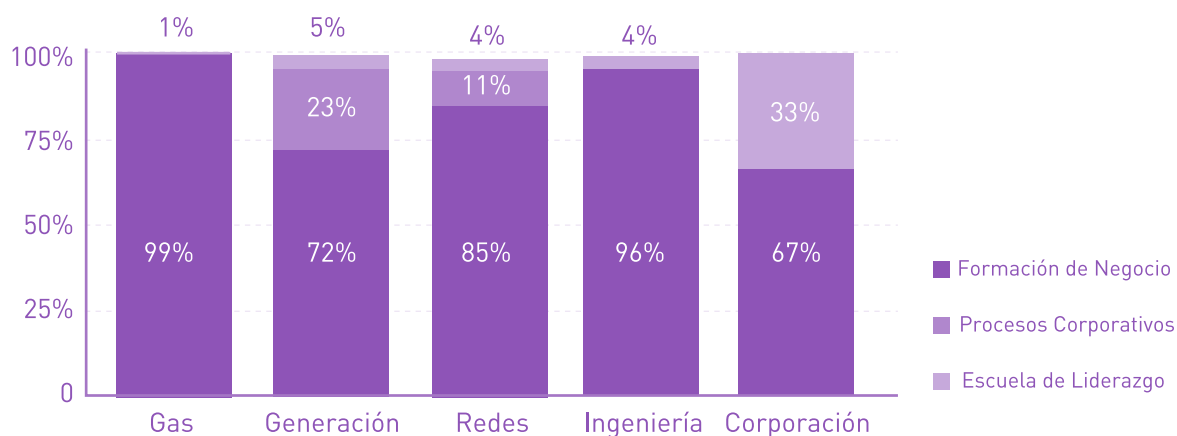
FACULTADES	PARTICIPANTES	HORAS DE FORMACIÓN	INVERSIÓN (miles de euros)
GAS	2.933	63.793	2.194
Generación	5.399	79.695	4.112
Redes	26.035	400.218	6.374
Nacional	2.808	61.504	2.891
Internacional	23.227	338.714	3.483
Ingeniería	730	11.590	1.027
Procesos corporativos	8.472	91.163	5.004
Escuela de Liderazgo	2.290	29.934	3.003
<b>TOTAL</b>	<b>45.859</b>	<b>676.693</b>	<b>21.714</b>
Innovación y mejora			500
<b>INVERSIÓN TOTAL</b>			<b>22.214</b>



### HORAS DE FORMACIÓN POR GRUPOS PROFESIONALES

Grupo profesional	Horas de formación
G I y Directivos	121.751
G II	142.043
G III	202.918
G IV	189.390
G V	20.291

### HORAS DE FORMACIÓN POR NEGOCIOS Totales 676.393



grupos de interés, responsabilidad y participación

# 5

## 5.2. RSC con empleados

el Aula de Idiomas, en la que 200 personas dedicaron más de 20.000 horas al aprendizaje, un conocimiento fundamental para los profesionales dada la expansión internacional del Grupo.

Cabe destacar también la creación del Aula de Acogida, por la que han pasado 498 participantes. Sus 137.000 horas de actividad reflejan la importancia que tienen los aspectos de movilidad e incorporación de profesionales. El objetivo es facilitar una integración rápida y adecuada de profesionales, tanto cultural como funcional y social, en el Grupo.

La Escuela de Liderazgo pone en valor la capacidad de liderazgo de personas y equipos y ofrece al negocio herramientas adecuadas para desarrollar las habilidades que requiere nuestro plan estratégico y para facilitar el cambio. El plan anual de formación es fruto de las necesidades identificadas por los negocios a través de las evaluaciones de desempeño individual. La actividad tradicional de la Escuela de Liderazgo, basada en módulos presenciales y guías on-line, a los que más de 2.000 personas dedicaron 30.000 horas, se ha completado en 2007 con nuevas herramientas: programa de desarrollo de directivos, coaching y evaluación de equipos.

En cuanto a las horas de formación relativa a políticas de derechos humanos, en el año 2007 no han sido necesarias acciones formativas de este tipo, ya que la situación social, económica y laboral de las empresas de UNION FENOSA y su entorno no lo requieren.

Entre las acciones que ha impulsado el Grupo para contribuir al desarrollo social de los países en los que está presente, hay que resaltar las llevadas a cabo en Colombia. En EPSA se dedicaron 370 horas para transmitir a la población de diversos distritos conocimientos acerca de psicología, orientación familiar, preparación a la jubilación, etc. La asistencia total a estas actividades fue de 1.310 personas. Además, la empresa colombiana promovió la celebración de cinco semanas culturales, en las que participaron 263 personas.

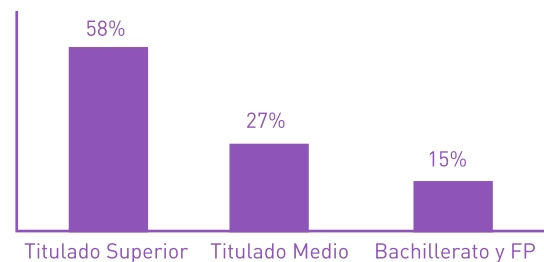
También se intervino en más de 40 foros relacionados con la eficiencia energética, con 1.500 asistentes, entre los cuales cabe destacar los cursos de iniciación a la electricidad para inmi-

grantes, organizados por la Cruz Roja en toda la Comunidad Valenciana, los foros sobre eficiencia energética en complejos deportivos organizados por el Grupo INDAL en 10 ciudades españolas y los cursos de gestión energética municipal organizados por la Diputación Provincial de Huelva.

### Atracción y evaluación de personas

Para afrontar los retos del nuevo proceso de expansión, en 2007 se incorporaron al Grupo más de 750 nuevos profesionales en todo el mundo, de los cuales el 50% corresponde al ámbito internacional. La UCUF cuenta con la herramienta on-line e-preselect para la gestión de los más de 25.000 currículos recibidos en UNION FENOSA e intensificó su presencia activa en universidades, escuelas de negocio y centros de formación profesional, así como en portales de empleo y en medios de comunicación con campañas de captación de talento.

### INCORPORACIONES POR TITULACIÓN



Con el fin de facilitar la identificación del mejor talento y las decisiones de incorporación y movilidad y orientar el desarrollo de los profesionales del Grupo, en 2007 se implantó evalu@, un sistema on-line que integra pruebas de aptitudes y de evaluación de competencias para los distintos grupos profesionales. Estas pruebas permiten conocer de manera homogénea y fiable el nivel de competencias de cualidades y el posible comportamiento esperado de las personas (asociado a los Valores Corporativos de UNION FENOSA), así como realizar comparaciones actuando con criterios homogéneos en todas las empresas del Grupo.

En el capítulo de desarrollo del talento, destaca el programa dirigido a personas STAR, que tiene



grupos de interés, responsabilidad y participación

# 5

## 5.2. RSC con empleados

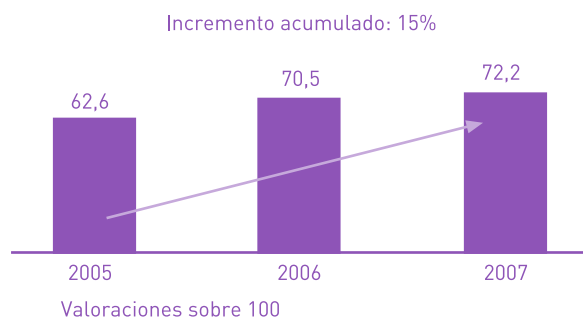
como objetivo identificar, desarrollar y comprometer a las personas con la capacidad y el potencial necesarios para desempeñar las ocupaciones clave de los negocios. Hoy integran este colectivo 180 profesionales de alto desempeño y potencial, tanto de ámbito nacional como internacional.

Para facilitar las decisiones de movilidad de las personas STAR y orientar su desarrollo de talento ante los retos que plantea el Plan BIGGER, se realiza un seguimiento personalizado de cada una de ellas, basado en evaluación online y entrevistas personales. La encuesta de clima laboral 2007 de este colectivo contempló 10 factores, cuya valoración ha experimentado un incremento de un 15% acumulado desde 2005. En conjunto, las personas STAR están más satisfechas con la relación con el responsable (80%), la pertenencia a la empresa (79%) y el ambiente laboral (78%).

### Gestión del capital intelectual

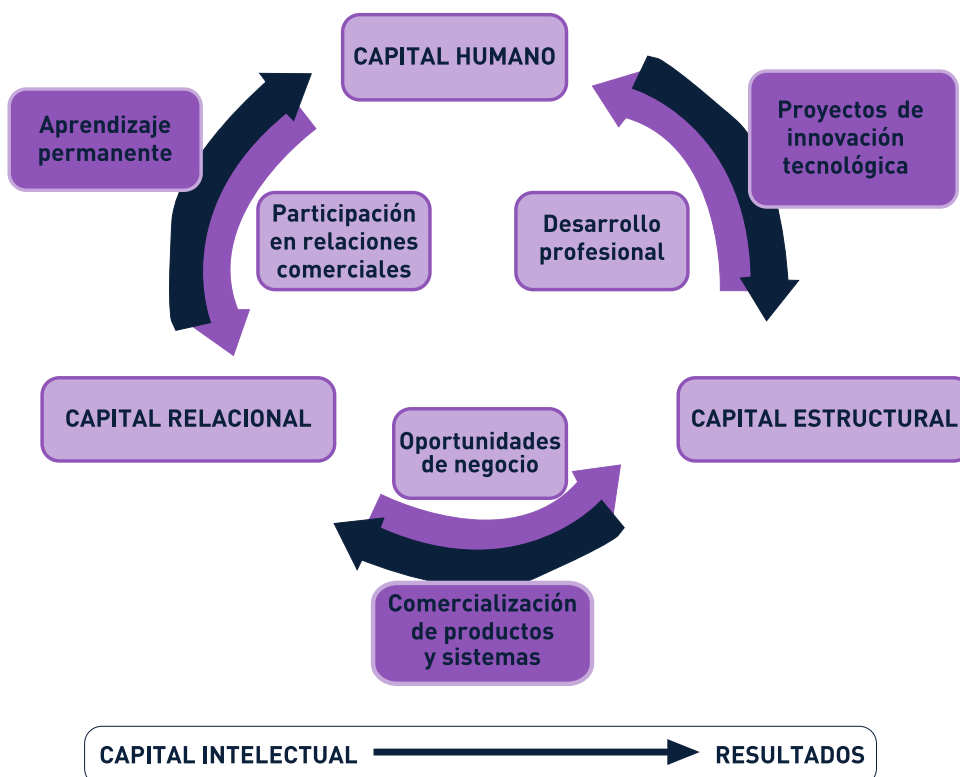
UNION FENOSA viene aplicando en sus decisiones el criterio de que una adecuada gestión

### CLIMA LABORAL PERSONAS STAR



de los intangibles en cada uno de los negocios contribuye a la creación de valor y garantiza su capacidad de seguir generando beneficios a medio y largo plazo.

El modelo está compuesto por tres capitales: humano, estructural y relacional. Cada capital tiene sus valores intangibles, flujos que los relacionan e indicadores, hasta un total de 110, de los que en este Informe se publican 27, seleccionados por ser los que más significativamente representan los intangibles de UNION FENOSA.



grupos de interés, responsabilidad y participación

# 5

## 5.2. RSC con empleados

### CAPITAL HUMANO

- Capacidad de atraer y seleccionar a personas con alto potencial
- Personas con alta cualificación y especialización en el negocio
- Equipo directivo integrado
- Personas clave con movilidad internacional
- Personas comprometidas con el proyecto empresarial
- Desarrollo profesional permanente mediante la formación
- Aprendizaje continuo a través de la relación con los agentes externos

### CAPITAL ESTRUCTURAL

- Organización con liderazgo y con Valores Corporativos compartidos
- Dirección estratégica compartida y desplegada
- Modelo integrado de organización y RR.HH. por competencias
- Compromiso con el conocimiento: Universidad Corporativa UNION FENOSA
- Compromiso social y medioambiental
- Participación en proyectos de mejora interna e innovación tecnológica
- Agilidad para aprovechar las oportunidades de negocio
- Inversión en tecnologías de la información

### CAPITAL RELACIONAL

- Calidad y extensión de la cartera de clientes
- Integración con los suministradores
- Penetración de la red comercial
- Marca reconocida
- Atención a los accionistas como principales beneficiarios del incremento de valor de UNION FENOSA
- Imagen de la empresa ante la comunidad financiera
- Participación activa de las personas en las relaciones institucionales y sociales

5  
**5.2.RSC**  
 con empleados

### INDICADORES

	2005	2006	2007
- Personas del Grupo (plantilla gestionada)	16.893	17.099	12.871
- % personas con titulación universitaria (España)	58	57,2	42
- % personas con titulación de post-grado	11,5	12	7
- % de personas que han trabajado en más de una empresa del Grupo	14,4	16,4	6,0
- N.º de personas formadas en cursos superiores de la UCUF	489	562	635
- % de cumplimiento de los objetivos fijados en la gestión del desempeño	92	96,1	96,1
- Inversión en formación medida en % sobre gastos de personal	4,3	4,4	4,6
- N.º medio de horas de formación por persona/año	46	48	53
- % de mujeres en ocupaciones de responsabilidad	4,6	4,5	5,4

### INDICADORES

	2005	2006	2007
- Índice de estructura	8,7	8,7	10,3
- % de adecuación de comportamientos a Valores Corporativos	75,0	72,3	72
- % de personas con retribución variable en el grupo eléctrico	100	100	100
- N.º de personas gestionadas por un modelo de competencias	10.505	10.777	10.512
- % de potencia instalada certificada según ISO 14001 (gestión medioambiental)	76	92,8	84,2
- N.º de profesores internos de la UCUF	738	700	600
- N.º de certificaciones ISO 9001 (sistemas de calidad)	22	38	31
- Inversión en proyectos de I+D+i (millones de euros)	17,5	20,0	18,4
- Gasto e inversión en telecomunicaciones y sistemas en España (euros por empleado)	-	10.836	11.496

### INDICADORES

	2005	2006	2007
- Clientes de empresas de electricidad y gas de UNION FENOSA (millones)	8,5	8,7	9,1
- % de compras soportadas por el Sistema Integrado de Suministradores (SIS)	80	81,9	80,4
- N.º de personas pertenecientes al Club UNION FENOSA	438.230	480.000	450.000
- Índice de satisfacción de clientes mercado libre masivo	-	7,26	7,24
- Índice de satisfacción de clientes mercado libre personalizado	-	7,05	7,17
- N.º de clientes que han recibido algún servicio de eficiencia energética	25.350	30.343	21.784
- % de valoraciones positivas en las informaciones publicadas sobre UNION FENOSA en los medios de comunicación en España	81	78	76,4
- % de recomendaciones favorables en los informes de los analistas	41	38,4	76,9
- N.º de participantes en actividades solidarias	2.440	3.055	2.366

## 5.2. RSC con empleados

### La Universidad Corporativa UNION FENOSA (UCUF)

Las personas son el pilar fundamental para el desarrollo y la consolidación de UNION FENOSA y en ellas reside el conocimiento acumulado en su proceso de transformación. La Universidad Corporativa UNION FENOSA es la herramienta clave para identificar, evaluar y desarrollar el talento y las capacidades de las personas del Grupo, colaborando así en mejorar el rendimiento y la consecución de los resultados de negocio. La UCUF responde a una de las políticas básicas de UNION FENOSA en la responsabilidad social corporativa con sus empleados, que consiste en facilitar su desarrollo integral.

La UCUF nace en 2000 para contribuir a la estrategia y a los objetivos de crecimiento y proyección fuera de España de UNION FENOSA y se ha convertido en una universidad empresarial española de ámbito mundial, que gestiona toda la cadena de valor del talento. Con vocación internacional, tanto por el alcance de su actividad, como por su integración en las redes mundiales de universidades corporativas e instituciones académicas, 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”.

Para llevar a cabo su misión, la UCUF cuenta con una red de infraestructuras, compuesta por el Campus de Puente Nuevo, su sede emblemática, centros y aulas de formación que totalizan 61.000 m<sup>2</sup> de espacios académicos y residenciales en ocho países. También dispone de un Campus Virtual, con una plataforma de aprendizaje on-line, una biblioteca virtual y una Intranet donde se ofrece información de las actividades y se intercambian conocimientos y experiencias.

La actividad principal de la UCUF se desarrolla en las facultades, que son el corazón de la universidad, en las que se transfiere el conocimiento. Cuenta con una facultad por cada línea de negocio (Gas, Generación, Redes e Ingeniería) más dos de carácter transversal, la Facultad de Procesos Corporativos y la Escuela de Liderazgo.

Como proyecto estratégico, la Universidad Corporativa se basa en el compromiso de los responsables y expertos de los distintos negocios, que son al mismo tiempo los profesores de cada facultad, a través de quienes se transfiere el conocimiento a la organización, haciendo realidad su lema “Enseñar y aprender desde la experiencia”. Los miembros del Comité de Dirección del Grupo forman el consejo rector de la UCUF, lo que asegura la coherencia de las actividades de la Universidad Corporativa con las estrategias de negocio.

Las actividades de las facultades se estructuran y formalizan cada año en el Plan de Desarrollo de Competencias (PDC), en el que se in-



grupos de interés, responsabilidad y participación

# 5

## 5.3. RSC con clientes

# compromiso

UNION FENOSA se compromete a satisfacer las necesidades energéticas de los clientes a través de la comercialización de energía y servicios complementarios diferenciadores, asegurando una gestión de calidad del conjunto de infraestructuras energéticas y un precio equilibrado.

## 5.3. RSC con clientes

### hitos

- 2000** Lanzamiento del Club UNION FENOSA.
- 2001** Implantación del Sistema Comercial (V10).
- 2002** Implantación de la Oficina Directa On-line.
- 2004** Creación del Centro de Eficiencia Energética.  
Implantación del Centro Servicios al Cliente.
- 2005** Campaña divulgativa de Eficiencia Energética.  
I Edición de la guía "Cómo aprovechar mejor la energía".  
I Edición del Índice de Eficiencia Energética Doméstico/Pyme.  
Lanzamiento de La Casa UNION FENOSA.
- 2006** Certificación calidad ISO 9001/2000.  
Campaña divulgativa de compromiso para el ahorro energético  
y la reducción de emisiones de CO<sub>2</sub>: [www.bosquevirtual.com](http://www.bosquevirtual.com).

### indicadores

N.º de clientes en el mundo: **9,1 millones**

N.º de socios adheridos  
al Club de Fidelización:

**450.000**

Índice de satisfacción general del cliente:

**7,24 sobre 10**

Índice de Eficiencia Energética  
del Hogar/Pyme:

**6,29/3,5 sobre 10**

TIEPI (tiempo de interrupción equivalente  
por potencia instalada):

**1,30 horas**

grupos de interés, responsabilidad y participación

# 5

## 5.3. RSC con clientes



### Principios de Actuación. Sistema de Calidad y Satisfacción

UNION FENOSA satisface las necesidades energéticas de los clientes mediante la comercialización de energía y servicios de valor añadido con criterios de rentabilidad. La Política de Calidad de la Organización se basa en garantizar el cumplimiento de los compromisos adquiridos con los clientes en plazo y calidad acordados. Para lograrlo, el Sistema de Gestión de Calidad desarrollado se basa en los siguientes principios:

- La satisfacción y lealtad de los clientes, cumpliendo sus requisitos y entendiendo sus necesidades y expectativas, proponiéndoles soluciones prácticas y eficientes y estableciendo con ellos relaciones de largo recorrido basadas en la honestidad, seriedad y credibilidad.
- La búsqueda del ahorro y eficiencia energética para el cliente como compromiso permanente.
- El cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios, en la medida que sean de aplicación.
- La creación de políticas orientadas a lograr la motivación y el compromiso del personal en el desarrollo, aplicación y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Comunicar la Política de Calidad, informar y elaborar e impartir los planes de formación necesarios para buscar el desarrollo personal

y profesional de los trabajadores, facilitando su participación en la mejora continua de la calidad de forma sistemática.

- Revisión anual del Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo esta Política de Calidad, con el fin de evaluar su eficacia y establecer las mejoras oportunas.

La Política de Calidad en la gestión de clientes es acorde con los valores corporativos del Grupo UNION FENOSA: Enseñar y aprender de la experiencia, Iniciativa y Liderazgo, Calidad en la gestión, Servicio al cliente, Orientación al cambio y a la innovación y Trabajo en equipo/red.

### Cientes de UNION FENOSA

UNION FENOSA presta servicio energético y servicios complementarios a 9,1 millones de clientes a nivel nacional e internacional.

#### MERCADO REGULADO EN ESPAÑA

distribución de electricidad en red de UNION FENOSA

suministros vigentes en 2006	suministros vigentes en 2007
3.390.000	3.464.000

#### TARIFA INTEGRAL

Administración Pública	59.000
Empresa	506.000
Gran Cliente	12.000
Doméstico	2.733.000

#### TARIFA DE ACCESO

154.000



grupos de interés, responsabilidad y participación

# 5

## 5.3. RSC con clientes

### MERCADO LIBRE ESPAÑA Y PORTUGAL

comercialización de energía, electricidad y gas, en mercado libre, en el mercado ibérico

<u>ELECTRICIDAD</u>		<u>GAS</u>		<u>ENERGÍA VENDIDA (GWh)</u>	
suministros vigentes en 2006	130.000	suministros vigentes en 2006	94.151	2007	
suministros vigentes en 2007	147.800	suministros vigentes en 2007	90.382	Electricidad y gas	12.186
<u>SEGMENTACIÓN POR TIPOLOGÍA DE CLIENTE</u>		<u>SEGMENTACIÓN POR TIPOLOGÍA DE CLIENTE</u>		Electricidad	10.149
Administración Pública	3.500	Administración Pública	226	Gas	2.037
Empresa	4.000	Empresa	295		
Gran Cliente	1.300	Gran Cliente	21		
Pyme	17.000	Pyme	1.166		
Doméstico	122.000	Doméstico	88.674		

### MERCADO INTERNACIONAL POR PAÍS

energía facturada en 2007 (GWh)	suministros vigentes en 2007
Electricidad 18.625,5	5.485.500
	Guatemala 1.290.600
	Nicaragua 659.600
	Panamá 419.000
	Colombia 2.331.900
	Moldova 784.800

### Sistema de Calidad

UNION FENOSA Comercial revalidó en 2007 la certificación ISO 9001/2000 obtenida en septiembre de 2006.

El Sistema de UNION FENOSA Comercial Gestión de Calidad manifestó ser satisfactorio, tal y como se deduce del resultado de la auditoría de seguimiento realizada a finales del mes de octubre de 2007. A lo largo de este año se ha avanzado en adaptar el sistema a los cambios organizativos.

Entre dichos cambios cabe destacar la incorporación del CSC (Centro de Servicio al Cliente) a UNION FENOSA Comercial, que ha supuesto una ampliación del alcance de la certificación ya otorgada.

Este sistema supone la revisión y control absoluto en favor de la mejora de procedimientos de trabajo,



el establecimiento de mejoras correctivas e indicadores de control y el seguimiento del servicio proporcionado por los proveedores, abarcando las siguientes actividades:

- La comercialización de gas, electricidad y servicios de valor añadido.
- La atención al cliente en la gestión del ciclo comercial (lectura de contadores, facturación y cobro), así como en la asistencia técnica y telefónica.

La certificación del Sistema de Gestión de Calidad avala todos los procesos relacionados con el cliente, desde la relación de requisitos de la prestación del servicio hasta la comunicación de carácter informativo y/o comercial.

Los requisitos implícitos de los clientes son analizados y revisados por el Comité de Calidad para asegurar su cumplimiento. En la actualidad, los

grupos de interés, responsabilidad y participación

# 5

## 5.3. RSC con clientes

requisitos implícitos de los clientes son los siguientes:

- Claridad en el contenido de las ofertas y contratos.
- Rapidez en la activación de contratos.
- Facturas correctas.
- Flexibilidad en los medios de envío de facturas.
- Facilidad en la gestión del cobro.

Los requisitos legales y reglamentarios se determinan en el Comité de Calidad y quedan relacionados por el Responsable de Calidad, quien establece los medios necesarios para garantizar su cumplimiento.

Los requisitos explícitos del servicio están definidos en las solicitudes que realizan los clientes a cualquier departamento de UNION FENOSA. Una vez registrados, se comprueba la capacidad para cumplir los requisitos del cliente y que la organización puede proporcionar el servicio demandado. Posteriormente se realiza la planificación en detalle del servicio demandado, siempre que se trate de una solicitud cuya resolución sea inmediata.

Las ofertas elaboradas por UNION FENOSA incluyen el cumplimiento con los requisitos de los clientes y los requisitos legales y reglamentarios que pueden afectar a la prestación de los servicios ofertados. Su elaboración, envío y aceptación o rechazo de ofertas están incluidos en el procedimiento.

En los procedimientos se establecen los cauces a seguir para establecer las comunicaciones con los clientes con objeto de facilitar/recibir información de los mismos, incluyendo los datos sobre la prestación del servicio y sus modificaciones, reclamaciones y, en su caso, nivel de satisfacción alcanzado, incluidos en las encuestas de evaluación de la calidad del servicio.

Aunque no existe un código de comunicación regulado para el sector en el ámbito de la publicidad o acciones de marketing, UNION FENOSA acata la normativa en cuanto a la comunicación de la información referente a su suministro, precios y cambios de tarifa de acuerdo al Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministros y procedimientos de autorización de instalaciones, y en cuyo artículo 28, apdo. K, se establece la necesidad de informar y asesorar a los consumidores en el momento de la contratación sobre la tarifa y potencia.

De la misma manera, UNION FENOSA cuida la calidad de información facilitada de acuerdo al artículo 103 del Real Decreto 1955/2000, que regula la calidad de atención y relación con el consumidor.

UNION FENOSA facilita además de manera permanente en la factura de los productos y servicios información detallada sobre el origen de la energía suministrada, tal y como establece el Real Decreto 1435/ 2002 en su artículo 110 bis.



grupos de interés, responsabilidad y participación

# 5

## 5.3. RSC con clientes

### Calidad del producto y servicio. Fiabilidad del suministro de energía eléctrica

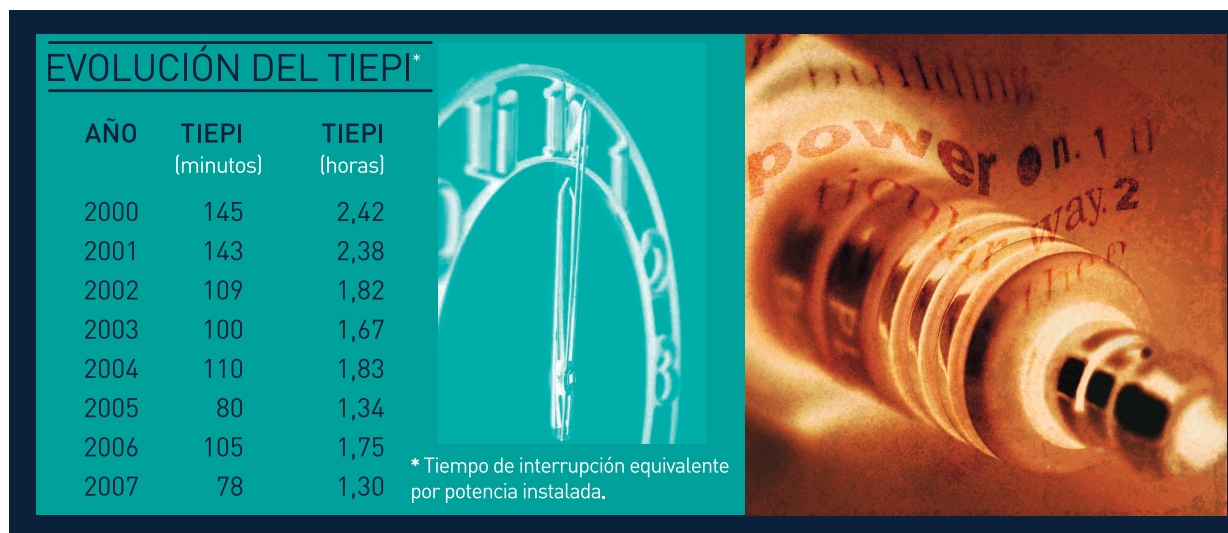
Conforme a lo establecido en la legislación española, Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, la calidad del suministro de energía eléctrica contempla los dos aspectos técnicos siguientes: continuidad del suministro, relativo al número y duración de las interrupciones existentes y calidad de la onda de tensión, relativo a sus características especificadas de frecuencia, amplitud, forma y simetría de tensiones trifásicas.

La fiabilidad del suministro de energía eléctrica se facilita en función del índice de continuidad de calidad zonal denominado TIEPI (tiempo de interrupción equivalente de la potencia instalada), con lo que se pone de manifiesto el grado de disponibilidad del sistema de distribución de UNION FENOSA hacia sus clientes de la energía eléctrica que éstos utilizan en sus propias instalaciones.

En el cuadro inferior se indica la evolución del TIEPI y se puede observar la mejora progresiva de este índice.

En cuanto a los impactos de la electricidad sobre la salud y seguridad de los clientes, UNION FENOSA cumple una normativa técnica muy extensa, como son los reglamentos electrotécnicos para el proyecto y realización de instalaciones de alta, media y baja tensión que son de aplicación general en todos los países de nuestro entorno y que vienen a asegurar el uso adecuado de la energía eléctrica siempre que el consumidor guarde las más elementales normas de utilización, que son sobradamente conocidas por los consumidores habituales.

Los productos y servicios de UNION FENOSA se rigen bajo los parámetros de calidad establecidos en el Real Decreto 1955/2000. En su artículo 99 se especifican las variables de seguimiento para respetar la continuidad de suministro, las características de onda y el conjunto de acciones relacionadas con la atención y relación con el cliente.



Teniendo en cuenta que el TIEPI de UNION FENOSA del pasado año 2007 fue de 78 minutos, es decir, 1,30 horas, la fiabilidad media del sistema de distribución de UNION FENOSA fue del 99,99%.

$$100 - (1,30/8.760 \times 100) = 99,985\%$$

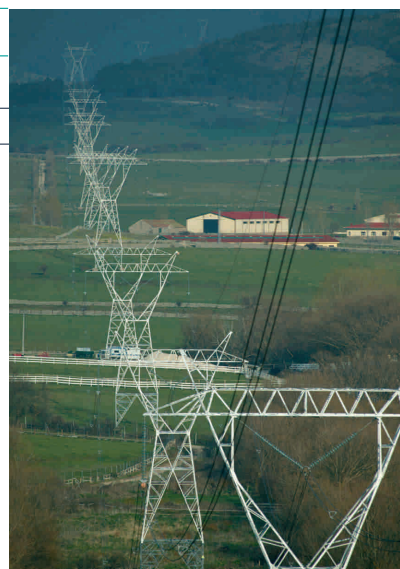
En cuanto a materia de seguridad, y con objeto de mantener el límite de exposición a campos eléctricos y magnéticos en áreas de operación, UNION FENOSA se atiene a lo establecido en el Real Decreto 1066/2001, por el que se aprueba el Reglamento que establece condiciones de protección del dominio público radioeléctrico,

grupos de interés, responsabilidad y participación

# 5

## 5.3. RSC con clientes

PROVISIÓN DE SERVICIOS				
	Madrid	Galicia	Castilla	
CONCEPTOS	CIERRE 07			TOTAL
Tramitaciones líneas	408	1.870	1.037	3.315
Terrenos líneas	-16	12	-18	-22
Obra Civil Infraestructuras. Líneas	0	9	4	13
Instalaciones líneas	11.017	15.482	11.910	38.409
Otros conceptos líneas	5	0	-36	-31
Tramitaciones. CTS	847	3	4	854
Terrenos. CTS	2		-10	-8
Obra Civil Infraestructuras. CTS	34	1		35
Instalaciones. CTS	3.724	3.314	3.321	10.359
Otros Conceptos. CTS	14	5	-18	1
<b>REDES media tensión / baja tensión MT/BT</b>	<b>16.034</b>	<b>20.697</b>	<b>16.194</b>	<b>52.925</b>
Elementos de control de energía	121	502	788	1.411
<b>TOTAL Elementos de control de energía</b>	<b>121</b>	<b>502</b>	<b>788</b>	<b>1.411</b>
<b>TOTAL INVERSIÓN</b>	<b>16.155</b>	<b>21.199</b>	<b>16.982</b>	<b>54.336</b>



restricciones a las emisiones radioeléctricas y medidas de protección sanitaria frente a emisiones radioeléctricas.

Respecto a las medidas emprendidas para la valoración de riesgos de la comunidad, UNION FENOSA realiza periódicamente medidas de campos electromagnéticos emitidos por las instalaciones, con especial incidencia en aquellas más cercanas al público en general. Para ello se utilizan un medidor de campos electromagnéticos Wandel&Goltermann, modelo EFA 3, y sondas isotrópicas de campo eléctrico y magnético.

Miembros de Elf Gateway diariamente recopilan y envían el seguimiento y resultados a nivel mundial de aquellos estudios relacionados con los campos electromagnéticos.

Los valores de exposición encontrados hasta la fecha están muy por debajo de los límites recomendados para la exposición pública y por debajo de los señalados para realizar acciones en los de exposición ocupacional, por lo que no se considera necesario tomar medidas preventivas que excedan las habituales relativas a la presencia de electricidad.

Hasta la fecha, no se ha demostrado que los campos electromagnéticos a 50 Hz generados por las instalaciones eléctricas sean causantes de enfermedades.

### Inversión en la red y mejoras en el acceso

UNION FENOSA Distribución, continuando con su política de dar satisfacción a sus clientes y entendiendo sus necesidades y expectativas, continúa invirtiendo en las instalaciones para la mejora de la accesibilidad de los usuarios. En el cuadro superior se indican las inversiones por los distintos conceptos en sus áreas de distribución.

### Satisfacción del cliente y fidelidad

Con objeto de identificar el nivel de satisfacción del cliente (valor numérico en escala de 1 a 10), UNION FENOSA España, en mercado no regulado, desarrolló a lo largo del año 2007 el Estudio de Satisfacción y Fidelidad de Clientes, por segmento de mercado. En mercado masivo, Residencial y Pymes, los resultados obtenidos indican que el índice de satisfacción del cliente es de 7,24.

En el segmento de mercado personalizado, Empresas, Grandes Cuentas y Administraciones Públicas, la valoración de la satisfacción del cliente alcanza un valor de 7,17. Los clientes de este segmento evaluaron la labor de UNION FENOSA España en términos de atención recibida por el gestor asignado, las herramientas de comunicación con la empresa y la resolución de incidencias durante la vigencia del contrato.



grupos de interés, responsabilidad y participación

# 5

## 5.3. RSC con clientes

Los clientes de UNION FENOSA manifiestan satisfacción al respecto del tratamiento de datos personales. 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. En 2007, se han abierto cuatro expedientes sancionadores de la Agencia Española de Protección de Datos.

UNION FENOSA contribuye a la satisfacción y lealtad de sus clientes con el desarrollo y evolución de su programa de fidelización. El Club UNION FENOSA, con casi 10 años de vida y 450.000 socios, ha demostrado ser una excelente herramienta de fidelización de clientes domésticos, y contribuye a la consecución de los objetivos que a continuación se exponen.

UNION FENOSA contribuye a la satisfacción y fidelidad del cliente con prácticas responsables relacionadas con el producto que faciliten el acceso y disponibilidad del producto a todos los clientes, prestando especial atención a los colectivos más vulnerables.

Con objeto de agilizar el pago de las facturas y evitar la suspensión del suministro, UNION FENOSA España dispone de un proceso interno de información dirigido al cliente. Dicho proceso comienza con la emisión de la factura y continúa con una serie de actuaciones de comunicación al cliente:

1. Envío de la factura por correo para la mayoría de los clientes.
2. Envío de la factura en mano para colectivos de clientes especiales.
3. Envío de otra información añadida que facilite la comprensión de la factura al cliente y agilice el pago: relaciones valorados y ficheros informáticos.
4. Envío de aviso de corte certificado a la dirección del pagador y a la dirección del suministro, si son diferentes.
5. Envío de carta de recordatorio de deuda.
6. Campañas telefónicas de recordatorio de deuda.
7. En casos excepcionales se puede llegar a acuerdos con los clientes deudores que paralizarían la posible suspensión de suministro y que redundarían en beneficio de ambos, empresa y cliente. Esta política excepcional se realiza cuando realmente es imposible afrontar por parte del cliente el pago total de la deuda.

En UNION FENOSA en España los procesos de reconexión de suministro se realizan de forma ágil y rápida, una vez abonada la deuda por parte

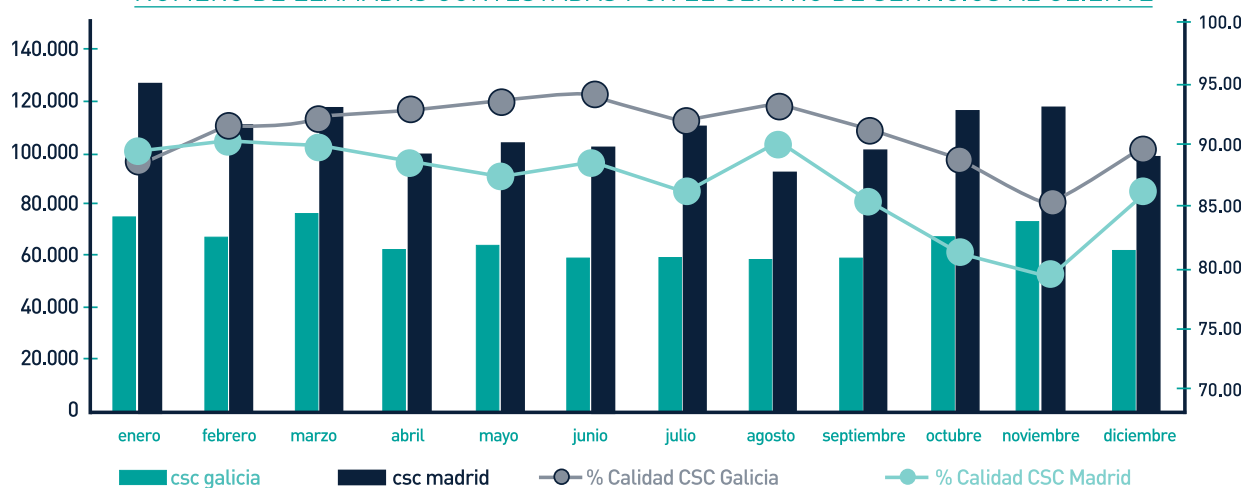


grupos de interés, responsabilidad y participación

# 5

## 5.3. RSC con clientes

### NÚMERO DE LLAMADAS CONTESTADAS POR EL CENTRO DE SERVICIOS AL CLIENTE



del cliente, minimizando el tiempo de permanencia en estado de suspensión de suministro. El número de cortes registrado en 2007 fue de 74.000.

Como prácticas para reducir las barreras relacionadas con discapacidades, UNION FENOSA pone a disposición de sus clientes los servicios de Factura en Braille y Oficina Directa en Internet por palabras para clientes con problemas de visión. Además, el servicio Ayuda a la Vida garantiza el suministro de electricidad para el funcionamiento de los equipos médicos de aquellas personas cuya vida o calidad de vida dependa de equipos de asistencia.

### Canales de relación

El Centro de Servicios al Cliente (CSC), como plataforma telefónica, aplica nuevas tecnologías y herramientas que permiten un mejor conocimiento y agilidad en la gestión individual, mejorando la rapidez de respuesta, resolución de incidencias y consultas. El cliente debe ser atendido en un tiempo inferior a 20 segundos y el porcentaje de las llamadas abandonadas menor de un 2,84%.

Dentro del plan de la mejora continua "Medir para mejorar," durante el año 2007 se realizó un proyecto con una empresa consultora externa para la implantación de un sistema de evaluación de calidad del servicio en el Centro de Servicio al Cliente. El objetivo del proyecto es medir y

AÑO 2007		AÑO 2007	
MERCADO LIBRE		MERCADO REGULADO	
431.021 llamadas		2.079.242 llamadas	
92,09% factor calidad		93% factor de calidad	
2,84% llamadas abandonadas		2,84% llamadas abandonadas	

analizar de forma externa y objetiva los niveles de calidad ofrecidos por los agentes y proveedores que prestan el servicio en cada modo de atención (teléfono, mail, fax, etc.) y conocer la calidad percibida por parte del cliente. Como objetivos específicos marcados se definieron los siguientes:

- Establecer un sistema de evaluación que permita garantizar el cumplimiento de aquellos procesos y operativas que incidan directamente en la satisfacción del cliente.
- Implantar un indicador constante, homogéneo y fiable del nivel de calidad ofrecido por los proveedores.
- Con las encuestas de feed-back de clientes, determinar el nivel de satisfacción de los clientes con la atención recibida en la llamada y con los procesos establecidos para la atención al cliente por UNION FENOSA.

grupos de interés, responsabilidad y participación

# 5

## 5.3. RSC con clientes

### RECLAMACIONES

	AÑO 2007	
AÑO 2006	MERCADO LIBRE	MERCADO REGULADO
Número generadas 26.316	Número generadas 18.349	Número generadas 53.798
Plazo medio resolución (días) 36,05	Plazo medio resolución (días) 29,21	Plazo medio resolución (días) 7,5
Antigüedad media (días) 34,46	Antigüedad media (días) 20,68	Antigüedad media (días) 1,95

- La metodología utilizada para la consecución de estos objetivos fue la monitorización de los agentes: consiste en la escucha y evaluación, externa y objetiva, de una conversación telefónica mantenida entre el agente y su interlocutor (cliente) en la cual se miden aquellos criterios previamente definidos como estándar de calidad.

La Encuesta de Seguimiento consiste en una entrevista telefónica a clientes de UNION FENOSA que hayan realizado alguna gestión telefónica con el fin de recoger todas sus apreciaciones, tanto de la llamada como de la empresa en general (calidad, resolución, accesibilidad, satisfacción, fortalezas y lealtad).

El resultado final del proyecto en cuanto a calidad ofrecida por los proveedores de estos servicios fue de 3,7 sobre un valor de 5.

La calidad percibida por los clientes obtuvo una puntuación de 8,5 sobre un valor de 10. La solu-

ción de la llamada es el valor más importante para los clientes, por lo que la calidad percibida vs. calidad ofrecida están en concordancia con los resultados.

Además del teléfono, otros canales como el fax, el buzón de clientes on-line y las herramientas de envío de mensajes SMS han incrementado la actividad y mejorado el acceso a la información.

La red de oficinas de UNION FENOSA asciende a 13 centros de atención personalizada y 65 concertados, repartidos por toda la geografía española. Los centros de Madrid y La Coruña concentran la mayor parte de la actividad en los segmentos de Atención masiva, Residencial y Pequeña y Mediana Empresa.

Además de estas oficinas, la compañía cuenta con delegaciones comerciales en áreas de desarrollo de negocio, distintas a las de la red de distribución, en Barcelona, Valencia, Sevilla, Oviedo, Bilbao y Portugal.

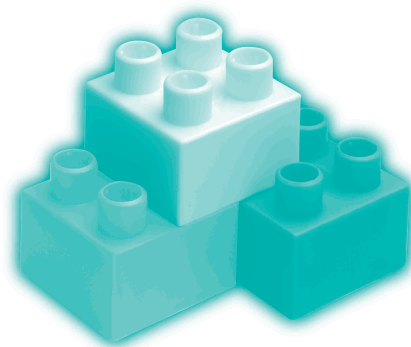
### NÚMERO DE LLAMADAS CONTESTADAS POR EL CENTRO DE SERVICIOS AL CLIENTE

AÑO	Llamadas entrantes	Llamadas contestadas	% calidad	% abandono
2006	2.426.867	2.347.190	93%	2%
2007				
Mercado Libre	431.021	418.767	92,09%	2,84%
Mercado Regulado	2.079.242	2.020.280	93%	2,84%

grupos de interés, responsabilidad y participación

# 5

## 5.3. RSC con clientes



RECLAMACIONES	2006	2007	
		MERCADO LIBRE	MERCADO REGULADO
N.º generadas	26,316	18,349	53,798
Plazo medio resolución (días)	36,05	29,21	7,5
Antigüedad media (días)	34,46	20,68	1,95

A través de la Oficina Directa en Internet, el cliente puede acceder de manera privada a los datos de su contrato de suministro para obtener información directa sobre su consumo, realizar cualquier modificación de sus datos y gestionar los cambios necesarios en su suministro: tarifa, potencia... Durante el año 2007, el número de visitas registradas en la Oficina Directa ascendió a 3.500.

### Eficiencia energética

Los últimos informes elaborados en 2007 por el Grupo Intergubernamental de Expertos sobre Cambio Climático (IPCC) insisten en la opción de la eficiencia energética como el instrumento a corto plazo más eficaz para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero.

En UNION FENOSA la eficiencia energética se ha convertido, a lo largo de estos últimos años, en el pilar de responsabilidad social corporativa de la compañía. Y esto ha permitido que en 2007 haya desarrollado un gran número de acciones encaminadas a divulgar el ahorro energético y, en consecuencia, el cuidado del medio ambiente y el desarrollo sostenible.

Estas acciones se han llevado a cabo a través de tres líneas básicas de actuación: negocio, posicionamiento e imagen e I+D+i en distintos ámbitos: personalizado, pymes, hogar, fidelización y relaciones institucionales.

Continuando los programas de asesoramiento energético para Grandes Cuentas y Empresas, UNION FENOSA ha realizado en 2007 múltiples estudios a diferentes empresas relevantes a nivel nacional aumentando el número de empresas que contrataron servicios de eficiencia energética a 59, lo que significa un incremento del 33,8 % respecto a 2006.

En esta línea cabe destacar que, por segundo año consecutivo, UNION FENOSA Comercial Portugal resultó ganadora del concurso para la Promoción de la Eficiencia en el Consumo de Energía Eléctrica promovido por la Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE) para la realización de los siguientes proyectos:

- Auditorías Energéticas y Formación en gestión de Energía Eléctrica.
- Guía de Buenas Prácticas para Deficientes Visuales.
- Herramientas de Autodiagnóstico para el sector HORECA.
- Juego de Eficiencia Energética ENERFIXE y Concurso en las Escuelas.

Conviene resaltar el servicio de gestión de subvenciones a proyectos de Ahorro y Eficiencia Energética (E4) que ofrece UNION FENOSA a las empresas que quieran tramitar las ayudas que otorga el Gobierno para el fomento del uso racional de la energía dentro del Plan de Acción Específico para 2007, y del que UNION FENOSA sólo obtiene remuneración si estas subvenciones son concedidas. En 2007 se organizaron jornadas con clientes en Barcelona, La Coruña, León y Madrid con el objetivo de informar sobre la tramitación de las mismas.

### Índice de Eficiencia Energética en el Hogar

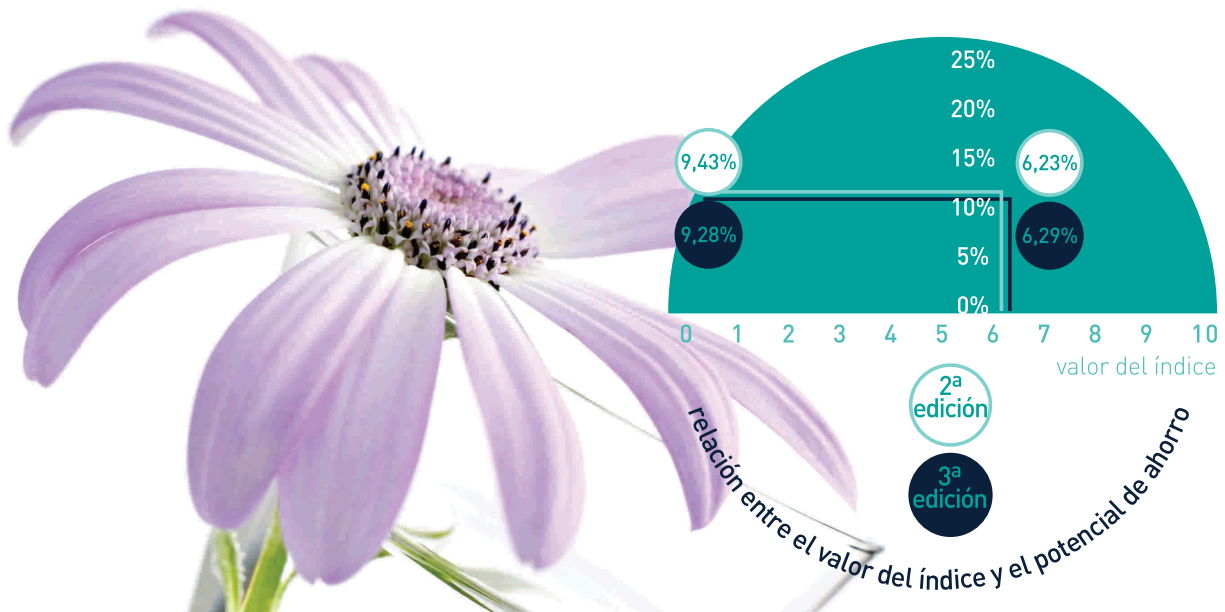
El Índice de Eficiencia Energética de UNION FENOSA se ha convertido desde su primera edición en el año 2004 en un referente en el sector doméstico, al ser la primera empresa que realizó estudios de este tipo, lo que ha convertido al Índice en un indicador de prestigio utilizado por expertos en artículos y publicaciones de distintos ámbitos.



grupos de interés, responsabilidad y participación

# 5

## 5.3. RSC con clientes



En 2007 se presentó la III Edición del Índice de Eficiencia Energética en el Hogar, del que se desprende que, aunque la nota mejoró con respecto a la edición anterior, la utilización más eficiente de la energía en los hogares españoles permitiría ahorrar un 9,28% de la energía que se utiliza. Esto significa que los hogares españoles ayudarían un 10% a cumplir el Protocolo de Kioto con un uso más eficiente de la energía. Además se ahorrarían 19.611 GWh, lo que permitiría iluminar un año todos los hogares españoles y se evitaría la emisión de 6,7 millones de toneladas de CO<sub>2</sub>, lo mismo que absorberían más de 67 millones de árboles.

### Bosquevirtual.com

Las diferentes ediciones del Índice han reflejado no sólo la evolución de la eficiencia energética de los hogares españoles, sino el impacto que tiene el Índice en los hogares que ya lo han cumplimentado. Estos estudios revelaron que los hogares que completan el cuestionario mejoran respecto a los que no lo han realizado, y esta mejora es cuantificable: cada Índice representa medio árbol porque estadísticamente cada individuo que realiza el Índice mejora su comportamiento energético, repercutiendo en un ahorro medio de 60 kWh al año en su hogar. Con este ahorro se evita la emisión de 48 kg de CO<sub>2</sub> al año y supone la no emisión de la mitad del CO<sub>2</sub> que absorbe un árbol adulto en un año.

Así surgió Bosque Virtual, una campaña en Internet por la que por cada dos personas que completen, en la página web [www.bosquevirtual.com](http://www.bosquevirtual.com), el cuestionario del Índice de Eficiencia Energética en el Hogar se planta simbólicamente un árbol en el mundo virtual de interacción social Second Life. Además, por cada Índice cumplimentado, UNION FENOSA donó un euro, hasta un total de 100.000, a Acciónnatura, una ONG española dedicada a la protección y mejora de los ecosistemas naturales, para reforestar una zona de la selva Atlántica de Brasil.

### Campaña de sustitución de lámparas de bajo consumo

Otra campaña desarrollada en 2007 fue la llevada a cabo, en colaboración con la empresa Philips, en 103 centros comerciales de toda la geografía española para fomentar el uso de lámparas de bajo consumo. Al comprar dos bombillas Philips de bajo consumo, UNION FENOSA aportaba una tercera, llegando a regalar más de 25.000 unidades.

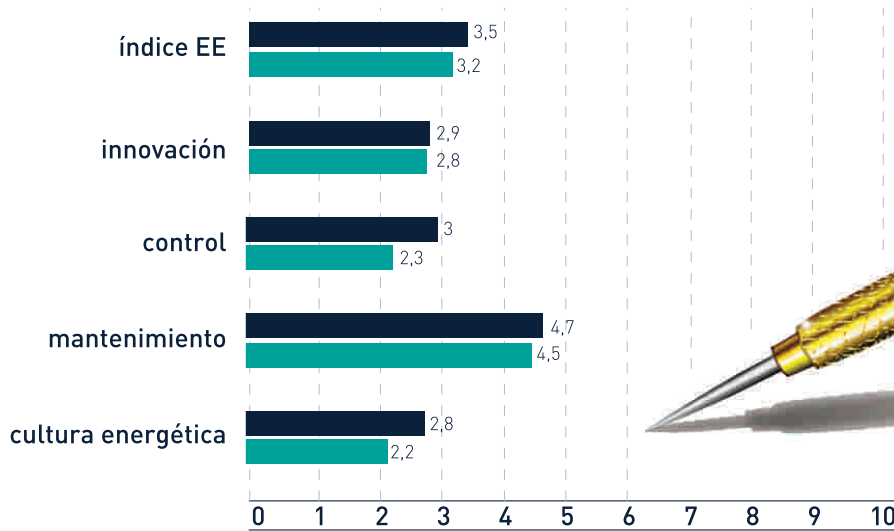
Estas dos iniciativas fueron registradas en la campaña Energía Sostenible para Europa, diseñada por la Dirección General de Transporte y Energía de la Comisión Europea y enmarcada en el programa Energía Inteligente para Europa.

grupos de interés, responsabilidad y participación

# 5

## 5.3. RSC con clientes

### ÁREAS DE INTERÉS SOBRE LAS QUE SE CENTRA EL ESTUDIO



#### La Casa Eficiente

Tras recorrer en los últimos años todo el territorio nacional con la Vuelta Ciclista a España, en 2007, UNION FENOSA inició un nuevo recorrido de La Casa Eficiente pero, esta vez, en centros comerciales. A lo largo de 100 días recorrió las ciudades de León, Burgos, Valladolid y Madrid mostrando a los ciudadanos métodos fáciles y sencillos que permiten conseguir un uso más eficiente de la energía y ayudar así a reducir el gasto de la factura energética.

#### Manual de Eficiencia Energética

En colaboración con el diario económico Cinco Días y la Escuela de Negocios EOI, se editó en noviembre el "Manual de Eficiencia Energética 2007", una guía que se regala con el periódico, dirigida tanto a empresas como a particulares y que consta de 15 fascículos que resumen de una manera práctica los procedimientos y las pautas a seguir para realizar un uso sostenido, rentable y responsable de la energía.

Además de estas campañas, y al igual que en años anteriores, se realizaron acciones divulgativas, como distribución de guías "Cómo aprovechar

mejor la energía" y "Guía Universitaria de Buenas Maneras ante el Cambio Climático", inclusión de mensajes de eficiencia energética en los reversos de factura y extracto del Club UNION FENOSA o participación en jornadas y foros dirigidos a distintos colectivos como amas de casa o niños.

#### Índice de Eficiencia Energética en la Pyme

En el año 2007 se realizó la presentación de este estudio de Eficiencia Energética en la pyme. Los resultados obtenidos reflejaron que las pymes españolas podrían ahorrar 1.420 millones de euros en su factura eléctrica modificando tan sólo algunos hábitos de consumo y equipamiento. La eficiencia energética de las pequeñas y medianas empresas españolas mejoró un 3%. Esta cifra supone un ahorro del 1,5% de su consumo total, equivalente a 1.536 GWh/año y a evitar la emisión de 783.180 toneladas de CO<sub>2</sub>, tanto como el que absorben los árboles de 591 parques como el del Retiro, en Madrid.

#### Participación en ferias, cursos y seminarios

UNION FENOSA Comercial participó en numerosas ferias: Bióptima, celebrada en Jaén; Idinova, en Valencia; Enernova, en Vigo; Expopyme 07,

grupos de interés, responsabilidad y participación

# 5

## 5.3. RSC con clientes

en Zaragoza, y Expoenergética, en Valencia, presentando sus productos y servicios de eficiencia energética.

Además participó activamente en cursos y jornadas sobre eficiencia energética, entre los que destacan: Esco Europe 2007, celebrado en Niza; Foros Indal sobre EE, en varias ciudades españolas; Jornadas Europeas de la Energía, organizadas por la Universitat Politécnica de Catalunya o los Cursos de Eficiencia Energética de la Cruz Roja. En total, durante 2007, el personal del Centro de Eficiencia Energética participó en más de 40 foros relacionados con la eficiencia energética, con más de 2.000 asistentes.

### Asociaciones de consumidores

El acuerdo marco firmado en el año 2004 entre las principales asociaciones de consumidores de España (CEACCU, CECU, FUCI, OCU, UCE, UNAE, UNCCUE) y UNION FENOSA supuso el punto de partida para la colaboración en campañas de formación, información y sensibilización a los usuarios en materia de ahorro y eficiencia energética. En 2007, UCE, CECU y UNAE han cola-

borado con UNION FENOSA en la distribución del cuestionario del Índice de Eficiencia Energética en el Hogar entre todos sus socios y se han organizado jornadas sobre eficiencia energética.

### Universidades

Durante 2007 se firmaron dos convenios de colaboración con universidades para desarrollar actividades para el fomento de la eficiencia energética, en mayo con la Universitat Politècnica de Catalunya y en octubre con la Universidad de Oviedo. Además, con la Universidad Politécnica de Valencia, se firmó un nuevo acuerdo de colaboración para la realización de nuevos proyectos relacionados con medidas de eficiencia energética.

### I+D+i (investigación, desarrollo e innovación)

### Empresa de Servicios Energéticos

Uno de los retos del Centro de Eficiencia Energética en 2007 fue el proyecto ESCO (Empre-



grupos de interés, responsabilidad y participación

# 5

## 5.3. RSC con clientes

sa de Servicios Energéticos), una apuesta de UNION FENOSA Comercial que consiste en proporcionar a grandes clientes servicios energéticos o de mejora de la eficiencia energética en los que el pago está condicionado a los ahorros energéticos que se obtengan. De este modo se permite al cliente enfocar sus recursos en su actividad principal mientras obtiene un beneficio económico de la optimización, gestión y modernización de sus instalaciones energéticas. En 2008 se espera su total implantación.

### Colaboración con centros tecnológicos y proveedores

El Centro de Eficiencia Energética ha trabajado en 2007 en la búsqueda de nuevas tecnologías que favorezcan la eficiencia.

Para ello, ha creado lazos de colaboración con proveedores especializados y centros tecnológicos con el objetivo de trabajar conjuntamente en proyectos de I+D+i y avanzar en la búsqueda de nuevas soluciones en materia energética.

Durante 2007, se firmaron acuerdos con el Instituto de Ingeniería Energética de Valencia, con el Centro de Innovación Tecnológica en Convertidores

Estáticos y Accionamientos (CITCEA), que pertenece a la Universidad Politécnica de Catalunya, con la Fundación Cartif de Valladolid y con el Centro de Investigación de Recursos y Consumos Energéticos (CIRCE) de la Universidad de Zaragoza.

También se han desarrollado proyectos en colaboración con distintas empresas europeas, como el SMENDEX (European Energy Efficiency Index for SME's), un Índice de Eficacia Energética para pymes europeas.

### Proyecto de Creación de Servicios de Inteligencia Ambiental en el Hogar

Inscrito en los proyectos tractoros del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, y en el que colaboran otras empresas, como Dragados y Fagor o universidades como la Politécnica de Madrid, tiene como objetivo diseñar, probar, implantar y difundir servicios de gestión energética en el hogar bajo el concepto de "inteligencia ambiental", un nuevo paradigma que crece en torno al "hogar digital", el instrumento mediante el cual se implantan estrategias de eficiencia energética en las viviendas con el fin de ayudar al usuario a optimizar el consumo de la energía en su vivienda sin perder confort.

### 5.3. RSC con clientes

#### El Índice de Eficiencia Energética en el Hogar

El Índice de Eficiencia Energética en el Hogar (IDEEH) es un barómetro de la eficiencia energética en los hogares. A través de casi 50 preguntas se introducen cuestiones clave sobre hábitos eficientes en los puntos de mayor consumo energético. El formulario se centra de forma especial en aquellos hábitos que, sin requerir un gran esfuerzo, pueden suponer un gran ahorro en el sector residencial.

En función de los filtros y del resto de las respuestas al cuestionario, unos algoritmos determinan la nota (entre 0 y 10) del encuestado en sus usos y hábitos energéticos en el hogar y permiten determinar su potencial de ahorro energético. La nota global se configura sobre la base de cuatro aspectos clave: equipamiento, mantenimiento, control energético y cultura energética.

El estudio del Índice ha permitido conocer, a lo largo de tres campañas, la eficiencia energética del sector residencial en España. Además se ha convertido en una referencia nacional, al no existir otro indicador similar.

La difusión de la cultura energética, primer pilar de la responsabilidad social corporativa de UNION FENOSA, es el principal objetivo del Índice de Eficiencia Energética.

El IDEEH es, además de un medio de conocimiento del nivel de la eficiencia del sector residencial, un medio para su difusión. Los participantes en el estudio reciben un informe en el que se especifican sus resultados y se les dan consejos personalizados para mejorar la eficiencia energética en los puntos débiles detectados. Además, el informe se acompaña también de la guía "Cómo aprovechar mejor la energía", que completa la formación en eficiencia energética en el hogar.

El IDEEH ha cumplido con los objetivos iniciales para los que se diseñó, pero además la repetición del estudio, con la realización de la segunda edición, permitió romper barreras que otras medidas de eficiencia energética en el sector residencial no habían logrado:

- Conocer la evolución de la eficiencia energética de los hogares en el tiempo, tanto globalmente como en aspectos específicos.
- Conocer el impacto del estudio entre los participantes.

El estudio de un grupo de actuación que había realizado el IDEEH reflejó que las personas que habían completado el cuestionario mejoraban su comportamiento energético, repercutiendo en un ahorro de 60 kWh al año en su hogar. Este ahorro energético supone la no emisión de 48 kg de CO<sub>2</sub> al año, la mitad de lo que absorbe un árbol adulto en ese periodo de tiempo.

grupos de interés, responsabilidad y participación

# 5

## 5.4. RSC con el entorno y el medio ambiente

# compromiso

UNION FENOSA se compromete a prevenir la contaminación,  
utilizar los recursos naturales de forma sostenible  
y minimizar el impacto ambiental de  
sus actividades.

## 5.4. RSC

### con el entorno y el medio ambiente

## hitos

- 2001** 100% de la potencia instalada certificada conforme a ISO 14001.
- 2002** Premio a la mejor gestión ambiental en grandes empresas otorgado por la Cámara de Comercio e Industria de Madrid, la Comunidad Autónoma de Madrid y la Confederación Empresarial de Madrid (CEIM).
- 2003** Primer certificado ISO 14001 a parques eólicos en explotación en España.  
Primera Memoria de Sostenibilidad del sector energético español validada por AENOR.  
Nominación al Premio Príncipe Felipe a la Excelencia Empresarial.
- 2004** Empresa energética española con más centrales en el Registro Europeo Medioambiental (EMAS).
- 2005** Primera empresa eléctrica en Panamá que logra la certificación ISO 14001 de todas sus actividades.  
Primera empresa española en promover un proyecto de mecanismo de desarrollo limpio (MDL) registrado por la ONU.
- 2006** Reducción, por cuarto año consecutivo, en emisiones atmosféricas de SO<sub>2</sub>, NO<sub>x</sub> y partículas.  
Única empresa española del sector energético que ha registrado centrales hidráulicas en el Registro Europeo Medioambiental (EMAS).  
Certificado ambiental del transporte y distribución de energía eléctrica.  
Incorporación al índice mundial Dow Jones Sustainability World.
- 2007** Incorporación al índice europeo Dow Jones Sustainability STOXX, alcanzando la máxima puntuación en la dimensión medioambiental entre las empresas del sector.  
Puesta en funcionamiento del Proyecto Medusa, parque cerrado de almacenamiento temporal de carbón ubicado en el Puerto de A Coruña.

## indicadores

Reducción de emisiones específicas de CO<sub>2</sub> generación térmica España (respecto a 1990): **29,3%**

Reducción de emisiones específicas SO<sub>2</sub>, NO<sub>x</sub> y partículas (respecto a 2002):  
**44,6%, 56,5% y 62,5% respectivamente**

Reducción del impacto ambiental con respecto a 2004 (UMAS/kWh): **20,5%**

Potencia certificada instalada en UNION FENOSA: **82,2%**

Valor de los indicadores del estado ecológico de los ecosistemas hídricos y terrestres: **bueno**



## 5.4. RSC con el entorno y el medio ambiente

### Política y planificación ambiental

UNION FENOSA cree firmemente que el desarrollo económico y la preservación del medio ambiente pueden unirse y lograr que el concepto de sostenibilidad sea una realidad en la empresa.

Por esta razón, UNION FENOSA, en su deseo de manifestar su voluntad de respeto y compromiso con el medio ambiente, ha establecido los siguientes principios como fundamentos de su política ambiental:

- **Cumplimiento de la legislación.** Garantizar que la actividad cotidiana se realice con arreglo a la legislación y normativa vigentes, y a otros requisitos ambientales 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 ambientales.
- **Desarrollo sostenible.** Proteger el medio ambiente mediante una utilización sostenible de los recursos naturales y el uso eficiente de la energía, optimizando el empleo de materias primas y fomentando las prácticas de reducción, reutilización y reciclado de los residuos.
- **Investigación y desarrollo.** Adecuar nuestra gestión a la realidad del entorno en que nos movemos, fomentando la investigación y el desarrollo y uso de nuevas tecnologías y procesos, con el fin de dar respuesta al reto ambiental, minimizando los impactos sobre el entorno 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.

Basándose en estos principios, UNION FENOSA adquiere, junto a sus empleados, el compromiso de cumplir el siguiente Código de Conducta Ambiental:

grupos de interés, responsabilidad y participación

**5**

**5.4. RSC**  
con el entorno y el medio ambiente

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

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

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

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

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

**código de conducta ambiental**

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

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

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

**O** Obliga a incorporar, de la manera más eficiente posible, los principios de la Política y el Código de Conducta ambientales del Grupo UNION FENOSA en los trabajos con proveedores y contratistas.

**S** Selecciona 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. Depositálos en sus contenedores específicos.

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

La planificación ambiental se inicia con la identificación y evaluación de los aspectos ambientales o, lo que es lo mismo, sobre aquellos elementos de las actividades, productos y servicios de generación y distribución que pueden influir de alguna manera en el medio ambiente.

Asimismo, se identifican los requisitos legales aplicables a cada aspecto ambiental con la herramienta corporativa denominada "Nor-MA".

Teniendo como guía la Política y el Código de Conducta Ambiental, UNION FENOSA establece anualmente un Plan de Medio Ambiente que recoge todas las actuaciones a realizar en estrategias, objetivos y metas cuantificadas por las distintas unidades y empresas del Grupo, de manera que se garantice el cumplimiento de la Política Ambiental y el principio de mejora continua.

El cumplimiento de los programas de gestión ambiental avala el compromiso de UNION FENOSA con la mejora continua, integrando sus acciones en las estrategias ambientales, que tratan de equilibrar de forma coherente los aspectos sociales, económicos y ambientales y proyectar al futuro la sostenibilidad de los negocios.

Fruto de este compromiso con el medio ambiente, UNION FENOSA ha tenido el reconocimiento, por segundo año consecutivo, del índice Dow Jones Sustainability Index, que ha mantenido a la empresa en su selectiva lista de empresas internacionales y la ha incluido en el año 2007 en el aún más selectivo índice europeo Dow Jones Sustainability STOXX.



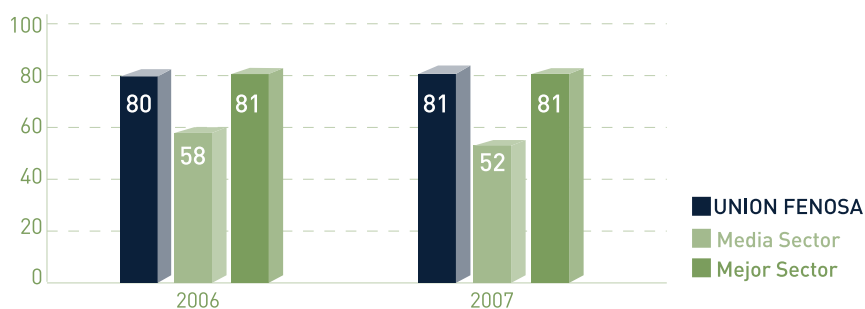
Adicionalmente se ha otorgado a UNION FENOSA el distintivo "SAM Sector Mover", al haber sido la compañía que ha demostrado un mayor avance en términos de sostenibilidad. UNION FENOSA tiene un comportamiento muy destacado en la dimensión ambiental al haber obtenido la mayor puntuación de su sector.

grupos de interés, responsabilidad y participación

# 5

## 5.4. RSC con el entorno y el medio ambiente

### PUNTUACIÓN DIMENSIÓN AMBIENTAL DOW JONES SUSTAINABILITY INDEX



## ESTRATEGIAS

% GRADO CUMPLIMIENTO

Objetivos		% GRADO CUMPLIMIENTO
<b>1. ASEGURAR EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA</b>		<b>91,9</b>
Identificar, registrar y evaluar el cumplimiento de los requisitos legales.		90,5
Anticipar estrategias competitivas en la aplicación de nueva legislación.		98,3
<b>2. INTEGRAR LA DIMENSIÓN MEDIOAMBIENTAL EN TODAS LAS UNIDADES DEL GRUPO UNION FENOSA Y EN SUS POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS</b>		<b>84,5</b>
Caracterizar el entorno ecológico y estudiar el impacto ambiental de las instalaciones.		97,6
Minimización del impacto ambiental.		73,5
Fomentar tecnologías que producen menor cantidad de emisiones, efluentes y residuos.		86,3
Minimizar consumos de materias primas.		62,3
Incrementar el ahorro y eficiencia energética.		82,5
Mejorar el control operativo de los aspectos ambientales y reducir riesgos.		90,0
<b>3. IMPLANTAR Y CERTIFICAR SGMA EN TODAS LAS EMPRESAS E INSTALACIONES</b>		<b>89,9</b>
Implantar y mantener SGMA (Sistema de Gestión Medioambiental).		98,3
Concienciar y formar a los trabajadores para que puedan desarrollar su actividad con el máximo respeto al medio ambiente.		80,8
<b>4. INTEGRAR UNION FENOSA EN EL ENTORNO PARA ALCANZAR EL DESARROLLO SOSTENIBLE, INFORMAR Y TENER EN CUENTA A LAS PARTES INTERESADAS</b>		<b>96,6</b>
Implantar y mantener un Sistema de Información Ambiental.		99,3
Integración instalaciones en su entorno social y natural.		95,7
<b>5. ORIENTAR LA GESTIÓN HACIA LA RENTABILIDAD</b>		<b>95,0</b>
Control inversión y gastos ambientales.		100,0
Obtención ayudas financieras.		96,9
Reputación empresa.		92,5
<b>6. GESTIONAR EL CONOCIMIENTO Y EL DESARROLLO AMBIENTAL</b>		<b>88,2</b>
Soporte ambiental.		100,0
Desarrollo de herramientas.		82,9
<b>PLAN DE MEDIO AMBIENTE</b>		<b>87,4</b>

## 5.4. RSC con el entorno y el medio ambiente

### Órganos de gobierno en materia ambiental

La responsabilidad ambiental en UNION FENOSA está distribuida desde la Alta Dirección a todos los trabajadores. Para su organización y coordinación, la Dirección de Calidad, Medio Ambiente e I+D tiene como misión definir las directrices, políticas, sistemas de gestión, planes y programas ambientales necesarios para asegurar el cumplimiento de la legislación.

La coordinación en esta materia se realiza a través de comités y grupos de trabajo. El Comité CAMID está formado por la Alta Dirección de UNION FENOSA, tanto de las áreas corporativas como de las distintas unidades de negocio del Grupo. Sus principales funciones son aprobar, implantar y comunicar la Política Ambiental y aprobar y revisar las estrategias y planes de la Unidad de Medio Ambiente que garanticen la mejora continua de la gestión ambiental y prevengan la contaminación.

El Comité Técnico de Medio Ambiente lo forman los responsables ambientales, que tienen como funciones principales proponer y realizar el seguimiento de los programas de gestión ambiental y revisar dichos sistemas.

Las unidades forman grupos de trabajo con los responsables de medio ambiente de las distintas instalaciones, en función de sus necesidades, además de constituir grupos de trabajo por materias de interés.

En los manuales de gestión y de organización de los sistemas de gestión ambiental se recogen las funciones de la Dirección, del representante de la Dirección y del resto de la estructura de cada centro. El representante de la Dirección de cada centro es el responsable de asegurar que los requisitos del sistema están implantados y mantenidos al día, y de informar de su funcionamiento a la Dirección para su revisión y mejora.

<b>ALTA DIRECCIÓN</b>			<b>COMITÉ DE DIRECCIÓN</b>
POLÍTICA Y CÓDIGO DE CONDUCTA AMBIENTAL			
DIRECCIÓN DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE e I+D			
MODELO DE GESTIÓN			
<b>MEDIO AMBIENTE CORPORATIVO</b>			<b>COMITÉ TÉCNICO MA</b>
HERRAMIENTAS CORPORATIVAS			
<b>MEDIO AMBIENTE GENERACIÓN</b>	<b>MEDIO AMBIENTE REDES</b>	<b>MEDIO AMBIENTE GAS</b>	
España Panamá México Costa Rica Kenia Colombia	España Guatemala Panamá Moldova Nicaragua Colombia	España Egipto Omán	
<b>MEDIO AMBIENTE MINERÍA</b>	<b>MEDIO AMBIENTE COMERCIAL</b>	<b>MEDIO AMBIENTE SERVICIOS GENERALES</b>	
España Sudáfrica	España	España	
<b>FUNCIONES:</b> Aprobar Política Ambiental UNION FENOSA Aprobar y revisar Plan Estratégico MA Definir estrategias Revisar SGMA Establecer líneas de comunicación			
<b>FUNCIONES:</b> Evaluar SGMA Seguir programas Gestión Ambiental Revisar SGMA Definir y revisar indicadores ambientales Establecer líneas colaboración Minimizar impactos por instalaciones Diseñar planes de formación Proponer proyectos de investigación			

## 5.4. RSC con el entorno y el medio ambiente

### Gestión ambiental

El Modelo de Gestión Ambiental del Grupo es la parte del sistema general de gestión que se preocupa de los aspectos ambientales. Incluye la estructura organizativa, la planificación de las actividades, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos para desarrollar, implantar, llevar a efecto, revisar y mantener al día la Política Ambiental.

Tiene como objetivo promover la mejora continua de los resultados de sus actividades relacionadas con el medio ambiente.

Cada aspecto ambiental y sus actividades relacionadas llevan asociado un procedimiento documentado de control operacional, que comprende su objetivo, alcance, responsabilidades, documentos de referencia, desarrollo, límites y acciones.

Estos procedimientos son conocidos y utilizados por los trabajadores, además de ser aplicables a los servicios y contratados.

Las actividades de seguimiento y medición incluyen aquellas encaminadas a registrar los aspectos ambientales sobre los que las instalaciones tienen influencia y pueden controlar, y las de inspección, calibración y control de los equipos de medida y ensayo.

La identificación y la respuesta a accidentes potenciales y situaciones de emergencia se recogen en los planes de emergencia y sus procedimientos correspondientes, con el fin de prevenir y reducir los impactos medioambientales asociados con ellos. En el ejercicio no se han producido situaciones de emergencia ni derrames accidentales.

Para evaluar la capacidad de respuesta ante una situación de emergencia, se realizan simulacros que pretenden verificar la correcta identificación y seguimiento de las situaciones de la emergencia, comprobar la correcta actuación del personal, probar la disponibilidad y utilidad de los equipos, así como de las comunicaciones y medios de emergencia. En todas las centrales se realizan simulacros de emergencia.

### SIMULACROS DE EMERGENCIA

CENTRAL	SITUACIÓN DE EMERGENCIA
Meirama	Derrame de hidracina delante del almacén
La Robla	Derrame cloruro férrico zona descarga
Anllares	Fuga en línea alimentación fuel a caldera
Narcea	Rotura con incendio de tubería de llenado tanque fueloil
P. Hidráulica	Incendio oficinas de Velle
P. Hidráulica	Incendio grupo cuatro de Castrelo
Campo Gibraltar	Derrame amoniaco en el suelo
Palos	Incendio con derrame en estación hidráulica
Aceca	Rotura GRG de sulfúrico
Sagunto	Rotura GRG de sulfúrico
Hermosillo	Incendio transformador
Hermosillo	Fuga ácido sulfúrico de tubería planta de agua
Tuxpan	Derrame producto químico
Tuxpan	Incendio edificio con evacuación parcial
Naco Nogales	Derrame de ácido sulfúrico
Naco Nogales	Amenaza de bomba e incendio
Electricaribe	Incendio, explosión, ataque terrorista oficina Chambacu
Electricaribe	Incendio, explosión, ataque terrorista oficina Majagual
EDEMET-EDECHI	Incendio subestación Clayton 114



## 5.4. RSC con el entorno y el medio ambiente

### Certificaciones ambientales

UNION FENOSA inició en 1997 un programa de certificación ambiental, que ha dado como resultado en el año 2007 la certificación del 82% de la potencia total y del 84% de la potencia instalada en España.

En España se han renovado los registros europeos EMAS (EcoManagement and Auditing Scheme) de los centros productivos de UNION FENOSA, en los que estaban implantadas: las centrales térmicas de Anllares, La Robla, Meirama, Sabón y Narcea y el conjunto de centrales hidráulicas del sector Tambre-Ulla (Galicia). A éstos se ha incorporado este año la Central de Ciclo Combinado de Palos de la Frontera.

En el año 2007 ha tenido especial relevancia la certificación ambiental del ciclo combinado de Aceca, conforme a la norma ISO 14001. También en el año 2007 se implantó y auditó la Planta Fotovoltaica Toledo PV, que se certificará a comienzos del año 2008.

En el año 2005 se lanzó el programa de certificación internacional, con los certificados de la Central de Ciclo Combinado de Hermosillo (Sonora, México) y la Planta de Motores de Nairobi South Power Plant (Nairobi, Kenia); los ciclos combinados de Naco Nogales (Aguaprieta, México) y Tuxpan (Veracruz, México) obtuvieron la certificación ISO 14001 tras haber desarrollado e implantado sus sistemas de gestión.

POTENCIA CERTIFICADA ISO 14001 DEL GRUPO UNION FENOSA (MV)

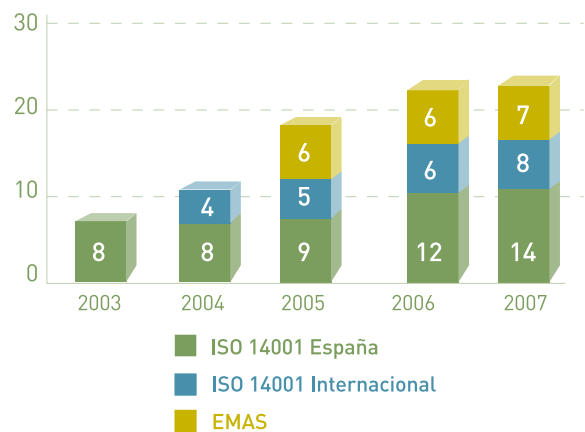


En el año 2007 se obtuvo la certificación de las centrales de Palamara y La Vega (República Dominicana) y de la Central Hidráulica de la Joya (Costa Rica).

En el ámbito de las energías renovables, ENEL UNION FENOSA Renovables (EUFER) ha obtenido el certificado ambiental para cinco nuevos parques eólicos, con lo que el alcance de la certificación de la potencia de energía eléctrica en los parques eólicos en explotación de la empresa asciende a 366 MW.

Por último, a la certificación de la gestión de proyectos, obras y mantenimiento en el transporte y distribución de energía eléctrica en España y Panamá, la de UNION FENOSA Comercial y la de Servicios Generales para la sede de Avenida de San Luis, y las de Operación y Mantenimiento Energy, se ha sumado en 2007 la certificación del sistema de gestión ambiental de la Planta de Licuefacción de Gas de Damietta, en Egipto.

CERTIFICACIONES AMBIENTALES GRUPO UNION FENOSA



Una de las principales herramientas de mejora, control y coordinación de los sistemas de gestión son las auditorías. En 2007 han sido realizadas un total de 30 auditorías internas, de las que 18 corresponden a instalaciones españolas y 12 a instalaciones de México, Kenia, Egipto, Panamá, Colombia, Costa Rica y República Dominicana.



## 5.4. RSC con el entorno y el medio ambiente

A éstas hay que añadir otras 67 auditorías externas realizadas por AENOR y BVQi.

### Herramientas de gestión ambiental

Las herramientas de gestión ambiental aumentan la eficacia del modelo de gestión, facilitan el control operacional y el seguimiento de los parámetros y aseguran una mayor calidad de la información. A continuación se describen algunas de las herramientas utilizadas en UNION FENOSA:

- **El Sistema de Indicadores Ambientales (SIA)** es una herramienta para el seguimiento de los parámetros e indicadores ambientales de todas las instalaciones de UNION FENOSA, permitiendo así conocer su comportamiento ambiental y su evolución en el tiempo. Los indicadores son calculados tanto en términos absolutos como referidos a las unidades de producción.
- **El Sistema de Planificación Ambiental (SPA)** permite planificar y evaluar el cumplimiento de las estrategias, objetivos y metas ambientales. Este sistema, al igual que el SIA, está operativo desde mediados de 2007.
- **El Sistema de Normativa Medioambiental (Nor-MA)** permite la identificación y actualización de los requisitos legales y otros requerimientos ambientales de aplicación a cada una de las instalaciones.
- **El Sistema de Evaluación de Riesgos Ambientales (SERA)** ha permitido poner en marcha un procedimiento de inspección que ha mejorado la identificación y definición de los aspectos ambientales, tanto en la fase de diseño como en la de construcción y operación de instalaciones de distribución de energía eléctrica. Esta sistemática permite evaluar los riesgos ambientales de la instalación, controlar el cumplimiento normativo y proponer medidas correctivas adecuadas al riesgo y a los aspectos inherentes de cada instalación. En el SERA también se registran las quejas y denuncias que afectan a la instalación, se dispone de la información necesaria para evaluar su justificación y, en los casos que sea procedente, decidir

sobre las acciones correctoras más adecuadas. En 2007 se ha adaptado el sistema a lo establecido por la nueva legislación, facilitando la valoración del riesgo por áreas independientes, actualizando las instalaciones ya existentes e incorporando nuevos activos.

- **El Control de Riesgos de la Avifauna (CRA)** es un sistema de información que permite determinar los riesgos de electrocución y colisión de avifauna existentes en el territorio de actuación de UNION FENOSA, así como mantener actualizada la información referida a estos parámetros en sus instalaciones. En esta herramienta se registran los datos de informes de seguimiento, a la vez que se obtiene una estimación del riesgo. En el año 2007 se ha extendido el CRA a 16 nuevas líneas de distribución de energía eléctrica significativas, que suman un total de 374 kilómetros. Además se han incluido todas las líneas que están sometidas a planes de vigilancia y seguimiento de avifauna marcados por las distintas Administraciones Públicas.
- **El Sistema Medioambiental de Distribución (SMD)** es una aplicación basada en los sistemas de información geográfica que integra información técnica de instalaciones de UNION FENOSA e información cartográfica y ambiental con distintos grados de detalle.

Las principales utilidades de la aplicación son:

- Consulta de información ambiental de una zona (espacios naturales, vegetación, patrimonio, fauna, usos del suelo, etc.).
- Consulta de información de infraestructuras de una zona (carreteras, embalses, líneas eléctricas de alta y media tensión, etc.).
- Apoyo en el diseño del trazado de nuevas líneas eléctricas o instalación de nuevos centros de transformación, teniendo en cuenta los elementos presentes en el entorno.
- Conocimiento de la evolución del comportamiento ambiental de UNION FENOSA.
- Conocimiento de la red de espacios naturales protegidos actualizada.



grupos de interés, responsabilidad y participación

# 5

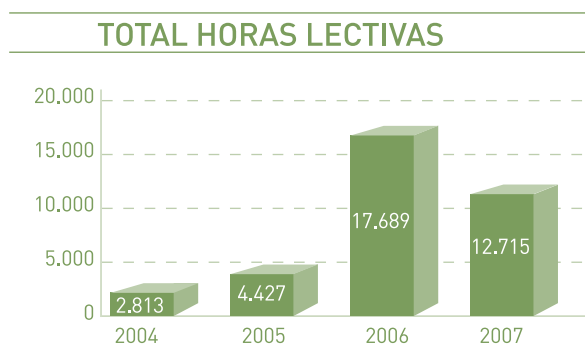
## 5.4. RSC con el entorno y el medio ambiente

Durante 2007 se han actualizado cada una de las provincias españolas en las que UNION FENOSA dispone de instalaciones de distribución de energía eléctrica, con la siguiente información:

- Nuevas instalaciones: líneas, subestaciones y centros de transformación.
- Espacios naturales protegidos.
- Red Natura 2000.
- Espacios protegidos por convenios internacionales.
- Inventario forestal.
- Cartografía política municipal y datos estadísticos asociados.

### Formación ambiental

En el año 2007 se han impartido 112 acciones formativas, que se han traducido en 12.715 horas lectivas que han formado a 2.948 asistentes.



**FORMACIÓN AMBIENTAL**  
Distribución por país

País	N.º horas
España	6.552
Panamá	354
Colombia	2.908
Nicaragua	183
Moldova	24
Guatemala	1.616
México	72
Egipto	1.036
<b>TOTAL</b>	<b>12.715</b>

También se han celebrado varias conferencias en el marco del Aula CAMID que han tratado temas de interés, como el cambio climático, la estrategia industrial, las políticas de I+D+i y la gestión de la sostenibilidad en la empresa, entre otros.

### Costes ambientales

Los costes ambientales de UNION FENOSA en el ejercicio 2007 han ascendido a 178,3 millones de euros, de los que 151,9 millones de euros han correspondido a inversiones y 26,4 millones de euros a gastos. El esfuerzo económico dedicado a actuaciones ambientales se ha incrementado un 25% en el ejercicio 2007. Por otra parte, se han acreditado 9,7 millones de euros en concepto de deducciones fiscales por medio ambiente certificadas en dicho año.

La inversión ambiental comprende el conjunto de recursos incorporados al patrimonio de la empresa, con objeto de ser utilizados de forma duradera en su actividad, cuya finalidad principal sea la minimización del impacto ambiental y la protección y mejora del medio ambiente, incluyendo la reducción o eliminación de la contaminación futura de las operaciones.

El gasto ambiental es el importe devengado en actividades ambientales realizadas para la gestión de aspectos ambientales, como son la prevención de la contaminación, el tratamiento de los vertidos, emisiones y residuos, la descontaminación, la restauración, la gestión ambiental, la auditoría y la comunicación ambiental.

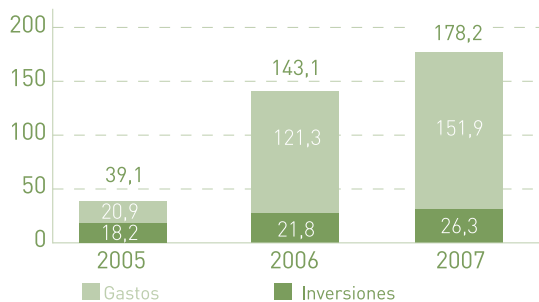
Las inversiones ambientales tuvieron como principales destinos la Central de Ciclo Combinado de Sabón, las adaptaciones ambientales de las centrales térmicas convencionales y la adaptación de la Central Térmica de Meirama para quemar carbón de alta calidad ambiental.

El 67,8% de los gastos ambientales ha sido destinado al pago de ecotasas en las instalaciones establecidas en las comunidades autónomas de Andalucía, Castilla-La Mancha, Extremadura y Galicia. El resto se ha repartido entre el control y análisis de parámetros ambientales, la I+D ambiental, la gestión de residuos y de vertidos y emi-

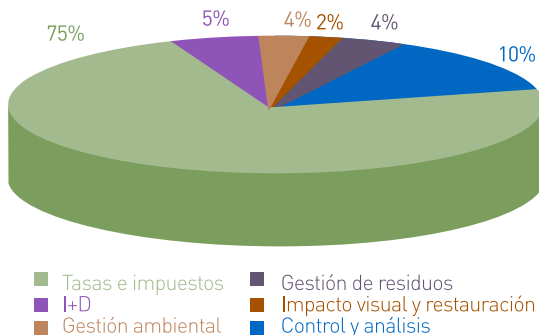
## 5.4. RSC con el entorno y el medio ambiente

siones, la descontaminación de suelos, la mejora del impacto visual y la recuperación del entorno.

**COSTE AMBIENTAL GRUPO UNION FENOSA**  
(millones de euros)



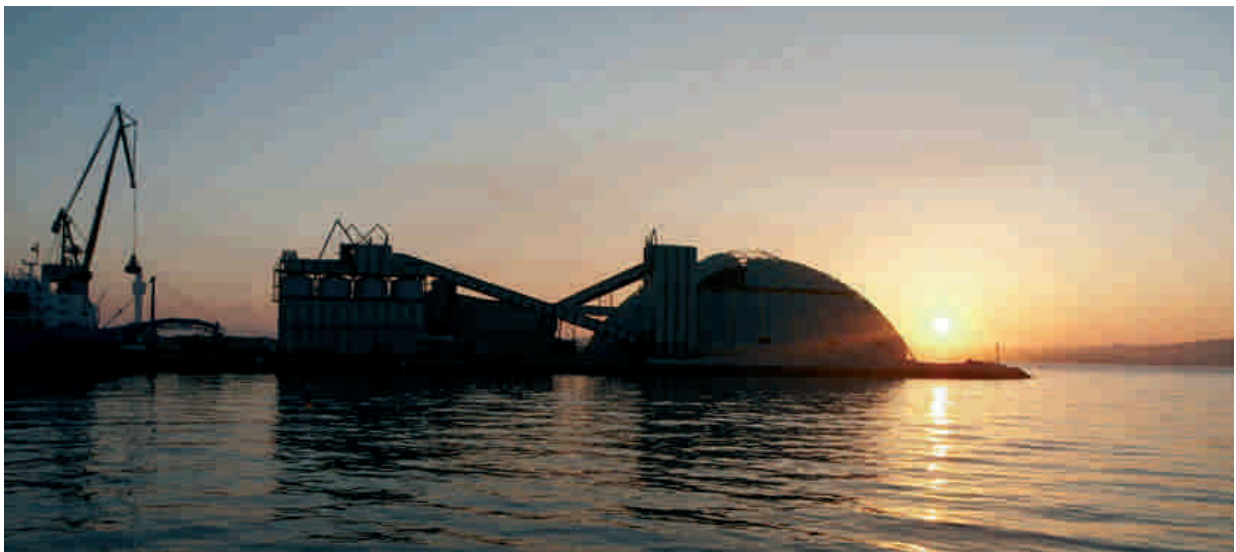
**GASTOS AMBIENTALES POR TIPOLOGÍA**



### Proyectos ambientales

UNION FENOSA fomenta la investigación y el desarrollo de proyectos ambientales que redundan en la política de sostenibilidad establecida para la empresa. En el año 2007 se continuó trabajando en distintos proyectos con objeto de mejorar las condiciones ambientales de las instalaciones y procesos ambientales de UNION FENOSA y que, en resumen, son los siguientes:

- Proyecto Fausto**, en la Central Térmica de Meirama (A Coruña), que, mediante el cambio de combustible de lignito pardo a hulla subbituminosa de mayor poder calorífico y mayor calidad ambiental, permitirá la 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 de NO<sub>x</sub> a la atmósfera. Asimismo, se ha estimado una reducción de las emisiones de CO<sub>2</sub> por el transporte del carbón de un 20%. El proyecto se completará en 2008.
- Proyecto Medusa**. Asociado al Proyecto Fausto, tiene por objetivo minimizar las emisiones de polvo debidas a la descarga de carbón que tiene como destino la Central Térmica de Meirama. El coste del Proyecto ha sido de más de 26 millones de euros. La instalación se inauguró el 12 de julio de 2007, con la descarga de 76.000 t de carbón transportadas por el carguero Sako Nnet.



## 5.4. RSC con el entorno y el medio ambiente

- **Proyecto Adaptación ambiental de las centrales térmicas de carbón**, que reducirá las emisiones de SO<sub>2</sub> un 82%, las de NO<sub>x</sub> un 30% y las de partículas un 59%. Las actuaciones principales son los sistemas de desulfuración húmeda en las centrales de La Robla y Narcea, la modificación de los quemadores en estas centrales y las mejoras en los electrofiltros en las centrales de Anllares, La Robla y Narcea. Las actuaciones finalizarán en 2008.
- **Proyecto Transporte por ferrocarril a la Central Térmica de La Robla**, que consta de una playa de vías en la Central Térmica de La Robla que permite la descarga de vagones con carbón importado y coque de petróleo desde los puertos de Gijón y Avilés. También está previsto el transporte por ferrocarril del fuelóleo que actualmente viene por camión desde la refinería de A Coruña.

Con el transporte por ferrocarril, se eliminan los problemas sociales originados por el paso de camiones por los pueblos y se reducen las emisiones de gases. Se estiman unas emisiones siete veces menores de CO<sub>2</sub> por tonelada transportada por ferrocarril frente al transporte por carretera.

También será posible transportar por tren la caliza para la desulfuración de gases de combustión y evacuar la ceniza generada.

- **Proyecto Resta**, para la segregación, almacenamiento y gestión adecuada de los residuos producidos en las actividades nacionales e internacionales de UNION FENOSA, potenciando su minimización, reutilización y reciclado o valorización energética. Se han elaborado 19 planes de minimización de residuos peligrosos para las instalaciones de producción térmica, producción hidráulica y transporte y distribución para el período 2006-2008.
- **Proyecto Suma**, para la mejora del comportamiento ambiental de los suministradores de productos y servicios de UNION FENOSA. Sus principales fases de desarrollo son: el análisis de la situación ambiental de partida de suministradores y proveedores, la evalua-

ción del impacto ambiental, el establecimiento de requisitos ambientales, el seguimiento y evolución del comportamiento ambiental y fomento de su participación activa, con el fin de establecer el conjunto de directrices corporativas de calidad ambiental, homologación, control y formación de proveedores. En 2007, y una vez desarrolladas las fichas de homologación, el manual de buenas prácticas para suministradores, las especificaciones ambientales exigidas a los suministradores de acuerdo a su tipología y las fichas de control del desempeño ambiental, se ha establecido un acuerdo con el Departamento de Compras y Servicios para la inclusión sistemática de las especificaciones ambientales en los nuevos contratos y pedidos.

- **Proyecto Suma2**. Este nuevo proyecto tiene como objetivo identificar, analizar y cuantificar los impactos ambientales asociados a los principales suministros de UNION FENOSA mediante el análisis de su ciclo de vida (extracción y preparación de materias primas, transporte hasta los centros de consumo y gestión de los residuos generados por las actividades productivas), con el fin de tratar de influir en su mejora continua.
- **Proyecto Modificación de centros de transformación atendiendo a criterios de campos electromagnéticos**, que permite al proyectista e instalador de centros de transformación diseñar y ejecutar las instalaciones teniendo en consideración los campos electromagnéticos producidos por estas instalaciones, y que se aplica progresivamente en los centros de transformación en edificios y en todos los centros de nueva construcción.
- **Proyecto Grafito**, que consiste en la valoración de las cenizas volantes con inquemados para la fabricación de grafito sintético, que ayudará a la reducción del impacto ambiental.
- **Proyecto PCB en Centroamérica**, que tiene por objetivo inventariar y planificar la destrucción de los PCBs en los países de Centroamérica en los que opera UNION FENOSA. En 2007 se ha continuado con los trabajos programados en cada empresa.

grupos de interés, responsabilidad y participación

# 5

## 5.4. RSC con el entorno y el medio ambiente



### Cumplimiento de la legislación

Todas las instalaciones de generación y distribución nacionales e internacionales han cumplido con la legislación ambiental aplicable a cada una de ellas. A través de Nor-MA, herramienta específica para el seguimiento de la normativa ambiental, se asegura que UNION FENOSA está al día de la normativa aplicable a cada actividad, así como la evaluación del cumplimiento de cada uno de los requisitos ambientales para cada instalación.

En cuanto a las emisiones del año 2007, las concentraciones de gases contaminantes han estado por debajo de los límites legales establecidos para cada una de las centrales, las concentraciones medias anuales de las emisiones de SO<sub>2</sub> y partículas se han situado por debajo del límite legal, en el 36,6% y 24,3% respectivamente.

Hay que destacar un año más el buen funcionamiento de los equipos y sistemas de depuración, que han permitido cumplir con las autorizaciones de vertido otorgadas a cada instalación.

UNION FENOSA gestiona el agua de los embalses de los que turбина el agua para la generación hidráulica de acuerdo a los requisitos establecidos

por las confederaciones hidrográficas y mantiene los caudales de mantenimiento y ecológicos.

En lo que respecta al pago de multas y sanciones, cabe mencionar las siguientes:

- Pago de multa, por importe de 13.480 euros, impuesta por el Ministerio de Ambiente al proyecto de construcción de la línea San Marcos-Guachal-Codazzy, de EPSA Distribución (Colombia), por cambio de trazado sin comunicación.
- Pago de multa, por importe de 6.864 euros, por expediente abierto en 2001 a Electricaribe (Colombia) por la Corporación Autónoma Regional del César, por tala de especies vegetales en mantenimiento de la línea 34,5 kV Valledupar-Valencia de Jesús sin el respectivo permiso de aprovechamiento forestal.
- Pago de dos sanciones administrativas, por importe de 5.449 euros, derivadas de dos inspecciones a Fuerza y Energía de Hermosillo (México), y otra a Fuerza y Energía de Naco Nogales (México), por importe de 3.793 euros, ambas por inadecuada gestión de residuos y otros conceptos. A esta fecha, las dos instalaciones han subsanado los defectos por los que fueron sancionadas.

## 5.4. RSC con el entorno y el medio ambiente

### Estrategia y actuaciones ante el Protocolo de Kioto

UNION FENOSA se adhiere al consenso sobre la necesidad de tomar medidas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI). UNION FENOSA cree que, para frenar el cambio climático, es imprescindible la colaboración de todos los sectores de la sociedad y de todos los ciudadanos.

UNION FENOSA, dentro de su estrategia en cambio climático, ha establecido su posicionamiento y se ha adherido a la iniciativa "Combat Climate Change" y forma parte de la Plataforma de los Dirigentes Empresariales participantes en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas para la Protección del Clima.

UNION FENOSA ha desarrollado un sistema de inventario, control y verificación de emisiones que está integrado en nuestras decisiones económicas y de negocio. Además, como compañía con operaciones en 12 países, es respetuosa con las decisiones referentes al Protocolo de Kioto tomadas por todos los países donde opera. Las empresas de UNION FENOSA trabajan de cerca con los gobiernos de cada país para inventariar y controlar las emisiones de GEI de sus operaciones.

La estrategia de UNION FENOSA ante el Protocolo de Kioto tiene como objetivo principal la reducción en el año 2010 de un 5% de las emisiones de CO<sub>2</sub> de las centrales de carbón respecto a las de 1990, y un 27% respecto a las de 2004. En línea con este objetivo, en 2007 las emisiones de las centrales de carbón fueron de 13,5 Mt CO<sub>2</sub>, con una reducción del 4,2% respecto a 2004.

El segundo de los objetivos de la estrategia es reducir en el año 2010 un 40% las emisiones específicas de la generación térmica en España y un 20% las del conjunto del mix de producción, respecto a las de 1990.

En 2007 las emisiones específicas de la generación térmica fueron de 706 g/kWh, un 29,3% inferiores a las de 1990, y las emisiones específicas del mix de generación 473 g/kWh, un 15,1% inferiores a las de 1990. Ambos datos están en la línea de cumplimiento de los objetivos establecidos.

El tercer objetivo es reducir 760.000 toneladas de gases de efecto invernadero en países en vías de desarrollo en el año 2010. Se han registrado cuatro proyectos MDL, lo que supone unas reducciones anuales de 0,1 Mt CO<sub>2</sub>, cumpliendo los objetivos marcados para el año 2007.

La **estrategia** de UNION FENOSA para **disminuir** las **emisiones de gei** se basa en **5 líneas de actuación** internas, 2 externas y 2 basadas en mecanismos de flexibilidad





## 5.4. RSC con el entorno y el medio ambiente

### POSICIONAMIENTO DE UNION FENOSA ANTE EL calentamiento global/ cambio climático

1. El calentamiento global es un problema que requiere soluciones globales en las que todos debemos involucrarnos.
2. UNION FENOSA cree que la acción preventiva respecto al calentamiento global es positiva, por lo que ya ha fijado unos objetivos de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero.
3. Las decisiones de las instituciones nacionales, europeas y mundiales en materia de cambio climático deben valorarse con un balance equilibrado entre los vectores sociales, ambientales y económicos.
4. UNION FENOSA cree necesario que las tendencias en la producción y consumo de la energía sean sostenibles.
5. La estrategia y política de UNION FENOSA en materia energética es coherente con los objetivos de seguridad de suministro, competitividad y sostenibilidad ambiental.
6. UNION FENOSA considera que el ahorro y la eficiencia energética constituyen una contribución muy eficaz para luchar contra el calentamiento global.
7. UNION FENOSA apuesta por la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero en los países en vías de desarrollo a través de los mecanismos de flexibilidad.

Para la consecución de estos objetivos definidos en la estrategia y mejorar el rendimiento de las centrales térmicas e hidroeléctricas en operación, UNION FENOSA fomenta tecnologías que produzcan menos emisiones, promociona proyectos de flexibilidad previstos en el Protocolo de Kioto (mecanismos de desarrollo limpio e implementación conjunta y fondos de carbono) y el uso de energías renovables. Además, participa en proyectos de investigación y desarrollo, en captura y almacenamiento de CO<sub>2</sub> y en programas de gestión de la demanda e impulso al ahorro y eficiencia energética.

Las centrales de ciclo combinado de gas tienen un rendimiento energético 20 puntos superior a las centrales convencionales y, además, el gas natural tiene un menor contenido en carbono que el resto de combustibles fósiles, lo que contribuye a reducir sensiblemente el nivel de emisiones de CO<sub>2</sub> y la eficiencia energética. UNION FENOSA tiene en operación 3.153 MW de potencia en ciclos combinados de gas en España, con una producción de 13.212 GWh en 2007, lo que supone un incremento del 33 % con respecto al año anterior. A esto hay que sumar otros 1.550 MW de ciclos combinados de gas instalados en México, que generaron 10.009 GWh, el 66 % de la producción internacional.

ENEL UNION FENOSA Renovables (EUFER) ha alcanzado en el año 2007 una potencia total instalada en operación de 722 MW y una producción de 1.305 GWh, lo que supone un incremento del 15% con respecto a la producción del año 2006. A esto hay que añadir 89,4 MW de centrales minihidráulicas que se explotan en régimen de arrendamiento, con una producción de 167 GWh.

En el caso de la sociedad Generación Peninsular, controlada en su totalidad por UNION FENOSA, con un total de 55,2 MW en instalaciones de minihidráulica y de residuos urbanos, la producción en 2007 ha sido de 309,5 GWh.

En 2007 se han realizado diversas actuaciones para la conservación y mejora de la eficiencia energética de las instalaciones, entre las que cabe señalar la sustitución de rodets en la Central Hidráulica de Belesar, las limpiezas químicas de las calderas de las centrales térmicas de

## 5.4. RSC con el entorno y el medio ambiente

La Robla y Anllares, la sustitución del economizador inferior y sobrecalentador final de la Central Térmica de Anllares y diversas actuaciones realizadas en las paradas para revisión de las centrales de La Robla, Narcea y Anllares.

El Protocolo de Kioto contempla la posibilidad de utilizar instrumentos conocidos como “mecanismos de flexibilidad” para limitar y reducir las emisiones de los gases de efecto invernadero. Su objetivo es facilitar a los países desarrollados el cumplimiento de sus compromisos de reducción y limitación de emisiones, y apoyar al mismo tiempo el desarrollo sostenible mediante inversiones en tecnologías limpias.

El mecanismo de desarrollo limpio (MDL) es uno de estos mecanismos de flexibilidad que permite obtener a las empresas certificados de reducciones de emisiones (CER) que pueden emplear en el mercado de derechos de emisión o utilizar para cumplir con la cuota de emisiones de sus instalaciones.

UNION FENOSA está desarrollando un programa de proyectos MDL que ha conseguido registrar cuatro proyectos ante las Naciones Unidas, tres en Panamá y uno en Costa Rica.

El Grupo ha sido la primera empresa española que ha logrado registrar un proyecto MDL, el proyecto de la Central Minihidráulica Los Algarrobos (Panamá). Con este programa UNION FENOSA lidera el desarrollo de este tipo de proyectos entre las empresas españolas y contribuye a demostrar que la cooperación en la lucha contra el cambio climático global entre países desarrollados y países en desarrollo es viable en el ámbito de un proyecto empresarial.

PROYECTO	PAÍS	MW	ktCO <sub>2</sub> /año
CH Los Algarrobos	Panamá	9,7	37,2
CH Macho de Monte	Panamá	2,4	11,0
CH Dolega	Panamá	3,1	12,2
CH La Joya	Costa Rica	50,0	38,3





## 5.4. RSC con el entorno y el medio ambiente

### Integración con el entorno y respeto por la biodiversidad

UNION FENOSA contribuye al proceso de desarrollo sostenible diseñando estrategias que se acomodan tanto a la dinámica del proceso de desarrollo como al contexto bio-físico e institucional de la organización en el tiempo y lugar particulares, respondiendo a cualquier cambio en la definición de los conceptos de calidad de vida, recursos y futuro.

Una de las causas directas de pérdida de biodiversidad es la contaminación resultante de actividades industriales y domésticas que llevan a una alteración del medio natural. Esta alteración puede ser temporal si el medio tiene la capacidad de volver a su estado natural. Sin embargo, cuando los niveles de contaminación están por encima de la capacidad de carga de los ecosistemas afectados, éstos van deteriorándose, afectando a la biodiversidad.

UNION FENOSA es consciente del valor intrínseco de la biodiversidad biológica y de su valor ecológico, socioeconómico, científico y cultural. Es consciente, asimismo, de su importancia para la evolución y el mantenimiento de los sistemas necesarios para la vida.

Comprendiendo la multifuncionalidad de la biodiversidad y reconociendo la importancia de su gestión sostenible, UNION FENOSA apoya su conservación, reduciendo las presiones que puedan tener sus actividades en el entorno. Además, integra la dimensión ambiental en el desarrollo de sus actividades, busca el uso sostenible de los recursos y promueve tecnologías energéticas limpias.

Para conservar la biodiversidad en el entorno de sus instalaciones y reducir su influencia sobre la misma, UNION FENOSA aplica su Política Ambiental y Código de Conducta, sobre todo el principio de prevención y reducción de la contaminación, y por tanto de su impacto ambiental. Por ello UNION FENOSA, dentro de su estrategia en sostenibilidad y biodiversidad, ha establecido como principales objetivos la conservación de la diversidad biológica y la utilización sostenible de los recursos naturales.

Para conseguir estos objetivos, la presente estrategia se fundamenta en tres pilares: el conocimiento, la sostenibilidad y la restauración. En primer lugar, es necesario disponer de los inventarios y caracterización de los componentes de la biodiversidad que permitan conocer los sistemas ecológicos. En segundo lugar, hay que conocer

## ESTRATEGIA DE UNION FENOSA EN SOSTENIBILIDAD Y BIODIVERSIDAD



## 5.4. RSC con el entorno y el medio ambiente

la interacción de los aspectos ambientales con los sistemas ecológicos y que esta interacción sea sostenible en el tiempo, para lo cual existen tres líneas de actuación que son: la minimización del impacto ambiental, el mantenimiento del capital natural y la mitigación del cambio climático. El tercer pilar de la estrategia de conservación incluye las medidas de conservación in situ de los ecosistemas y hábitats naturales y el mantenimiento y la recuperación de poblaciones viables de especies en sus entornos naturales.

UNION FENOSA identifica los componentes de la biodiversidad que son importantes para su conservación, teniendo en cuenta:

- Ecosistemas y hábitats que contengan una gran diversidad o un gran número de especies endémicas o en peligro que sean necesarios para las especies migratorias o que tengan importancia social, económica, cultural o científica.
- Especies y comunidades que estén amenazadas o que tengan valor económico, social, científico o cultural.

UNION FENOSA hace el seguimiento de los componentes de la biodiversidad, prestando especial atención a los que requieran la adopción de medidas de conservación. Para tal fin se estudian y controlan anualmente los ecosistemas sobre los que puede impactar, realizando inventarios ambientales de instalaciones existentes, o futuras, por medio de estudios de impacto ambiental, asegurando la conservación de la biodiversidad. El objetivo de este seguimiento es que se pueda garantizar la sostenibilidad del capital natural en el tiempo.

### COMPROMISO DE UNION FENOSA PARA LA conservación de la biodiversidad

1. Cumplir con la legislación y disposiciones reglamentarias para la protección de la naturaleza.
2. Fomentar y colaborar en la conservación de la biodiversidad del territorio del entorno de las instalaciones, en especial de los espacios protegidos.
3. Estudiar el impacto ambiental de las actividades y proyectos, sus efectos sobre los ecosistemas y la diversidad biológica, teniendo en cuenta las opiniones de las partes interesadas.
4. Adoptar medidas para evitar o reducir los efectos adversos sobre la biodiversidad y restaurar terrenos degradados y suelos contaminados.
5. Respetar y preservar, con arreglo a la legislación de cada país, las comunidades indígenas que entrañen estilos tradicionales de vida pertinentes para la conservación y utilización sostenible de la biodiversidad.



### Estudios de ecosistemas

UNION FENOSA realiza desde hace años estudios ecológicos para caracterizar el entorno natural y estudiar el impacto ambiental de las instalaciones de producción. Estos estudios persiguen los siguientes objetivos específicos:

- Conocimiento de las masas forestales del entorno y su relación con los factores de estrés, especialmente la contaminación atmosférica.
- Investigación de la relación entre los contaminantes atmosféricos y otros factores de estrés para los ecosistemas forestales y estudio de su evolución en el tiempo.
- Lograr una mayor comprensión de las interacciones entre los distintos componentes de los ecosistemas forestales.
- Conocer y evaluar la calidad del agua de los embalses desde el punto de vista físico-químico y biológico.
- Proponer medidas de control y seguimiento que permitan la mejora de la gestión de los embalses.

### Estudios de ecosistemas terrestres

Para lograr los objetivos indicados se han seguido las indicaciones presentes en la legislación vigente (Reglamentos de la Unión Europea) referentes a la protección de los bosques en la Unión Europea contra la contaminación atmosférica, con el fin de obtener la máxima información posible sobre los agentes causantes de daño forestal. Los estudios se realizan de forma modular, es decir, se analizan por separado los distintos componentes del medio para luego establecer relaciones entre los resultados obtenidos en cada uno de ellos.

La metodología del estudio está desarrollada a partir del Convenio sobre la Contaminación Atmosférica Transfronteriza a Gran Distancia de la Comisión Económica de Naciones Unidas y en las publicaciones realizadas por el ICP-

Forests (Programa de Cooperación Internacional para la Evaluación y Seguimiento de los Efectos de la Contaminación Atmosférica en los Bosques).

En el estudio de los ecosistemas terrestres se analizan una serie de indicadores que permiten identificar y valorar las consecuencias de la contaminación en las zonas de influencia de las instalaciones. Los principales indicadores medidos son:

- Climatología.
- Calidad del aire.
- Deposición global.
- Estado edafológico.
- Estado de las masas forestales.
- Bioindicadores (líquenes e insectos).

Las instalaciones incluidas en el estudio son:

- Central Térmica de Anllares.
- Central Térmica de La Robla.
- Central Térmica del Narcea.
- Central Térmica de Meirama.
- Central Térmica de Sabón.

Los indicadores del estado ecológico de los ecosistemas terrestres del entorno de las instalaciones, realizados en 2007, no evidencian impacto significativo en las masas forestales.

### Estudios de ecosistemas acuáticos

Anualmente se llevan a cabo estudios del estado ecológico de los sistemas hídricos del entorno de las instalaciones de producción eléctrica, en los que se describen sus características físico-químicas, biológicas e hidromorfológicas, incluyendo la obtención de los índices bióticos que vienen siendo más aceptados para la clasificación del estado o potencial ecológico y la posible influencia de cada central.

Asimismo se estudian las perturbaciones a las que dichos sistemas se encuentran sometidos, tanto las originadas por la operación de las instalaciones de UNION FENOSA como las ajenas a la misma, lo que permite además proponer medidas correctoras y preventivas con el fin de

## 5.4. RSC con el entorno y el medio ambiente

controlar y disminuir los posibles efectos en los sistemas acuáticos del entorno de cada central.

En el estudio de los ecosistemas acuáticos se analizan una serie de indicadores físico-químicos, hidromorfológicos y biológicos, lo que permite identificar el estado de las masas de agua a lo largo del ciclo anual y detectar el origen de posible anomalías. Los principales indicadores medidos son:

- **Físico-químicos:** temperatura, oxígeno, conductividad, pH, turbidez, sólidos en suspensión, fósforo, amonio y metales pesados.
- **Hidromorfológicos:** régimen hidrológico, continuidad del río y condiciones morfológicas.
- **Biológicos:** fitoplancton, zoobentos invertebrado, macrófitos y vegetación de ribera e ictiofauna.

La elección de los indicadores y el alcance de los trabajos es el adecuado para la determinación del estado ecológico de los ambientes muestreados, en aplicación de los criterios de la Directiva 60/2000/CE (Directiva Marco del Agua).

Las instalaciones incluidas en el estudio son:

- Central Térmica de Anllares.
- Central Térmica de La Robla.
- Central Térmica del Narcea.
- Central Térmica de Meirama.
- Embalses de Zorita y Almoguera.

Los indicadores del estado ecológico de los sistemas hídricos del entorno de las instalaciones, tanto físico-químicos como hidromorfológicos y biológicos indican un estado bueno de los mismos en 2007, de acuerdo a la Directiva Marco del Agua.



## 5.4. RSC con el entorno y el medio ambiente

### Impacto ambiental

Con el fin de garantizar el adecuado respeto y protección del entorno y de las personas que lo habitan y evitar o reducir al mínimo los efectos adversos, UNION FENOSA realiza estudios de impacto ambiental de los proyectos de nuevas instalaciones, o de modificación significativa de las existentes, de acuerdo a la normativa vigente.

La participación del público en los procedimientos de aprobación de estos proyectos está garantizada por la legislación nacional y regional de cada uno de los países en los que se desarrollan proyectos energéticos. Además, en los proyectos de energías renovables, cambios de combustible y eficiencia energética, se garantiza su contribución al desarrollo sostenible y la participación pública mediante su desarrollo dentro de las modalidades de mecanismos de flexibilidad basados en proyectos contempladas en el Protocolo de Kioto (mecanismos de desarrollo limpio o de aplicación conjunta).

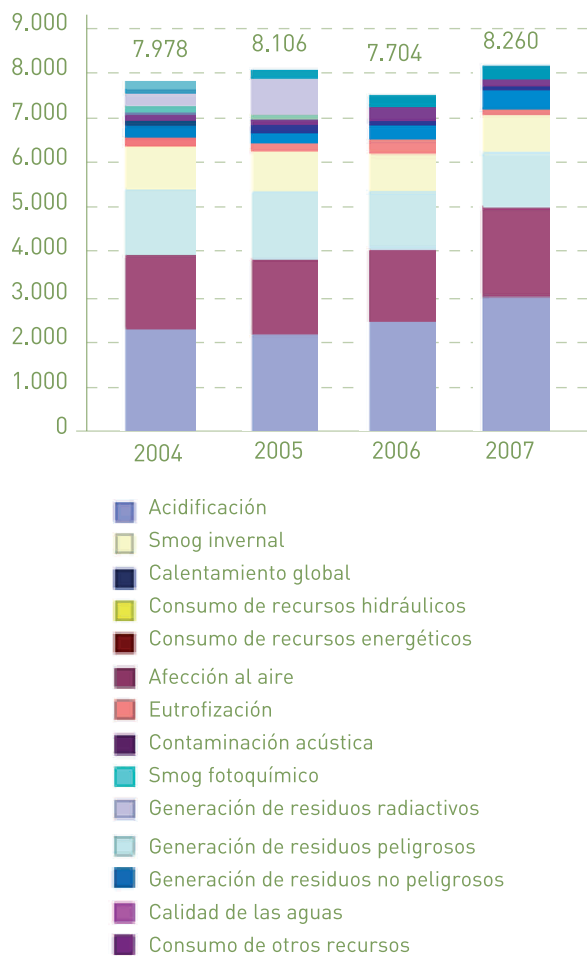
Para cuantificar la evolución objetiva en el tiempo de los distintos aspectos ambientales asociados a sus instalaciones, UNION FENOSA desarrolló una herramienta de gestión ambiental corporativa denominada UMAS (unidades medioambientales). Los criterios para realizar esta valoración están basados en la metodología de análisis de ciclo de vida (ACV) y siguen las etapas marcadas en las normas internacionales de la serie ISO 14040: clasificación, caracterización, normalización y valoración.

$$\begin{array}{c}
 \text{Cuantía del aspecto ambiental} \\
 \times \\
 \text{Factor de caracterización} \\
 \times \\
 \text{Factor de normalización} \\
 \times \\
 \text{Factor de valoración}
 \end{array}$$

- **Clasificación:** asignación de cada aspecto ambiental a la categoría de impacto ambiental a la que contribuye.
- **Caracterización:** traslado del valor cuantificado del aspecto a unidades equivalentes, conforme a la categoría de impacto a la que contribuye.

- **Normalización:** traslado del aspecto caracterizado a unidades adimensionales mediante la asignación de un valor de referencia para cada categoría de impacto.
- **Valoración:** aplicación, sobre el aspecto normalizado, de un factor para cada categoría de impacto, el cual representa la importancia de ésta. Con la valoración, los aspectos ambientales identificados quedan traducidos a UMAS.

IMPACTO AMBIENTAL DEL GRUPO UNION FENOSA (UMAS)

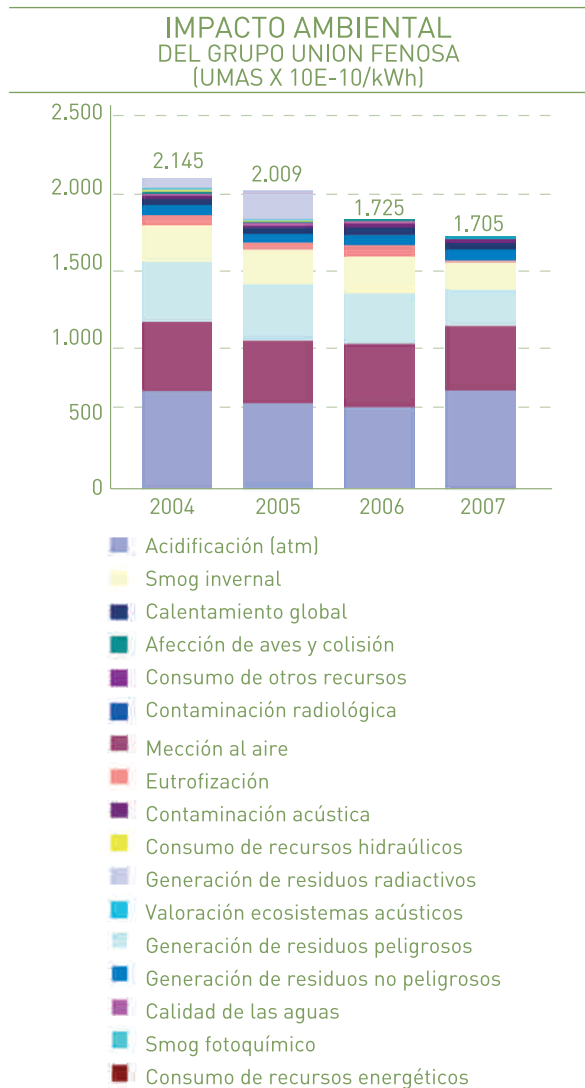


NOTA: El dato de 2006 ha variado respecto al publicado el año anterior debido a una modificación de residuos peligrosos en Palamara y La Vega y eutrofización en las centrales de Nueva Generadora del Sur y Patos.



## 5.4. RSC con el entorno y el medio ambiente

Teniendo en cuenta esta herramienta, el impacto ambiental de las instalaciones de UNION FENOSA en UMAS ha aumentado en 2007 un 7% respecto a 2006, debido al aumento de la producción térmica y a una menor hidraulicidad. Sin embargo, el impacto ambiental del kilovatio-hora generado en UMAS/kWh se ha reducido en un 20,5% con respecto a 2004, reduciéndose por cuarto año consecutivo el impacto ambiental del kilovatio-hora generado por UNION FENOSA.



NOTA: El dato de 2006 ha variado respecto al publicado el año anterior debido a una modificación de residuos peligrosos en Palamara y La Vega y eutrofización en las centrales de Nueva Generadora del Sur y Palos.

Los proyectos de desulfuración húmeda de las centrales de La Robla y Narcea, junto con las actuaciones de desnitrificación primaria, la mejora de los electrofiltros y la adaptación de la caldera de Meirama para quemar combustible de alta calidad ambiental, que entrarán en funcionamiento en el año 2008, harán que se cumpla el objetivo de reducción del impacto ambiental en un 63%.

### Estudios de impacto ambiental

Se han llevado a cabo los preceptivos estudios conducentes a obtener las correspondientes declaraciones de impacto ambiental, con el fin de minimizar las posibles afecciones al medio derivadas de las actividades de negocio. En 2007 se han obtenido cinco declaraciones de impacto ambiental.

### Campos electromagnéticos

UNION FENOSA realiza periódicamente medidas de campos electromagnéticos emitidos por las instalaciones, con especial incidencia en aquellas que se encuentran en zonas urbanas próximas a viviendas, oficinas o locales.

Según el informe técnico realizado por el comité de expertos independientes constituido por el Ministerio de Sanidad para analizar la incidencia de los campos electromagnéticos en la salud, a la luz de los conocimientos actuales se puede estimar que la exposición a dichos campos no ocasiona efectos adversos para la salud, dentro de los límites establecidos en la Recomendación del Consejo de Ministros de Sanidad de la Unión Europea (1999/519/CE), relativa a la exposición a campos electromagnéticos de 0 Hz a 300 GHz y que el cumplimiento de la citada Recomendación es suficiente para garantizar la protección sanitaria de los ciudadanos.

En 2007 se han llevado a cabo 24 medidas del nivel de intensidad de los campos electromagnéticos, con valores inferiores a los recomendados por la Unión Europea.

## 5.4. RSC con el entorno y el medio ambiente

### Ocupación del suelo

La ocupación del suelo se puede dividir en: ocupación de suelo por centrales de producción, con distintos usos y de líneas aéreas y enterradas.

### Ocupación de suelo por centrales de producción de energía

#### OCUPACIÓN DEL SUELO POR CENTRALES DE PRODUCCIÓN DE ENERGÍA

CENTRALES	m <sup>2</sup> productivos	m <sup>2</sup> residenciales
C. Hidráulicas > 5 MW	88.900	80.191
C. Hidráulicas < 5 MW	5.825	5.037
Centrales térmicas	293.112	15.407
Ciclos combinados <sup>(1)</sup>	380.050	-
<b>TOTAL</b>	<b>767.887</b>	<b>100.635</b>

<sup>(1)</sup> 47.080 m<sup>2</sup> no son propiedad de UNION FENOSA, son un derecho de superficie.

### Ocupación de suelo con distintos usos

Oficinas y locales, garajes, naves industriales y viviendas, que dan un total de 135.139 m<sup>2</sup> construidos y un total de 1.262.784 m<sup>2</sup> de suelo y suelo dotacional-infraestructural eléctrico por un total de 74.799 m<sup>2</sup>. Por lo tanto, en este segundo apartado se obtiene un total de 135.139 m<sup>2</sup> construidos y 1.337.583 m<sup>2</sup> de suelo.

### Ocupación de líneas aéreas y enterradas

Partiendo de anchos de calle "virtuales" de 30 metros para alta tensión y 10 metros para baja y media tensión, se obtienen los datos que se muestran las dos tablas inferiores.



#### OCUPACIÓN DEL SUELO POR LÍNEAS DE DISTRIBUCIÓN

PAÍS	ESPAÑA	PANAMÁ	GUATEMALA	NICARAGUA	MOLDOVA	COLOMBIA	TOTAL
Longitud Líneas BT + MT (km)	103.878	16.887	53.908	13.482	33.488	79.603	301.246
Superficie Líneas BT + MT (Ha)	103.878	16.887	53.908	13.482	33.488	79.603	301.246
Longitud Líneas AT (km)	8.396	139	---	---	507	2.652	11.694
Superficie Líneas AT (Ha)	25.188	417	---	---	1.521	7.956	35.082

#### OCUPACIÓN DEL SUELO POR LÍNEAS DE DISTRIBUCIÓN EN ZONAS PROTEGIDAS

PAÍS	Longitud Líneas en LIC (km)	Superficie Líneas en LIC (Ha)	Longitud Líneas en ZEPA (km)	Superficie Líneas en ZEPA (Ha)
ESPAÑA	4.222	5.827	3.213	4.534
GUATEMALA	390	457	2.550	1.274
COLOMBIA	167	167	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>4.779</b>	<b>6.451</b>	<b>5.763</b>	<b>5.808</b>

LIC - Lugares de interés comunitario.

ZEPA - Zonas de especial protección de aves.



## 5.4. RSC con el entorno y el medio ambiente



Durante 2007 no se han adquirido terrenos con alto valor de biodiversidad o que estén ubicados en zonas de especial protección ambiental.

La gestión de los recursos vegetales en el mantenimiento de líneas de distribución eléctrica se realiza conforme a las especificaciones ambientales de aplicación a los servicios de poda, tala y control de plagas. En los trabajos de mantenimiento se respeta el entorno biótico, minimizando los impactos causados, sobre todo en lo referente a especies vegetales protegidas o en entornos sometidos a algún tipo de protección ambiental.

En zonas de alto riesgo de incendio se cumple con los requisitos establecidos en las normativas locales y regionales. Asimismo se cumple con los registros y documentos exigidos por la legislación vigente en relación con el uso de plaguicidas y herbicidas, utilizando productos fitosanitarios.

Lignitos de Meirama (LIMEISA) ha continuado las labores de restauración de sus escombreras con la incorporación de diferentes tipos de árboles, como pinos, abedules, eucaliptos, alisos, castaños y robles, entre otros.

Estas restauraciones a lo largo del tiempo han permitido que en la escombrera estén presen-

tes en período reproductor casi 100 especies de vertebrados, lo que representa el 37% del total de especies de vertebrados terrestres detectados en Galicia durante el período reproductor y 30 especies de aves no reproductoras que utilizan regularmente este área como zona de sedimentación en sus vuelos migratorios o como cuartel de invierno.

### Protección del medio natural

En el año 2005 se suscribió un convenio entre la Sociedad Española de Ornitología (SEO BirdLife) y UNION FENOSA para el desarrollo de proyectos de conservación de la avifauna, preferentemente en áreas donde UNION FENOSA está implantada, con objeto de compatibilizar las actividades de generación, transporte y distribución de energía eléctrica con la conservación del medio natural.

Este convenio siguió vigente durante el año 2007 con los mismos objetivos que los marcados para los años anteriores.

En el año 2006 se firmó un Convenio con la Fundación Oso Pardo con una vigencia de tres años, para el patrocinio por parte de UNION FENOSA de actuaciones encaminadas a la formación de niños de colegios ubicados en la comarca del Sil, donde está ubicada la Central Térmica de Anllares, para dar a conocer los hábitats y modos

## 5.4. RSC con el entorno y el medio ambiente

de protección del oso pardo. Durante el año 2007 han pasado por los talleres de "El truébano del oso" en torno a 600 escolares de primaria, toda la población de entre 6 y 12 años de los municipios de Villablino, Páramo del Sil y Palacios del Sil.

UNION FENOSA ha establecido compromisos ambientales por la interposición de presas que evitan la migración de especies piscícolas.

Entre estas actuaciones destacan:

- Piscifactoría de Goo (Lugo). Dedicada a la reproducción de la trucha común con vistas a la repoblación del río con individuos autóctonos.
- Capturadero de la Presa del Tambre (A Coruña). Diseñado para capturar ejemplares de salmónidos utilizados como reproductores en los centros ictiogénicos de salmónidos de la Xunta de Galicia.
- Escala de peces de Güimil (A Coruña). Construida para permitir el remonte de salmones, reos y truchas en la Presa de Güimil.
- Centro ictiogénico del Ulla (Pontevedra). Destinado a la reproducción de los salmones salvajes provenientes de los capturaderos instalados en la cuenca del río Ulla.
- Teleférico para peces de Frieira (Orense). Facilita el remonte de salmones, reos, truchas, lampreas y anguilas en el río Miño, a la altura de la presa de Frieira, hacia las zonas altas del río, más aptas para la cría.
- Cría en cautiverio de especies nativas del río Anchicayá (Colombia). UNION FENOSA ha desarrollado un proyecto piloto que permita establecer las condiciones para la reproducción de las especies nativas de peces en el río Anchicayá y así obtener crías para un posterior



## 5.4. RSC con el entorno y el medio ambiente

proceso de repoblación. El proyecto contempla, además, la capacitación de las comunidades asentadas en la zona de influencia del embalse en temas de cría de peces y artes de pesca, con el fin de preservar la fauna piscícola del río y de sus tributarios.

Para evitar las electrocuciones de monos araña detectadas en 2006 en la Península de Azuero (Panamá), se modificó el cableado de las líneas de distribución y se podaron los árboles cercanos para evitar su paso por la zona del tendido eléctrico, tras lo cual no se han vuelto a detectar nuevas electrocuciones.

### Otras actuaciones

- Diversas presentaciones y participaciones en jornadas y seminarios en los que se han comunicado las principales actuaciones de UNION FENOSA en relación con el medio ambiente.
- Celebración del Día del Árbol en las centrales térmicas de La Robla y Sabón.
- Entrega del X Premio “Energía y Medio Ambiente” en colaboración con la Escuela de Caminos de Madrid.
- Entrega del XIV Premio “Energía y Medio Ambiente” en colaboración con la Escuela de Minas de Oviedo.
- Proyecto Viravento. Programa de formación en energía eólica, en el que a través de un muñeco se explica a niños las ventajas ambientales de este tipo de energía. Tiene como objetivo primordial que se entienda la energía eólica, con una línea divulgativa absolutamente pedagógica. Está pensado para apoyar curricularmente la labor de los educadores que deben impartir materias como el aprovechamiento de las energías limpias.

En 2007 han participado en esta actividad un total de 7.676 alumnos de 49 colegios.

- Acuerdo con la Comunidad de Castilla y León para llevar la exposición itinerante “Los secretos de los árboles” a todas las provincias de la región.
- Acuerdo de colaboración con la Fundación Energía sin Fronteras para desarrollar proyectos que permitan el acceso a la energía a poblaciones marginadas en los países donde la compañía realiza su actividad.
- Renovación de la adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas, manteniendo el compromiso de cumplir diversos principios referentes a la protección ambiental y el respeto de los derechos humanos.
- UNION FENOSA es miembro de las principales asociaciones relacionadas con el medio ambiente, como el Club de Excelencia en Sostenibilidad, el Club de Medio Ambiente, la Asociación Española de la Calidad y el Club Español de la Energía, entre otras, participando activamente en sus foros de debate e información.

## 5.4. RSC con el entorno y el medio ambiente

### Aspectos ambientales

#### Gases de efecto invernadero

El año 2007 ha sido un año de baja hidraulicidad, lo que ha implicado que las emisiones absolutas de las centrales térmicas en España se han incrementado un 17,4%, con respecto a 2006, situándose en 18,6 Mt CO<sub>2</sub>, aunque la producción de estas centrales se ha incrementado un 22,3%, reduciéndose por tanto en un 4% las emisiones específicas de CO<sub>2</sub> del mix térmico sujeto a la Directiva de Comercio de emisiones de CO<sub>2</sub>. Esta reducción se ha debido a la entrada en operación de grupos de ciclo combinado, con una emisión específica inferior a 400 g CO<sub>2</sub>/kWh y a las acciones llevadas a cabo en los grupos en materia de eficiencia energética, que han permitido una mayor producción de energía eléctrica con menores consumos de combustibles.

Asimismo, las emisiones específicas de la generación en España se han situado en 535 g/kWh, un 4% superior al valor del 2006, mientras que las emisiones específicas de la generación internacional se han situado en 314 g/kWh, un 3,4% menos que en 2006. Las emisiones totales del Grupo han sido de 22,9 MtCO<sub>2</sub>.

Paralelamente, y motivado por el mercado de emisiones de CO<sub>2</sub> europeo que entró en vigor a comienzos de 2005, concluyó el desarrollo e implantación de la metodología para el seguimiento y control de las emisiones de CO<sub>2</sub>. Esta metodología ha sido validada por un organismo independiente de verificación y permite determinar las emisiones de CO<sub>2</sub> de las instalaciones del Grupo de acuerdo con la normativa de referencia.

UNION FENOSA emitió, en sus actividades de transporte, 9.753 tCO<sub>2</sub>. Para el cálculo de estas emisiones indirectas, se ha considerado el CO<sub>2</sub> emitido por las actividades de transporte del personal, como el consumo de combustibles de la flota de vehículos, los kilómetros realizados por coches de empleados al servicio de la empresa y todos los viajes realizados en avión.

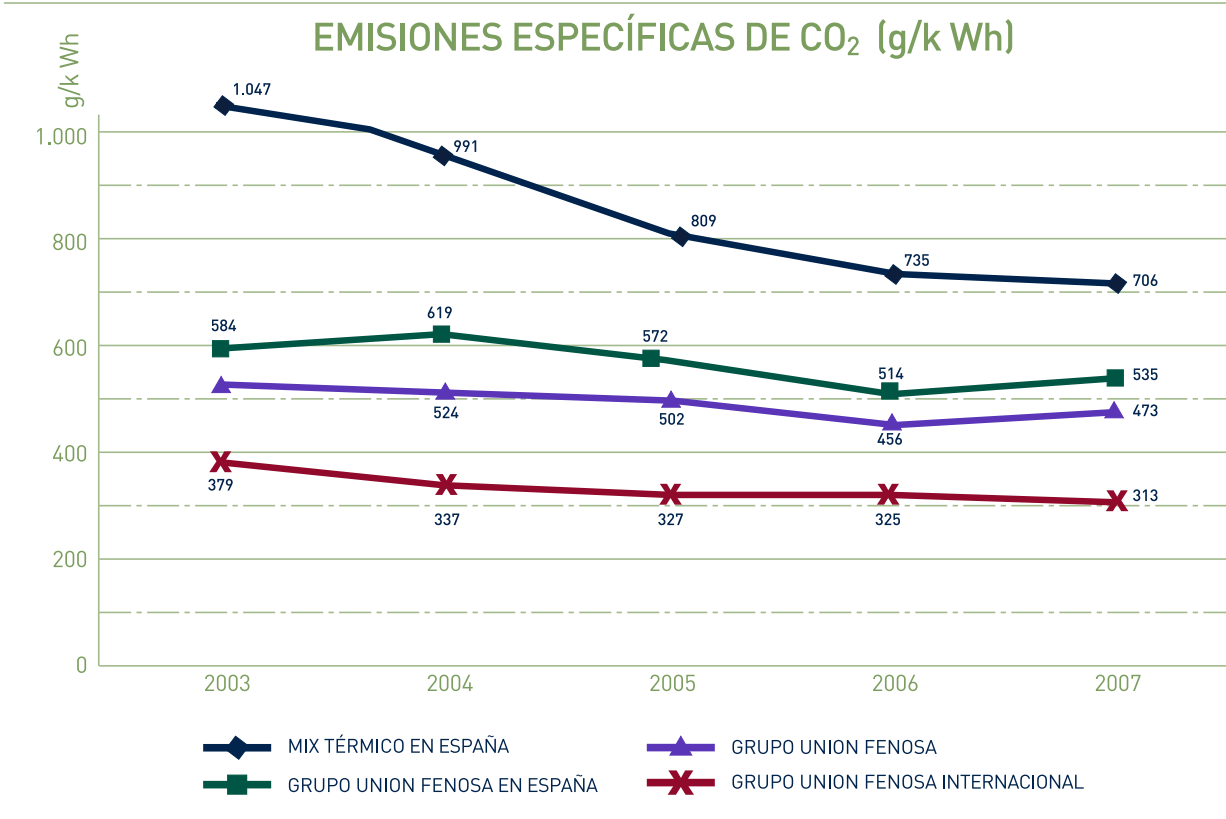
#### ESTIMACIÓN DE LAS EMISIONES DE CO<sub>2</sub> DE LAS ACTIVIDADES DE TRANSPORTE DE UNION FENOSA EN ESPAÑA

CONCEPTO	tCO <sub>2</sub>
Flota	3.220
Coches particulares	1.526
Viajes en avión	5.007
<b>TOTAL</b>	<b>9.753</b>

EMISIONES DE CO <sub>2</sub> (kt)	2004	2005	2006	2007
emisiones carbón España	14.086	13.157	11.488	13.492
emisiones fuel-gas España	719	870	652	229
emisiones ciclos España	449	2.461	3.682	4.857
<b>EMISIONES DE CO<sub>2</sub> GRUPO EN ESPAÑA (kt)</b>	<b>15.254</b>	<b>16.488</b>	<b>15.822</b>	<b>18.577</b>
<b>variación anual</b>	<b>6,4%</b>	<b>8,1%</b>	<b>-4,0%</b>	<b>17,4%</b>
emisiones fuel-gas internacional	627	677	687	740
emisiones ciclos internacional	3.604	3.087	3.837	3.578
<b>EMISIONES DE CO<sub>2</sub> GRUPO INTERNACIONAL</b>	<b>4.231</b>	<b>3.764</b>	<b>4.523</b>	<b>4.318</b>
<b>variación anual</b>	<b>18,8%</b>	<b>-11,0%</b>	<b>20,2%</b>	<b>-4,5%</b>
emisiones carbón	14.086	13.157	11.488	13.492
emisiones fuel-gas	1.346	1.547	1.339	969
emisiones ciclos	4.053	5.549	7.518	8.434
<b>TOTAL GRUPO UNION FENOSA</b>	<b>19.485</b>	<b>20.252</b>	<b>20.345</b>	<b>22.895</b>
<b>variación anual</b>	<b>8,9%</b>	<b>3,9%</b>	<b>0,5%</b>	<b>12,5%</b>



**5.4. RSC**  
con el entorno y el medio ambiente



**EMISIONES DE CO<sub>2</sub>**

	2005	2006	2007
<b>TOTAL UNION FENOSA (kt)</b>	<b>20.252,212</b>	<b>20.345,252</b>	<b>22.895,443</b>
específicas netas (g/kwh)	501,8	455,5	472,6
<b>TOTAL CARBÓN (kt)</b>	<b>13.156,659</b>	<b>11.488,014</b>	<b>13.492,002</b>
específicas netas (g/kwh)	1.048,9	1.062,4	1.110,4
<b>TOTAL FUEL GAS (kt)</b>	<b>1.547,010</b>	<b>1.338,919</b>	<b>968,965</b>
específicas netas (g/kwh)	700,8	734,4	681,0
<b>TOTAL CICLOS (kt)</b>	<b>5.548,544</b>	<b>7.518,319</b>	<b>8.434,475</b>
específicas netas (g/kwh)	367,7	365,4	352,7
<b>TOTAL TÉRMICO (kt)</b>	<b>20.252,212</b>	<b>20.345,252</b>	<b>22.895,443</b>
específicas netas (g/kwh)	678,7	612,6	610,7



## 5.4. RSC con el entorno y el medio ambiente

### NO<sub>x</sub>, SO<sub>2</sub> y otras emisiones atmosféricas desglosadas por tipo

Las emisiones absolutas de SO<sub>2</sub>, NO<sub>x</sub> y partículas de UNION FENOSA se situaron en 171,2 kt, 53,8 kt y 6,7 kt respectivamente.

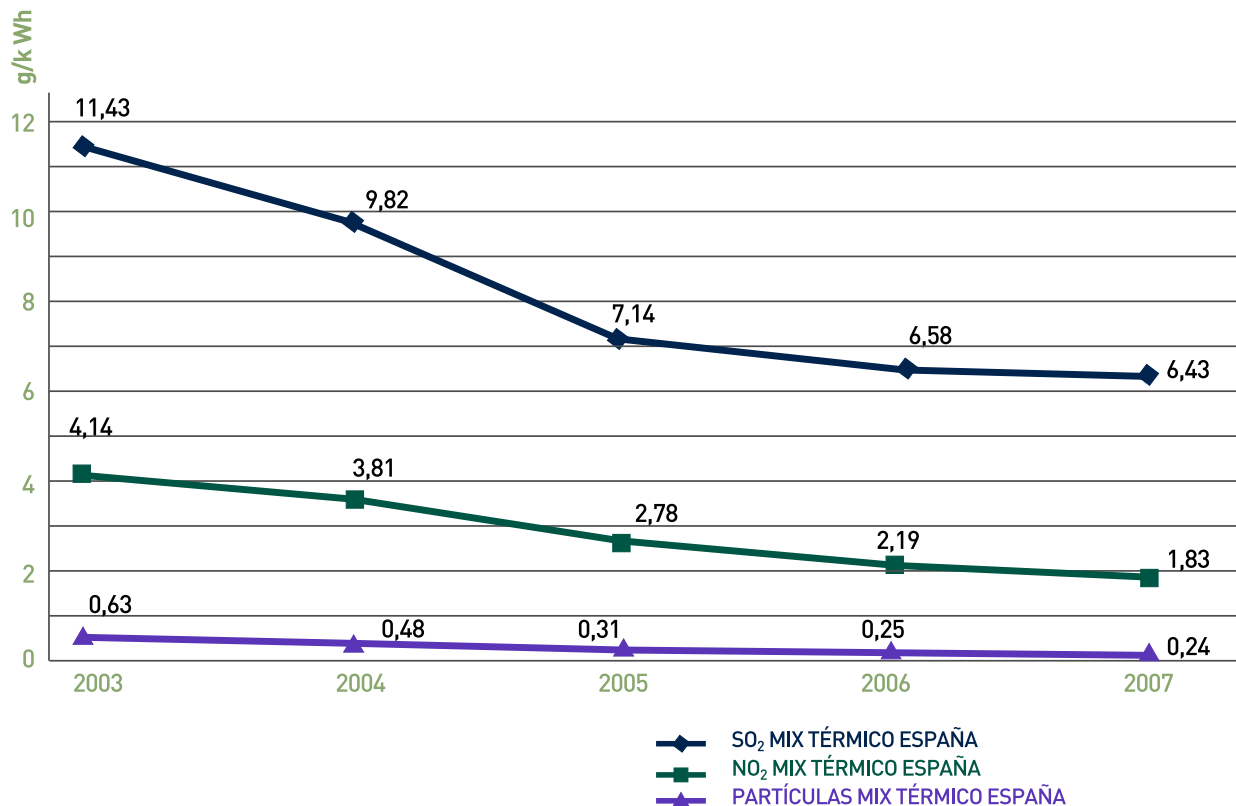
Estos valores suponen una reducción de los óxidos de nitrógeno debido a las actuaciones en los quemadores de las centrales de Narcea y La Robla, y aumentos de los óxidos de azufre y de partículas por la mayor producción con centrales de carbón, debido a la baja hidráulica del año.

La puesta en marcha de los nuevos ciclos combinados, la eficiente producción de

energía en las centrales existentes y la utilización de combustibles de alta calidad ambiental permitió que se redujeran las emisiones específicas del mix térmico de UNION FENOSA en España, situándose en 6,43 g/kWh de SO<sub>2</sub>, 1,83 g/kWh de NO<sub>x</sub> y 0,24 g/kWh de partículas, con reducciones del 2,2%, 16,4% y 4,0%, respectivamente, sobre los datos registrados en el año 2006, lo que supone la disminución de las emisiones específicas por quinto año consecutivo en un 44,6%, 56,5% y 62,5% con respecto a los valores registrados en el año 2002.

En las instalaciones de UNION FENOSA no se emiten sustancias reductoras de la capa de ozono.

### EMISIONES ESPECÍFICAS DE CONTAMINANTES ATMOSFÉRICOS (g/kWh) EN LAS CENTRALES TÉRMICAS DE ESPAÑA





**5.4. RSC**  
con el entorno y el medio ambiente

EMISIONES ATMOSFÉRICAS POR TIPO (kt)	2003	2004	2005	2006	2007
EMISIONES DE SO <sub>2</sub> EN ESPAÑA	157,5	151,3	145,5	141,8	169,2
VARIACIÓN ANUAL	-10,1%	-3,9%	-3,8%	-2,5%	19,3%
EMISIONES DE SO <sub>2</sub> INTERNACIONAL	3,1	1,4	1,8	2,3	2,0
VARIACIÓN ANUAL		-53,9%	23,0%	30,1%	-14,7%
EMISIONES DE SO <sub>2</sub> TOTAL GRUPO UNION FENOSA	160,6	152,7	147,2	144,1	171,2
VARIACIÓN ANUAL	-8,3%	-4,9%	-3,6%	-2,1%	18,8%
EMISIONES DE NO <sub>x</sub> EN ESPAÑA	57,1	58,7	56,7	47,3	48,2
VARIACIÓN ANUAL	-10%	2,8%	-3,4%	-16,6%	2,0%
EMISIONES DE NO <sub>x</sub> INTERNACIONAL	16,9	12,0	11,3	10,2	5,6
VARIACIÓN ANUAL		-28,8%	-6,3%	-9,3%	-45,0%
EMISIONES DE NO <sub>x</sub> TOTAL GRUPO UNION FENOSA	74,0	70,7	68,0	57,5	53,8
VARIACIÓN ANUAL	16,3%	-4,4%	-3,9%	-15,4%	-6,4%
EMISIONES DE PARTÍCULAS EN ESPAÑA	8,8	7,4	6,2	5,5	6,3
VARIACIÓN ANUAL	-9%	-15,4%	-15,9%	-12,2%	14,4%
EMISIONES DE PARTÍCULAS INTERNACIONAL	0,9	0,6	0,4	0,1	0,5
VARIACIÓN ANUAL		-37,0%	-22,7%	-80,7%	495,1%
EMISIONES DE PARTÍCULAS TOTAL GRUPO UNION FENOSA	9,6	8,0	6,7	5,6	6,7
VARIACIÓN ANUAL	-0,8%	-16,9%	-16,3%	-16,6%	21,5%

EMISIONES ESPECÍFICAS NETAS (g/kWh)	2003	2004	2005	2006	2007
SO <sub>2</sub> TÉRMICO ESPAÑA	11,43	9,82	7,14	6,58	6,43
SO <sub>2</sub> GRUPO UNION FENOSA ESPAÑA	6,41	6,14	5,04	4,61	4,88
SO <sub>2</sub> GRUPO UNION FENOSA INTERNACIONAL	0,33	0,11	0,15	0,17	0,14
SO <sub>2</sub> GRUPO UNION FENOSA	4,73	4,11	3,65	3,23	3,53
NO <sub>x</sub> MIX TÉRMICO ESPAÑA	4,14	3,81	2,78	2,19	1,83
NO <sub>x</sub> GRUPO UNION FENOSA ESPAÑA	2,32	2,38	1,97	1,54	1,39
NO <sub>x</sub> GRUPO UNION FENOSA INTERNACIONAL	1,80	0,96	0,98	0,74	0,41
NO <sub>x</sub> GRUPO UNION FENOSA	2,18	1,90	1,68	1,29	1,11
PARTÍCULAS MIX TÉRMICO ESPAÑA	0,63	0,48	0,31	0,25	0,24
PARTÍCULAS GRUPO UNION FENOSA ESPAÑA	0,36	0,30	0,22	0,18	0,18
PARTÍCULAS GRUPO UNION FENOSA INTERNACIONAL	0,09	0,04	0,04	0,01	0,04
PARTÍCULAS GRUPO UNION FENOSA	0,28	0,21	0,16	0,12	0,14

## 5.4. RSC con el entorno y el medio ambiente

### Residuos

Los residuos producidos en las actividades de UNION FENOSA se pueden clasificar como: urbanos, peligrosos, no peligrosos e inertes.

Los residuos urbanos son generados en las oficinas y servicios, como papel, cartón, orgánicos y vidrio. En la mayoría de las instalaciones el papel es reciclado y el resto de residuos se gestiona con los servicios municipales de recogida.

La gran mayoría de los residuos peligrosos son aceites usados, hidrocarburos con agua, tierras contaminadas, PCB y los transformadores que los contienen.

La mayor parte de los residuos inertes son cenizas y escorias que se generan en las instalaciones que utilizan carbón como combustible, las cuales son recicladas o depositadas en vertederos autorizados ubicados en las propias instalaciones, y la chatarra por cambio de componentes en las instalaciones.

En UNION FENOSA los residuos se gestionan conforme a la normativa vigente. Todas las instalaciones disponen de las correspondientes autorizaciones de productores de residuos peligrosos, que permiten su registro, inventario, almacenamiento y gestión. En el año 2007 no se han importado ni exportado residuos peligrosos.

<b>CHATARRA (t)</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>
Total residuos España	1.544	4.228	3.249
Total residuos Internacional	432	1.277	1.416
Total residuos UNION FENOSA	1.976	5.505	4.665

En cuanto a materias primas utilizadas, como el carbón, que se convierte en parte en residuos inertes, en el año 2007 se produjeron 1.432.328 toneladas de cenizas y 308.049 toneladas de escorias. La producción en el año 2007 se incrementó en un 37% por la mayor generación de las centrales de carbón por la baja hidráulica y por el mayor consumo de lignito en la Central Térmica de Meirama, con un alto contenido en cenizas. Se han reciclado 501.492 toneladas de cenizas y 10.364 toneladas de escorias.

UNION FENOSA cuenta con un Plan de Minimización de Residuos (2004-2008) que tiene como fin la segregación, almacenamiento y gestión adecuada de los residuos producidos en las actividades nacionales e internacionales, cuyos objetivos son: mejorar la información disponible en cuanto a generación y gestión de residuos, prevenir la generación de residuos tanto en cantidad como en peligrosidad, optimizar la gestión interna de los residuos, priorizar el reciclaje sobre otras opciones de gestión, valorizar energéticamente aquellos residuos con alto poder calorífico que no puedan ser reciclados y fomentar la participación a todos los niveles de los trabajadores para su correcta gestión.

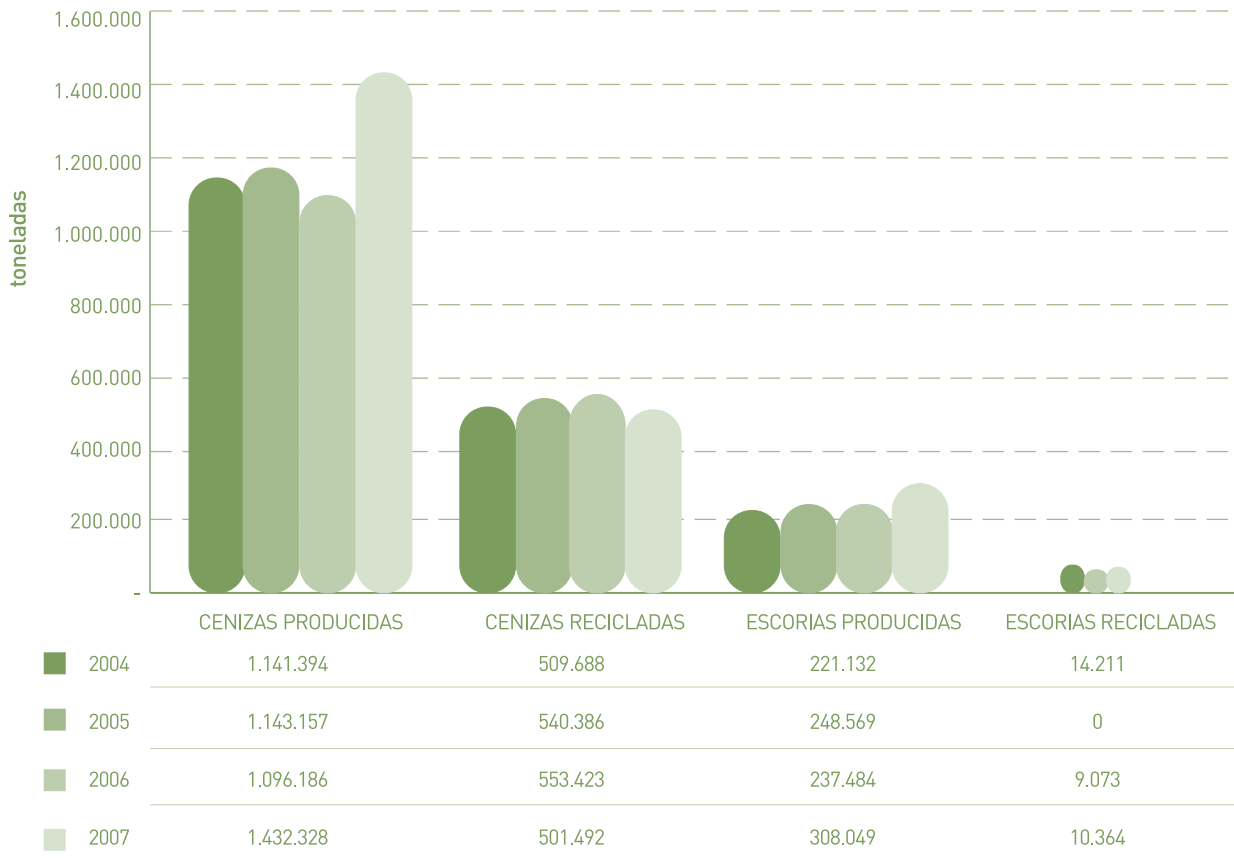
Los residuos peligrosos gestionados por el Grupo en 2007 han sido 4.694 toneladas, con una reducción del 22% con respecto al ejercicio anterior, debido al menor tratamiento de tierras contaminadas de subestaciones. Ha habido un aumento de los hidrocarburos con agua por el tratamiento defectuoso del separador de aceites de la Central de Palamara, y un aumento en otros residuos peligrosos, como los hidróxidos metálicos, con las limpiezas químicas de las

### RESIDUOS INERTES GENERADOS

	CENIZAS (t)			ESCORIAS (t)		
	2005	2006	2007	2005	2006	2007
C.T. Anllares	317.098	297.503	328.415	55.198	49.516	58.919
C.T. La Robla	298.453	249.793	288.505	61.469	50.745	62.008
C.T. Meirama	292.568	358.674	480.807	73.142	89.668	120.202
C.T. Narcea	235.038	190.217	334.601	58.760	47.554	66.920
<b>TOTALES</b>	<b>1.143.157</b>	<b>1.096.187</b>	<b>1.432.328</b>	<b>248.569</b>	<b>237.483</b>	<b>308.049</b>

## 5.4. RSC con el entorno y el medio ambiente

### GENERACIÓN Y RECICLAJE DE CENIZAS Y ESCORIAS (t)



### RESIDUOS PELIGROSOS UNION FENOSA EN ESPAÑA (t)

	2005	2006	2007
Aceite usado	607,8	662,9	630,5
Tubos fluorescentes	1,9	1,4	0,8
Hidrocarburo más agua	18,7	103,1	94,0
Pilas y baterías	30,2	32,5	44,3
Envases vacíos	6,9	14,4	26,1
Grasa usada	12,2	13,4	95,7
Absorbentes y material de filtración	22,6	64,3	89,6
Residuos de amianto	5,5	5,7	16,0
Material contaminado con HC	52,4	8,8	20,3
Lodos de aceite y combustible	0,0	0,0	0,0
Disolvente no halogenado	4,9	4,7	6,4
PCBs	762,9	522,1	528,4
Tierras contaminadas	397,3	3.094,6	7,5
Otros	20,5	99,5	934,1
<b>TOTAL RESIDUOS</b>	<b>1.943,8</b>	<b>4.627,4</b>	<b>2.493,7</b>

### RESIDUOS PELIGROSOS UNION FENOSA INTERNACIONAL (t)

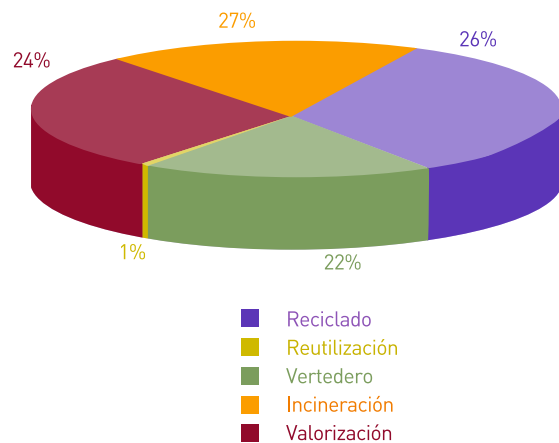
	2005	2006	2007
Aceite usado	441,1	162,8	180,1
Tubos fluorescentes	0,2	3,3	3,1
Hidrocarburo más agua	3.171,4	1.037,9	1.847,7
Pilas y baterías	1,6	9,5	7,6
Envases vacíos	2,4	2,9	5,8
Grasa usada	0,6	3,6	0,1
Absorbentes y material de filtración	52,2	6,3	6,0
Residuos de amianto	0,0	0,0	0,0
Material contaminado con HC	9,3	117,5	93,0
Lodos de aceite y combustible	0,0	0,0	0,3
Disolvente no halogenado	15,8	0,5	1,1
PCBs	54,1	17,9	10,8
Tierras contaminadas	45,7	12,1	18,6
Otros	0,1	19,2	26,9
<b>TOTAL RESIDUOS</b>	<b>3.794,5</b>	<b>1.393,5</b>	<b>2.201,1</b>

## 5.4. RSC con el entorno y el medio ambiente

### RESIDUOS PELIGROSOS GRUPO UNION FENOSA (t)

	2005	2006	2007
Aceite usado	1.048,9	825,7	810,6
Tubos fluorescentes	2,1	4,7	3,9
Hidrocarburo más agua	3.190,1	1.141,0	1.941,7
Pilas y baterías	31,8	42,0	51,9
Envases vacíos	9,3	17,3	31,9
Grasa usada			
Absorbentes y material de filtración	12,8	16,9	95,8
Residuos de amianto	74,9	70,6	95,6
Material contaminado con HC	5,5	5,7	16,0
Lodos de aceite y combustible	61,6	126,3	113,3
Disolvente no halogenado	0,0	0,0	0,3
PCBs	20,7	5,2	7,5
Tierras contaminadas	817,0	540,1	539,2
Otros	443,0	3.106,7	26,1
	20,6	118,7	960,9
<b>TOTAL RESIDUOS</b>	<b>5.738,3</b>	<b>6.020,9</b>	<b>4.694,7</b>

### GESTIÓN FINAL DE RESIDUOS PELIGROSOS EN EL GRUPO UNION FENOSA



calderas de las centrales térmicas de Anllares y La Robla.

De los residuos peligrosos generados sólo han ido a vertedero el 22%, con un alto porcentaje de reciclado (26%).

El Plan de Eliminación de PCBs en España tiene como objetivo eliminar todos los equipos con PCB superiores a 50 ppm antes de 2010. En el año 2007 se eliminaron un total de 528 toneladas, reduciéndose significativamente el riesgo de contaminación en las instalaciones por vertido de este residuo.

Por su parte, las instalaciones de UNION FENOSA Internacional gestionaron en el mismo periodo de tiempo un total de 11 toneladas de residuos de PCBs.

UNION FENOSA DEOCSA-DEORSA (Guatemala) se integró en 2005 en el Comité de Coordinación de Proyecto PCB, de carácter nacional y auspiciado por el Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) y la Secretaría del Convenio de Basilea (SCB), e implantado por el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MARN), con la asistencia de una Coordinación de las SCB para Centroamérica. El Comité

se encarga de elaborar el Plan Nacional de Acción para la gestión ambientalmente racional de PCBs y los equipos que los contengan, así como la elaboración de la propuesta de legislación y normativa para Guatemala.

De igual forma, las distribuidoras de Centroamérica están colaborando con las autoridades ambientales para la realización de inventarios nacionales de los equipos eléctricos, como transformadores e interruptores, con el objetivo de lograr el control y la eliminación total de los PCBs en estos países.

La Central Nuclear José Cabrera mantuvo sus actividades dentro del marco regulador definido en la Orden Ministerial ITC/1652/2006, de 20 de abril, de declaración del cese de explotación, donde se autoriza a realizar actividades preparatorias para el desmantelamiento.

La Central ha gestionado 105,4 m<sup>3</sup> de residuos radiactivos de baja y media actividad, 2,9 t de residuos peligrosos, 13,24 t de chatarra y 5,98 t de papel y cartón. Entre las actividades realizadas en 2007, cabe destacar la descontaminación del circuito de refrigeración del primario y la construcción del almacén temporal individual (ATI) para los residuos de alta actividad.

## 5.4. RSC con el entorno y el medio ambiente

### Vertidos al agua

En las instalaciones de generación de electricidad se producen fundamentalmente dos tipos de efluentes líquidos: descargas térmicas y vertidos de las plantas de depuración de aguas.

La calidad de las aguas de aporte de una central térmica plantea dificultades en el funcionamiento de la instalación, pues para una serie de operaciones se requiere agua de calidad, desde la simplemente ablandada o potable hasta la totalmente desmineralizada, para alimentar el sistema de generación de vapor. Por esta razón, las centrales cuentan con plantas depuradoras que, a su vez, generan efluentes residuales.

Los usos más frecuentes y continuos del agua y, en consecuencia, los que más efluentes líquidos pueden producir son: la generación de vapor, la refrigeración del condensador, el tratamiento y depuración del agua de alimentación, la potabilización del agua y el manejo de cenizas por vía húmeda.

UNION FENOSA gestiona los embalses de los que turbinan el agua para la generación hidráulica, de acuerdo a los requisitos establecidos por las confederaciones hidrográficas, y cumple con los caudales de mantenimiento y ecológicos establecidos por las diferentes concesiones administrativas.

En cuanto a la determinación y mantenimiento del volumen de aguas subterráneas, el Grupo UNION FENOSA no realiza ningún aprovechamiento energético de este tipo de recursos.

### Recursos

UNION FENOSA consume fundamentalmente combustibles y, en menor medida, agua y productos químicos.

En el año 2007 se consumieron 8.230 toneladas de carbón y 241 de fuel. Del total del carbón, el 76% corresponde a carbón nacional, con un in-

### VERTIDOS AL AGUA (Hm<sup>3</sup>)

	2005			2006			2007		
	industrial	sanitario	térmico	industrial	sanitario	térmico	industrial	sanitario	térmico
Anillares		0,77			0,78			0,74	
La Robla		4,23		0,97		3,40	0,99		2,88
Meirama		1,39		1,36			1,40		
Narcea	0,56	0,13	67,73	1,04	0,06	80,87	1,14	0,05	104,89
Sabón	0,05		120,75	0,05		102,03	0,10		48,55
NGS	0,06		182,24	0,15		178,30	0,11		141,63
Palos	0,01		10,55	0,02		17,22	0,03		15,21
Aceca				0,07		0,87	0,07		1,46
Sagunto							0,09	0,001	10,10
Limeisa	7,49			9,86			7,63		
Hermosillo	0,43			0,96			0,63		
Tuxpan	793,10			793,06			0,07	0,0002	500,00
Naco	0,35			0,87			0,34		
Palamara				0,003			0,004		
La Vega				0,003			0,003		
NSPP	0,02			0,02			0,02		

## 5.4. RSC con el entorno y el medio ambiente

COMBUSTIBLES						
	2005		2006		2007	
	ESPAÑA	INTERNACIONAL	ESPAÑA	INTERNACIONAL	ESPAÑA	INTERNACIONAL
Carbón (Kt) auto.	5.242	0	4.751	0	6.278	0
Carbón (Kt) imp.	2.194	0	1.958	0	1.952	0
Coque (Kt) petróleo	151	0	143	0	67	0
Fueloil (Kt)	219	241	157	234	87	154
Gasoil (Kt)	3	1	5	1	4	2
Gas natural (Kt)	960	1.224	1.214	1.532	1.765	1.269

### CONSUMO DE AGUA (Hm<sup>3</sup>) GRUPO UNION FENOSA

	CICLO (Hm <sup>3</sup> )			TORRE REFRIGERACIÓN (Hm <sup>3</sup> )			TOTAL (Hm <sup>3</sup> )		
	2005	2006	2007	2005	2006	2007	2005	2006	2007
España	1,962	2,434	1,989	22,979	24,697	23,730	24,941	27,131	25,718
Internacional	0,001	0,251	0,082	3,419	3,333	2,773	3,420	3,584	2,855
<b>TOTAL</b>	<b>1,963</b>	<b>2,865</b>	<b>2,071</b>	<b>26,398</b>	<b>28,030</b>	<b>26,503</b>	<b>28,361</b>	<b>30,715</b>	<b>28,573</b>

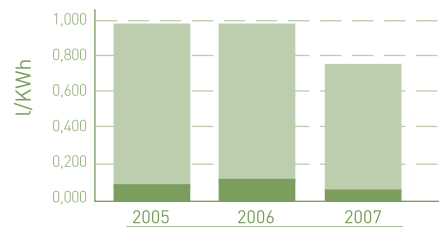
cremento del 32% con respecto al año anterior por la baja hidraulicidad y para agotar el lignito de la mina de LIMEISA antes de su cierre definitivo.

En cuanto al gas natural, el consumo de 3.034 toneladas supone un incremento del 9,5% respecto al año anterior, debido principalmente a la entrada en operación de los nuevos ciclos combinados de gas.

El funcionamiento de una central térmica requiere el consumo de grandes cantidades de agua para la refrigeración de la central, el ciclo agua-vapor, operaciones de limpieza y humectación de cenizas. El consumo de agua en UNION FENOSA se debe fundamentalmente, en un 91,9%, a la evaporación de las torres de refrigeración de las centrales térmicas, y el resto se divide entre los consumos de ciclo agua-vapor y los servicios auxiliares. En 2007 se ha reducido, con respecto a 2006, el consumo específico de agua un 19%, lo que supone una reducción de dicho consumo por quinto año consecutivo.

La captación de agua de las instalaciones de UNION FENOSA en 2007 ha sido de 864,6 Hm<sup>3</sup>, de los que se han devuelto a las fuentes 838,14

### CONSUMO ESPECÍFICO DE AGUA



Hm<sup>3</sup>, un 97% del agua captada. Se han captado 700,3 Hm<sup>3</sup> de agua de mar y 164,3 Hm<sup>3</sup> de aguas superficiales continentales. El consumo total de agua ha sido el 3% del volumen captado, que, según los estudios de los ecosistemas acuáticos realizados, no ha provocado impactos significativos en los mismos. No se ha captado agua de redes municipales más que para consumo humano. Tampoco se ha captado agua de proceso de fuentes subterráneas. En el caso de la Central de Ciclo Combinado de Hermosillo (México), se han captado 1,36 Hm<sup>3</sup> de aguas residuales que, tras previa depuración, han sido utilizadas como aguas de proceso.



## 5.4. RSC

### con el entorno y el medio ambiente

#### CONSUMO DIRECTO DE ENERGÍA (Tj)

	2005	2006	2007
Carbón de importación	52.977,12	47.741,72	46.650,17
Carbón autóctono	72.226,81	61.758,97	82.915,96
Coque de petróleo	4.798,06	4.575,34	2.157,21
Fueloil	18.599,25	15.784,64	9.745,34
Gasoil	174,46	234,74	296,57
Gas natural	106.492,67	133.764,76	146.851,44
<b>TOTAL</b>	<b>255.268,37</b>	<b>263.860,17</b>	<b>288.616,69</b>
GRUPO UNION FENOSA ESPAÑA	186.161,82	180.105,55	220.901,39
GRUPO UNION FENOSA INTERNACIONAL	69.106,55	83.754,62	67.715,29

#### CONSUMO INDIRECTO DE ENERGÍA 2007

##### DESGLOSADO POR FUENTES PRIMARIAS\* (Gj)

	CARBÓN	GAS NATURAL	DERIVADOS DEL PETRÓLEO	BIOMASA	EÓLICA	GEOTÉRMICA	HIDRÁULICA	NUCLEAR
ESPAÑA	5.645.481	200.754	1.187.662	100.637	82.818	0	663.132	5.349.304
MÉXICO	291.842	446.365	1.480.448	0	36	331.166	192.669	178.505
REP.DOMINICANA	73.064	0	468.107	0	0	0	47.984	0
KENIA	0	0	30.816	0	0	27.959	23.471	0
COSTA RICA	0	0	782	0	162	12.880	7.001	0

\*Calculado a partir del consumo de energía eléctrica en equipos auxiliares y terciarios, en en las instalaciones productivas de UNION FENOSA, según la metodología establecida por GRI en la hoja de cálculo "Energy Balance Sheet".

#### CONSUMO DE ENERGÍA AUXILIAR Y TERCIARIO (MWh) 2007 GRUPO UNION FENOSA

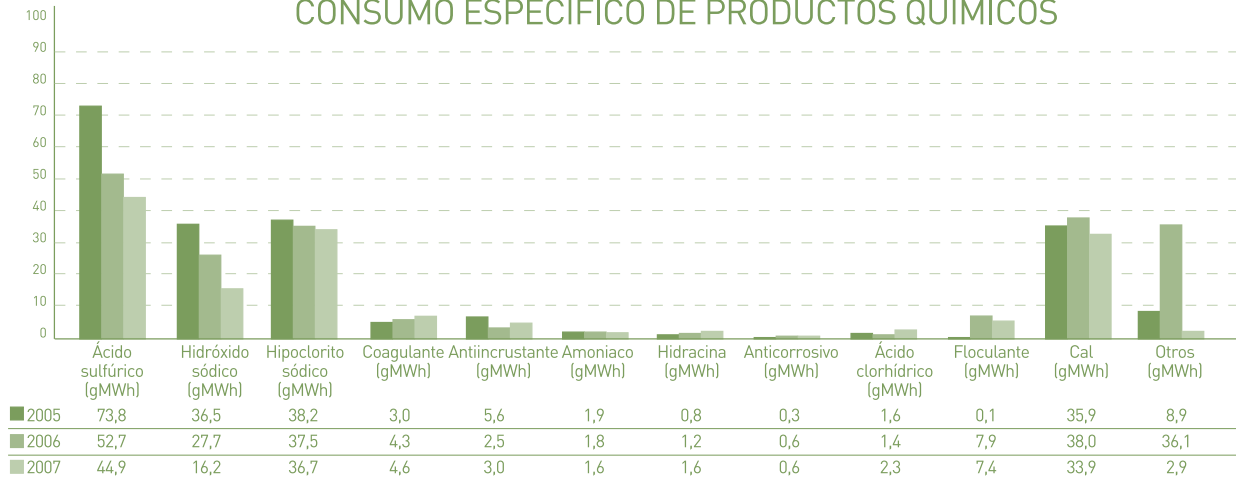
	2005	2006	2007
ESPAÑA	1.050.103	1.005.006	1.210.053
INTERNACIONAL	267.749	290.027	284.980
<b>TOTAL</b>	<b>1.317.852</b>	<b>1.295.033</b>	<b>1.495.033</b>

#### CONSUMO PRODUCTOS QUÍMICOS GRUPO UNION FENOSA

	2005	2006	2007
Ácido sulfúrico (t)	2.549,89	2.086,71	1.973,05
Hidróxido sódico (t)	1.259,60	1.073,60	712,49
Hipoclorito sódico (t)	1.318,04	1.478,00	1.593,86
Coagulante (t)	102,17	170,72	204,30
Antiincrustante (t)	193,39	98,59	131,92
Amoniaco (t)	66,53	71,96	69,35
Hidracina (t)	27,11	47,77	71,17
Anticorrosivo (t)	9,19	23,84	28,58
Ácido clorhídrico (t)	56,72	57,55	103,14
Floculante (t)	2,40	317,46	324,86
Cal (t)	1.239,07	1.520,99	1.488,39
Otros (t)	307,26	1.445,51	751,54
<b>TOTAL (t)</b>	<b>7.131,36</b>	<b>8.392,69</b>	<b>7.452,64</b>
TOTAL ESPAÑA	4.236,67	5.401,96	5.590,54
TOTAL INTERNACIONAL	2.894,69	2.990,72	1.862,10

## 5.4. RSC con el entorno y el medio ambiente

### CONSUMO ESPECÍFICO DE PRODUCTOS QUÍMICOS



UNION FENOSA ha hecho suyo este concepto de desarrollo sostenible y, con total respeto al medio ambiente, persigue un uso racional de la energía que haga posible la utilización de los recursos energéticos, apostando por las mejores tecnologías disponibles y por el gas natural como el combustible del futuro.

El consumo directo de energía\* procedente de la utilización de combustibles fósiles ha aumentado un 9,7%, por la incorporación de nuevos ciclos combinados de gas y por el mayor consumo de carbón nacional, debido a un año de baja hidráulicidad. El consumo directo de energía de gas natural supone un 51% del consumo total.

El consumo de productos químicos en 2007 ha sido de 7.452,64 toneladas, un 11,2% inferior al registrado en el año 2006, debido principalmente a las reducciones de reactivos utilizados en los tratamientos de aguas residuales de aporte a las centrales de Naco Nogales y Hermosillo (México).

#### Objetivos para el año 2008

UNION FENOSA tiene planificados una serie de objetivos en materia medioambiental, entre los que se encuentran los se muestran en el siguiente cuadro.

\* No incluye los datos de NSPP para el año 2007.

INDICADOR	OBJETIVO
Emisiones específicas de CO <sub>2</sub>	Reducción, en 2010, de un 40% para las centrales térmicas en España y un 20% para el mix de producción, respecto a las emisiones de 1990.
Emisiones específicas de SO <sub>2</sub>	Reducción, en 2009, de un 95% para las centrales térmicas en España, respecto a 2003.
Emisiones específicas de NO <sub>x</sub>	Reducción, en 2009, de un 75% para las centrales térmicas en España, respecto a 2003.
Emisiones específicas de partículas	Reducción, en 2009, de un 87% para las centrales térmicas en España, respecto a 2003.
Impacto ambiental específico (UMAS/kWh)	Reducción, en 2008, de un 63% del impacto ambiental, respecto a 2004.
% certificación ambiental de la potencia instalada	95%

## 5.4. RSC

### con el entorno y el medio ambiente

#### **Proyecto MEDUSA: minimización del impacto ambiental en la descarga de carbón en el Puerto de A Coruña.**

El Proyecto MEDUSA, desarrollado por UNION FENOSA en el Puerto de A Coruña, tiene el objetivo de minimizar las emisiones de polvo debidas a la descarga de carbón que tiene como destino la Central Térmica de Meirama.

Para alcanzar este objetivo, se ha construido un circuito cerrado por el que se trasvasa el carbón desde el barco hasta el silo de almacenamiento y desde éste hasta los vagones del tren que lo transporta hasta la central. Esta operación se hacía hasta ahora en un circuito abierto, lo que provocaba emisiones difusas de partículas de carbón en la zona urbana próxima al Muelle del Centenario.

El coste del Proyecto ha sido de más de 26 millones de euros. La instalación se inauguró el 12 de julio de 2007, con la descarga de 76.000 t de carbón transportadas por el carguero Sako Nnet.

La instalación se compone de los siguientes elementos:

- Sistema de descarga de barcos. Consta de grúas de extracción del carbón, cintas transportadoras cubiertas, tolvas ecológicas y una torre de operación. La instalación tiene un sistema de aspiración de polvo y de pulverización de agua para evitar que puedan emitir partículas de carbón al exterior. La capacidad de descarga puede alcanzar las 2.000 t/h y permite la posibilidad de utilizarlo para la descarga de otros materiales, por ejemplo, cereales.
- Almacenamiento temporal de carbón. Es un domo cerrado de 27 m de altura y 105 m de diámetro. Tiene una capacidad de almacenamiento de 100.000 m<sup>3</sup> de carbón y está conectado por cintas transportadoras, a la entrada y salida, con un apilador de carbón con cinta reversible.
- Tren de carga para el transporte del carbón por ferrocarril a la Central Térmica de Meirama. Para evitar las emisiones de polvo, el transporte del carbón desde el silo hasta los vagones se realiza mediante cintas cubiertas.

Medusa es una instalación de referencia a nivel mundial y una de las más modernas construidas hasta la fecha. Con ella se espera reducir en un 90% el impacto ambiental producido por la descarga del carbón.

grupos de interés, responsabilidad y participación

# 5

## 5.5. RSC con las instituciones

# compromiso

UNION FENOSA se compromete a ofrecer transparencia y colaboración en sus relaciones con instituciones y organismos reguladores, y les proporciona una información de valor para contribuir al desarrollo de un marco regulador adecuado y así promover la prestación de un suministro eléctrico en las mejores condiciones de calidad y seguridad.

grupos de interés, responsabilidad y participación

# 5

## 5.5. RSC con las instituciones

### hitos

- 2001** Implantación del sistema informático de gestión (SIGIR), que permite un intercambio de información veraz y fiable entre los usuarios y la Comisión Nacional de Energía.
- 2002** Creación del Aula de Regulación en la Universidad Corporativa UNION FENOSA (UCUF).
- 2003** Creación de la Unidad de Estudios Energéticos para la realización de estudios técnicos, económicos y sectoriales.  
Puesta en marcha de la sección Regulación en la Intranet de UNION FENOSA como punto de acceso único y transparente.  
Celebración del I Curso de Especialización en Regulación de Actividades Energéticas.
- 2004** Contribución a la elaboración del “Libro Blanco para la reforma del marco regulatorio de la generación eléctrica en España”, encargado por el Ministerio de Industria.  
Gestión de la elaboración, consenso y aprobación interna del posicionamiento de UNION FENOSA en la transposición de la Directiva comunitaria de comercio de derechos de emisión de CO<sub>2</sub>.
- 2005** Estudio de los impactos para UNION FENOSA y el sector de cada una de las medidas identificadas por el Gobierno en el Plan de Dinamización de la Economía.  
Colaboración con el Programa Empresas-Parlamentarios, para Diputados del Congreso.
- 2006** Contribución a la transposición de la Directiva 2003/54/CE, sobre el mercado interior de la electricidad, al ordenamiento jurídico español.
- 2007** Colaboración con el Programa Empresas-Parlamentarios, para Diputados del Congreso.

### indicadores

Propuestas regulatorias sobre las que se ha trasladado opinión y/o propuestas al Regulador y a la Administración:	<b>91</b>
Intervenciones en jornadas y eventos exteriores en materia regulatoria e institucional:	<b>17</b>
Participantes de UNION FENOSA en comités y grupos de trabajo en materia regulatoria de asociaciones sectoriales e instituciones:	<b>67</b>
Notas técnicas realizadas a consultas específicas sobre temas regulatorios y energéticos y su incidencia en los negocios:	<b>57</b>
Participantes en jornadas celebradas del Aula de Regulación:	<b>234</b>

## 5.5. RSC con las instituciones

### Secretaría General de Regulación: compromiso con las relaciones institucionales

La política de relaciones institucionales del Grupo UNION FENOSA se basa en el mantenimiento de un diálogo permanente y unas relaciones fluidas, transparentes y objetivas con Administraciones, instituciones, organismos reguladores y empresas del sector energético y de otros sectores, así como organizaciones sectoriales, tanto en el ámbito internacional y comunitario como a nivel nacional, autonómico y local.

Dichas relaciones van dirigidas principalmente a conseguir una regulación energética eficiente y estable que permita garantizar el suministro energético, de una calidad determinada y a unos precios razonables, sin olvidar la protección del medio ambiente y el fomento del ahorro y la eficiencia energética. Para ello se establecen mecanismos de interlocución adecuados con las Administraciones y organismos reguladores correspondientes, participando activamente en los órganos consultivos relacionados con la energía y su regulación, así como en todos los procedimientos de consulta regulatoria iniciados por cualquier Administración.

Asimismo, se dispone de los procedimientos necesarios para aportar a dichos organismos y Administraciones toda la información que requieren para el ejercicio de su actividad.

UNION FENOSA cuenta con una estructura organizativa orientada a mantener este diálogo y colaboración permanente con la Administración y los organismos reguladores, con una representación y presencia institucional unificada bajo las directrices y la coordinación de la Secretaría General de Regulación (SGR).

Así, la definición y el establecimiento de las políticas y estrategias para el Grupo UNION FENOSA en materia de relaciones institucionales y de regulación sectorial son realizados por la SGR, que tiene encomendada a su vez la misión de impulsar, coordinar y controlar –como responsable global de la función– las actuaciones concretas a lo largo de la línea funcional de las empresas del Grupo en materia de relaciones institucionales y de regulación, fomentando la transferencia de conocimientos y prestando el asesoramiento



necesario a las unidades involucradas en esta función. La Secretaría General de Regulación es también responsable de desarrollar los estudios en el ámbito energético que sirvan como apoyo a la Alta Dirección en la toma de decisiones.

UNION FENOSA opera bajo el compromiso no sólo de cumplir con la legalidad vigente en todos los países en los que está presente, sino también de adoptar las mejores prácticas y directrices internacionales allí donde no exista un desarrollo normativo adecuado. La compañía actúa así en línea con las tendencias y recomendaciones de los organismos reguladores, persiguiendo, entre otras, medidas encaminadas a estimular el uso eficiente de la energía y el ahorro energético, así como el uso de tecnologías de generación limpias y eficientes. Todo ello para alcanzar la garantía de calidad y continuidad del suministro y trasladar los beneficios a los clientes.





## 5.5. RSC con las instituciones



Además UNION FENOSA se mantiene al margen de cualquier apoyo financiero a partidos políticos nacionales o internacionales. Tampoco admite ningún tipo de privilegio ni soborno alguno dirigido a la organización o a sus empleados.

### Regulación sectorial

La SGR realiza el seguimiento del desarrollo de la regulación en materia energética con objeto de buscar y definir las posiciones y estrategias que proporcionen mayor valor para UNION FENOSA. A corto plazo, garantizando una adecuada y beneficiosa interpretación y aplicación de la regulación existente; a medio y largo plazo, adelantándose y participando en el desarrollo de nueva regulación. Su objetivo es buscar medidas objetivas encaminadas a crear un marco regulatorio estable que estimule el uso eficiente de la energía y el ahorro energético, así como la utilización de tecnologías de generación limpias y eficientes, que garanticen a los clientes la calidad del servicio y el suministro de una energía respetuosa con el medio ambiente. Todo ello con unos principios empresariales de:

- Competencia, fomentando la liberalización energética y la eliminación de las prácticas anticompetitivas o de abuso de poder de mercado. Ello redundará en una mejor calidad y seguridad de suministro a los consumidores.
- Desarrollo sostenible, promoviendo que la regulación vaya encaminada a incrementar la eficiencia y el ahorro energético.

- Transparencia, participando en la elaboración y aplicación de la regulación.

Esta función se realiza tanto a nivel nacional como internacional en aquellos países donde opera el Grupo, comprometiéndose con el cumplimiento de la normativa vigente y con las recomendaciones de calidad y seguridad en todos los aspectos relacionados con el negocio energético y la prestación de sus servicios.

En el ámbito internacional, la Secretaría General de Regulación analiza y valora el riesgo regulatorio ligado a futuras inversiones, e impulsa, establece directrices y apoya las actuaciones en materia regulatoria en los países y empresas en los que ya existen inversiones del Grupo, manteniendo la autonomía necesaria de las empresas operadas en la gestión de los aspectos regulatorios y la representación institucional ante los organismos reguladores de cada país.

Desde la Secretaría General de Regulación se trata de promover el liderazgo en la actuación regulatoria en los distintos países mediante el apoyo coherente y profesional a las autoridades reguladoras, de manera que el Grupo y sus empresas sean referencias profesionales de las mismas.

### Representación institucional

A través de su SGR, UNION FENOSA mantiene un compromiso de transparencia y colaboración en sus relaciones con instituciones y organismos, a la vez que proporciona una información veraz y adecuada cuando aquéllos lo requieren.

Además, la Secretaría, en el desarrollo de esta función para la empresa, tiene como principal objetivo garantizar y fomentar el adecuado posicionamiento y reconocimiento del Grupo como interlocutor válido, objetivo y equilibrado, coordinando las relaciones y la presencia institucional en el sector energético nacional e internacional.

### Instituciones y organismos nacionales

Las instituciones y organismos nacionales con influencia en aspectos regulatorios y con los que

## 5.5. RSC con las instituciones

UNION FENOSA, a través de su SGR, mantiene contacto permanente son:

- Comisión Nacional de Energía (CNE), regulador independiente responsable de velar por el buen funcionamiento del mercado energético. La SGR actúa como interlocutor de UNION FENOSA con la CNE, centralizando las relaciones de este organismo con las distintas áreas del Grupo, ya sea directamente o a través de UNESA, en los Consejos Consultivos de Electricidad e Hidrocarburos de la CNE.
- Autoridades administrativas, en particular con el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, especialmente con la Secretaría General de la Energía y con la Dirección General de Política Energética y Minas, responsables de la normativa sectorial; el Ministerio de Economía, que se ocupa de definir la política económica, y el Ministerio de Medio Ambiente, responsable de la normativa medioambiental, la mayoría de ella con gran incidencia en el sector energético.
- Operador del Mercado Ibérico de Energía-Polo Español (OMEL) a través de su participación en el Comité de Agentes del Mercado (CAM), a través de UNESA y con participación directa rotatoria. El CAM es el órgano encargado de supervisar el funcionamiento de la gestión económica del sistema y la propuesta de medidas para mejorar la actividad del mercado de producción de energía eléctrica.

- Operador del Mercado Ibérico de Energía-Polo Portugués (OMIP), entidad gestora responsable de la organización del polo portugués del Mercado Ibérico de Electricidad (MIBEL), conjuntamente con OMIClear (Sociedad de Compensación de Mercados de Energía SA), sociedad que realiza las funciones de cámara de compensación y contraparte central de las operaciones realizadas en el mercado.
- Asociación Española de la Industria Eléctrica (UNESA), en la que la SGR coordina la participación de UNION FENOSA en la estructura de sus comités y ostenta una representación directa en el Comité de Directores, el Comité de Regulación y el Comité de Recursos, así como en grupos de trabajo dependientes de los mismos. Además, esta participación permite a la SGR mantener unas fluidas relaciones de cooperación y diálogo constructivo con otras empresas del sector.

La Secretaría General de Regulación mantiene también relaciones puntuales con otros organismos, como el Instituto para la Diversificación y el Ahorro de la Energía, el Instituto para la Reestructuración de la Minería del Carbón y Desarrollo de las Cuencas Mineras o la Oficina Española de Cambio Climático.

Otros organismos con los que UNION FENOSA mantiene relaciones específicas, y que son responsables de aspectos que afectan a su actividad empresarial,





## 5.5. RSC con las instituciones

son la Comisión Nacional de la Competencia y la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

### Instituciones y organismos internacionales

La SGR también coordina la participación de UNION FENOSA en instituciones y organismos internacionales en dos ámbitos: la Unión Europea y el resto del mundo. Entre los más importantes, destacan:

- UNION FENOSA se mantiene al corriente de las actividades de las instituciones comunitarias principales, como el Parlamento, la Comisión y el Consejo, responsables de la elaboración de la normativa comunitaria que, posteriormente, debe ser traspuesta y aplicada a nivel nacional.

Asimismo, la SGR mantiene contactos habituales con estas instituciones y sus órganos consultivos con un doble objetivo. Por un lado, conocer las cuestiones que más preocupan a las institu-

ciones europeas, así como las tendencias imperantes en política energética y medioambiental, principalmente. Por otro, garantizar el adecuado reconocimiento y posicionamiento del Grupo UNION FENOSA ante ellas.

- Union of the Electricity Industry (EURELECTRIC), asociación sectorial europea en la que la SGR 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), organización no gubernamental que reúne a 10 países iberoamericanos y un asociado (España, a través de UNESA), además de diversas entidades vinculadas.
- Edison Electric Institute (EEI), organización no lucrativa norteamericana que defiende los intereses de sus empresas miembros en las áreas de regulación y política energética, y del que UNION FENOSA es afiliada.

grupos de interés, responsabilidad y participación

# 5

## 5.6. RSC con proveedores

# compromiso

UNION FENOSA se compromete a mantener una política de integración y colaboración con los proveedores, fomentando la calidad, los procesos tecnológicos y la competencia, estimulando la capacidad técnica y empresarial de los mercados y países en los que está presente.

grupos de interés, responsabilidad y participación

# 5

## 5.6.RSC con proveedores

### hitos

- 2000** Implantación de:  
Comité de Apertura de Ofertas.  
Sistema de Integración con el suministrador.  
Homologación de proveedores y contratistas.  
Procedimiento para la recogida y tratamiento de aceites, PCBs, obsoletos y chatarra en almacenes.
- 2004** Implantación del proceso de clasificación de suministradores.
- 2007** Implantación del proceso de facturación electrónica.  
Inicio de la petición de datos sobre RSC a proveedores a través de RePro.

### indicadores

Proveedores clasificados sobre proveedores clasificables:	<b>82,5%</b>
Pedidos electrónicos sobre total de pedidos:	<b>32%</b>
Facturas electrónicas sobre total de facturas (implantación de factura electrónica en diciembre de 2007):	<b>1,5%</b>
Facturas gestionadas en menos de 30 días:	<b>60%</b>
Compras realizadas a suministradores locales:	<b>76,2%</b>

## 5.6. RSC con proveedores



El Grupo UNION FENOSA realiza un importante volumen de compras, tanto en número de transacciones como en importe económico, con un amplio número de suministradores, constituyendo para muchos de ellos un cliente de primera importancia.

La implantación y exigencia por parte del Grupo UNION FENOSA de principios y prácticas de gestión responsable a su cadena de suministro tiene un efecto multiplicador muy importante, dado el número de países, mercados y suministradores implicados.

Los suministradores constituyen, por tanto, un grupo de interés crítico para UNION FENOSA, suponiendo la relación con ellos un importante canal de diálogo que permite promover las prácticas responsables necesarias para alcanzar el objetivo de un desarrollo sostenible.

### Principios y compromisos de UNION FENOSA

Para UNION FENOSA, una elección adecuada de los proveedores 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.

Con ese objetivo, las políticas de adquisición de UNION FENOSA se articulan en torno a cuatro principios básicos:

- **Apertura.** Atender a todos los que presentan ofertas, productos o servicios con el legítimo propósito de búsqueda de negocio.

- **Responsabilidad.** Mantener relaciones de integración y colaboración con los proveedores, garantizando la seguridad jurídica y comercial de las transacciones.
- **Mejora continua.** Estimular la capacidad empresarial y la mejora de los procesos de los proveedores, fomentando la calidad, la libre competencia y el libre mercado.
- **Servicio.** 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.

UNION FENOSA participa, junto con el resto de las empresas del sector de la energía, en una plataforma común de registro y clasificación de suministradores llamada "RePro". En esta plataforma los suministradores mantienen, además de la relación categorizada de los materiales y servicios ofertados, información relativa a su estructura empresarial, procesos de producción, cumplimiento con la legislación laboral y fiscal, certificaciones en calidad, medio ambiente y protección de riesgos laborales.

En el año 2007 se incluyeron nuevas cuestiones relativas a las políticas de responsabilidad social corporativa, firma del Pacto Mundial y certificaciones relacionadas con este apartado. Los suministradores deben aportar la documentación acreditativa de las certificaciones y de muchas de las restantes cuestiones, lo que permite comprobar la veracidad de la información.

Basándose en la información contenida en la plataforma RePro, UNION FENOSA realiza un



## 5.6. RSC con proveedores

proceso de clasificación, obligatorio para sus principales suministradores. En este proceso se analiza la ausencia de incidencias en el cumplimiento con la legislación fiscal y con la Seguridad Social y la prevención de riesgos laborales, y se valoran de forma destacada, además de otros aspectos, la existencia de sistemas de gestión y certificaciones en calidad, medio ambiente y protección de riesgos laborales.

UNION FENOSA promueve que en su cadena de suministros no se apliquen condiciones laborales deficientes ni prácticas poco éticas. Para asegurar el cumplimiento de estos dos últimos objetivos, se están realizando políticas activas para recabar información de los suministradores sobre el grado de cumplimiento de estos aspectos para poder incluirla dentro de los parámetros valorativos en la clasificación de suministradores.

Para artículos y servicios de carácter estratégico, además de la clasificación, se realiza un proceso de homologación de bienes y servicios con carácter previo a la adquisición de los mismos. Como parte de este proceso se realizan visitas a las fábricas y otras instalaciones de los suministradores y auditorías sobre los procesos de producción.

Este compromiso con la calidad en la cadena de suministros que representan los procesos de clasificación y homologación está plenamente operativo en el mercado ibérico y en las licitaciones internacionales de materiales y, con distinto alcance según las diferentes realidades locales, en los demás países donde opera UNION FENOSA. En el año 2008 está prevista la extensión y consolidación de estas prácticas a todo el ámbito de actuación de las empresas del grupo.

Durante 2007 los suministradores clasificados representaron un 14% del número total de sumi-

nistradores con compra, si bien las adquisiciones a estos suministradores alcanzaron un volumen equivalente al 77% del total (mercado ibérico completo y licitaciones internacionales de materiales), siendo 211 de ellos proveedores con artículos homologados.

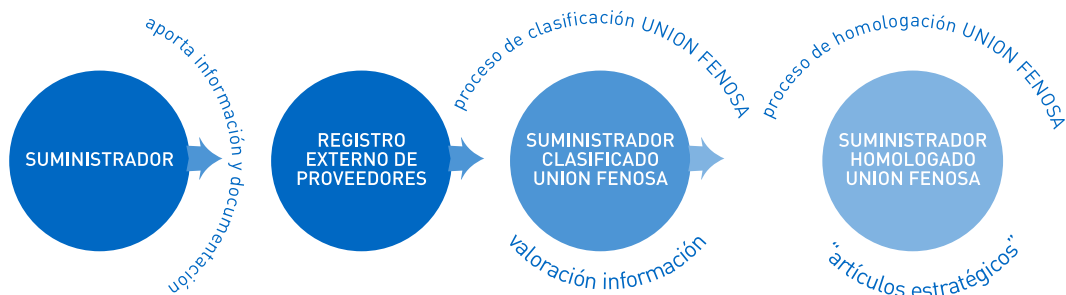
### Responsabilidad ambiental de los proveedores

Además de la clasificación de suministradores, a través de la cual se les solicita información coherente con la iniciativa e+5, UNION FENOSA considera imprescindible la cualificación ambiental de aquellos proveedores cuya actividad pueda tener una incidencia importante en el medio ambiente, exigiendo en estos casos la certificación ambiental correspondiente a la serie UNE-EN-ISO-14.001.

En estos casos se analiza:

- 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.

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.



## 5.6. RSC con proveedores

### Portal del proveedor

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, servicios y el mercado para:

- Lograr un mayor conocimiento recíproco entre la empresa y el proveedor.
- Buscar conjuntamente la optimización de los procesos logísticos.
- Permitir el desarrollo tecnológico conjunto y la evaluación coordinada de resultados.
- Simplificar y agilizar los procesos administrativos inherentes al proceso de adquisición.

Desde hace unos años, UNION FENOSA utiliza con sus principales suministradores 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 online a las condiciones de cada contrato y efectuar gestiones de manera rápida y eficiente.

UNION FENOSA mantiene 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.

Durante 2007 se comenzó la implantación de un sistema de facturación electrónica abierto a todos los suministradores, que está permitiendo simplificar y reducir así significativamente los plazos en la gestión de las facturas.

Todas estas herramientas y canales de relación se integran en un Portal del Suministrador, con puesta en marcha prevista para 2008, que va a facilitar enormemente la interrelación entre el Grupo UNION FENOSA y su cadena de suminis-

tro. El Portal del Suministrador se implantará en todo el ámbito de actuación del Grupo, extendiendo las ventajas que implica en la relación con los suministradores a zonas diferentes al mercado ibérico.



### Gestión de las adquisiciones en UNION FENOSA

La unidad de 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. La gestión de las compras y la logística quedan reguladas a través de los siguientes principios:

- Los procesos de compras y logística tienen por objeto optimizar la eficiencia económica y los niveles de calidad.
- La optimización de los procesos se realiza 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.
- La operativa la realizan las empresas con el criterio de optimización de los procesos de compra.

## 5.6. RSC con proveedores

- Las unidades de Compras gestionan las adquisiciones para todas las empresas del Grupo, con el ámbito y alcance establecido.
- Los procesos de compras se coordinan y organizan de forma centralizada a través de los comités creados al efecto, en los que participan las empresas y divisiones del Grupo UNION FENOSA.
- Los procesos de compras y logística se realizan con el soporte de los sistemas corporativos.
- Una norma funcional regula los procesos y agentes en el desarrollo de las funciones de compras y logística.

Las empresas del Grupo UNION FENOSA emitieron en 2007 pedidos a sus suministradores por un total de 1.432,4 millones de euros. Los principales proveedores, excluida la compra de energía y combustibles, son los que se presentan en la siguiente relación:

SUMINISTRADOR	N.º ORDEN
SIEMENS	1
INDRA	2
ISOWAT MADE	3
AREVA T&D	4
APPLUS NORCONTROL	5
WILLIS	6
SCHNEIDER ELECTRIC	7
PRYSMIAN	8
ORMAZABAL	9
EFACEC	10
OASA	11
NEXANS	12
GENERAL CABLE	13
COBRA	14
SOCIEDAD ESPAÑOLA DE MONTAJES INDUSTRIAL	15
ASEA BROWN BOVERI, SA	16
ALSTOM POWER	17
PAUWELS	18
OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO ENERGY, SA	19
MASA GALICIA	20

Los datos relativos a los aprovisionamientos y adquisición de servicios a terceros de todo el Grupo UNION FENOSA en 2007, con referencia a los dos años anteriores son los que se presentan en la siguiente tabla:

### APROVISIONAMIENTOS Y OTROS GASTOS

DESCRIPCIÓN	Miles de euros	
	2007	2006
Compras de electricidad	1.078.336	1.029.831
Consumos de gas	219.998	165.209
Consumos de materias primas	915.166	921.330
Compras de servicios energéticos	507.112	528.528
Compras para prestación de servicios	96.546	72.649
Otros consumos	87.873	182.178
Variación de existencias de productos terminados y en curso	1.162	(1.584)
Operación y mantenimiento	212.513	194.957
Otros servicios exteriores y gastos accesorios	324.408	296.939
Tributos	43.496	105.932
Deterioro de cuentas a cobrar	48.551	91.824
<b>TOTAL</b>	<b>3.535.161</b>	<b>3.587.793</b>



## 5.6. RSC con proveedores

El 100% de los contratos se han pagado conforme a los términos previamente acordados con los suministradores.

### Compras en el Grupo UNION FENOSA a proveedores locales

El Grupo UNION FENOSA mantiene una política de compra a proveedores locales –aquellos radicados en el mismo país en que se emite el pedido– por lo que el ratio de contratación a suministradores locales es alto, especialmente en los países en los que predomina el negocio de la distribución, de mayor dispersión geográfica y con más peso de los servicios sobre los materiales.

### COMPRAS POR PAÍSES EN 2007

Sin energía ni combustibles

PAÍS	PEDIDOS EMITIDOS 2007 (millones de €)	% COMPRAS SUM. LOCALES
ESPAÑA	784,6	80,7
MÉXICO	287,3	59,6
COLOMBIA	198,2	80,7
PANAMÁ	60,6	79,0
GUATEMALA	58,1	71,7
NICARAGUA	31,4	88,0
MOLDOVA	12,2	75,4
<b>TOTAL</b>	<b>1.432,4</b>	<b>76,2</b>



## 5.6. RSC con proveedores

### Análisis e incorporación de criterios de RSC en la clasificación de proveedores

En el año 2007 UNION FENOSA acordó, conjuntamente con el resto de empresas energéticas de España que participan en el sistema RePro, constituir un grupo de trabajo para analizar la información que se estaba requiriendo a los proveedores con criterios de responsabilidad social corporativa.

El grupo de trabajo se formó incluyendo en su seno a los responsables y principales expertos en este área de las empresas participantes. Se constató desde el principio la coincidencia de necesidades en las diferentes empresas respecto a la información a pedir a los proveedores.

Asimismo, tuvo lugar una jornada monográfica en la que acreditados expertos en RSC de otros países y de empresas españolas con prácticas consolidadas en la gestión de principios de RSC transmitieron sus experiencias.

El grupo de trabajo concretó su actividad en la modificación del cuestionario que deben cumplimentar los suministradores registrados en RePro, proponiendo la reorganización de la información relativa a medio ambiente y prevención de riesgos laborales y un nuevo apartado con cuestiones propias de la RSC, en una sección global de responsabilidad social corporativa.

Todas estas propuestas se presentaron en el Comité que dirige el sistema RePro, siendo aprobadas e incluidas en el cuestionario. En la actualidad los nuevos proveedores que se registran en este sistema y los ya presentes al renovar la información, por lo menos una vez al año, deben cumplimentar la parte del cuestionario relativa a RSC.

grupos de interés, responsabilidad y participación

# 5

## 5.7. RSC con la sociedad y las organizaciones

# compromiso

UNION FENOSA se compromete a contribuir al desarrollo de los países en los que está presente a través de la promoción de transformaciones económicas y sociales, promoviendo el acceso seguro a la energía y promocionando la capacitación e integración laboral de colectivos y personas desfavorecidas.



## 5.7. RSC con la sociedad y las organizaciones

### hitos

- 2000** Inicio de la experiencia Mercado Orgánico Campesino (Colombia).
- 2001-2004** Formación a técnicos electricistas en colaboración con CODESPA (Guatemala).
  - 2003** Edición de la "Guía del Camino de Santiago para Discapacitados" (España).
  - 2004** Constitución de ENERGÍA SOCIAL (Colombia).
    - Proyecto de acceso a la informática en las escuelas (Guatemala).
    - Implantación de planes de RSC en las comunidades cercanas a las centrales de generación (México).
    - Inicio del programa de formación para ONGs en la Universidad Corporativa UNION FENOSA.
    - Inicio del programa de capacitación para inserción laboral para inmigrantes en la Comunidad Valenciana (España).
- 2006** Inicio del programa de formación para inserción laboral para jóvenes en riesgo de exclusión (España).
- 2007** X aniversario de la ONG Día Solidario, con proyectos en Kenia, Mozambique, Bolivia, Filipinas, República Dominicana, Moldova, Nicaragua, Guatemala, México, Colombia y Panamá.

### indicadores

Número de nuevos clientes en países  
en desarrollo en 2007:

**324.000 (6,3%)**

Gasto total en acción social y patrocinio  
y mecenazgo:

**5,3 millones de euros**

Recaudación acumulada de Día  
Solidario:

**1,9 millones de euros**

Número de empleos directos generados  
por ENERGÍA SOCIAL:

**185**

Inserción laboral de personas formadas  
en proyectos sociales en España:

**70%**

## 5.7. RSC con la sociedad y las organizaciones



La principal contribución de UNION FENOSA con la sociedad se basa en el suministro de un producto indispensable para el desarrollo social y económico, como es la energía, al mejor precio y calidad posible, que permita la continuidad de las operaciones a corto, medio y largo plazo con niveles de rentabilidad competitivos, promoviendo el consumo responsable y minimizando los impactos negativos tanto ambientales como sociales.

UNION FENOSA considera, de acuerdo con su modelo de RSC, que puede ser un motor de transformaciones sociales que mejoren las condiciones de vida de todos sus clientes, y en especial de aquellos más desfavorecidos. Para cumplir esta misión, el Grupo cree que el diálogo con las organizaciones sociales es una fuente de mejora permanente.

La compañía forma parte de asociaciones especializadas en la gestión responsable de la empresa. Durante 2007 ostentó la Presidencia de FORETICA, asociación que promueve la gestión ética y a la que pertenecen más de 170 socios, entre ellos más de 100 empresas. Durante 2007 continuó siendo miembro del Club de Excelencia en Sostenibilidad, de ASEPAM, Asociación Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas. Como firmante de este Pacto, elaboró por tercer año consecutivo su Informe de Progreso, en el que describió los principales avances desarrollados

en línea con los 10 principios que en él se establecen.

La integración de discapacitados, en línea con lo establecido con la normativa, fue una de las prioridades del Grupo. En 2006, de acuerdo con la Ley de Integración de Minusválidos y los decretos que la desarrollan, se firmaron acuerdos con centros especiales de empleo para realizar compras según las medidas alternativas, hasta complementar el 1,05% de discapacitados contratados en el Grupo en España.

UNION FENOSA trata de aplicar un enfoque estratégico a sus actividades de contribución a la mejora social, partiendo de la base de que las actividades de mayor impacto y valor añadido están relacionadas con las propias operaciones del negocio. En este contexto se enmarcan los proyectos de acción social que implanta en los países en los que está. Entre ellos, merece especial atención la creación de ENERGÍA SOCIAL y la experiencia del Mercado Orgánico Campesino, ambas promovidas por UNION FENOSA en Colombia.

### ENERGÍA SOCIAL

ENERGÍA SOCIAL nació en el año 2004 y es la única empresa comercializadora de energía eléctrica de Colombia y, seguramente, de Latinoamérica,

## 5.7. RSC con la sociedad y las organizaciones

que se dedica exclusivamente a gestionar los barrios eléctricamente subnormales, con poblaciones de muy escasos recursos económicos, en este caso de la Costa Caribe del país. Tiene una marcada vocación social y busca ser el apoyo definitivo para llevar a estos barrios la normalización eléctrica.

La comercializadora de energía, creada por UNION FENOSA, que entendió las condiciones socioeconómicas de sus clientes y adaptó a ellos un particular modelo de gestión, fue destacada en 2007 por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) como uno de los ocho casos más exitosos de América y el Caribe. Esta selección se realizó entre 120 casos de empresas privadas que han implementado modelos de negocios que les permiten conseguir sus objetivos corporativos y simultáneamente contribuir a un desarrollo económico más equitativo, a través de vinculaciones productivas de microempresas.

El modelo de gestión de ENERGÍA SOCIAL fue destacado por ser novedoso y estar centrado en la concertación con las comunidades, la proximidad y conocimiento del cliente, mediante la red de gestores comunitarios que conforman las pymes. La prevención y corrección de la subnormalidad eléctrica fue otro de los aspectos valorados por el BID.

Con base en estas consideraciones, la gestión comercial desarrollada por ENERGÍA SOCIAL en estos últimos años se ha enfocado hacia los siguientes ejes estratégicos:

1. **Aumento del cobro** a través de las siguientes acciones:

1.1. Establecimiento de una red de recaudos fortalecida y dinámica, compuesta por pequeñas y medianas empresas, pymes, conformadas por personal de las mismas comunidades, que se encargan del ciclo comercial interno. Hoy se están gestionando bajo este modelo 434 barrios (136.400 grupos familia), con una generación de 185 empleos directos.

1.2. Ejecución de jornadas técnicas. Mejoramientos de los puntos más críticos de la infraestructura interna de los sectores subnormales. De esta iniciativa, denominada "jornadas técnicas", han llegado a ejecutarse en 2007 unas 522 en toda la costa, que han beneficiado a 43.250 familias, a pesar de que esto no es responsabilidad de la empresa, dado que las redes son de propiedad de las comunidades.

1.3. Mejora en la atención de daños reportados por las comunidades. Para este propósito, ENERGÍA SOCIAL estableció brigadas de atención propias.



## 5.7. RSC con la sociedad y las organizaciones

**2. El acercamiento a las comunidades.** Mediante la concertación permanente con los líderes y comunidades y la vinculación y compromiso por parte de las autoridades locales y departamentales, se ha logrado eliminar los problemas de orden público que generaban las tensiones con los barrios subnormales. Dentro de estos compromisos ocupa un lugar preponderante el aspecto pedagógico, representado en capacitaciones a vocales de control, líderes comunitarios y la comunidad en general, en diversos temas.

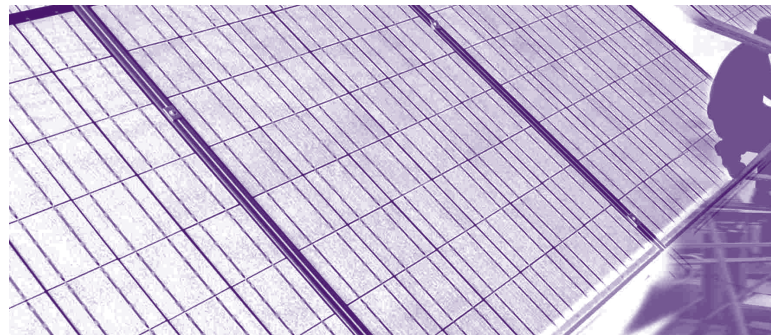
Adicionalmente, se viene desarrollando una serie de proyectos sociales, como el Proyecto Switches, consistente en la instalación de interruptores en aquellas viviendas que carecen de ellos, acompañada por la sensibilización a la comunidad y la generación de una cultura ciudadana de ahorro energético. En 2007, ENERGÍA SOCIAL llevo el Proyecto Switches a Santa Marta, Pueblo Viejo, Ciénaga, Cartagena, Tiquisio, Barranquilla, Soledad y Malambo, instalando un total de 10.000 interruptores domiciliarios.

Otro de los proyectos sociales implementados por la comercializadora son las Pequeñas Ligas ENERGÍA SOCIAL, escuelas de béisbol en los barrios donde la empresa desarrolla su actividad comercial. Este proyecto se viene realizando en coordinación con la Presidencia de las Pequeñas Ligas Colombia y tiene por objetivo utilizar el béisbol como medio para que los niños inviertan su tiempo libre en actividades recreativas que fortalezcan su salud mental y física y que contribuyan a alejarlos de comportamientos nocivos, comunes en su entorno. Actualmente la escuela se encuentra en las ciudades de Barranquilla y Cartagena.

La formación a líderes representativos de la comunidad es otra de las líneas sociales que lidera la empresa con su proyecto Ciclo de Capacitación de ENERGÍA SOCIAL, que busca dotar a los líderes comunitarios de herramientas cognitivas y documentales relevantes para el desarrollo de su gestión en pro de sus barrios. La temática desarrollada en 2007 fue el manejo y resolución de conflictos.

Finalmente, el impulso a los proyectos de normalización eléctrica permite encontrar soluciones

para disminuir el escaso índice de normalización eléctrica en la región, de la mano con el Gobierno Nacional y las alcaldías municipales. ENERGÍA SOCIAL se ha convertido en un gestor de la normalización eléctrica en la Costa Caribe colombiana. En 2007, nueve barrios y sectores de Barranquilla, Valledupar y Cartagena pasaron de la subnormalidad eléctrica a la normalización, con una inversión de 2.707.000 euros. Para los habitantes de estos sectores, se ha superado el servicio de energía que llegaba a sus viviendas a través de cables de todo tipo, incluyendo alambres de púas, sostenidos precariamente por árboles secos que hacían las veces de postes. La empresa seguirá impulsando los proyectos de normalización.



ENERGÍA SOCIAL se ha posicionado en diferentes escenarios internacionales como una empresa que integra la responsabilidad social como parte de su estrategia de negocio. En 2006, el European Marketplace de Responsabilidad Social Corporativa otorgó a UNION FENOSA el galardón de Innovación por la creación de esta empresa y la aplicación de su modelo de gestión. Ese mismo año se presentó a la comercializadora en la IV Conferencia Interamericana de Responsabilidad Social de la Empresa, organizada por el Banco Interamericano de Desarrollo, junto con el Instituto ETHOS y la Federação das Indústrias do Estado da Bahia (FIEB), en Salvador Bahía.

### Acción social

En lo relacionado con la sociedad en general como grupo de interés, la política de UNION FENOSA se articula a través de dos líneas: la acción social y la promoción cultural mediante el desarrollo de acciones de patrocinio y mecenazgo.



## 5.7. RSC con la sociedad y las organizaciones

La política de acción social se basa en la consideración de que UNION FENOSA es un promotor de transformaciones sociales allí donde opera. Para ello se apoya en sus valores corporativos, impulsando proyectos de formación y capacitación profesional, convirtiéndose en un eslabón esencial para el acceso al mercado laboral de las personas desfavorecidas.

Un exponente de dicha política es Día Solidario, que aglutina las actividades de voluntariado del Grupo. Son ya más de 2.300 los profesionales de UNION FENOSA que ceden un día de su sueldo al año para la realización de un proyecto de formación dirigido a jóvenes y niños desfavorecidos en los países donde el Grupo desarrolla su actividad.



La empresa duplica la cantidad conseguida entre los empleados, además de financiar los gastos de gestión de la iniciativa y poner sus recursos a disposición de la Junta Gestora que dirige el proyecto.

Día Solidario es el reflejo de la sensibilidad de un grupo de empleados hacia las necesidades sociales y humanitarias de otros países. Su objetivo es mejorar la calidad de vida y el desarrollo futuro de las personas en las áreas geográficas donde está presente el Grupo UNION FENOSA.

En su apuesta decidida por la formación como palanca de desarrollo económico y social, desde sus inicios, su programa de becas ha permitido financiar la educación en primaria, secundaria, formación profesional y universitaria de más de 1.600 niños y jóvenes, así como la formación de 600 mujeres en salud preventiva y primeros auxilios.

En el ejercicio 2007 la recaudación ascendió a 308.000 euros. Durante el año, Día Solidario firmó en Panamá dos convenios de colaboración para financiar la educación de jóvenes de muy escasos recursos económicos y de muy alta valía académica. Si estos jóvenes no recibieran las becas de Día Solidario estarían obligados a trabajar desde muy temprana edad y a abandonar sus estudios. Los dos proyectos sociales se llevan a cabo en las zonas donde la empresa desarrolla su actividad.

El objetivo del proyecto, denominado "Subsidio escolar para educación secundaria de 18 estudiantes sobresalientes, de bajos recursos económicos del distrito de los Pozos", presentado por el Club Social y Deportivo 19 de Octubre, consiste en financiar la educación de 18 estudiantes: 10 realizan estudios de secundaria en su primer y segundo ciclo durante seis años; otros ocho, el segundo ciclo de secundaria durante tres. Su duración es de seis años.

Por su parte, el proyecto "Termina tus estudios", que ejecutará el Comité para la Erradicación del Trabajo Infantil y la Protección de la Persona Adolescente Trabajadora, CETTIPAT, permite financiar la educación de 120 jóvenes para cursar estudios del segundo ciclo de enseñanza secundaria por un periodo de tres años. Una vez finalizado, se seleccionará a los 17 que obtengan mejores calificaciones para becar sus estudios universitarios durante cinco años. De los 120, el 20% de ellos pertenece a la etnia indígena Ngabe Buglé. La duración del proyecto es de ocho años.

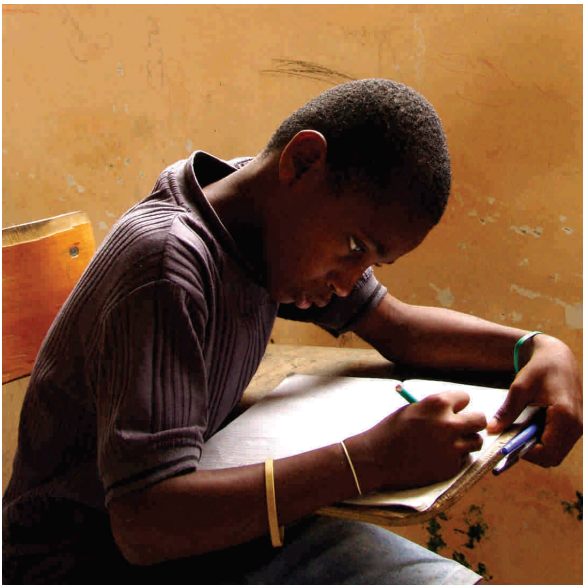
Día Solidario ha cumplido ya 11 años desde su creación gracias a la iniciativa e impulso de un grupo de empleados emprendedores con compromiso social. A lo largo de estos 11 años, ha recaudado más de 1.900.000 euros y ha permitido a más de 2.200 personas desfavorecidas crearse un futuro mejor, además de mejorar significativamente el entorno y calidad de vida de sus familias a través de proyectos en diversos países. Desde su creación, en 1997, ha llevado a cabo proyectos en Kenia, Mozambique, Bolivia, Filipinas, República Dominicana, Moldova, Nicaragua, Guatemala, México, Colombia y Panamá.

## 5.7. RSC con la sociedad y las organizaciones

### Nicaragua

Día Solidario desarrolla desde el año 2002 el proyecto "Acceso y permanencia en la escuela" en cuatro colegios de la ciudad de Managua, que consiste en un programa de becas para 150 niños de bajos recursos económicos y de edades comprendidas entre los tres y seis años para la realización de un año de educación de preescolar y seis cursos más hasta concluir la educación primaria. Además de las becas, este proyecto brinda atención personalizada a los niños en temas básicos, como la salud, y facilita la formación y participación de los padres y maestros en apoyo a su desarrollo educativo.

Las cuatro escuelas donde estudian los niños se encuentran situadas en barrios marginales, en condiciones de vida muy precarias, donde el 84,5% vive en condiciones de hacinamiento y sólo un 27% cuenta con alcantarillado.



En el año 2007, 117 niños continuaban con sus estudios. La deserción está motivada principalmente por la inestabilidad del país, que deja a muchos padres de familia en el paro y les obliga a cambiar de residencia buscando mejores oportunidades para vivir. A esta situación se suma la necesidad de abandonar los estudios para trabajar y ayudar al mantenimiento de la familia.

### Guatemala

Desde el año 2004, Día Solidario ha desarrollado el Programa de "Becas estudiantiles para niñas y jóvenes de escasos recursos del Occidente de Guatemala", que consiste, por un lado, en promover durante tres años la educación primaria de 100 niñas de escasos recursos económicos y residentes en el área rural y, al mismo tiempo, facilitar el acceso a la educación secundaria de 180 jóvenes, de los cuales 90 estudiarán el bachillerato durante dos años y otros 90 cursarán formación profesional por un periodo de tres años.

En el año 2007 han finalizado los dos programas. Los resultados obtenidos muestran claramente el impacto social que han tenido en las comunidades beneficiadas. Así, de los 280 niños y jóvenes que iniciaron la beca en el año 2004, al final de los tres años, 208 han terminado con éxito sus estudios.



Es significativo destacar que de las 100 niñas que iniciaron los estudios de primaria, 73 los han concluido y, de éstas, 70 van a continuar con sus estudios de educación básica, lo que les permitirá tener una mejor calidad de vida en el futuro. Asimismo, de los 90 jóvenes que iniciaron el bachillerato, 75 concluyeron sus estudios y, de éstos, 60 han mostrado interés en proseguir con



## 5.7. RSC con la sociedad y las organizaciones

ellos y en estos momentos están cursando estudios universitarios.

Finalmente, de los 90 que estudiaban formación profesional durante tres años, han concluido 60, preparación que les facilitará el acceso al mercado laboral en un puesto de trabajo de mayor cualificación.

### Huracán Stan

También en Guatemala, y en su compromiso por cooperar con los más desfavorecidos, Día Solidario ha brindado su apoyo en situaciones de emergencia, como a los afectados por el huracán Stan, a través de la financiación de tres proyectos, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de las comunidades afectadas, fortalecer su economía local y facilitar la inserción laboral de los más jóvenes.



El proyecto “Formación y actualización de voluntarias de salud” ha posibilitado que más de 600 mujeres, principalmente indígenas y residentes de áreas rurales, reciban formación en temas de salud preventiva y primeros auxilios, con objeto de reducir los índices de mortalidad y morbilidad a través de la detección temprana de enfermedades. Al mismo tiempo, se pretendía generar en

las comunidades un cambio de hábitos ante enfermedades infecciosas, intestinales, respiratorias y alimenticias.

### México

Día Solidario desarrolla desde el año 2004 el proyecto “Otorgamiento de becas estudiantiles a jóvenes de bachillerato y carrera técnica”. El proyecto consiste en financiar los estudios de 125 jóvenes mexicanos de escasos recursos económicos del Estado de Sonora, en las zonas de Hermosillo y Agua Prieta.

El Estado de Sonora se caracteriza por la desvinculación existente entre la oferta educativa y el sector productivo del Estado. A este factor importante se suma una cobertura educativa deficiente motivada por las condiciones de pobreza económica, cultural y social de su población. De ahí la importancia de este proyecto, que prima



el estudio de carreras técnicas y facilita a los jóvenes el acceso a un empleo, e incluso a convertirse en profesionales independientes y generadores de mano de obra, con el consiguiente aumento de calidad de vida en la zona.

El programa inicial incluía tres años de estudios de bachillerato. Una vez finalizados, 115 de estos

## 5.7. RSC con la sociedad y las organizaciones

jóvenes recibirían una beca para estudiar una carrera técnica durante dos años, y los 10 restantes tendrían la posibilidad de realizar estudios universitarios durante cuatro o cinco años.

En el año 2007, los alumnos han concluido los estudios de bachillerato. Día Solidario está financiando en la actualidad la carrera de 51 estudiantes: 3 en estudios técnicos y 48 en estudios universitarios, y al mismo tiempo está examinando la posibilidad de ampliar esta beca a nueve candidatos más: ocho para estudios universitarios y uno más para estudios técnicos.

### Colombia

Día Solidario financia, desde el año 2005, el programa "Becas solidarias para jóvenes sobresalientes del Atlántico", que consiste en capacitar a 220 jóvenes en la formación tecnológica durante tres años, con promociones de 22 jóvenes cada cuatrimestre. Día Solidario aporta el 50% del total del proyecto, el ITSA, la contraparte local, el 20%, y los becados el 30%, con el objetivo de motivar a los alumnos a obtener buenas calificaciones. Hasta el momento se han incorporado 110 jóvenes en cinco promociones de 22 jóvenes cada una.

Por su parte, el programa "Becas para Educación Superior dirigidas a adolescentes y jóvenes de estrato 1" consiste en apoyar mediante el sistema de becas a 120 estudiantes de escasos recursos económicos para la realización de estudios de educación superior por un período de tres años en el ámbito tecnológico y de cinco años en el ámbito profesional. Día Solidario financia el 80% del proyecto y la contraparte local, la Fundación SPBR, el 20%.

El proyecto, además de llegar a nuevas comunidades, especialmente a aquellas que resultaron afectadas por el Stan, ha atendido peticiones de departamentos como Quetzaltenango, Totonicapán, San Marcos-Tacanán, Suchitepéquez, Retalhuleu y Huehuetenango. A su vez, a lo largo de estos meses ha logrado constituir una red de mujeres de apoyo que puedan responder ante un futuro desastre a través de la formación continua a sus ex-alumnas y a la entrega de botiquines de emergencia.

El programa "Formación técnica para jóvenes de comunidades del Sur" ha tenido como objetivo formar, a lo largo de 250 horas de capacitación y durante un año, a 200 jóvenes de dos comunidades a través de unidades rotativas itinerantes que proporcionan formación técnica y empresarial en las comunidades rurales.

La formación adquirida les ha permitido aprender destrezas básicas en oficios como peluquería, corte y confección, panadería y pastelería. Además, gracias a la aportación de Día Solidario de UNION FENOSA, se ha logrado la impartición de nuevos cursos, como electricidad domiciliar e industrial, pintura comercial y serigrafía y herrería.

Esta formación es de gran utilidad, ya que les va a facilitar su inserción en el mercado laboral e incluso abrir su propio negocio con el que ganarse la vida y mantener a sus familias.

Por último, ha facilitado que 100 niñas de escasos recursos económicos y residentes principalmente en los departamentos de Sololá y San Marcos, a través del programa "Educación para las niñas afectadas por el huracán Stan", cursar durante tres años los estudios de primaria, mediante una beca de 65,71 dólares anuales que les permite sufragar parcialmente el costo de su educación. De las 100 niñas que iniciaron la beca, en la actualidad 96 permanecen en el sistema escolar, 90 de ellas han obtenido buenas calificaciones, mientras que otras seis deben mejorar las notas en la evaluación final.

### Moldova

Día Solidario desarrolla en Moldova desde el año 2001 el proyecto "Dar luz a los que no pueden ver", que ha consistido en la reparación de un aula de la Escuela Internado n.º 8 del municipio de Chisinau y la financiación de los tres cursos de enseñanza secundaria para 12 alumnos con deficiencias visuales de entre el 30% y el 90%. Una vez terminados sus estudios de secundaria, Día Solidario está financiando los estudios universitarios de ocho de estos alumnos, a los que además dota de una pequeña ayuda para libros, transporte, etc.

## 5.7. RSC con la sociedad y las organizaciones



Una de las personas beneficiadas de la ayuda de Día Solidario es Tatiana Goras.

### La experiencia de Tatiana Goras

Tatiana Goras, una de las alumnas becadas por Día Solidario, ha ganado el primer Concurso Nacional de uso de Sistema Braille celebrado el pasado 12 de noviembre en 2007, víspera del Día Internacional de las personas invidentes.

Tatiana, de 22 años, proviene de la localidad de Malcoci, distrito moldavo de Nisporeni. Desde su nacimiento sufre deficiencias graves en la vista, por lo que desde entonces arrastra un problema severo de atrofia en el nervio óptico, que le da una capacidad de visión del 5%.

Sin embargo, esta deficiencia física nunca ha supuesto un impedimento para Tatiana a la hora aprender. Primero estudió en una escuela especializada en la ciudad norteña de Balti. Más tarde, cuando conoció las becas que otorgaba Día Solidario a personas con discapacidad visual para estudiar los tres cursos de bachillerato en la capital, Chisinau, tampoco quiso desaprovechar la oportunidad y comenzó sus estudios en el Liceo Tecnológico.

Durante esos tres años demostró ser una alumna con mucho interés, que siempre obtenía muy buenas calificaciones, tanto en las asignaturas obligatorias como en el aprendizaje del español o en el uso de los ordenadores, dotados de equipos multimedia y modernos dispositivos tecnológicos, especiales para personas con deficiencias visuales. Su afán de superación le llevó a realizar hace algunos años un curso de mejora sobre la base del sistema de Mirzakarim Norbecov, presidente del Instituto de Autorrecuperación del Hombre, que le ha permitido desde entonces mejorar su nivel de visión, hasta el punto de que puede escribir con bolígrafo, cuando antes únicamente podía hacerlo en sistema Braille.

Esta misma determinación le llevó, al terminar los estudios de bachillerato en el Liceo con muy buenas notas, a inscribirse en la universidad e iniciar la carrera de Psicología. Tal como Tatiana dice: "Se ha cumplido mi sueño de estudiar en la universidad. Día Solidario financia mis clases y también me da una pequeña ayuda de estudios para libros y transportes que me permite seguir estudiando."

Inicialmente, los compañeros de la facultad la trataban con reticencia debido a su problema fí-

## 5.7. RSC con la sociedad y las organizaciones



sico. Sin embargo, al poco tiempo Tatiana ha logrado ganarse su confianza. "Probablemente me mostraba poco sociable al inicio, pero más tarde he logrado hacerme amigos que me ayudan mucho en mis estudios. El hecho de haber optado por el estudio de la psicología", explica, "me ha ayudado a superar complejos y a encontrar respuestas a las preguntas que tenía sobre mi incapacidad. A pesar de que no logro orientarme muy bien en el espacio ni distinguir muy bien los objetos, la luz y los colores, no he tenido problemas a la hora de adaptarme al mundo universitario, e incluso hay veces que soy yo quien ayuda a mis compañeros a preparar los exámenes". El próximo reto de Tatiana es poder realizar un máster en el extranjero: "Allí las personas como yo gozan de mejores condiciones a la hora de integrarse socialmente y también en el ámbito de la realización personal". Mientras eso llega, Tatiana dedica su tiempo libre a ayudar a otros compañeros con deficiencias visuales a superar las barreras para integrarse en la sociedad.

### Mozambique

El proyecto "Lo que darían en Mozambique por una bicicleta. Las gracias" que se desarrolló entre los años 1997-1998, consistió en recaudar 5.000 bicicletas para la población mozambiqueña –que carece prácticamente de medios de transporte y donde la mayoría de las distancias han

de realizarse a pie, incluso para los quehaceres más cotidianos–, con el objeto de ayudar a la población a mejorar su deprimida calidad de vida familiar y, al mismo tiempo, facilitar la preparación cultural del colectivo infantil.

En este mismo país se desarrolla, desde el año 2004, un programa de becas para 22 jóvenes de escasos recursos económicos para cursar, en la Universidad Católica de Mozambique, las carreras de Educación, Comunicación, Agricultura y Derecho. El proyecto finaliza en 2010.

### Principales proyectos en España

Además, en España, los principales proyectos de acción social apoyados y financiados por UNION FENOSA fueron los siguientes.

#### Proyecto de formación de técnicos electricistas

En colaboración con Cruz Roja, UNION FENOSA promueve la formación en tecnología eléctrica mediante un programa llevado a cabo en la Comunidad Valenciana para la inserción laboral de inmigrantes, que incorpora módulos específicos sobre eficiencia energética. El grado de inserción laboral de los participantes superó el 75% y esta experiencia obtuvo un Accésit en los Premios Solidarios Generalitat en el año 2007.



## 5.7. RSC con la sociedad y las organizaciones

### Talleres de trabajo y formación de técnicos de mantenimiento de edificios

En colaboración con el Casal dels Infants del Raval, institución que tiene por objeto la defensa y respeto de los derechos fundamentales, la educación, la formación laboral y la integración de los niños y jóvenes del barrio del Raval de la ciudad de Barcelona, UNION FENOSA lleva a cabo un proyecto de intervención social en beneficio de esos jóvenes en riesgo de exclusión social, promocionando su formación en mantenimiento eléctrico y el tejido asociativo y comunitario de la zona. Este año ha concluido el primer curso: Energía y Trabajo. El 53% de los jóvenes que ha finalizado este módulo ha conseguido reinsertarse y más del 26% ha seguido formándose.

### Formación para ONGs en la Universidad Corporativa UNION FENOSA

Por tercer año consecutivo, UNION FENOSA, a través de su Universidad Corporativa, desarrolló un programa de formación para ONGs en habilidades de gestión. Esta iniciativa está en línea con su compromiso y orientación a la formación.

En 2007 se realizaron dos cursos. El primero de ellos, Habilidades de comunicación, con el objetivo de proporcionar las claves básicas y necesarias para argumentar con eficacia y realizar presentaciones convincentes ante entidades profesionales; el segundo, Técnicas de negociación, para conocer y poner en práctica las principales habilidades que permiten afrontar una negociación por intereses. En total asistieron 27 personas de 13 organizaciones.

### Patrocinio y mecenazgo

UNION FENOSA apoya diversas instituciones, fundaciones y asociaciones que promueven el desarrollo cultural, social, económico y profesional, como la Fundación Empresa y Sociedad, la Casa de América, Fundación Amigos del Museo del Prado, Asociación Española contra el Cáncer, Club Español de la Energía, Asociación para el Progreso de la Dirección, Fundación Lealtad, Orquesta Sinfónica de Galicia, Fundación Albéniz, Asociación Española del CO<sub>2</sub>, Asociación

Española de Museólogos, Asociación Española para la Calidad, Asociación Española para las Relaciones con los Inversores, Club Siglo XXI, Colegio Libre de Eméritos, Edison Electric Institute, Fundación Alternativas, Fundación Príncipe de Asturias, Instituto de Relaciones Internacionales y Estratégicas-Elcano, Fundación Carolina, Fundación COTEC y Fundación Empresa y Crecimiento.

La principal inversión del Grupo en patrocinio y mecenazgo se realiza a través del Museo de Arte Contemporáneo UNION FENOSA (MACUF), situado en A Coruña. Durante el año 2007, se realizaron un total de nueve exposiciones, dos de las cuales, "De Leipzig a Düsseldorf. Figuración alemana actual" y "Becas de Creación Artística en el Extranjero UNION FENOSA", ya habían comenzado su andadura a finales de 2006.

Por otro lado, las colecciones "Óseos Cosmos. Las formas del tiempo -3.200.000 a +2007", muestras de carácter científico-artística, y "Los cuerpos como territorio", de Isabel Muñoz, donde pastores y guerreros adornaban sus cuerpos con tatuajes y escarificaciones, compusieron la programación fotográfica del año. Conviviendo con las anteriores, la exposición "Hipervínculos. Fondos de la colección UNION FENOSA en el Museo Patio Herreriano", reunió los fondos que el Grupo aporta a la Colección Arte Contemporáneo, mostrándonos la evolución artística española del siglo XX.

Durante el verano coincidieron dos muestras colectivas, "Cuerpos, pasos y miradas" y "Esto no es una broma". La primera reunió a los participantes en el Taller Picasso, dirigido por Isabel Muñoz, y la segunda, configurada como un conjunto de seis exposiciones individuales, abordaba el tema del humor y la ironía como estrategia.

Concluyeron el año las pinturas de la artista colombiana Ana Mercedes Hoyos, "La humanidad del color", y Ana Soler, beneficiaria de una de las becas UNION FENOSA en 2005, con sus "Cicatrices invisibles".

Asimismo, "Fragmentos del todo", la exposición que exhibe una parte de los fondos del MACUF por diferentes sedes del Instituto Cervantes, con-

## 5.7. RSC con la sociedad y las organizaciones

tinuó durante este año viajando por Europa (Roma, Milán y Zagreb).

En el apartado de conferencias, destaca el ciclo "Energía y Sostenibilidad", en el que se trataron cuestiones relacionadas con el cambio climático. Reconocidas personalidades del mundo científico, como D. José María Baldasano, director del Departamento de Ciencias de la Tierra del Supercomputing Center, Barcelona, D.<sup>a</sup> Isabel Garrote, técnico de la Oficina Española para el Cambio Climático del Ministerio de Medio Ambiente, D. José Manuel Moreno, catedrático de Ecología y director del Departamento de Ciencias Ambientales de la Universidad de Castilla-La Mancha, D.<sup>a</sup> Ana Yábar Sterling, catedrática de Economía aplicada de la Universidad Complutense de Ma-

drid, directora del IUCA (Instituto Universitario de Ciencias Ambientales) y presidenta del Comité Español del IHDP (International Human Dimensions Programme on Global Environmental Change), D. Manuel Toharia, presidente de la Asociación Española de Periodismo Científico, y D. Francisco García Olmedo, catedrático de Bioquímica y Biología Molecular, de la Escuela Técnica Superior de Ingenieros Agrónomos, Universidad Politécnica de Madrid, ofrecieron conferencias abiertas al público con gran éxito de aforo.

Dentro del apartado de talleres educativos coordinados desde el Departamento de Educación y Acción Social, requieren especial mención las actividades dirigidas a colectivos con necesidades especiales.





## 5.7. RSC con la sociedad y las organizaciones

Paralelamente a las actividades desarrolladas en la sede de A Coruña, el MACUF llevó a cabo un programa de dinamización cultural en el Monasterio de Xagoaza, en el Barco de Valedorras. Entre las actividades desarrolladas, destaca el Symposium de Escultura dirigido por Álvaro de

la Vega, Paulo Neves y Paco Pestana, así como dos exposiciones, un ciclo de cine, actividades didácticas y musicales, danza y teatro. En el mismo marco se organizó un ciclo micológico que dio continuidad al desarrollado en 2006 en el MACUF.

### GASTO EN ACCIÓN SOCIAL Y PATROCINIO Y MECENAZGO (euros)

2004	España	Colombia <sup>(1)</sup>	Guatemala	México	Moldova	Nicaragua	Panamá	TOTAL <sup>(1)</sup>
Acción social	603.680	216.513	155.058	50.893	7.985	139.591	10.788	1.184.508
Proyectos		163.412	152.997	19.520	7.985	115.006	9.753	468.673
Donaciones en especie		8.565	2.061	28.552		1.533	1.035	41.746
Voluntariado				2.821		552		3.373
Otros		44.536				22.500		67.036
Patrocinio y Mecenazgo <sup>(2)</sup>	4.174.023	102.775		3.144		49.836	76.671	4.406.449
<b>TOTAL</b>	<b>4.777.703</b>	<b>319.287</b>	<b>155.058</b>	<b>54.037</b>	<b>7.985</b>	<b>189.427</b>	<b>87.459</b>	<b>5.590.957</b>
2005	España	Colombia	Guatemala	México	Moldova	Nicaragua	Panamá	TOTAL
Acción social	2.079.291	654.208	100.724	49.690	5.577	140.307	220.839	3.250.636
Proyectos	1.821.781 <sup>(3)</sup>	579.313	40.353	29.146	5.577	122.673	214.870	2.813.713
Donaciones en especie	143.781	14.142	60.371	16.204		383	2.532	237.413
Voluntariado	45.990	13.768		4.340			3.437	67.535
Otros	67.739	46.985				17.251		131.975
Patrocinio y Mecenazgo <sup>(2)</sup>	2.963.765	257.812		9.639		62.870	93.721	3.387.807
<b>TOTAL</b>	<b>5.043.056</b>	<b>912.020</b>	<b>100.724</b>	<b>59.329</b>	<b>5.577</b>	<b>203.177</b>	<b>314.560</b>	<b>6.638.443</b>
2006	España	Colombia	Guatemala	México	Moldova	Nicaragua	Panamá	TOTAL
Acción social	577.370	780.868	235.801	93.602	4.884	146.069	412.415	2.251.009
Proyectos	469.681 <sup>(3)</sup>	694.502	119.656	50.713	4.573	125.510	82.912	1.547.547
Donaciones en especie	42.000	26.384	116.145	39.084	311	383	575	224.882
Voluntariado	65.689	10.413		3.805		2.925	9.977	92.809
Otros		49.569				17.251	318.951	385.771
Patrocinio y Mecenazgo <sup>(2)</sup>	3.282.992	196.126		5.137		52.136	142.778	3.679.169
<b>TOTAL</b>	<b>3.860.362</b>	<b>976.994</b>	<b>235.801</b>	<b>98.739</b>	<b>4.884</b>	<b>198.205</b>	<b>555.193</b>	<b>5.930.178</b>
2007	España	Colombia	Guatemala	México	Moldova	Nicaragua	Panamá	TOTAL
Acción social	592.601	1.146.649	140.600	80.396	6.398	28.048	445.790	2.492.820
Proyectos	542.577 <sup>(3)</sup>	927.752	140.600	19.285	4.294	19.598	131.339	1.785.445
Donaciones en especie	1.800	43.289		54.850	1.621	8.125	8.537	118.222
Voluntariado	100.562	24.501	0	6.261	483	325	2.375	134.507
Otros		151.107	0	0	0	0	303.539	454.646
Patrocinio y Mecenazgo <sup>(2)</sup>	2.737.070	19.830	1.662	19.370		25.480	68.214	2.871.626
<b>TOTAL</b>	<b>3.329.671</b>	<b>1.166.478</b>	<b>142.262</b>	<b>99.770</b>	<b>6.398</b>	<b>53.528</b>	<b>514.004</b>	<b>5.364.446</b>

(1) En el año 2004 no incluye los gastos de Electrocosta - Electricaribe.

(2) Incluye los gastos del Museo de Arte Contemporáneo de UNION FENOSA (MACUF).

(3) Incluye recaudación del Día Solidario que se aplica a proyectos en 10 países. Incluye tanto aportación de empleados (50%) como del Grupo (50%).

## 5.7. RSC con la sociedad y las organizaciones

### Colaboración en Protección Civil

El compromiso de UNION FENOSA con la sociedad en materia de responsabilidad social corporativa ha llevado a la empresa a la constitución de la unidad de Protección Civil, dentro del área de Seguridad y Prevención, cuyo objetivo es la protección de las personas y de los bienes ante contingencias que puedan afectar a la población y requerir la intervención de los servicios públicos de emergencias y otras instituciones. Esta iniciativa empresarial tuvo carácter pionero, ya que posteriormente, en marzo de 2007, se publicó la Norma Básica de Autoprotección, que obliga, entre otros a las grandes empresas industriales, a llevar a cabo actuaciones ya contempladas por UNION FENOSA dentro de las actividades que desarrolla esta unidad.

Una línea de acción fundamental es promover la colaboración con los servicios públicos, en armonía con las disposiciones normativas en la materia. Para ello se están concertando acuerdos de colaboración con los servicios públicos en todas las comunidades autónomas en las que UNION FENOSA desarrolla su actividad. Hasta la fecha se ha firmado un protocolo de coordinación con el servicio 112 de Castilla-La Mancha, estando previstas actuaciones similares en las comunidades de Castilla y León, Galicia y Madrid. Como fruto de esta colaboración, desde el Centro

de Seguridad y Emergencias Corporativo (CESEC) se han atendido ya 196 servicios en respuesta a las llamadas recibidas de los 112.

Un pilar básico para lograr este acercamiento a los servicios de emergencias públicos es la impartición de cursos de formación específicos a sus miembros de cara a la intervención ante siniestros en instalaciones eléctricas. Dentro de esta línea de acción se han impartido cinco cursos dedicados a los servicios de la Comunidad Autónoma de Madrid, del Ayuntamiento de A Coruña y de las diputaciones de Ourense y Toledo, en los que se ha formado a 110 bomberos.

La información es también un factor de especial relevancia. En este sentido UNION FENOSA organizó, conjuntamente con los organismos de Protección Civil, un encuentro técnico en la central de La Robla, en el que participaron representantes de la Dirección General de Protección Civil del Estado y comunidades autónomas, Unidad Militar de Emergencias, Guardia Civil, Policía y Escuela Nacional de Protección Civil, dentro del marco de unas jornadas institucionales sobre riesgos naturales y tecnológicos en Castilla y León. También se impartió una sesión formativa sobre planes de autoprotección en centrales de generación, incluida en un curso superior celebrado en la propia Escuela Nacional de Protección Civil.

## 5.7. RSC

### con la sociedad y las organizaciones

#### Mercado Orgánico Campesino

En el Valle del Cauca y Cauca (Colombia), UNION FENOSA, a través de su filial EPSA, tiene una potencia instalada de 892 MW, fundamentalmente hidráulica. La Central de Salvajina representa el 32%. En 1997, y debido al incremento de la demanda, se planificó el aumento de capacidad de esta central. El proyecto precisaba la desviación del cauce del Río Ovejas, que aún no se ha producido, pero el 80% de la población de la zona se oponía por temor a perder los pocos recursos con los que contaban para su subsistencia.

El 76% de la población vivía en condiciones de pobreza y su único recurso era la agricultura. Había bajos niveles de escolarización, poca capacidad para generar ingresos, servicios básicos escasos o inexistentes, contaminación por vertidos de actividad minera próxima e influencia intimidatoria por parte de la guerrilla como consecuencia del conflicto armado. La solución que se ha implantado es un programa de desarrollo local de estas comunidades –gestionado por la Fundación EPSA– que les ha permitido mantener su modo de vida y a la vez mejorar económica y socialmente.

Por ello, se inició un proceso de diálogo con las comunidades del que saldría la solución: generar desarrollo local basándose en una cultura de producción agrícola alternativa. Se trata de una estrategia de producción agrícola y de comercialización de productos orgánicos, liderada por organizaciones de base y que respeta sus modos de vida.

El programa, que continúa vigente, se ha desarrollado en tres fases:

1. Capacitación de los campesinos en agricultura ecológica e implantación de sistemas de microcrédito a pequeños grupos productores.
2. Para solventar las dificultades en la comercialización, se comenzó vendiendo sus productos entre los empleados de EPSA, para más tarde constituir el Mercado Orgánico Campesino, que se desarrolla semanalmente en Cali. Para ello se capacitó a los campesinos en presentación de cosechas, métodos de transporte y contabilidad.
3. Ampliación de la capacidad de comercialización: se obtuvo la certificación ecológica (Corporación Colombia Internacional), lo que provoca un incremento de la demanda. A finales de 2003 se establece una alianza con COMFANDI que abre el espacio a estos productos en 30 supermercados de la ciudad. Actualmente ya se venden tres toneladas quincenales de productos orgánicos.

Los beneficios obtenidos en esta experiencia pionera son: mercado autosostenible, reactivación de parcelas improductivas, mejora de la calidad de vida, continuidad de su modo de vida, evitación de movimientos migratorios y el aumento de los ingresos estables desde 2001 hasta la fecha en un 277%, con 106 familias beneficiadas directamente.

Esta experiencia fue galardonada en 2007 por CSR Europe durante la celebración de su Marketplace en Bruselas.

grupos de interés, responsabilidad y participación

# 5

## 5.8. RSC internacional

### RSC EN COLOMBIA

#### EPSA

##### RSC con accionistas e inversores

EPSA es una empresa de servicio público domiciliario de carácter privado, organizada como sociedad anónima. UNION FENOSA posee el 63,82% de EPSA a través de UNION FENOSA Colombia, sociedad tenedora. El Gobierno colombiano y empresas públicas tienen el 33,9%, y otros inversores públicos y privados el 2,27% restante.

Cada uno de sus socios aporta a EPSA su conocimiento y orientación permanente, colaborando así con los excelentes resultados que ha mantenido a lo largo de 13 años de operación.

UNION FENOSA participa en EPSA desde su entrada en el año 2000, momento en el que toma el control de la operación y mantenimiento de la actividad de distribución y generación de energía en la región del Valle del Cauca.

Durante 2007 EPSA pagó dividendos, como resultado de 2006, por un total de 34 millones de euros, de los cuales 21,7 fueron a UNION FENOSA COLOMBIA y 12,31 al resto de accionistas. Y, por

otro lado, recibió de CETSA (Compañía Eléctrica de Tulúa), sociedad participada por EPSA en un 86,28%, un total de 2,72 millones de euros de los 3,2 determinados por la compañía en 2007.

##### RSC con empleados

El número total de empleados a cierre 2007 ascendió a 702 trabajadores, de los cuales 699 eran locales y 3 españoles en condición de expatriados.

EPSA, además de la formación necesaria que imparte para el desempeño en el puesto de trabajo, tiene una serie de beneficios educativos para financiar parte de los estudios de sus trabajadores. Ejemplo de ello es la ayuda educativa, que en 2007 benefició a 175 trabajadores. Los empleados utilizaron este recurso para seguir, en su mayoría, estudios de postgrado.

En EPSA las relaciones laborales se enmarcan en convenios para dos colectivos. El primero de ellos, que reúne al 85% de los trabajadores, es el Pacto Colectivo. Se negocia cada dos años, y el actual tiene vigencia hasta el 31 de diciembre de 2008. El segundo es el convenio con el sindicato afiliado a SINTRAELECOL (sindicato de trabaja-





grupos de interés, responsabilidad y participación

# 5

## 5.8. RSC internacional

dores del sector de la energía en Colombia), al que está adherido el 15% restante de empleados y que actualmente se encuentra en negociación.

### RSC con clientes

EPSA es el distribuidor de energía en el Valle del Cauca y de la calidad de su producto, cobertura y servicio depende en buena medida el desarrollo de la región, uno de los principales centros económicos del país. Con esta premisa, la empresa trabaja constantemente por tener una cobertura y una capacidad instalada acorde con las necesidades de crecimiento de la región.

Igualmente, EPSA tiene a disposición del mercado de energía en el país 12 plantas de generación que abastecen el mercado, brindando una alta confiabilidad a sus clientes gracias a la alta disponibilidad de las mismas. Toda la energía distribuida en el Valle del Cauca es supervisada por un moderno centro de control ubicado en su sede principal de Yumbo, que garantiza la cobertura de toda la red y su constante monitorización.

Para garantizar la operación de sus plantas de producción de energía y que éstas abastezcan



la región, mantuvo un índice de disponibilidad del 96% para el año 2007.

EPSA posee una infraestructura eléctrica moderna que ofrece a sus clientes un producto de excelente calidad, con energía continua y constante. Para mantener un control sobre esta calidad, el organismo regulador (CREG) establece dos indicadores de medición: uno es el número máximo de interrupciones en el servicio al cliente final al año (FES), que en 2007 tuvo un valor de 95,63%, lo que indica que tan sólo un 4,37% de los clientes que tuvo interrupciones superó el número máximo de ellas establecido por ley. Y, por otro lado, el indicador de máxima duración de interrupciones (DES), que alcanzó en 2007 un 95,40%. Esto significa que, del total de clientes que sufrió cortes, sólo el 4,5% superó la máxima duración establecida por la ley.

Para atender a sus clientes, EPSA cuenta con una serie de canales de relación diseñados para atender y anticipar todas sus necesidades con respecto a la prestación del servicio de energía.

En cuanto al mercado residencial, dispone de una red de 36 oficinas y puntos de atención y pago, en los cuales se atienden todos los requerimientos de los clientes. Igualmente, cuenta con una Oficina Telefónica 24 horas que presta sus servicios a los clientes de EPSA todos los días del año.

Y para atender al mercado empresarial, EPSA dispone de un grupo de ejecutivos de cuenta que atienden los requerimientos de los clientes de forma integral y personalizada.

En lo que se refiere a la calidad del servicio, EPSA realiza un seguimiento permanente de la satisfacción del cliente. Prueba de ello es la encuesta ISE (índice de satisfacción del cliente), que realiza una evaluación perceptiva del desempeño de la empresa dentro de aquellas áreas que tienen relación con el cliente. Dicha evaluación analiza aspectos como la calidad del producto, la imagen de la empresa, la atención al cliente o la responsabilidad social. En 2007 alcanzó un nivel del 80%.

EPSA tiene uno de los índices de pérdidas más bajos del sistema eléctrico colombiano, un 10%,

grupos de interés, responsabilidad y participación

# 5

## 5.8. RSC internacional



que no sólo demuestra las condiciones técnicas de la red, sino la cultura de buen uso de la energía por parte de sus clientes. Sin embargo, EPSA pone en marcha constantemente campañas informativas para alertar a sus clientes sobre los riesgos físicos y legales del hurto de energía.

Durante 2007, EPSA invirtió 450.000 euros en la construcción y extensión de su red de alta, media y baja tensión en nuevos proyectos de electrificación.

### RSC con el entorno y el medio ambiente

El uso eficiente de la electricidad se hace prioritario, no sólo por el ahorro económico que esto representa, sino por el compromiso con el medio ambiente, al optimizar la utilidad de los recursos energéticos.

De esta forma, EPSA tiene dos programas enfocados a enseñar un uso óptimo y eficiente de la energía eléctrica. El primero de ellos es "Silvio Voltio", un programa de televisión dirigido a los clientes residenciales, en el cual, a través de situaciones cotidianas y empleando el humor, se les educa para hacer un uso eficiente y racional de la energía eléctrica.

Este programa lleva siete años emitiéndose y ha producido cerca de 200 episodios, lo que refleja el compromiso de EPSA con la eficiencia energética.

El otro programa orientado al mercado empresarial se denomina "Programa de Optimización del Recurso Energético", en el cual, asesorados por expertos profesionales, se revisan todos los procesos de la empresa beneficiada en busca de puntos clave en los que se pueda optimizar el uso de la energía.



grupos de interés, responsabilidad y participación

# 5

## 5.8. RSC internacional

En la relación con la actividad de generación y el compromiso con el medio ambiente, se cumplen estrictamente las medidas legales materializadas en los planes de gestión ambiental de EPSA.

De acuerdo al artículo 45 de la Ley 99 de 1993 de Colombia, EPSA ha transferido 3,4 millones de euros, el 6% de la venta bruta de la energía hidráulica generada, a las corporaciones autónomas regionales y a los municipios localizados en las cuencas hidrográficas. Se ha iniciado una campaña de comunicación con las comunidades localizadas en el área de influencia de las centrales hidroeléctricas para que conozcan los proyectos en los que deben invertir estos recursos, como la ejecución de obras de acueductos urbanos y rurales, el alcantarillado y tratamiento de aguas residuales, el manejo y disposición de basuras, desechos líquidos y sólidos, la protección de recursos naturales, flora y fauna, y el control de la erosión en cuencas aportantes.

Se realizó el Plan de Manejo Ambiental (PMA) de la Central Hidroeléctrica del Alto Anchicayá y se remitió para revisión al Ministerio de Ambiente. A través del PMA se establecerá el diseño y la adecuación de los planes y medidas de prevención, mitigación, corrección y compensación, con miras a ajustar gradualmente el desempeño ambiental de la Central a las normas ambientales vigentes.

En el área de producción de energía de EPSA se está implantando el Sistema de Gestión Ambiental, de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 14001, con la asesoría de la firma Bureau Veritas.

En lo que se refiere a la capacitación del personal en materia ambiental, en 2007 se realizaron cinco acciones formativas por un total de 1.808 horas lectivas, que contaron con 100 asistentes.

Se continuaron los trabajos programados en el Plan de Eliminación de PCBs, gestionando como residuo peligroso la cantidad de 10,8 toneladas de aceites usados contaminados con PCB.

En lo que se refiere a la protección del medio natural, se ha desarrollado un proyecto piloto

que permita establecer las condiciones para la reproducción de las especies nativas de peces en el río Anchicayá, en el que se ubica la Central Hidroeléctrica de Bajo Anchicayá, para la obtención de crías que permitan un posterior proceso de repoblación. El proyecto contempla, además, la capacitación de las comunidades asentadas en la zona de influencia del embalse en temas de cría de peces y artes de pesca, con el fin de preservar la fauna piscícola del río y de sus tributarios.

También se realizaron talleres ambientales en distintas escuelas de la zona de influencia de la empresa EPSA con motivo de la celebración del Día Internacional del Agua.

### RSC con las instituciones

EPSA está regulada por el Ministerio de Minas y Energía, que se encarga de formular y adoptar las políticas dirigidas al aprovechamiento sostenible de los recursos mineros y energéticos. Por otro lado, EPSA, como entidad privada que ofrece un servicio público, también está regulada por la Comisión Reguladora de Energía y Gas (CREG), que controla los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible de forma independiente y transparente, incentivando la competencia y atendiendo oportunamente las necesidades de los clientes y las empresas, de acuerdo con los criterios establecidos en la ley. La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios evalúa y controla la prestación eficiente de los servicios públicos, protege los derechos de los usuarios y gestiona las solicitudes de la ciudadanía.

En su actividad comercial, EPSA se relaciona con las Administraciones departamentales y municipales de todo el Valle del Cauca.

### RSC con proveedores

En 2007 se han suscrito pedidos a 1.711 proveedores y realizado compras de bienes y servicios por valor de 47 millones de euros, adjudicando 30,7 a proveedores de la región, lo que equivale al 65% del total comprado.

grupos de interés, responsabilidad y participación

# 5

## 5.8. RSC internacional



Durante dicho año se ha implantado un nuevo modelo de compras (SGA, W10), que exige la convocatoria de tres a cinco proveedores en todas las negociaciones y el visado previo por parte del área de Control de Procesos, que se encarga de velar por el cumplimiento de esta y otras políticas corporativas.

Dentro del proceso de recepción de materiales, los almacenes realizan inspecciones básicas de calidad de los productos. La recepción técnica la efectúa cada área validando que lo recibido cumple los estándares y especificaciones de calidad. En el 2007 se realizaron inspecciones en fábrica a proveedores de herrajes (Bogotá y Sogamoso). Estas visitas se realizaron con el soporte de la Oficina Técnica de la Dirección de Redes.

### RSC con la sociedad y las organizaciones

EPSA basa su acción de responsabilidad social con la sociedad en un modelo orientado a mejorar las condiciones de vida en el área donde desempeña su negocio. Para ello, desde 1999 existe la Fundación EPSA, cuyo objetivo es la creación de valor social impulsando proyectos sostenibles.

Las líneas de acción en las que trabaja son: la formación en temas relacionados con la energía, la educación de la niñez a través de tecnologías de información y comunicación, la generación de ingresos en las familias con el apoyo a proyectos productivos y la solidaridad.

En la línea de educación, durante 2007 la Fundación EPSA realizó actividades como la alianza con el SENA (Servicio Nacional de Aprendizaje) y formó a 42 electricistas en competencias laborales en los municipios de Buga y Jamundí.

Asimismo, se realizó el curso de formación de competencias en electricidad para 60 personas.

En la línea de solidaridad, la Fundación promovió la campaña "Regala algo de Ti", en la cual se entregó un regalo en Navidad a casi 6.000 niños de las zonas cercanas a los embalses y proyectos de generación de EPSA. Esta campaña contó con la participación voluntaria de los empleados.

En 2007 se beneficiaron en total 1.145 familias y 13 escuelas y se desarrollaron 13 proyectos productivos con una inversión directa de 194.000 euros e indirecta de 407.500.

Como una de sus estrategias de intervención, EPSA y la Fundación EPSA realizan alianzas con otras organizaciones con las que comparten los objetivos y las zonas de intervención, como el convenio suscrito con la Gobernación del Valle del Cauca, en virtud del cual EPSA se ocupa del mantenimiento de la comunicación por vía terrestre y, a su vez, ofrece transporte fluvial gratuito con rutas y horarios preestablecidos. En 2007 se realizaron 9.200 viajes, en los cuales se transportó a 164.858 personas y se movilizaron 39.250 toneladas de productos agrícolas. Esta operación requirió una inversión de 85.000 euros.

grupos de interés, responsabilidad y participación

# 5

## 5.8. RSC internacional

### ELECTRICARIBE

#### RSC con accionistas e inversores

Desde 1999 UNION FENOSA posee el 85% de Electricaribe y Electrocosta, empresas de servicios públicos domiciliarios de carácter privado, organizadas como sociedades anónimas. El Gobierno colombiano y empresas del mismo son tenedoras del 13%, y otros inversores públicos y privados del 2% restante. A partir del 31 de diciembre de 2007, Electrocosta y Electricaribe se fusionan y se crea Electricaribe, empresa de la Costa Atlántica colombiana.

Hasta la fecha la empresa no ha entrado en beneficios, razón por la cual no se han distribuido dividendos.

#### RSC con empleados

El número total de empleados a cierre 2007 ascendió a 1.706, de los cuales 1.699 eran locales y 7 expatriados españoles.

En Electricaribe existen ocho subdirecciones sindicales, agrupadas en un sindicato de industria denominado SINTRAELECOL, que a su vez cuenta con una Dirección Nacional conformada por 20 miembros, de los cuales cinco pertenecen a Electricaribe. Cada subdirección sindical tiene vigente su respectivo convenio colectivo de trabajo.

El convenio en vigor durante 2007 contiene beneficios económicos, como aportaciones a planes de pensiones, acceso a préstamos de vivienda, préstamos de calamidad doméstica, primas extralegales, auxilios sindicales, becas universitarias, becas escolares y servicios médicos. Además contempla beneficios normativos, como permisos permanentes y transitorios, comités obrero-patronales, comités de adjudicaciones, etc.

El Plan de Formación de 2007 fue seguido por el 43% de los empleados, con un total de 96.551 horas de formación y 7.379 participantes. El Plan estuvo orientado a desarrollar programas de medio ambiente como soporte a la implantación del modelo de gestión ambiental, a programas





5.8. RSC  
internacional

especiales para la mejora de gestión de procesos y personas y a proyectos específicos de implantación tecnológica. En estos programas participaron personal propio, asociados comerciales y minipymes de Electricaribe y ENERGÍA SOCIAL.

Por otra parte, un total de 12 personas han tenido la oportunidad de participar en proyectos de formación especializados a nivel internacional, cuyo objetivo ha sido el desarrollo de competencias específicas del negocio de distribución.

#### RSC con clientes

Electricaribe, de acuerdo con su compromiso de servicio, tiene previsto expandir la red de alta tensión y mejorar la red de media tensión a través de proyectos de arquitectura de red, lo que se refleja en la ejecución de un plan de 48,8 millones de euros en los próximos cinco años.

En 2007 se realizaron grandes esfuerzos en pro de la calidad del producto y servicio de energía eléctrica en la Costa Atlántica colombiana. Se inicia el proceso de instalación y puesta en servicio de los equipos de medición de calidad de potencia eléctrica exigidos en la resolución de la Comisión Reguladora de Energía 024 de 2005. Desde octubre 2007 la información registrada por los equipos se reporta semanalmente para identificar problemas en el sistema de distribución y así determinar posibles soluciones.

El organismo regulador colombiano (CREG) establece estándares de calidad para la actividad de distribución, los cuales determinan el número máximo de interrupciones (FES) en el servicio al cliente final al año y la duración máxima de dichas interrupciones (DES). En caso de incumplir los estándares establecidos, las distribuidoras deben compensar económicamente a los clientes de forma proporcional al número de interrupciones que se han producido o a la duración de las mismas.

En cuanto a la calidad del servicio medida en la continuidad del mismo, y con el fin de dar cumplimiento a los valores máximos fijados por la resolución CREG 096 de 2000, además de realizar el seguimiento de los indicadores de calidad, se

han implementado herramientas que permiten realizar un análisis detallado de las incidencias en la red de distribución. Dicho análisis facilita la planificación de las labores de mantenimiento y las inversiones a realizar a través de los diferentes proyectos de arquitectura de red.

La inversión en obra nueva para trabajos de expansión, remodelación y mejora de la calidad del servicio se ha materializado a través de los planes de arquitectura de la red, Alianza por la Costa, Plan de Calidad y Redes de Alta Tensión, que ascendieron a 8,4 millones de euros, que beneficiaron a 148.271 clientes.

Con respecto a la atención al cliente, a lo largo del año 2007 se han realizado diferentes planes de trabajo, como el control y seguimiento de las causas que generan las reclamaciones, la educación del mercado (talleres URE), el acercamiento con la comunidad, con sus representantes y con los organismos de vigilancia y control, la mejora continua de canales, como la OT (Oficina Telefónica) y la Central de Escritos, y la formación permanente de todos y cada uno de los funcionarios encargados de atender al cliente. Para el año 2008 se ha aprobado un presupuesto total de 2,7 millones de euros de gasto e inversión.

Para llegar al cumplimiento del objetivo en materia de recuperación de energía, se adelantaron los planes de esquema antifraude, las bolsas de energía, la recuperación de energía en grandes clientes y la medición centralizada. Las inversiones en mejora de la seguridad de la red ascendieron a 3,5 millones de euros, logrando una cobertura de 20.323 clientes.

Adicionalmente se invirtió un millón de euros en equipos de medida para 144.412 clientes.

#### RSC con el entorno y el medio ambiente

El Programa "URE", Uso Racional de la Energía, dio formación a 138.000 clientes sobre el uso racional y seguro de la energía.

Mediante los "Guías de la energía", se realizaron acuerdos con las secretarías de educación municipal e instituciones educativas para que los



grupos de interés, responsabilidad y participación

# 5

## 5.8. RSC internacional



estudiantes de último grado realizaran servicio social a través de talleres sobre el uso racional y seguro de la energía en sus propias instalaciones y en clientes residenciales, con un impacto sobre 202.000 personas.

Otro programa que reflejó la integración de la gestión medioambiental en la estrategia de negocio fue el programa de reposición de bombillas incandescentes por bombillas de bajo consumo

en los municipios de Usiacurí-Atlántico y El Sabanal, en Córdoba, que benefició a 1.720 hogares, en los que se instalaron 6.050 bombillas de bajo consumo.

En esta misma línea, también se realizaron siembras de árboles en el sector urbano de Santa Marta, de acuerdo con la autoridad ambiental del distrito (DADMA). Se logró sembrar 300 árboles de la especie del mango y se apoyó también a las autoridades locales en la realización de cursos de formación y logística de las labores de poda, tala y despeje de árboles caídos en zonas de alto riesgo.

Además, Electricaribe colaboró con una empresa colombiana para el reciclaje de residuos de poda de árboles para la producción de carbón vegetal, beneficiando a campesinos y personas de sectores sociales más desfavorecidos.

En 2007 se han gestionado 4.665 toneladas de chatarra, una cantidad un 16% inferior a la registrada en el año 2006. Electricaribe, a través de la empresa LITO Ltda. genera empleos para personas minusválidas en el proceso de chatarrización de medidores y equipos electrónicos.

Electricaribe ha realizado estudios de campos electromagnéticos en las ciudades principales de la Costa Caribe de Colombia en líneas de distribución de 132 KV y 100 KV y estudios de ruido de la línea de transmisión 709/721 a 110 KV en Barranquilla (Colombia), por el efecto corona en zona de alta contaminación.

En lo que se refiere a la capacitación del personal en materia ambiental, en 2007 se realizaron siete acciones formativas por un total de 1.100 horas lectivas, que contaron con 222 asistentes.

### RSC con las instituciones

Las gestiones ante las instituciones parten de un modelo concebido alrededor de las sinergias que pueden obtenerse entre empresas, clientes y Estado y fundamentado en los tres pilares de mejoras en eficiencia, que son la calidad, la cobertura y la sostenibilidad del servicio, especialmente en zonas con mercados de menor desarrollo y escasa capacidad de pago.

grupos de interés, responsabilidad y participación

# 5

## 5.8. RSC internacional



Durante el año 2007 se realizan diferentes gestiones encaminadas a la expedición de normas que contribuyen a la consecución de este objetivo.

En primer término, destaca la gestión realizada para mantener los recursos del FOES (Fondo Especial de ENERGÍA SOCIAL) asignados a los usuarios ubicados en las zonas especiales (zonas de difícil gestión, áreas rurales de menor desarrollo y zonas subnormales urbanas).

En segundo lugar, se debe señalar la expedición por parte del Ministerio de Minas y Energía de los decretos 387 y 388 de 2007, en los que se definen las políticas del Gobierno en materia de universalidad del servicio, mantenimiento de la cobertura y regulación de la comercialización minorista. Decretos que se materializarán a través de medidas que permitan incentivar las obras en expansión rural, remunerar planes de reducción de pérdidas no técnicas y complementar los recursos de los fondos públicos, como el Fondo de Apoyo para la Energización de Zonas Rurales Interconectadas (FAER).

Por último, la Ley del Plan Nacional de Desarrollo 2008-2012 amplió la financiación de los recursos para la normalización de redes en barrios subnormales –áreas rurales de menor desarrollo y comunidades de difícil gestión–. Esto permitirá, en el medio plazo, reducir la magnitud de esta problemática a niveles razonables, incorporando, al menos en el ámbito de la infraestructura eléctrica, grandes grupos de población excluidos de los servicios esenciales.

En 2007 se suscribió el III Acuerdo de Mejora con la SSPD (Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios), sobre el cual se desarrollan las respectivas reuniones de seguimiento trimestral.

La propia SSPD reconoce los avances significativos conseguidos que en materia de atención al cliente se han reflejado en los indicadores de gestión establecidos. Igualmente tuvo lugar el V Encuentro Regional de Vocales de Control (figura legal que representa a la sociedad ante las empresas), llevado a cabo en Barranquilla en el mes de octubre, al cual asistieron 68 vocales de toda la Costa Caribe.



grupos de interés, responsabilidad y participación

# 5

## 5.8. RSC internacional

### RSC con proveedores

Durante el año 2007 se suscribieron 11.004 pedidos a 1.409 proveedores de bienes y servicios por valor de 159,5 millones de euros. El 86% del importe se adjudicó a proveedores locales, inyectando 136,4 millones a la economía local.

También se implantó un nuevo modelo de compras (SGA, W10) que exige la convocatoria de tres a cinco proveedores en todas las negociaciones y el visado previo por parte del área de control de procesos, que se encarga de velar por el cumplimiento de esta y otras políticas corporativas. Además se implantó la iniciativa RePro Colombia, que consiste en una base de datos que consolida información actualizada de los bienes y servicios que ofrecen los proveedores, y brinda visibilidad del sector de servicios públicos ampliando sus oportunidades de negocio, tanto para grandes como para pequeños proveedores, otorgándoles las mismas oportunidades.

### RSC con la sociedad y las organizaciones

Desde finales de 2004, la empresa canaliza la acción social con las comunidades a través de la Fundación UNION FENOSA en el Caribe colombiano. Su estrategia está vinculada a tres líneas de acción: educación, desarrollo comunitario y solidaridad.

En la línea de educación se lleva a cabo el programa "Reiniciar", que brinda oportunidades a los llamados "marañeros", personas que exponen sus vidas al manipular la energía eléctrica sin los conocimientos y técnicas adecuados. Este programa se introdujo en la ciudad de Montería durante 2007. El programa "Conéctate al Mundo", a través del convenio con la Universidad Nacional Abierta y a Distancia, UNAD, logró beneficiar a más de 7.000 estudiantes.

En la línea de solidaridad, el programa "Colombiatón" logró construir 200 soluciones de vivienda para reubicar a 962 familias de barrios subnormales de Cartagena, donde Electricaribe, a través de la Fundación UNION FENOSA, dona el diseño

de red y las redes eléctricas del complejo residencial, estimadas en un valor de 337.000 euros.

Dentro de los programas de voluntariado empresarial, se cuenta con "Día Solidario", que además de apoyar las iniciativas en cada uno de los países donde se llevan a cabo los programas, desarrolla un proyecto en la costa colombiana llamado "Programa Becas Solidarias Jóvenes Sobresalientes". Es un acuerdo de cooperación entre Día Solidario de UNION FENOSA y el Instituto Tecnológico de Soledad Atlántico (ITSA) desde 2005 y que permite cada año a 220 jóvenes con escasas oportunidades realizar sus estudios superiores.

También se llevó a cabo el programa "Día de Grandes Corazones", cuyo objetivo es lograr el mejoramiento físico de bibliotecas escolares, la dotación de libros de literatura infantil y juvenil y el desarrollo de actividades de fomento del hábito de la lectura en la comunidad escolar pública. En este programa empresas y proveedores aportan recursos de inversión para mejoras y logística, y los trabajadores ofrecen su tiempo y esfuerzo para realizar las mejoras previstas.

Asimismo, ENERGIA SOCIAL lideró programas de acción social como el proyecto "Switches", iniciativa que reemplaza los mecanismos que utilizan los habitantes de los barrios subnormales para encender y apagar las bombillas de sus viviendas por interruptores (switches) que cumplen con la normativa técnica establecida en la ley.

La Escuela de béisbol menor Pequeñas Ligas ENERGÍA SOCIAL permitió llevar el deporte a 250 niños y jóvenes de Barranquilla y Cartagena. Es de destacar que ENERGÍA SOCIAL fue reconocida por el BID como uno de ocho estudios de casos de más éxito en responsabilidad social corporativa, gracias a su estrategia de segmentación y proximidad con las comunidades más desfavorecidas.

Con respecto a los proyectos de confiabilidad y mejora del servicio en el mercado rural, en 2007 se invirtieron más de ocho millones de euros y se benefició a 44.285 familias.

grupos de interés, responsabilidad y participación

**5**

**5.8. RSC**  
internacional



## RSC EN GUATEMALA

### RSC con accionistas e inversores

UNION FENOSA en Guatemala está integrada por varias empresas, de las que participa de la siguiente manera: en un 90,83% de DEOCSA, en un 92,84% de DEORSA, ambas empresas de servicios públicos domiciliarios, en un 100% de GUATEMEL, comercializadora de electricidad y en un 100% de DECSA, sociedad tenedora del 90% de RECSA, Redes Eléctricas de Centroamérica, empresa de transporte de energía, todas ellas organizadas como sociedades anónimas.

En 1998 el Instituto Nacional de Electrificación (INDE) convocó una licitación pública internacional y UNION FENOSA resultó adjudicataria del 80% de las acciones de las empresas de distribución DEOCSA-DEORSA. UNION FENOSA tomó entonces el control de la operación y mantenimiento de la actividad de distribución de energía en Guatemala.

Dos años después, UNION FENOSA compró al INDE una participación adicional del 5% al mismo

precio que la privatización inicial. Y en 2004 se adquirió el remanente de acciones que el INDE mantenía de DEOCSA-DEORSA.

Durante el ejercicio 2007 se distribuyeron dividendos del ejercicio 2006 por un monto total de 15,85 millones de euros, de los cuales 8,88 procedían de DEOCSA y 6,97 de DEORSA.

### RSC con empleados

La plantilla de UNION FENOSA DEOCSA-DEORSA a cierre 2007 fue de 971 empleados, de los cuales 965 eran locales y 6 expatriados españoles.

El capital humano en UNION FENOSA DEOCSA-DEORSA se considera un recurso que ha de desarrollarse hacia la movilidad, el intercambio y la cooperación. Constituye uno de los factores esenciales para llevar a buen término el desarrollo futuro de las empresas y de la sociedad guatemalteca. La evolución del trabajo implica una necesidad cada vez mayor de que se combine la tecnología de la información y de las competencias personales con el fin de adaptarse a las nuevas situaciones laborales.

grupos de interés, responsabilidad y participación

# 5

## 5.8. RSC internacional

El objetivo principal de las empresas es ofrecer una formación profesional de elevada calidad para responder a las necesidades y aspiraciones de todos los empleados y alcanzar los objetivos marcados.

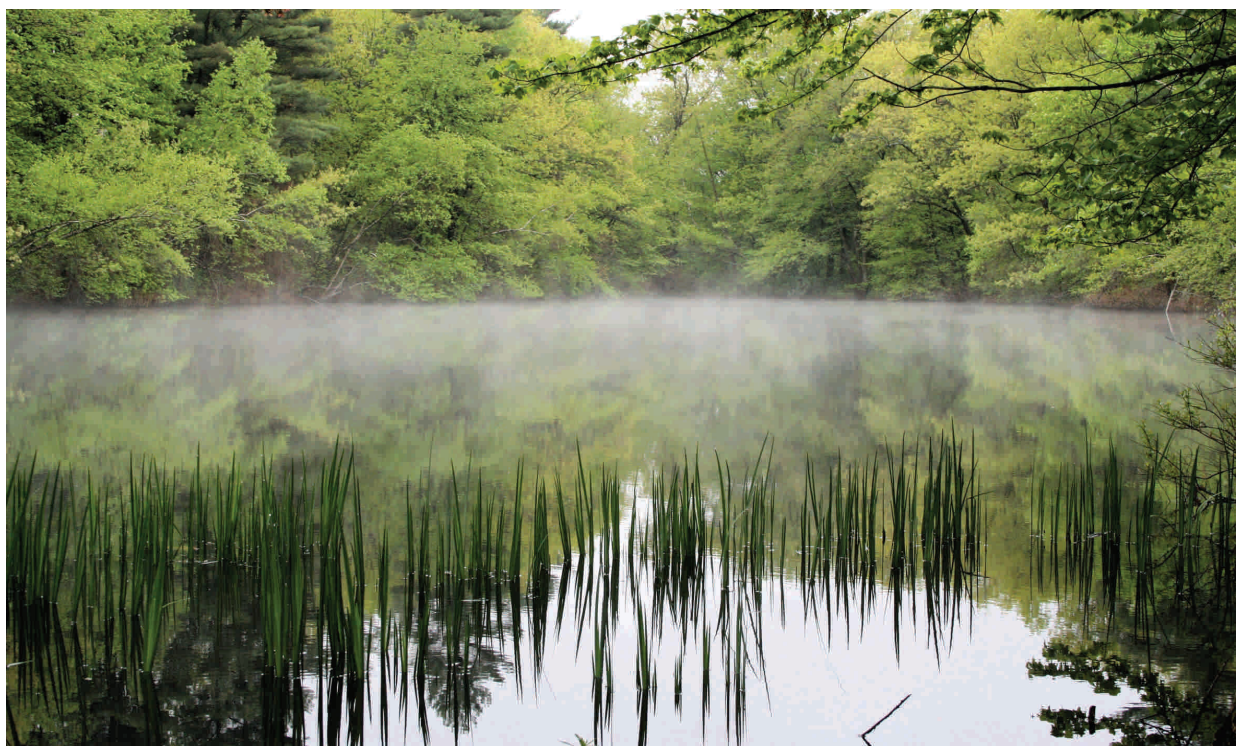
Los programas de formación están destinados a apoyar y complementar las iniciativas de los empleados recurriendo a la cooperación internacional por medio de escuelas de negocios, para mejorar la calidad, promover la innovación y reforzar la dimensión de los sistemas y las prácticas de formación. UNION FENOSA DEOCSA-DEORSA contribuye al desarrollo de la formación profesional de sus empleados mediante actividades académicas y técnicas, centrándose en las tendencias, los estudios, los análisis y los intercambios de información entre empresas del Grupo.

Los programas son dirigidos a todos los niveles de la organización para garantizar la profesionalización de todos los empleados, tanto a nivel técnico como operativo. Algunos de los programas actuales son cursos especializados en

ciencias, en administración de negocios, en energías renovables, en desarrollo de proyectos y en mantenimiento de redes eléctricas.

UNION FENOSA DEOCSA-DEORSA, en el marco de las relaciones laborales, tiene tres sindicatos a los que están afiliados todos los trabajadores de las empresas SITRADEORSA, SITRAPDEORSA y SITRAEDEOCSA. La relación entre los sindicatos y la Dirección de la empresa se rige por el principio de respeto mutuo. Se reúnen una vez al mes para analizar y solucionar reclamaciones de trabajadores a través de la Junta Mixta, órgano responsable de mantener la armonía entre los trabajadores y la empresa.

En 2007 comenzaron las negociaciones del próximo convenio colectivo. Existen dos comisiones de trabajo empresa-sindicatos: la Comisión de Relaciones Laborales, que colabora en las políticas de beneficio social, y la Comisión de Promoción y Formación, que colabora con las políticas de selección, formación y desarrollo del personal.





grupos de interés, responsabilidad y participación

# 5

## 5.8. RSC internacional

### RSC con clientes

Como parte del esfuerzo continuo por mejorar la calidad del producto entregado a los clientes, en 2007 se realizaron más de 2.000 mediciones para verificar la regulación de la tensión o la presencia de armónicas en la misma.

Respecto a la calidad del servicio, las distribuidoras cumplen el seguimiento de los indicadores a distintos niveles. En 2007 se efectuaron inversiones, como la ejecución de obras de transporte y distribución por 3,7 millones de euros para mejorar la fiabilidad de la red.

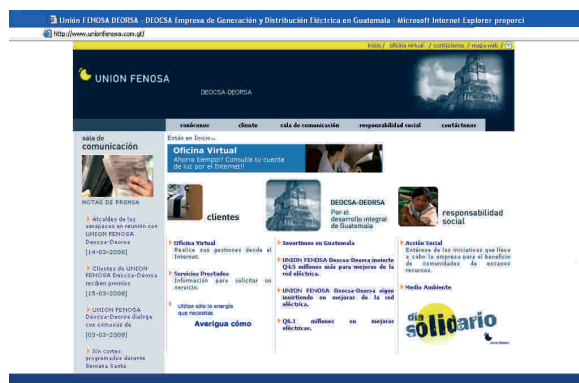
Las inversiones, dentro del plan de arquitectura de red, se enfocaron a recuperar el servicio a través de una reconfiguración de la red y de maniobras a distancia, con la consiguiente mejora en la eficiencia operativa. Todo ello ha permitido elevar la calidad del servicio entregado al cliente –medido a través del TIEPI– en un 36%.

También durante 2007 se realizó la revisión de instalaciones de clientes, dentro de las actividades del plan de lucha contra el fraude. Gracias a éste se recuperaron en torno a 33 GWh, los cuales sirvieron para reducir las pérdidas del área de UNION FENOSA DEOCSA-DEORSA.

Cabe destacar la instalación de telemedida realizada en el 55% de los clientes de mayor consumo, lo que posibilitó una mejor calidad de la lectura y control en tiempo real del comportamiento de la demanda de estos clientes.

UNION FENOSA DEOCSA-DEORSA posee una amplia cobertura de oficinas comerciales para atender a sus clientes. En diciembre de 2007 contaba con 32 oficinas propias y 36 concertadas, en su mayoría reformadas. Adicionalmente tiene 115 oficinas de recaudación regionales, donde se puede pagar la factura. En total UNION FENOSA DEOCSA-DEORSA cuenta con 709 puntos de pago.

Otra vía muy importante de atención al cliente ha sido la puesta en servicio de la página web [www.unionfenosa.com.gt](http://www.unionfenosa.com.gt) y la habilitación de la Oficina Virtual, espacios en los que cada cliente tiene acceso a información comercial de su interés.



### RSC con el entorno y el medio ambiente

UNION FENOSA DEOCSA-DEORSA se integró en 2005 en el Comité de Coordinación de Proyecto PCB, de carácter nacional y auspiciado por el Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) y la Secretaría del Convenio de Basilea (SCB), e implantado por el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MARN) con la asistencia de una Coordinación de las SCB para Centroamérica. El Comité se encarga de elaborar el Plan Nacional de Acción para la gestión ambientalmente racional de PCBs y los equipos que los contengan, así como la elaboración de la propuesta de legislación y normativa para Guatemala.

Las cantidades de residuos gestionados fueron 33,7 t de aceite usado, 221 kg de fluorescentes, 2,6 t de pilas y baterías y 337 t de chatarra.

En lo que se refiere a la capacitación del personal en materia ambiental, en 2007 se impartió formación a 808 personas, por un total de 1.616 horas lectivas.

### RSC con las instituciones

UNION FENOSA DEOCSA-DEORSA mantiene un permanente canal de comunicación con las instituciones de Guatemala, entre ellas las gubernamentales, como municipalidades, Congreso de la República, Instituto Nacional de Electrificación (INDE), Comisión Nacional de Energía Eléctrica (CNEE) y Ministerio de Energía y Minas,

grupos de interés, responsabilidad y participación

# 5

## 5.8. RSC internacional

y con la sociedad civil, grupos organizados de vecinos y medios de comunicación, entre otros. Esa relación permite gestionar oportunamente, según sea el caso, diversos aspectos relativos a cuestiones como proyectos de desarrollo, tarifas y responsabilidad social corporativa, responder consultas del servicio y otros temas propios del sector.

Señalar que, en materia tarifaria, el Gobierno, por medio del INDE, estableció la denominada "tarifa social", que en 2007 prestó un subsidio para los clientes que consumen hasta 300 kWh/mes.

### RSC con proveedores

Durante 2007, en UNION FENOSA DEOCSA-DEORSA se implantó la última versión del sistema de gestión y aprovisionamientos (SGA), con la particularidad de establecer, como mínimo, tres posibles oferentes de bienes y servicios en cada solicitud de compra, a fin de que los proveedores tengan las mismas oportunidades en el proceso de compras. Del total de bienes y servicios solicitados a lo largo de 2007, aproximadamente el 72% fue provisto por empresas locales.

Todo esto ha sido reforzado y asegurado en mejor forma desde que UNION FENOSA DEOCSA-DEORSA está aplicando el sistema de gestión de la calidad ISO 9001, ya que dentro de los procesos de auditoría para dicha certificación se encuentran los vinculados a compras y recepción técnica de materiales.

UNION FENOSA DEOCSA-DEORSA recomienda a las contratistas metodologías de trabajo que faciliten las labores y las hagan más seguras para el personal, y ha insistido en que éste sea contratado con prestaciones que incluyan seguro social.

### RSC con la sociedad y las organizaciones

En el marco de la política de acción social, a lo largo de 2007 se acometieron proyectos como la formación de técnicos en diversas áreas. Más de 770 personas del Occidente completaron el curso "Formación y Actualización de Voluntarias de Salud" y 90 el de "Formación Técnica para Jóvenes de Tacaná, San Marcos".

Asimismo, en varias regiones se impartió el curso "Introducción de la energía eléctrica", beneficiando a un total de 236 familias.

La Olimpiada Nacional de Ciencias es organizada anualmente por la Facultad de Ingeniería de la Universidad Estatal de San Carlos (USAC), el Ministerio de Educación y la Asociación Guatemalteca de Física. La actividad fue patrocinada por UNION FENOSA DEOCSA-DEORSA.

Por otra parte, el Plan de Electrificación Rural (PER), empleó durante 2007 a 650 personas, de la propia empresa y de terceros.

UNION FENOSA DEOCSA-DEORSA acompañará durante dos años al Programa "Creciendo Bien", proyecto de la Secretaría de Obras Sociales de la Esposa del Presidente de la República (SOSEP).

grupos de interés, responsabilidad y participación

# 5

## 5.8. RSC internacional

### RSC EN MÉXICO

#### RSC con accionistas e inversores

UNION FENOSA en México está integrada por varias empresas, con estructuras societarias pertenecientes al 100% a UNION FENOSA Internacional, SA y a UNION FENOSA Uninver, SA: UNION FENOSA México BV (Holanda), UNION FENOSA Generación México, SA, UNION FENOSA Operación México, SA, Generación Tuxpan, SA, Generación Hermosillo, SA, Generación Naco Nogales, SA, UNION FENOSA Energías Renovables, SA, Fuerza y Energía de Norte Durango, SA, Fuerza y Energía de Tuxpan, SA, Fuerza y Energía de Hermosillo, SA, Fuerza y Energía de Naco Nogales, SA, Hermosillo Combustibles Inc. (USA). La única empresa de UNION FENOSA en México que está conformada en un 50% por socios locales y 50% por UNION FENOSA México, BV es Zemer Energía SA de C.V.

Las empresas del Grupo UNION FENOSA en México encargadas de la administración, la operación y el mantenimiento de las diferentes centrales tienen el compromiso a 25 años a través de contratos de compromisos de capa-

cidad de generación de energía eléctrica y compraventa de energía eléctrica asociada con la Comisión Federal de Electricidad (CFE), principal cliente de UNION FENOSA en México.

UNION FENOSA Energías Renovables México, durante 2007, por medio del proyecto del parque eólico, con una capacidad de generación de 316,9 MW, denominado "Bii Hioxo", que se desarrollará en el municipio de Juchitán, Oaxaca, llevó a cabo la firma de ocho contratos de compromiso de compraventa de energía con empresas por un periodo de 10 años.

La compañía tiene la obligación de invertir en los próximos cinco años unos tres millones de euros en mejoras y mantenimiento de las instalaciones, con el propósito de que siempre se encuentren en óptimas condiciones y no exista en ningún momento riesgo de desabastecimiento de energía.

En el mes de abril de 2007 se le adjudicó a UNION FENOSA un nuevo contrato para suministrar electricidad a la Comisión Federal de la Energía en el Estado de Durango por una capacidad de 450 MW a 25 años, con una inversión de 288 millones de euros. En 2007 ya se





grupos de interés, responsabilidad y participación

# 5

## 5.8. RSC internacional

invertieron 63 millones en obras de este proyecto. Hasta la fecha, la política de UNION FENOSA para distribuir los fondos excedentes de la operación normal de las centrales ha sido mediante el pago de los préstamos corporativos contratados durante los años de construcción. En el caso de Fuerza y Energía de Tuxpan, éstos ya han sido amortizados en su totalidad, por lo que se ha optado por decretar dividendos hasta por el 100% de los fondos excedentes, logrando con ello una eficiencia en la tesorería.

### RSC con empleados

Al cierre de diciembre de 2007, UNION FENOSA México contaba con 180 personas locales y 11 en condición de expatriados.

En UNION FENOSA México las relaciones laborales se enmarcan en un Contrato Colectivo de Trabajo Único con el Sindicato Único de Trabajadores Electricistas de la República Mexicana (SUTERM), que éste negocia con la CFE y que se firma en cada central.

de inglés y de reformas fiscales, de análisis de problemas y causas y de prevención de riesgos e incendios, entre otros.

### RSC con clientes

Las centrales de UNION FENOSA se encuentran ubicadas en lugares estratégicos para el país, dos en la región noroeste en el Estado de Sonora que aportan poco más de 550 Mw cada una. Se trata de una región en constante crecimiento de la demanda y con ciertas dificultades hasta ahora para obtener gas natural. La tercera central se encuentra en la zona centro-este en la costa del Golfo de México, en el Estado de Veracruz, aportando aproximadamente 1.000 MW que sirven para abastecer a la zona de mayor demanda en el país. Representan un 3% de la capacidad total instalada de generación en México y un 13% de los productores independientes.

Las principales características técnicas y operativas se describen en el siguiente cuadro.

CONFIGURACIÓN	HERMOSILLO	NACO NOGALES	TUXPAN
Potencia neta	250 MW	300 MW	1.000 MW
Combustible	Gas Natural	Gas Natural	Gas Natural
Tecnología	Alstom	Siemens-Westinghouse	Mitsubishi
Modelo	GT-24	501-G	501-F
Configuración	1TG, 1TV, 1G	1TG, 1TV, 2G	2 x (2TG, 1TV, 3G)

Antes del inicio de operaciones de cada central, se definen con el SUTERM las posiciones para empleados sindicalizados y para los no sindicalizados o de confianza. A cierre de 2007, había en las centrales de UNION FENOSA México 72 personas sindicalizadas. Cada vez que existe una vacante de personal sindicalizado en alguna planta, tanto el SUTERM como UNION FENOSA presentan candidatos que se evalúan y conjuntamente se toma la decisión de cuál es la persona más adecuada para ocuparla.

Durante 2007, se impartieron más de 7.900 horas de formación en las que participaron un total de 130 empleados. Además de cursos técnicos, se desarrollaron cursos en finanzas y en MBA, programas de habilidades directivas, cur-

Tanto el personal encargado de la operación de las tres centrales como los responsables de la gestión de los contratos de capacidad y suministro de energía eléctrica están en permanente contacto con la CFE para conocer sus necesidades y superar sus expectativas, respondiendo a los cambios en la demanda, tanto en temporadas de alta demanda como en situaciones de emergencia en el sistema eléctrico nacional, contribuyendo así al flujo efectivo en la cadena de suministro que llega hasta el consumidor final.

Las centrales de UNION FENOSA han demostrado confiabilidad en la operación, alta disponibilidad y competitividad en coste del kWh, por lo que se han posicionado en la tabla de méritos

de la CFE muy por encima de otras centrales eléctricas, tanto de la propia comisión como de otros productores externos de energía.

<b>Potencia instalada</b>	<b>MW</b>	<b>1,550</b>
Hermosillo	MW	250
Naco Nogales	MW	300
Tuxpan	MW	1.000
<b>Energía producida</b>	<b>GWh</b>	<b>10.009</b>
Hermosillo	GWh	1.332
Naco Nogales	GWh	1.930
Tuxpan	GWh	6.747
<b>Disponibilidad</b>	<b>%</b>	<b>94,6%</b>
Hermosillo	%	90,6%
Naco Nogales	%	90,3%
Tuxpan	%	96,8%
<b>Utilización</b>	<b>%</b>	<b>76,6%</b>
Hermosillo	%	60,8%
Naco Nogales	%	85,4%
Tuxpan	%	78,4%

Los estándares de seguridad que se emplean en las centrales son los más altos que se utilizan a nivel mundial, y en muchos casos exceden a los exigidos por la leyes locales, contribuyendo de esta forma al buen funcionamiento del Sistema Eléctrico Nacional, a la integridad de las personas que operan las centrales y a la seguridad de los activos de la empresa.

UNION FENOSA, a través de diversos programas de auditorías recurrentes, mantiene todos los años la certificación ISO 9000 en sus centrales.

### RSC con el entorno y el medio ambiente

En 2007 en la Central de Hermosillo se emitieron 551.457 toneladas de CO<sub>2</sub>, se renovó la certificación ISO 14001 y se realizaron simulacros de posibles incidentes de impacto ambiental, como el de incendio de transformadores y derrame de ácido sulfúrico por tubería.

En la Central de Naco Nogales se emitieron 706.482 toneladas de CO<sub>2</sub> y se renovó la certificación ISO 14001. Como consecuencia de las acciones de reciclaje, se redujo la generación

de basura urbana de 361,75 m<sup>3</sup> en 2006 a 232,2 m<sup>3</sup> en 2007, y el consumo de agua de la central de 1,08 m<sup>3</sup>/MWH en 2006 a 1,03 m<sup>3</sup>/MWH en 2007. En diciembre se cerró el plan de acciones para poder obtener el certificado de industria limpia y se entregó a PROFEPA la documentación pertinente verificada por un auditor externo autorizado. Se espera recibir el certificado a principios de 2008. Además, se donaron 120 árboles para un parque en apoyo al Ayuntamiento y se plantó una cortina de 130 árboles en el lado este de las lagunas de oxidación próximas a la ciudad.

En la Central de Tuxpan se emitieron 2.320.018 toneladas de CO<sub>2</sub> y se renovó la certificación ISO 14001. Como parte de las estrategias para garantizar que la actividad se adecua a la legislación y normativa vigentes, se realizó la inscripción al Programa Nacional de Auditoría Ambiental, programa de carácter voluntario que permite el examen exhaustivo del proceso productivo desde el punto de vista ambiental a fin de emitir las recomendaciones preventivas y correctivas a que haya lugar. Este programa está diseñado por la Procuraduría Federal de Protección al Ambiente, autoridad ambiental mexicana que realiza las inspecciones para verificar el cumplimiento de la normativa ambiental, aplica la ley y sanciona los incumplimientos. Asimismo, se han realizado planes de reducción de consumo de productos químicos que se han puesto en marcha en las tres centrales de ciclo combinado.

En colaboración con el Ayuntamiento de Tuxpan, se llevaron a cabo distintas acciones de sensibilización y educación ambiental orientadas a la protección de especies en peligro de extinción y al cuidado del entorno natural.

### RSC con las instituciones

Las relaciones con las diferentes instituciones reguladoras de México durante 2007, como en años anteriores, fueron de decidida colaboración, transparentes y objetivas. La Comisión Reguladora de Energía (CRE) se encarga de regular las industrias del gas y la electricidad, proporcionar servicios a los solicitantes de permisos,



## 5.8. RSC internacional

permisionarios y usuarios de los sistemas de información, fomentar una sana competencia, proteger los intereses de los usuarios, propiciar una adecuada cobertura nacional y atender a la confianza y seguridad en el suministros y la prestación de los servicios. En mayo de 2007 se obtuvo de la CRE el permiso E/625/PIE/ 2007 para la generación de energía eléctrica de la Central Norte en el Estado de Durango.

Otro de los organismos reguladores es la Comisión Federal de Competencia (COFECO), órgano de la Secretaría de Economía que se encarga de proteger el proceso de competencia y libre concurrencia mediante la eliminación de prácticas monopólicas y demás restricciones al funcionamiento eficiente de los mercados, para contribuir al bienestar de la sociedad. Como productor independiente de energía, UNION FENOSA tramitó la solicitud de opinión favorable para participar en la licitación para la Central Norte en el Estado de Durango como requisito obligatorio.

UNION FENOSA mantiene también un diálogo permanente con la Secretaría de Energía (SENER), cuya función es la de conducir la política energética del país, dentro del marco constitucional vigente, y así garantizar el suministro competitivo, suficiente, de alta calidad, económicamente viable y ambientalmente sostenible de energía que requiere el desarrollo de la vida nacional.

### RSC con proveedores

En el año 2007, UNION FENOSA Generación México, SA, Fuerza y Energía de Tuxpan, SA, Fuerza y Energía de Hermosillo, SA y Fuerza y Energía de Naco Nogales, SA de C.V. suscribieron 2.738 pedidos en México a 1.800 suministradores de bienes y servicios, por un valor de 17 millones de euros. El 59,6% se adjudicó a proveedores locales.

El combustible utilizado en las centrales se adquirió a El Paso Energy Marketing, para las Hermosillo y Naco Nogales, por importe de 120.818.484 euros y a PEMEX para la Central de Tuxpan por valor de 233.506.655 euros.

A partir de enero de 2007, se implantó la última versión del Sistema de Gestión y Aprovisionamientos (SGA, W10), que establece el requisito de contar con tres o más suministradores con sus ofertas respectivas. Para la transparencia de las licitaciones y promover una leal competencia de todos los suministradores, se cuenta con un comité de ofertas para pedidos con valor superior a 11.406 euros. En las centrales que cuentan con certificados de calidad, se realizan evaluaciones a todos los suministradores que van a cotizar.

### RSC con la sociedad y las organizaciones

En 2007 continuó el apoyo a la educación en las comunidades próximas a las centrales de UNION FENOSA, una vez conocidas las necesidades de las escuelas cercanas. Uno de los proyectos importantes que se concluyó fue la donación de 148 ordenadores a escuelas del Municipio de Agua Prieta. El apoyo otorgado a las escuelas a lo largo del 2007 sin duda se ha reflejado en su aprovechamiento y en su mejoramiento del aprendizaje y de la calidad de vida de los alumnos que a ellas acuden.

Por la zona de Tuxpan pasan huracanes de gran intensidad. En 2007 se sufrió el paso del huracán Dean, que provocó daños en algunas escuelas. UNION FENOSA colaboró en la colocación de ventanas que resultaron dañadas. En la zona de Hermosillo se donaron aires acondicionados y dinero en efectivo para la instalación de un techo que ayudó a contrarrestar los efectos del calor.

En cada una de las centrales, la relación con diversas instituciones es preponderante, sobre todo tratándose de seguridad. En el caso de la Central de Naco Nogales, la ayuda mutua con el Cuerpo de Bomberos del Municipio, a través de charlas y cursos, ha fortalecido esa relación. Asimismo, en Agua Prieta se apoyó a Cruz Roja, organismo al que se donó un vídeo-proyector de gran ayuda para la escuela local con la que cuentan y en la que imparten capacitación de primeros auxilios para su equipo de trabajo, con la posibilidad de extenderlos a la población en general que así lo requiera.

## RSC EN NICARAGUA

### RSC con accionistas e inversores

UNION FENOSA posee el 90% de las acciones de DISNORTE y DISSUR, el 10% restante corresponde a accionistas locales.

En el año 2000 UNION FENOSA ganó la licitación pública para la compra del 95% de las acciones de las dos distribuidoras de electricidad en las que se dividió la Empresa Nacional de Electricidad (ENEL). En 2001 dos socios locales entraron en el capital de las distribuidoras.

Las dos empresas cubren la práctica totalidad del mercado eléctrico nacional. La concesión del derecho exclusivo para la distribución de la energía eléctrica alcanza un plazo, prorrogable, de 30 años.

### RSC con empleados

DISNORTE-DISSUR cerró el año 2007 con 1.091 empleados, de los cuales 1.087 son locales y 4 españoles en condición de expatriados. En el mes de julio se implantó el nuevo modelo organizativo en consonancia con las directrices estratégicas del grupo UNION FENOSA. En el marco de austeridad que ha caracterizado a DISNORTE-DISSUR durante el año 2007, el área de formación ha priorizado exclusivamente aquellas actuaciones con mayor impacto para el negocio.

La empresa ha tratado de conseguir durante 2007 un mejor entendimiento con los sindicatos, toda vez que en los años anteriores se había producido un distanciamiento entre ambas partes. Pese a ello, empresa y sindicatos dedicaron los últimos cuatro meses del año a negociar el Convenio Colectivo, sin que se lograra un acuerdo satisfactorio.

### RSC con clientes

La operación de la red se ajustó a un modelo centralizado, lo que permitió optimizar los recur-



sos de brigadas de operación local y mantenimiento, disminuir los tiempos de atención de averías en la red y tener una visión más amplia desde el Centro de Operación de la Red (COR) para priorizar incidencias y avisos. Adicionalmente fue aprobado e implantado el procedimiento de descargos, determinando todas las obligaciones de los involucrados en la ejecución de cualquier descargo, lo que redundó en incrementar la seguridad laboral.

Dentro de la línea de la calidad de la atención al cliente, en 2007 se emprendieron mejoras en la Oficina Telefónica con el fin de brindar una atención más eficiente. Se eliminaron las distintas centrales telefónicas existentes en el resto del país, promoviendo que el cliente se comunique con el único centro de atención existente.

A partir de abril se contó con el servicio IVR (Interactive Voice Response) en la Oficina Telefónica 24 horas, brindando a nuestros clientes la

grupos de interés, responsabilidad y participación

# 5

## 5.8. RSC internacional



opción de obtener: información sobre facturas de energía eléctrica, interrupciones de energía, requisitos para un nuevo servicio y comunicarse con un agente de la Oficina Telefónica para cualquier duda o aclaración.

Mediante la iniciativa de creación de la Unidad de Provisión de Servicio, puesta en marcha en agosto 2007, se redefinieron los procesos asociados a la gestión de las conexiones de los nuevos suministros a la red. El principal objetivo es disminuir los tiempos de instalación de los medidores y con ello automatizar al máximo todo el proceso de operativa, gestión y seguimiento de las conexiones.

Como parte de las acciones para consolidar el Sistema de Gestión Comercial, se desarrollaron e implantaron cuatro mejoras aportando un mayor control, captación de clientes y efectividad del cobro: la mejora de campañas de recuperación de energía, con la generación masiva de

órdenes de servicio, la incorporación de cuotas de acuerdo a plazo en el pago de facturas, el cobro por domiciliación bancaria a través de tres entidades locales, que actualmente gestionan más de 5.000 suministros, y, por último, la renovación de terminales portátiles de lectura (TPL), que permitió incorporar nuevos recursos. Por otro lado, en 2007, DISNORTE-DISSUR puso en marcha un Proyecto Especial Antifraude con el objetivo fundamental de detectar cualquier actuación que conlleve fraude técnico o administrativo. Se dirige a los clientes de mayor nivel de consumo de electricidad. Al cierre de año, el equipo se componía de cinco brigadas integradas por personal de alta confianza.

Durante el año 2007 se elaboró la arquitectura de red en DISNORTE-DISSUR, lo que permitirá ordenar y optimizar la red existente, tener una explotación y operación del sistema de distribución más sencilla y segura y poder planificar ordenadamente el crecimiento del sistema de distribución. Se ejecutaron 1.149 obras, extendiéndose la red de distribución 463 kilómetros de línea aérea y 92 MVA de ampliación de potencia.

La inversión del año 2007 en redes fue de 3,2 millones de euros, de los que el 32% fueron a proyectos financiados por el Gobierno de Nicaragua, el 26% a obras que serán traspasadas sin costo alguno por los clientes a DISNORTE-DISSUR, el 20% corresponde a inversión propia de la misma, el 16% a inversiones realizadas por terceros y el 4,6% restante se ha destinado a obras dentro de propiedad privada.

### RSC con el entorno y el medio ambiente

Las empresas distribuidoras de Centroamérica están colaborando con las autoridades ambientales para la realización de inventarios nacionales de los equipos eléctricos, como transformadores e interruptores, con el objetivo de lograr el control y la eliminación total de los PCBs en estos países. En todos ellos se analizan e identifican los transformadores con posibilidad de tener presencia de PCB, almacenándose en lugares apropiados hasta su destrucción final. Durante 2007 se realizó la inspección de 2.305 transformadores.



grupos de interés, responsabilidad y participación

# 5

## 5.8. RSC internacional

En lo que se refiere a la capacitación del personal en materia ambiental, en 2007 se realizaron 14 acciones formativas, impartidas a 46 personas, por un total de 183 horas lectivas.

También tuvo lugar el primer seminario de seguridad e impactos ambientales, con participación de los diferentes sectores. Se presentó el informe ambiental sobre las condiciones en los almacenes y acciones correctivas.

DISNORTE-DISSUR participó en las reuniones de la Comisión Ambiental Municipal (CAM), donde se realizó el diagnóstico ambiental enfocado en la gestión integral de los residuos sólidos para actualizar y mejorar el Plan Integrado de Gestión de Residuos.

Y, por último, se acordó, en conjunto con la Dirección de Ornato de la Alcaldía de Managua, la mejora de especificaciones técnicas de poda y tala a fin de cumplir con los términos de re-

ferencia propuestos por Ornato y con la Ley 559 y el Decreto 02-2006.

### RSC con las instituciones

La Presidencia de Nicaragua conformó en julio 2007 la "Comisión Interinstitucional para la Negociación con UNION FENOSA", formada por el Ministerio de Energía y Minas, la Empresa Nicaragüense de Electricidad (ENEL) y la Dirección de Defensa del Consumidor, además del Instituto Nicaragüense de Energía (INE) en calidad de invitado. Desde entonces se ha llevado a cabo un proceso de negociación con el Gobierno con el objetivo de firmar un Protocolo de Entendimiento para mejorar, consolidar y dar estabilidad a la industria eléctrica en Nicaragua.

Durante 2007 se mantuvieron los contratos de ampliación, mantenimiento y operación de la red de alumbrado con diversas alcaldías del







5.8. RSC  
internacional

país (Managua, El viejo, Chinandega, Santa Teresa, Somotillo y San Juan del Sur).

### RSC con proveedores

Una de las gestiones más relevantes del año 2007 lideradas por la Oficina Técnica fue la firma del acuerdo con ANCEL, CASEN y el MEN para implantar la Norma Proyecto Tipo, DISNORTE-DISSUR, que entrará en vigor en mayo de 2008. Esto permitirá realizar instalaciones de redes, simplificando las tareas de diseño, y facilitará la uniformidad de las instalaciones y el mantenimiento de la distribución.

Otros resultados relevantes de la unidad han sido la homologación de postes de concreto de la empresa POSCRET, entregando 23 muestras, aumentando de esta forma la lista de proveedores de postes.

También se llevaron a cabo soluciones técnicas (instalación de regulador de voltaje en base de concreto), análisis de fallas más frecuentes en el alumbrado público, formación sobre unidades constructivas del Proyecto Tipo y colaboración en el Plan de Compras 2008. Este último aspecto contribuirá favorablemente a la mejora de la gestión de compras y la reducción de las existencias en almacenes.

Se realizaron inspecciones y mantenimientos preventivos en 50 subestaciones de distribución, 300 inspecciones, 12 revisiones de batería y fuentes de alimentación, 135 revisiones de interruptor MT y 2 posiciones de telecontrol. El porcentaje de compras de bienes y servicios a proveedores locales fue del 88%.

### RSC con la sociedad y las organizaciones

El principal logro de DISNORTE-DISSUR en materia de responsabilidad social corporativa con la sociedad en 2007 fue que Nicaragua fuera elegida como el próximo país favorecido por la ONG de UNION FENOSA Día Solidario. El proyecto "Acceso y Permanencia a la Educación Básica", que en 2007 cumplió cinco años de ejecución en Nicaragua, benefició a 150 niños y niñas de escasos recursos.

Entre otras actuaciones, se entregaron becas de estudios para los colaboradores y sus hijos y se continuó con el apoyo al deporte con la entrega de uniformes a los equipos de béisbol. Asimismo, se brindó apoyo para la elaboración y suscripción de un contrato de préstamo a título gratuito con la Alcaldía municipal de la región de El Crucero, mediante el cual DISNORTE prestó uno de sus bienes inmuebles para el funcionamiento de una estación de bomberos.

## RSC EN PANAMÁ

### RSC con accionistas e inversores

UNION FENOSA EDEMET-EDECHI es una empresa de capital mixto, que ofrece el servicio de distribución y comercialización de energía eléctrica en Panamá. Además, desarrolla la actividad de generación.

UNION FENOSA posee el 51% en EDEMET y el 51% en EDECHI a través de la tenedora Distribuidora Eléctrica del Caribe (DECSA). El Estado posee el 48,245% de EDEMET y el 47,858% de EDECHI. El 1% restante es de empleados y otros accionistas.

Como parte del Grupo UNION FENOSA, EDEMET-EDECHI ha adoptado los principios establecidos en las comisiones de buen gobierno, entre los que se destacan el de transferencia informativa y el de lealtad y diligencia de sus directores.

Durante el ejercicio 2007 se acordó la distribución de dividendos del ejercicio 2006, por un monto total de 22,2 millones de euros, 17,2 de EDEMET y 5 de EDECHI.

### RSC con empleados

El número total de empleados a cierre 2007 ascendió a 481, de los cuales 476 eran locales y 5 expatriados españoles.

La empresa reconoce el principio de igualdad de oportunidades para hombres y mujeres. La inclusión de las diferentes etnias locales en las empresas depende de la capacidad y formación de cada persona.

La empresa invierte cada año en formación de sus empleados para que adquieran los conocimientos necesarios para desarrollar competencias específicas del negocio en sus diferentes áreas. Esta actualización constante los convierte en recursos humanos cualificados e idóneos para la ocupación que desempeñan. Desde el año 2001 se han realizado 1.794 acciones for-

mativas con un total de 13.917 horas lectivas de formación.

En 2006 entró en vigencia, por cuatro años, el convenio colectivo que regula las condiciones y relaciones laborales de los empleados con la empresa. Los sindicatos que los representan son SITEDEMET y SITEDECHI. Actualmente hay un clima de buenas relaciones laborales en el que no se registran conflictos colectivos.

### RSC con clientes

Conforme a lo establecido en la legislación panameña, la Resolución JD-764, del 8 de junio de 1998, donde se dictan las Normas de Calidad del Servicio Técnico, establece que la calidad del servicio, en lo que respecta a la confiabilidad, se evaluará sobre la base de la frecuencia y la duración de las interrupciones del servicio a los clientes.

La disponibilidad promedio del sistema (ASAI) se facilita en función del tiempo promedio de interrupción por cliente en un año (SAIDI), con lo que se pone de manifiesto el grado de disponibilidad del sistema de distribución de UNION FENOSA hacia sus clientes y de la energía eléctrica que éstos utilizan en sus propias instalaciones.

Teniendo en cuenta que en 2007 el SAIDI de UNION FENOSA Panamá, por causas imputables a la empresa, fue de 157,38 minutos, es decir, 2.623 horas, la fiabilidad media del sistema de distribución de UNION FENOSA fue del 99,97%.

El impacto de la electricidad sobre la seguridad de los clientes está regulado por una normativa técnica muy extensa, como son los reglamentos electrotécnicos para proyectos y realización de instalaciones, que vienen a asegurar el uso adecuado de la energía eléctrica siempre que el consumidor guarde las más elementales normas de utilización, conocidas por los consumidores habituales.

Los productos y servicios de UNION FENOSA se rigen bajo los parámetros de calidad estable-

grupos de interés, responsabilidad y participación

# 5

## 5.8. RSC internacional

cidos en Resolución JD-764 y en sus artículos se especifican las variables de seguimiento para respetar la continuidad de suministro y las características de onda.

Uno de los principales objetivos de EDEMET-EDECHI es llevar a cabo planes contra el fraude de la energía eléctrica. Así, en 2007 se realizaron acciones concretas para reducir las pérdidas de energía no técnicas de la empresa. Se realizaron más de 100.000 inspecciones de instalaciones. De igual forma, en los lugares en donde se encuentran los barrios más desfavorecidos, se cambió la topología de la red de media tensión y se instaló un sistema de red invertida para impedir conexiones ilegales. En total, se desarrollaron más de 30 proyectos de red invertida.

En 2007 se ejecutaron 3.500 obras para nuevos clientes con una inversión de 7,5 millones de euros, lo que representa un incremento de aproximadamente el 42% con respecto al año anterior.

### RSC con el entorno y el medio ambiente

En el marco del Programa de Gestión Ambiental de UNION FENOSA EDEMET-EDECHI, se sembraron más de 3.000 árboles (frutales y maderables) en las áreas operativas territoriales de la organización, contribuyendo a compensar la poda de arbolado en las líneas de distribución eléctrica. Las actividades de reforestación se llevaron a cabo en áreas protegidas nacionales (parques nacionales) y en terrenos de escuelas primarias, secundarias y universidades estatales. En dichas actividades participaron colaboradores de la empresa con sus familiares, estudiantes de escuelas primarias, secundarias y universitarias, fortaleciendo con ello la cultura ambiental.

Se ha firmado un Convenio de cooperación y asistencia mutua entre UNION FENOSA EDEMET-EDECHI con la Fundación de Acción Social por Panamá (FAS PANAMÁ), organización sin fines de lucro, cuyos objetivos están orientados





5.8. RSC  
internacional

a contribuir al desarrollo humano sostenible del país a través de la promoción, diseño y ejecución de proyectos en las áreas de manejo integral de desechos sólidos y reciclaje, de educación y saneamiento ambiental y de energías renovables y asistencia técnica.

EDEMET-EDECHI firmó un convenio con el Hogar San José de Malambo (Panamá) para el reciclaje de cartuchos y tintas de impresoras.

Se realizó la segunda auditoría de seguimiento a la certificación del Sistema de Gestión Ambiental a cargo de AENOR, renovándose el certificado ISO 14001 para las tres áreas de la empresa: distribución, comercialización y generación de la energía eléctrica. Asimismo, se han realizado dos auditorías internas.

En lo que se refiere a la capacitación del personal en materia ambiental, en 2007 se realizaron 18 acciones formativas, impartidas a 146 personas, por un total de 354 horas lectivas.

También en 2007 se realizó la segunda auditoría de seguimiento a la certificación del Sistema de Gestión Ambiental de UNION FENOSA EDEMET-EDECHI, que estuvo a cargo de la Asociación Española de Normalización (AENOR). Se confirmó la eficacia de la gestión ambiental y la continuación del certificado ISO 14001:2004, para las tres áreas de la empresa: Distribución, Comercialización y Generación.

Se ha cooperado con el Ministerio de Salud en diversas actividades relacionadas con el Convenio de Estocolmo sobre la identificación PCB en aceite dieléctrico, lo cual ayudará a estas instituciones en el inventario a otras empresas privadas. El Ministerio ha apuntado a UNION FENOSA EDEMET-EDECHI como ejemplo a seguir en materia de gestión ambiental.

Para contribuir con la conservación de la naturaleza en el área de la Península de Azuero, en 2007 se modificó el cableado de las líneas de distribución en el Cerro Canajagua por uno más amigable para el ambiente, con el fin de evitar la afectación en la fauna local, y en especial de los monos araña.

Con el objetivo de crear conciencia sobre el uso racional de la energía, en 2007 UNION FENOSA lanzó su nueva campaña publicitaria con la figura de "El experto en Eficiencia Energética", una bombilla animada que invita a los clientes a seguir consejos simples para ahorrar energía en el hogar. Esta campaña despertó el interés de grandes clientes, quienes solicitaron asesoría y atención personalizada en este tema.

En 2008 se firmará un Convenio con la Autoridad Nacional del Ambiente (ANAM), en relación a la Reserva Forestal de la Yeguada, reserva que fue creada en 1971 para proteger los recursos hídricos de la zona y la Central Hidroeléctrica de la Yeguada. El objetivo general del convenio es la prevención, fiscalización, protección y desarrollo sostenible de los recursos naturales, con la participación activa de la comunidad localizada en la Reserva.

En el marco de este convenio, también se firmará un memorando de entendimiento, a través del cual EDEMET participará en el programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) sobre Inventario de Mercurio a nivel mundial. Cabe resaltar que la República de Panamá ha sido seleccionada como uno de los tres países para desarrollar este proyecto en todo el mundo.

#### RSC con las instituciones

La relación con las entidades del Gobierno y el organismo regulador por parte de UNION FENOSA EDEMET-EDECHI está orientada a mitigar los efectos que tiene el costo de la energía en los consumidores, que debido a la estructura de generación tiene altos costes por los altos precios del petróleo.

Respecto a esta situación, y a través de las Resoluciones AN N.º 622 y AN N.º 971, el Estado aprobó transferir a favor de los clientes una aportación al Fondo de Estabilización Tarifaria por un total de 8,9 millones de euros para los clientes de EDEMET y 800.000 euros para los clientes de EDECHI, con lo que se beneficiaron aproximadamente 397.000 clientes que no tuvieron aumento tarifario en el año 2007.

grupos de interés, responsabilidad y participación

# 5

## 5.8. RSC internacional

Otro aspecto social atendido ha sido la ampliación de la cobertura de población con servicio de energía eléctrica a través de la firma de un convenio con el Estado, en el que UNION FENOSA EDEMET-EDECHI se compromete a construir y operar las extensiones de líneas necesarias para atender a todas las comunidades rurales dentro de sus zonas de concesión, así como a realizar todas las instalaciones internas eléctricas de las viviendas.

El Estado, por su parte, se compromete a aportar la contribución económica regulatoria requerida para la inversión y cubrir el coste de las instalaciones internas necesarias para electrificar las viviendas. Mediante este convenio se estima que se electrificarán aproximadamente 3.000 viviendas.

### RSC con proveedores

Durante el ejercicio 2007, UNION FENOSA EDEMET-EDECHI definió la estrategia a seguir para los procesos de negociación de bienes y servicios que garantiza la objetividad, transparencia e igualdad de oportunidades. Producto de esta estrategia se implantó el módulo de Compras, que asegura la política de compras de la empresa y soporta las decisiones de adjudicación de las contrataciones.

En 2007 todos los proveedores y contratistas de bienes y servicios han superado los criterios de calidad, seguridad y medio ambiente del proceso de homologación.

Durante dicho año se celebraron 84 licitaciones en las que ofertaron proveedores y contratistas internacionales y locales, estimulando la capacidad empresarial y fomentando la libre competencia y el libre mercado. De 21 licitaciones de bienes, el 38% se adjudicó a proveedores locales y el 62% a internacionales. En el área de servicios, se celebraron 63 licitaciones, dando como resultado que el 89% se adjudicó a contratistas locales y el 11% a internacionales.

Otro aspecto destacable fueron las inspecciones de calidad realizadas a los bienes adquiridos mediante ensayos de calidad ejecutados por el fabricante. De esta forma se verificaron las

características mecánicas y dimensionales de materiales y equipos que se instalan en la red eléctrica. Además, las contratistas especializadas en el diseño y vigilancia de las normas de seguridad e ingeniería de las obras mejoraron la calidad del suministro y confiabilidad de la red eléctrica.

Igualmente, se realizaron auditorías e inspecciones documentadas a proveedores y contratistas para cumplir las normas de calidad, seguridad y medio ambiente pactadas en las contrataciones. El porcentaje total de compras a proveedores locales alcanzó el 79%.

### RSC con la sociedad y las organizaciones

La responsabilidad con la sociedad se fundamenta en dos grandes líneas: la educación y el desarrollo de la comunidad. Desde el año 2000 en UNION FENOSA EDEMET-EDECHI se apoyan y patrocinan proyectos a favor de la infancia, especialmente a través de la educación y actividades relacionadas con la cultura, el medio ambiente y el deporte que han ayudado al crecimiento del país.

De esta forma se apoyó el proyecto “Escuelas Rancho por Escuelas Dignas”, que puso en marcha el Despacho de la Primera Dama de la República en el año 2006 y en el que participaron empresas del sector eléctrico nacional. El objetivo era convertir escuelas rancho en edificios habilitados con mobiliario adecuado.

La empresa construyó una escuela en la comunidad de Río Bejuco y otra en Santiaguito, ambas ubicadas en zonas de difícil acceso de la provincia de Veraguas.

La escuela de Santiaguito se dotó de energía eléctrica a base de paneles solares, se instalaron ordenadores y, gracias al aporte de UFINET, una empresa del Grupo UNION FENOSA, se colocó un moderno sistema de comunicación satelital que les permite acceder a Internet.

Para el año 2008, UNION FENOSA EDEMET-EDECHI tiene previsto construir una escuela en la Provincia de Coclé.

informe de 20  
SOSTENIBILIDAD 07

---

# anexos

---





---

## **anexo I**

Criterios para la elaboración de este Informe

## **anexo II**

Indicadores UNION FENOSA de rsc

## **anexo III**

Indicadores GRI

## **anexo IV**

Informe de revisión independiente

## **anexo V**

Cuestionario

---

## 6.1. anexo I criterios para la elaboración de este informe

UNION FENOSA elabora su Informe de Sostenibilidad desde el año 2002 siguiendo criterios internacionales de mayor aceptación, en concreto los establecidos por Global Reporting Initiative (GRI) en ese año.

El Informe actual sigue los criterios también establecidos por GRI en la "Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad" versión 3, conocida como G3. Asimismo, se ha incluido parte de la información requerida por el suplemento de "Utilities" de GRI, que en la fecha de edición de este Informe está aún en periodo de consultas previo a su aprobación.

Su contenido sigue los principios de materialidad, inclusividad, contexto de sostenibilidad y exhaustividad definidos por GRI y ha incorporado información definida por diversos grupos y observatorios que a lo largo del año han emitido opiniones sobre el contenido del Informe anterior, entre ellos el Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa, en su Informe "La Responsabilidad Social Corporativa en las memorias anuales de las empresas del IBEX 35", así como el Observatorio de la RSE en su estudio "Cultura, políticas y prácticas de responsabilidad de las empresas del IBEX 35".

Este Informe de sostenibilidad ha tenido en cuenta los criterios de The Global Compact contenidos en A Practical Guide to Communication on Progress, 2005, y las dimensiones y criterios establecidos en el proceso de evaluación del Dow Jones Sustainability Index (DJSI), índice al que UNION FENOSA se incorporó en septiembre de 2006 y en el que renovó su permanencia en 2007, año en el que también fue incluido en su versión europea, DJSI STOXX.

Así pues, para la elaboración del contenido de este Informe se ha optado por considerar relevante lo establecido por estándares internacionales reconocidos y aceptados y lo manifestado por diversas instituciones que han dado su opinión sobre el contenido de informes anteriores y que en contactos formales han sugerido la pertinencia de determinados contenidos.

Toda la información definida como relevante se ha puesto, por tanto, en el contexto de sostenibilidad a la hora de decidir su inclusión. Este Informe va dirigido a todos los grupos de interés recogidos en el propio modelo de RSC de UNION FENOSA, que identifica grupos de interés primarios (inversores, empleados y clientes) y otros grupos de interés (Administración, proveedores y grupos sociales).

En cuanto a su alcance y cobertura, este Informe recoge información sobre las actividades del Grupo UNION FENOSA en todos los países en los que está presente, si bien tiene un mayor grado de detalle de las operaciones realizadas en España. Además, y siguiendo una tendencia creciente, incorpora información sobre sus actividades en los países en los que tiene una mayor presencia y relevancia a través de información que pretende ser útil a los diversos grupos de interés.

Como complemento a la información incluida en el presente documento, se recomienda consultar el Informe Anual de la Sociedad, el Informe de Gobierno Corporativo y el Informe Medioambiental, así como los diferentes informes de otras sociedades del Grupo en diversos países.

Desde el punto de vista de empresas consideradas, hay que tener en cuenta las variaciones acaecidas en el año y que se citan en los apartados correspondientes, entre las cuales la más significativa es la integración de Soluziona Consultoría y Tecnología en Indra con efectos de 31 de diciembre de 2006, lo que hace que diversas magnitudes varíen a partir del 1 de enero de 2007. Asimismo, no se han considerado los datos no financieros correspondientes a las filiales adquiridas en el ejercicio 2007.

El Informe abarca las sociedades en las que, debido a la participación de UNION FENOSA, puede considerarse que la sociedad matriz ostenta la gestión en España y en los diversos países en los que opera.

En relación a las técnicas de medición, no hay cambios significativos respecto a los informes anteriores y, en caso de utilizar parámetros específicos de UNION FENOSA, éstos se encuentran descritos en el contenido de este Informe.

Por segundo año consecutivo desde que comenzó a publicar informes de sostenibilidad, UNION FENOSA somete a verificación independiente su informe 2007, para lo cual se han contratado los servicios de la firma Deloitte, cuyo Informe de verificación se incluye en este mismo documento. Deloitte es a su vez el auditor de las cuentas anuales de UNION FENOSA para el año 2007.

Para cualquier información relacionada con el contenido de este Informe, UNION FENOSA pone a disposición la siguiente dirección de correo electrónico: [unionfenosa@unionfenosa.es](mailto:unionfenosa@unionfenosa.es)

## 6.2. anexo II

### indicadores UNION FENOSA de rsc

#### 1. RSC CON ACCIONISTAS E INVERSORES

Revalorización bursátil anual (2006/2007):	23,2%
Revalorización bursátil últimos cinco años:	186,7%
Rentabilidad por dividendo (2007):	3,51%
Pay-out:	50%
Crecimiento beneficio por acción (2007):	55,02%
Crecimiento beneficio por acción últimos cinco años:	165,5%
Expectativa crecimiento anual con beneficio por acción (2006/2011):	15%
N.º de reuniones con inversores:	403
Frecuencia de presentaciones resultados y estrategia (2007):	Trimestral
Reuniones con accionistas (2007):	3
Consultas atendidas en Oficinas de Accionistas (2007):	27.270
Visitas realizadas a centrales por grupos de accionistas:	2

#### 2. RSC CON EMPLEADOS

Número de empleados:	12.871
Rotación:	5,1%
Empleados con titulación universitaria:	44,8%
Empleados con más de 40 años:	57,1%
Contratos fijos en el mundo:	98,7%
Mujeres en el Grupo:	23,8%
Mujeres en puestos de responsabilidad (España):	5,4%
Puestos de responsabilidad cubiertos con personal local:	95,2%
Empleados cubiertos por convenio colectivo:	98,5%
Numero de denuncias por discriminación:	0
Índice de frecuencia de accidentes:	10,12
Índice de gravedad de accidentes:	0,28
Índice de absentismo:	4,61
Horas de formación en prevención:	40.000
Empleados representados en comités de seguridad y salud:	100%
Empleados cubiertos con certificación OHSAS 18001:	2.100
Satisfacción con el proceso de selección externa (sobre 10):	7,6
Satisfacción con la formación (sobre 10):	8,5
Satisfacción con el campus y centros de formación (sobre 10):	8,5
Nuevos empleados seleccionados:	758
Plantilla formada:	88%
Horas de formación por persona/año:	53
Plantilla con gestión del desempeño:	80%
Inversión en formación sobre gastos de personal:	4,6%
Logro de objetivos de la gestión del desempeño:	96,1%
Mejora de indicadores de negocio internacional:	9%
Formación con profesores y expertos internos:	70%
Clima laboral personas STAR (sobre 100):	72,2
Percepción de la UCUF por las unidades de negocio (sobre 10):	8,3
Éxito de la selección externa:	98%
Aplicación de la formación:	77%
Ahorro de costes por formación interna:	80%



## 6.2. anexo II

### indicadores UNION FENOSA de rsc

#### 3. RSC CON CLIENTES

Número de clientes en el mundo:	9,1 millones
Número de suministros de electricidad en España y Portugal:	3.537.909
Número de suministros de gas en España y Portugal:	90.382
Índice de satisfacción general del cliente (sobre 10):	7,24
Número de socios del Club UNION FENOSA:	450.000
Número de denuncias/sanciones:	4
Tiempo medio de atención en Centro de Servicios al Cliente:	20 segundos
Porcentaje de abandono de llamadas:	2,84%
Índice de calidad de atención percibida por el cliente (atención telefónica) (sobre 10):	8,5
Número de llamadas entrantes:	2.510.263
Factor de calidad en atención telefónica:	92,5%
Número de reclamaciones:	72.147
Número de visitas a la Oficina Directa (canal Internet):	3.500
Índice de Eficiencia Energética Hogar (sobre 10):	6,29
Índice de Eficiencia Energética de la Pyme (sobre 10):	3,5
TIEPI (tiempo de interrupción equivalente por potencia instalada):	1,30 horas



#### 4. RSC CON EL ENTORNO Y EL MEDIO AMBIENTE

Reducción del impacto ambiental (en UMAS y UMAS/kWh), con respecto a 2004:	6% y 20,5%, respectivamente
Incremento de la generación limpia con ciclos combinados y energías renovables (en MW):	1.153 MW y 200 MW, respectivamente
Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero en países en vías de desarrollo mediante proyectos MDL (en Mt equiv. CO <sub>2</sub> ):	0,1 Mt
Reducción de las emisiones de SO <sub>2</sub> , NOx y partículas en las centrales térmicas españolas (respecto a 2002):	2,4%, 23,2% y 34,4%, respectivamente
Reducción de las emisiones específicas de SO <sub>2</sub> , NOx y partículas en las centrales térmicas españolas (respecto a 2002):	44,6%, 56,5% y 62,5%, respectivamente
Reducción de las emisiones de CO <sub>2</sub> en las centrales térmicas de carbón (respecto a 2004):	4,2%
Reducción de las emisiones específicas de CO <sub>2</sub> generación térmica España (respecto a 1990):	29,3%
Residuos peligrosos a vertedero:	2%
Cenizas recicladas:	35%
Valor de los indicadores del estado ecológico de los ecosistemas hídricos y terrestres:	bueno
Certificación de potencia instalada de UNION FENOSA:	82,2%
Número de auditorías realizadas:	30 internas y 55 externas
Número de asistentes/horas de formación realizadas:	2.948 asistentes y 12.715 horas
Cumplimiento del Plan de Medio Ambiente:	87,4%

## 6.2. anexo II

### indicadores UNION FENOSA de rsc

#### 5. RSC CON LAS INSTITUCIONES

Propuestas regulatorias sobre las que se ha trasladado opinión y/o propuestas al regulador y a la Administración:	91
Intervenciones en jornadas y eventos exteriores en materia regulatoria e institucional:	17
Participantes de UNIÓN FENOSA en comités y grupos de trabajo en materia regulatoria de asociaciones sectoriales e instituciones:	67
Número estudios para el apoyo a la Dirección y las divisiones del Grupo en la toma de decisiones estratégicas y de inversión en materia energética:	9
Número de notas técnicas realizadas a consultas específicas de la Dirección de UNION FENOSA sobre temas regulatorios y energéticos, y su incidencia en los negocios:	57

#### 6. RSC CON LOS PROVEEDORES

Proveedores clasificados sobre proveedores clasificables:	82,5 %
Pedidos electrónicos sobre total de los pedidos:	32 %
Facturas electrónicas sobre total facturas (implantación en diciembre de 2007):	1,5 %
Facturas gestionadas en menos de 30 días:	60%
Compras realizadas a suministradores locales:	76,2%
Nuevos proveedores incluidos en el catálogo:	1.065

#### 7. RSC CON LA SOCIEDAD Y LAS ORGANIZACIONES

Número de nuevos clientes en países en desarrollo en 2007:	324.000 (6,3%)
Gasto total en acción social y patrocinio y mecenazgo (millones de euros):	5,3
Socios de la ONG Día Solidario:	2.300
Recaudación acumulada de Día Solidario:	1,9 millones de euros
Número de personas beneficiadas por Día Solidario:	2.200
Número de empleos directos generados por ENERGÍA SOCIAL:	185
Incremento de ingresos de campesinos en el Valle del Cauca (2002-2007):	277%
Porcentaje de inserción laboral de personas formadas en proyectos sociales en España:	70%



Informe de sostenibilidad UNION FENOSA 2007

6

## 6.3. anexo III indicadores GRI

### CONTENIDOS GRI

1	ESTRATEGIA Y ANÁLISIS	Páginas del Informe
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	6-12
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	16-17
2	PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	Páginas del Informe
2.1	Nombre de la organización.	20-22
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	24-26
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (JVs).	25
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	23
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en el Informe.	20
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	23
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	20-25 y 90-91
2.8	Dimensiones de la organización informante, incluidos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de empleados.</li> <li>• Ventas netas (para organizaciones del sector privado) o ingresos netos (para organizaciones del sector público).</li> <li>• Capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio neto.</li> <li>• Cantidad de productos o servicios prestados.</li> </ul>	23-36
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización, incluidos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• La localización de las actividades o cambios producidos en las mismas.</li> <li>• Cambios en la estructura del capital social y de otros tipos de capital.</li> </ul>	22-25
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	39, 55, 74, 107 y 166
3	PARÁMETROS DEL INFORME	Páginas del Informe
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en el Informe (por ejemplo, ejercicio fiscal, año natural).	200
3.2	Fecha del Informe anterior más reciente (si la hubiere).	200
3.3	Ciclo de presentación de informes (anual, bienal, etc.).	200
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas al Informe o su contenido.	200
3.5	Proceso de definición del contenido del Informe, incluidos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinación de la materialidad.</li> <li>• Prioridad de los aspectos incluidos en el Informe.</li> <li>• Identificación de los grupos de interés que se prevé que utilicen el Informe.</li> </ul>	54-55 y 200
3.6	Cobertura del Informe (por ejemplo países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores).	200
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura del Informe.	200
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	200
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información del Informe.	200, y en cada uno de los capítulos del Informe
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reformulación de información perteneciente a informes anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reformulación.	29, 59-60 y 200
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en el Informe.	29, 59-60 y 201
3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en el Informe.	Índice del Informe y 204-209
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa del Informe. Si no se incluye en el informe de verificación en el Informe de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente.	200 y 210



informe de sostenibilidad UNION FENOSA 2007

# 6

## 6.3. anexo III indicadores GRI

4	GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN GRUPOS DE INTERÉS	Páginas del Informe
4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	42-48
4.2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.	42-43
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	42-43
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	60-61 y 74-75
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	49
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	43-45
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	42-45
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	12, 42, 54-55, 106-107 y 150-151
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	48-51
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	48-51
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	106-113
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	157-197
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a los que la organización apoya y: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Esté presente en los órganos de gobierno.</li> <li>• Participe en proyectos o comités.</li> <li>• Proporcione una financiación importante que exceda las obligaciones de los socios.</li> <li>• Tenga consideraciones estratégicas.</li> </ul>	144-147 y 157-197
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	54-55
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	54-55
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y la categoría de grupos de interés.	54-55
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración del Informe.	54-55 y 200

informe de sostenibilidad **UNION FENOSA** 2007

# 6

## 6.3. anexo III indicadores GRI

DIMENSIÓN ECONÓMICA		Páginas del Informe
Desempeño económico		36, 70 y 117-119
Presencia en el mercado		67-68, 70 y 154
Impacto económico indirecto		158-171
DIMENSIÓN AMBIENTAL		Páginas del Informe
Materiales		134-135 y 137-139
Energía		37-38, 98-103, 114-115 y 139
Agua		138
Biodiversidad		120-129
Emisiones, vertidos y residuos		37-38, 110, 117-119 y 130-137
Productos y servicios		124-129
Cumplimiento normativo		116
Transporte		125-130
Aspectos generales		113-114
DIMENSIÓN SOCIAL		Páginas del Informe
PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA EN EL TRABAJO		
Empleo		66-70
Relación empresa/trabajadores		72
Salud y seguridad en el trabajo		73 y 76-79
Formación y educación		70-83
Diversidad e igualdad de oportunidades		45-48, 68-69 y 73
DERECHOS HUMANOS		
Prácticas de inversión y aprovisionamientos		70-72 y 151
No discriminación		70-71
Libertad de asociación y convenios colectivos		70-72
Abolición de la explotación infantil		70-71
Prevención del trabajo forzoso y obligatorio		70-71
Prácticas de seguridad		70-71
Derechos de los indígenas		70-71
SOCIEDAD		
Comunidad		122-125
Corrupción		51
Política pública		144-147
Comportamiento de competencia desleal		144-147
Cumplimiento normativo		116
RESPONSABILIDAD DE PRODUCTO		
Salud y seguridad del cliente		91-98
Etiquetado de productos y servicios		91-92 y 94-96
Comunicaciones de marketing		92
Privacidad del cliente		95
Cumplimiento normativo		116

### 6.3. anexo III indicadores GRI

#### INDICADORES GRI G3

INDICADORES DEL DESEMPEÑO ECONÓMICO		Tipo	Página	Verificación (*)
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	C	36	✓
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	C	117-119	✓
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	C	70	✓ [2]
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	C	36	✓ [7]
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	A	70	✓
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	C	154	✓
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	C	67-70, 172, 177, 182, 187, 190 y 194	✓ [2]
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono o en especie.	C	158-161	✓
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	A	158	✓
INDICADORES DEL DESEMPEÑO AMBIENTAL		Página		
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	C	138-139	✓
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	C	134-135	✓ [1]
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	C	139	✓
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	C	139	✓
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	A	114-115	✓ [2]
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	A	98-102	✓ [2]
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	A	38	✓ [2]
EN8	Captación total de agua por fuentes.	C	138	✓
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	A	138	✓
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	A	N.A. Dada la actividad desarrollada, el volumen total de agua reciclada y reutilizada no es significativo (véase página 138)	N.A.
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	C	126-127	✓
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	C	122-125 y 127-129	✓
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	A	127-129	✓
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	A	120-129	✓
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	A	N.D.	N.D.
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	C	130-131	✓
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	C	130	✓ [4]
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	A	37-38 y 117-119	✓
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	C	132	✓
EN20	NOx, SOx y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	C	132-133	✓

C Indicador GRI G3 Central.  
A Indicador GRI G3 Adicional.  
N.D. Indicador para el que no se dispone de información.  
N.A. Indicador no aplicable o poco relevante para las actividades desarrolladas por UNION FENOSA.  
[1] No se informa en porcentajes sobre el total de materiales utilizados.  
[2] No se informa cuantitativamente.  
[3] Indicador no desglosado por grupo de edad ni sexo.

[4] Se ha verificado exclusivamente la información correspondiente a UNION FENOSA en España.  
[5] Sólo se informa de programas y prácticas para evaluar los impactos medioambientales de las operaciones.  
[6] Sólo se informa de los impactos de las líneas de distribución.  
[7] No se informa de las ayudas financieras diferentes a las subvenciones de capital.  
[8] No se informa del número de discapacitados y otras minorías en las actividades fuera de España.  
[9] Se informa de la política de UNION FENOSA.

### 6.3. anexo III indicadores GRI

INDICADORES DEL DESEMPEÑO AMBIENTAL		Tipo	Página	Verificación (*)
EN21	Vertidos totales de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	C	137	✓
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	C	134-136	✓
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	C	No se han producido derrames accidentales significativos. Página 110	✓
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII, y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	A	N.A. UNION FENOSA no lleva a cabo actividades de transporte de residuos peligrosos, la gestión de éstos se realiza de forma externa y siempre a través de gestores autorizados.	N.A.
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	A	122-123	✓(4)
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	C	124-129	✓
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	C	N.A. Las actividades desarrolladas por UNION FENOSA no incluyen la producción de bienes destinados a la venta susceptibles de ser embalados.	N.A.
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	C	No hay multas ni sanciones firmes significativas. Página 116	✓
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	A	125-126	✓(6)
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	A	113-114	✓
INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL				
PRÁCTICAS LABORALES				
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	C	66-68	✓
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	C	67-68	✓
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	A	70	✓(2)
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	C	72	✓
LA5	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	C	72	✓
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	A	77	✓
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	C	73 y 76-78	✓
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	C	76-79	✓
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	A	76-79	✓
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	C	81-82	✓
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	A	79-83	✓
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	A	85	✓
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	C	44, 67-68 y 158	✓(8)
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	C	73	✓(2)

### 6.3. anexo III indicadores GRI

INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL		Tipo	Página	Verificación (*)
<b>DERECHOS HUMANOS</b>				
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	C	No se han producido acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos. Páginas 70-72	✓ [2]
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas en consecuencia.	C	151	✓ [2]
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	A	82	✓
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	C	No se han detectado. Página 71	✓
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a la libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	C	No se han detectado. Página 71	✓
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	C	71	✓
HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	C	No se han detectado. Página 71	✓
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	A	71	✓
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	A	No se han detectado. Página 71	✓
<b>SOCIEDAD</b>				
S01	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	C	122-125	✓ [5]
S02	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	C	51	✓ [2]
S03	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	C	51	✓ [2]
S04	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	C	51	✓ [9]
S05	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	C	144-147	✓
S06	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	A	145	✓ [9]
S07	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	A	No se han detectado.	✓
S08	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	C	No se han detectado.	✓
<b>RESPONSABILIDAD DEL PRODUCTO</b>				
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	C	93-95	✓
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	A	No se han detectado.	✓
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	C	91-92	✓ [4]
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	A	No se han detectado.	✓
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	A	94-96, 173, 178, 184, 190 y 194	✓ [4]
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	C	92	✓ [4]
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	A	No se han detectado.	✓
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	A	95	✓ [4]
PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	C	No se han detectado.	✓





## Informe de Revisión Independiente

### Informe de Revisión Independiente del Informe de Sostenibilidad 2007 del Grupo UNIÓN FENOSA

#### Alcance de nuestro trabajo

Hemos realizado la revisión de la adaptación de los contenidos del Informe de Sostenibilidad 2007 del Grupo UNIÓN FENOSA (IS) a la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) versión 3.0 (G3), así como la validación de los indicadores propuestos en dicha guía.

#### Estándares y procesos de verificación

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con la *International Standard on Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information* (ISAE 3000) emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accounts (IFAC), para realizar trabajos de seguridad, razonable o limitada, sobre información no financiera.

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas Unidades y filiales de UNIÓN FENOSA, que se identifican en el Anexo I del IS, que han participado en la elaboración del IS, y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de UNIÓN FENOSA para conocer los principios, sistemas y enfoques de gestión aplicados.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el IS.
- Revisión de las actuaciones realizadas en relación con la identificación y consideración de las partes interesadas a lo largo del ejercicio a través del análisis de la información interna y los informes de terceros disponibles.
- Contraste de que el contenido del IS no contradice ninguna información relevante suministrada por UNIÓN FENOSA en su Informe Anual y en su Informe de Gobierno Corporativo.
- Análisis de la adaptación de los contenidos del IS a los recomendados en la Guía G3 de GRI.
- Comprobación de que los indicadores centrales incluidos en el IS se corresponden con los recomendados por dicho estándar y que se indican los no aplicables y los no disponibles.
- Revisión de la información relativa a los enfoques de gestión aplicados.
- Comprobación, mediante pruebas de revisión en base a la selección de una muestra, de la información cuantitativa y cualitativa correspondiente a los indicadores GRI incluida en el IS y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información del Grupo UNIÓN FENOSA.

#### Conclusiones

En la tabla de indicadores GRI se detallan los indicadores revisados, el alcance de la revisión y se identifican aquellos que no cubren todos los aspectos recomendados por GRI. Como consecuencia de nuestra revisión, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto adicional que nos haga creer que:

- el IS 2007 de UNIÓN FENOSA no ha sido preparado de acuerdo con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative versión 3.0 (G3).
- la información incluida en el IS 2007 de UNIÓN FENOSA contiene errores u omisiones materiales.

#### Recomendaciones

Adicionalmente, hemos presentado a la Dirección de UNIÓN FENOSA nuestras recomendaciones relativas a las áreas de mejora para consolidar los procesos, programas y sistemas ligados a la gestión de la Responsabilidad Corporativa. Las recomendaciones más relevantes se refieren a:

- Seguir mejorando el sistema de recogida de los datos, ampliando el alcance a información actualmente no disponible en algunas filiales del Grupo.
- Extender de forma progresiva el cumplimiento de los compromisos sociales y medioambientales del Grupo a los proveedores y contratistas con los que interactúa.
- Formalizar y sistematizar los procesos de identificación de aspectos relevantes para los grupos de interés y la concreción de compromisos para cada uno de ellos.

#### Responsabilidades de la Dirección de UNIÓN FENOSA y de Deloitte:

- La preparación del IS 2007, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de la Dirección de Comunicación de UNIÓN FENOSA, la cual también es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información.
- Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.
- Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de UNIÓN FENOSA de acuerdo con los términos de nuestra Carta de Encargo.
- Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por Código Ético de la International Federation of Accountants (IFAC).
- El alcance de una revisión limitada es substancialmente inferior al de una auditoría. Por lo tanto, no proporcionamos opinión de auditoría sobre el IS 2007 del Grupo UNIÓN FENOSA.

Madrid, 4 de abril de 2008  
Deloitte, S.L.



Helena Redondo

## 6.5. anexo V 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 66 00

Sede de Madrid  
Avda. de San Luis nº 77  
28033 Madrid  
Tel: 91 567 60 00

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

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

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

1.- ¿Por qué ha leído el Informe de Sostenibilidad de UNION FENOSA 2007?

- 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, señale 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 todo el Informe?

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

4.- Por favor, puntúe los siguientes aspectos del Informe 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

Informe de sostenibilidad UNION FENOSA 2007

6

6.5. **anexo V**  
cuestionario

- 5.- Por favor, señale los aspectos o contenidos que Vd. modificaría del Informe de Sostenibilidad 2007, indicando si ampliaría la información, si la reduciría, si cambiaría su estructura y en qué, etc.

---

---

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

- 7.- Por favor, realice cualquier observación que crea conveniente:

---

---

---

---

- 8.- Esta encuesta tiene el objetivo de mejorar el Informe de Sostenibilidad de UNION FENOSA. Si Vd. lo desea puede facilitarnos algunos datos que nos ayudarán a analizarla. He leído el Informe 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 UNION FENOSA
- Representante de una empresa/organización (otros)

Soy:       Hombre                       Mujer                      Edad: \_\_\_\_\_

Trabajo como (indicar puesto de trabajo): \_\_\_\_\_

- 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: \_\_\_\_\_

