



Plan de ENDESA de SOSTENIBILIDAD (PES) 2019-2021



endesa

Índice



1 **Análisis del contexto e identificación de prioridades**

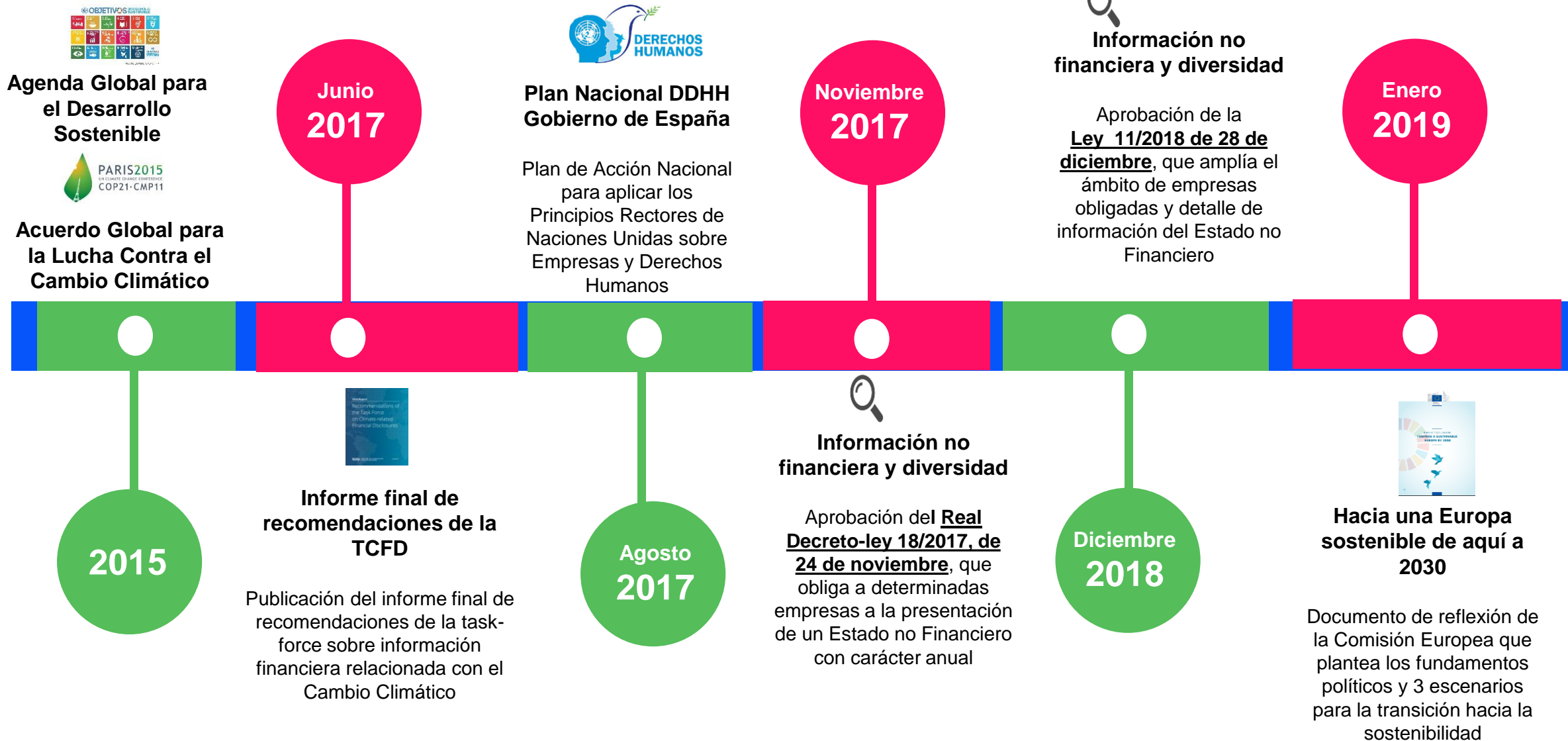
2 **Nuevo Plan de Sostenibilidad 2019-2021**



1. Análisis del contexto e identificación de prioridades

La materialidad

Contexto en Europa y España: Marcos Normativos y Políticas Públicas



Nuevos horizontes hacia un negocio sostenible



Evolución de la sociedad

- **Expansión demográfica** a escala mundial por explosión demográfica en países en desarrollo y envejecimiento en desarrollados, con efectos sociales y financieros.
- Fuerte fenómeno de **urbanización e incremento de las megaciudades**.
- Nuevas formas de **movilidad**.
- Mayor **consciencia** y sensibilidad de la comunidad sobre aspectos ambientales.

Cambio climático y límites del planeta

- Aumento de la población, crecimiento económico y cambios climáticos que someten a **fuertes presiones los recursos** del planeta.
- Empuje de la **transición de combustibles fósiles** a las energías renovables, compromiso de lucha contra el cambio climático, innovación tecnológica, desarrollo de vehículos eléctricos, economía circular.

Revolución tecnológica y digitalización

- **Desarrollo exponencial de las tecnologías digitales** y creciente aplicación de los instrumentos conectados e inteligentes.
- **Automatización:** robótica, wearables, machine learning, inteligencia artificial, etc.
- **Ciber-seguridad**.
- **Innovación en los modelos de negocio**.
- Tecnología, ocupación, trabajo y **competencias**.

Nuevo contrato social

- **Equidad e inclusión** presentan amplios márgenes de mejora.
- Para prosperar en un planeta sujeto a cambios rápidos es necesario **reorientar la relación entre** sociedad civil, Gobierno y empresas.
- Creciente **demand**a de **productos y servicios sostenibles**, nuevo driver para la empresa.
- **Objetivos de Desarrollo Sostenible** de Naciones Unidas.

Un cambio no lineal e interconectado donde la innovación y la “Transición justa” guían el desarrollo



Innovación



- *Open Innovability*
- *Digitalización y ciberseguridad*
- *Nuevos modelos de negocio*

- *Agile, nuevas competencias*
- *Finanzas innovadoras*

«Transición justa» (medio ambiente, personas, sociedad)



- *Descarbonización*
- *Crecimiento bajo en carbono*
- *Nueva demanda eléctrica*

- *Creación de valor compartido*
- *Economía circular*

Proceso de Materialidad 2018

Estudio de materialidad 2018: El proceso



Análisis Realizados

Entrevistas a grupos de interés

Clientes
Proveedores
Sociedad civil
Asociaciones empresariales
Instituciones académicas
Medios
Inversores



Focus Group

Empleados
Externos
Sociedad Civil BIDEA



Entrevistas con directivos

Directores Generales de Endesa



Revisión de otros estudios

Informe de reputación - Reprak
Encuesta de clima de empleados
Encuesta de satisfacción de clientes



Análisis de inversores

FTSE4Good
Georgeson
Robeco DJSI
Vigeo
MSCI



419 consultas directas y ~3.500 consultas indirectas realizadas a 18 grupos de interés

Se ha realizado un zoom para analizar la opinión de organizaciones del Tercer Sector acerca de la relación de Endesa con las comunidades locales en las que opera.

- **82 organizaciones** de ámbito local y estatal: 12 en Zaragoza, 8 en Palma de Mallorca, 19 en Barcelona, 10 en Sevilla, 13 en Tenerife, 18 en Madrid y 2 en A Coruña.
- **87% sociales y 13% ambientales** → resultados más representativos de las primeras



TEMAS PRIORITARIOS PARA ONGs

GENERAL

- Involucración con las comunidades locales
- Orientación al cliente
- Cumplimiento y gestión ambiental.

COMUNIDADES

- Acceso a la electricidad
- Desarrollo económico y social de las comunidades
- Apoyo a las comunidades locales -formación y voluntariado



NIVEL DE SATISFACCIÓN DE ONGs

GENERAL

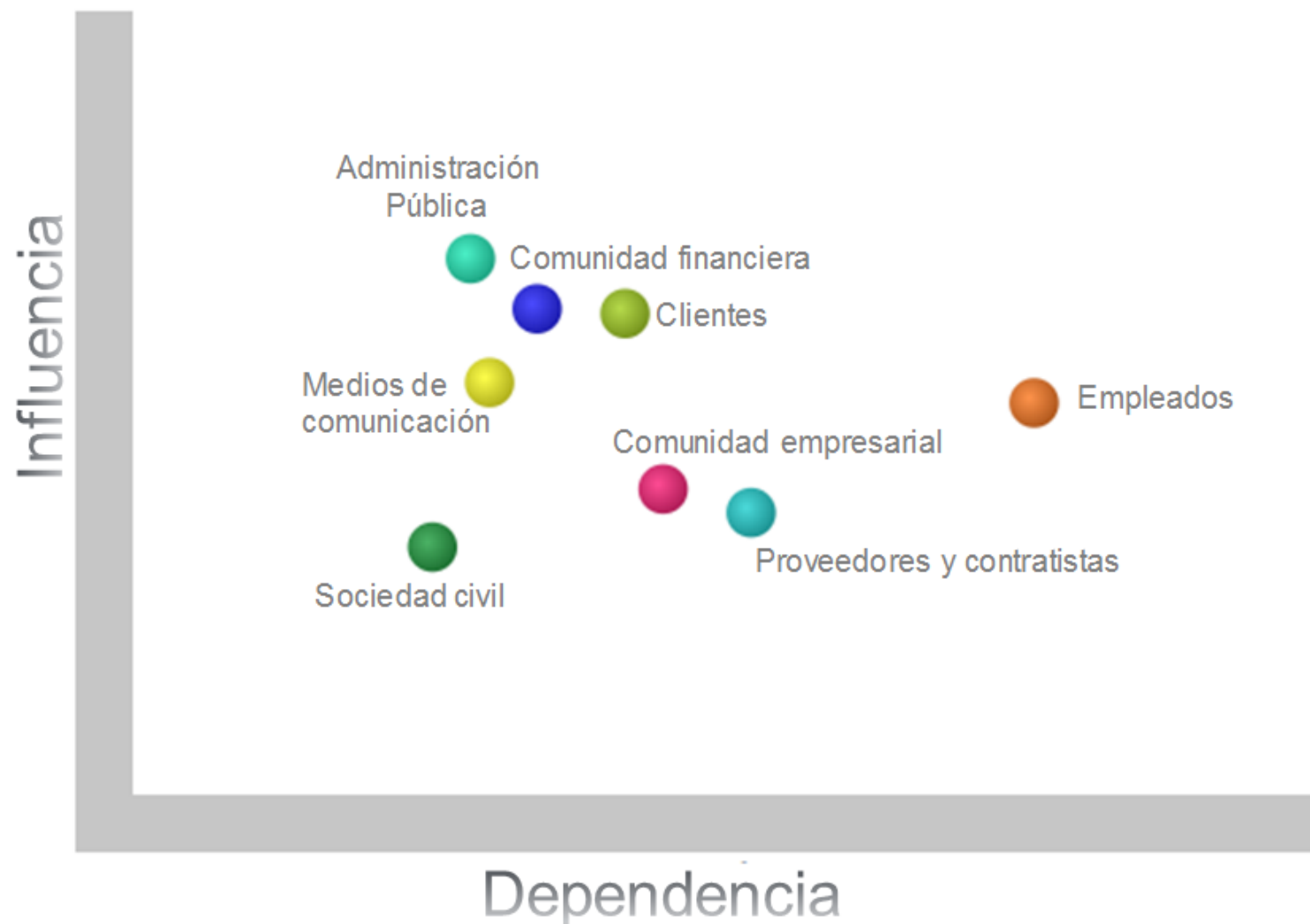
- Salud y seguridad ocupacional
- Gestión empleados, desarrollo y motivación
- Orientación al cliente
- Descarbonización del mix energético

COMUNIDADES

- Apoyo a las comunidades locales
- Desarrollo económico y social de comunidades
- Mitigación de los impactos en comunidades
- Respeto por los derechos de las comunidades

Materialidad 2018

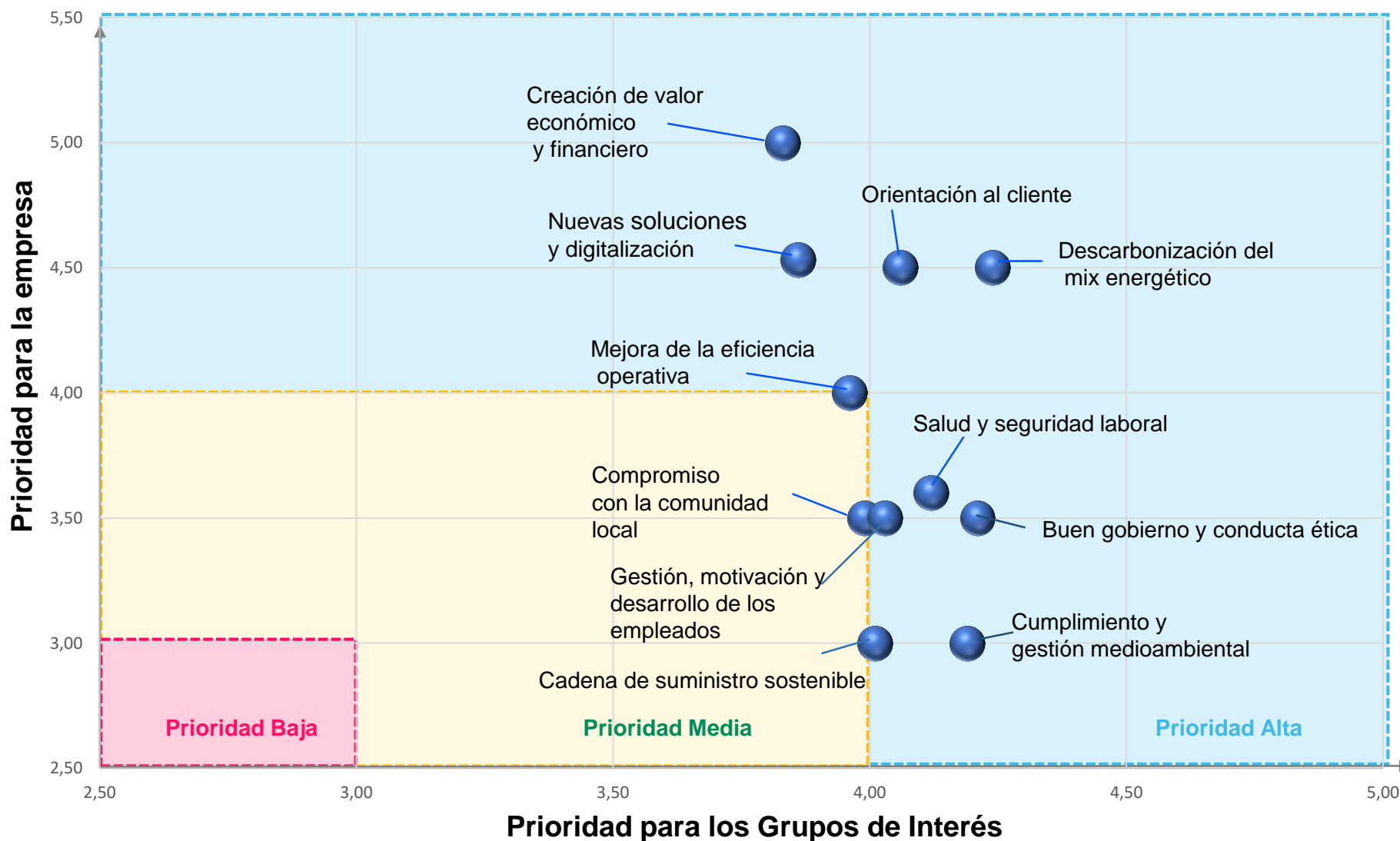
Priorización Grupos de Interés : El Mapa de Gdl



- **Dependencia:** grupos o individuos que son directa o indirectamente dependientes de las actividades, productos o servicios de la organización y de sus funciones asociadas.
- **Influencia:** grupos e individuos que pueden tener impacto en la organización o grupos de interés estratégicos para el proceso de toma de decisiones.

Materialidad 2018

Matriz Materialidad: Prioridad de los Gdl vs Prioridades de la empresa

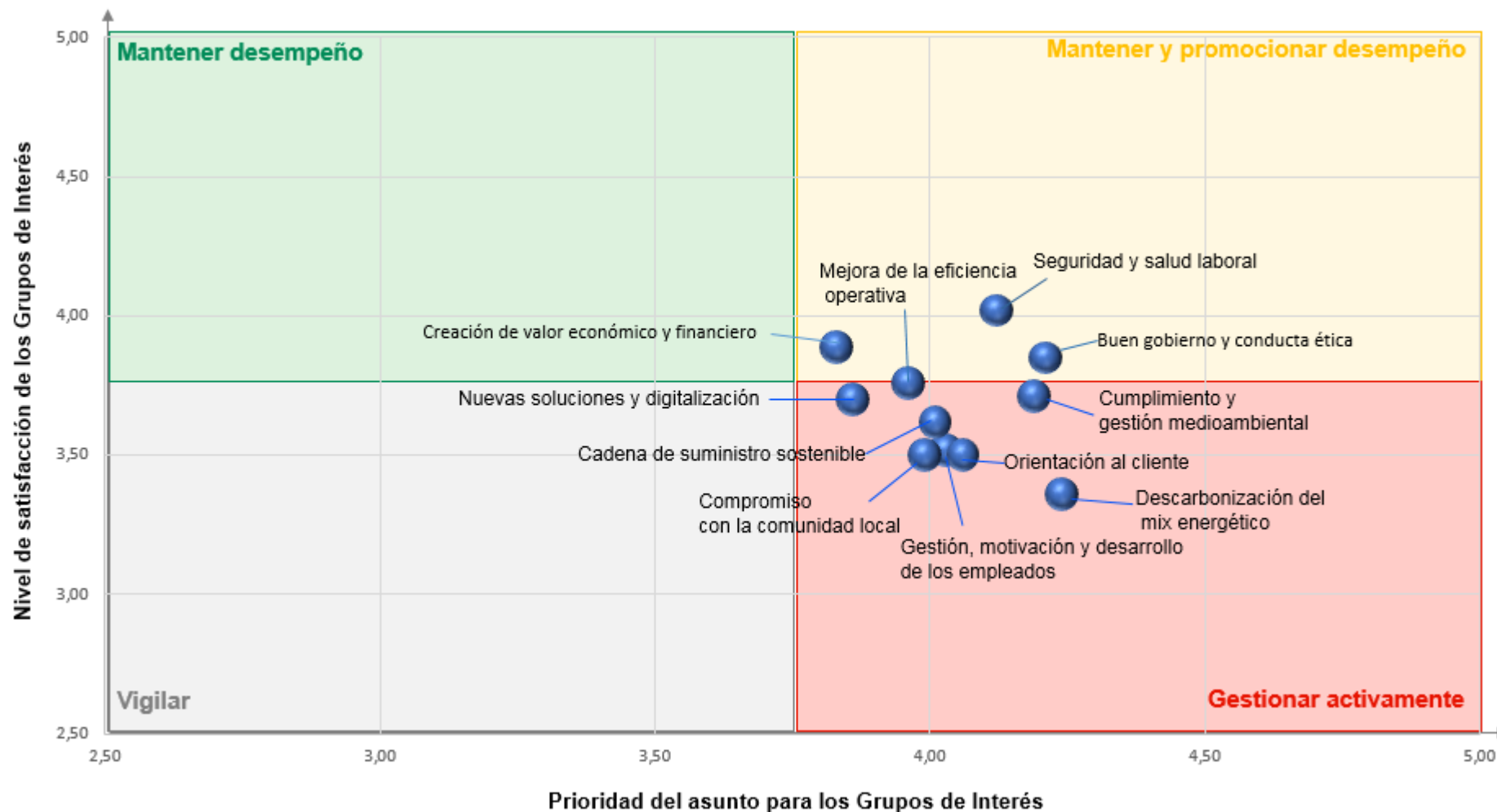


TEMAS MÁS MATERIALES

1. Descarbonización del mix energético
2. Orientación al cliente
3. Nuevas soluciones y digitalización
4. Mejora de eficiencia y Creación de valor económico y financiero

Materialidad 2018

Matriz de expectativas de los Gdl: Prioridad vs Satisfacción



Expectativas de los Gdl

1. Descarbonización del mix energético
2. Orientación al cliente
3. Gestión, motivación y desarrollo de los empleados
4. Compromiso con la comunidad local
5. Cadena de suministro sostenible
6. Nuevas soluciones y digitalización
7. Cumplimiento y gestión medioambiental



2. Plan de ENDESA de Sostenibilidad (PES) 2019-2021

Estructura PES 2019-2021

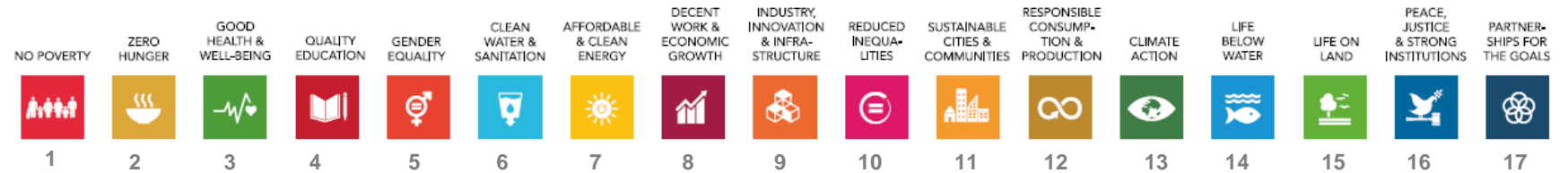


TRANSICIÓN ENERGÉTICA



Estructura PES 2019-2021

Alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de ONU



	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	
Prioridades	Crecimiento a través de tecnologías bajas en carbono						●		●		●		●					●
	Mejora operativa para un mejor servicio						●		●		●							●
	Involucración en inclusión de las comunidades locales	●	●	●	●		●	●	●	●								●
	Involucración e inclusión de nuestras personas			●	●	●			●									●
Pilares	Seguridad y salud laboral			●														
	Buen Gobierno																●	●
	Sostenibilidad ambiental						●						●	●	●	●		
	Cadena de suministro sostenible												●					
	Creación de valor económico y financiero								●	●								
Refuerzo	Impulso a la innovación																	
							●		●		●	●						●

● Compromiso público o en curso con las Naciones Unidas.

PES 2019-2021

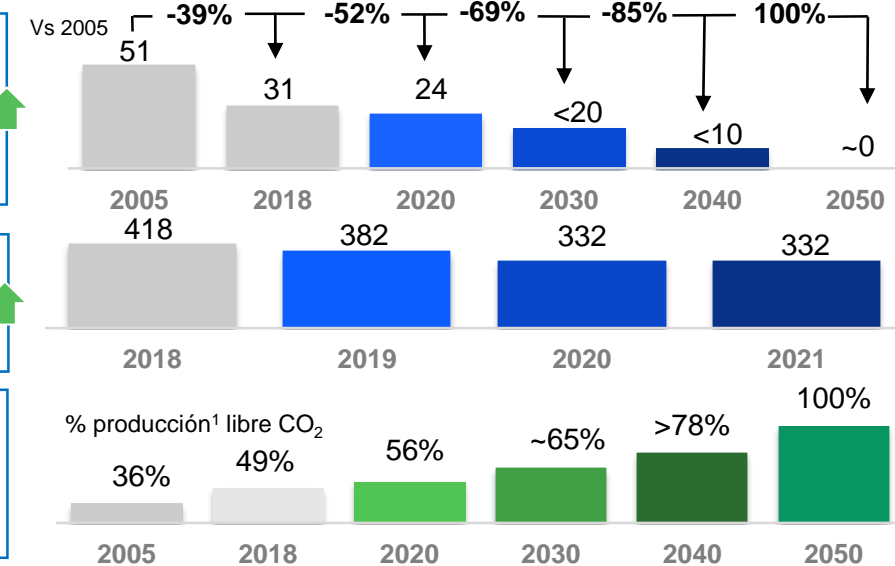
Crecimiento a través de tecnologías y servicios bajos en carbono

Líneas de actuación



Objetivos

- Reducción de las emisiones absolutas de CO₂ (MtCO₂)
- Reducción de las emisiones específicas de CO₂ (Kg CO₂/KWhbc)
- Incremento de la producción libre de CO₂
- Incremento de la capacidad de renovables²
- Producción a partir de fuentes renovables³
- Instalación de capacidad de almacenamiento
- Mejoras ambientales en las centrales térmicas



1,9 GW nuevos en 2019-2021

15.760 GWh en 2021

85 MW instalados en el periodo 2019-2021

~ 124 M€ invertidos en periodo 2019-2021

1: Estimación considerando la producción total medida en barras de central
 2: Capacidad instalada bruta
 3: Producción neta

PES 2019-2021

Mejora operativa para un servicio de calidad (1/4)



Líneas de actuación

Generación

Mantener una elevada eficiencia en las centrales renovables



Certificación de calidad ISO 9001 en los activos de generación térmica y renovable

Distribución

Reducción de las pérdidas de electricidad¹
(% pérdidas medidas en barra de subestación)

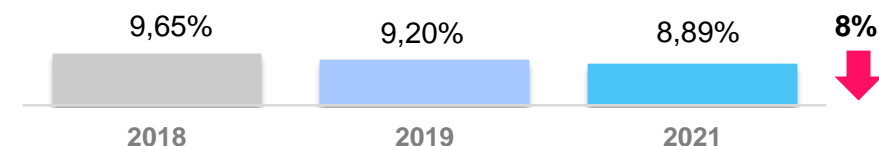
Recuperación de energía (GWh)

Mejora de la continuidad del suministro
(TIEPI², min)

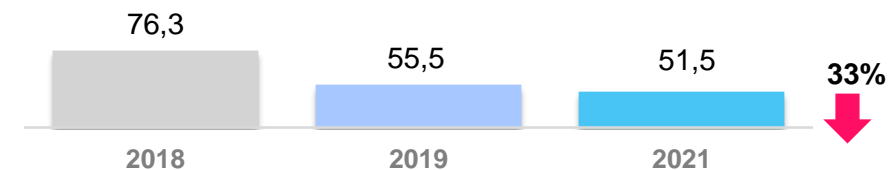
Objetivos

94,8% en eólica en 2019-2021
98,8% en hidráulica en 2019-2021

Mantener el 100% en el periodo 2019-2021



3.947 GWh en el periodo 2019-2021



■ Dato real cierre

NEW

Nuevo objetivo



Incremento del objetivo vs Plan anterior



Objetivo redefinido



Respecto 2018

PES 2019-2021

Mejora operativa para un servicio de calidad (2/4)



Líneas de actuación

Despliegue del plan de telegestión en la red de Baja Tensión (M telecontadores instalados)

Instalación de telemandos en la red de Media Tensión (acumulados) ↑

Proyecto SIMON: Actualización tecnológica del sistema de telecontrol en Alta Tensión (acumulados)

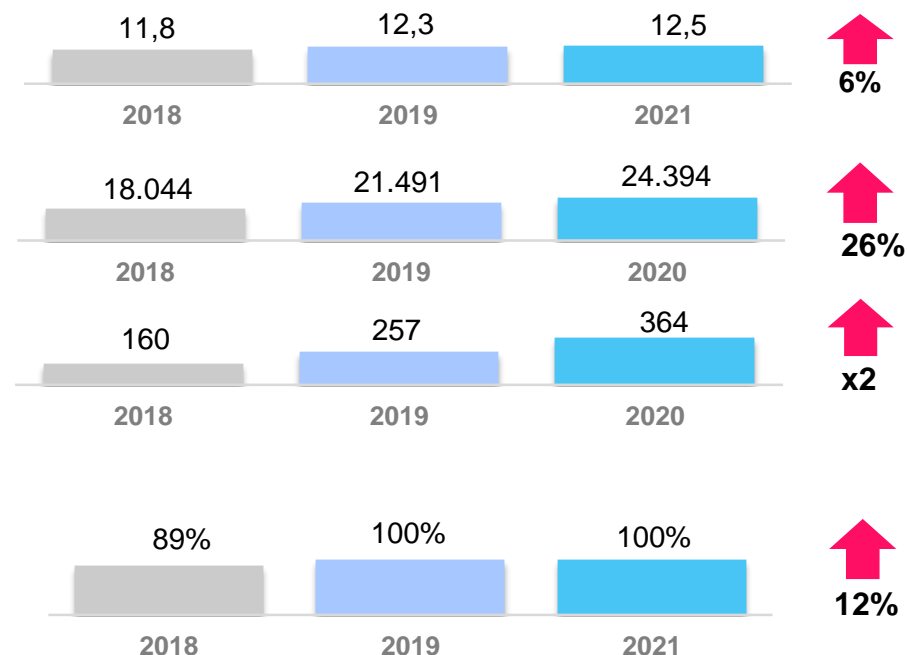
Ciberseguridad

Promoción de la ciberseguridad en las aplicaciones web expuestas a internet

Respuesta ante emergencias cibernéticas

Promoción de la sensibilización sobre ciberseguridad en empleados y familiares ↑

Objetivos



Acreditación nacional del CERT y afiliación con organizaciones internacionales (First y Trusted Introducer)

45 actuaciones en el periodo 2019-2021

■ Dato real cierre

NEW

Nuevo objetivo



Incremento del objetivo vs Plan anterior



Objetivo redefinido



Respecto 2018

PES 2019-2021

Mejora operativa para un servicio de calidad (3/4)



Líneas de actuación

Cliente

Promoción de la facturación electrónica
(M contratos)

Promoción de las gestiones e-care
(% sobre total gestiones)

Inversión en el desarrollo de e-solutions ¹
(M€)

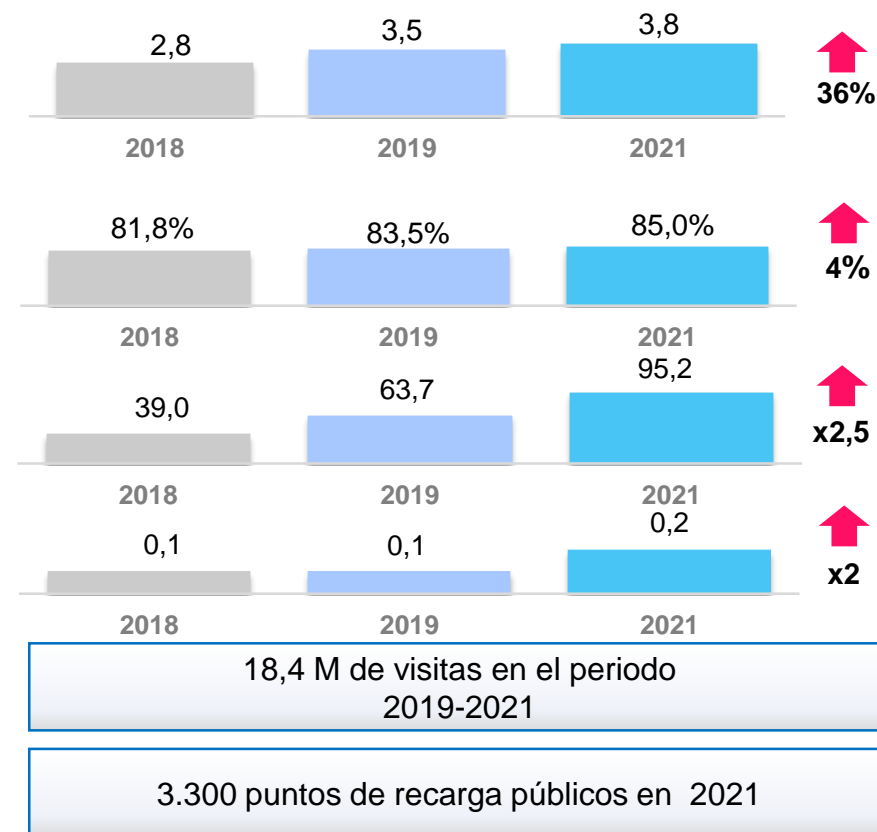
Venta de e-solutions
(margen obtenido Miles M€)

Promoción del canal online Twenergy

Instalación de puntos de recarga de vehículos
eléctricos de acceso público



Objetivos



■ Dato real cierre

NEW

Nuevo objetivo



Incremento del objetivo vs Plan anterior



Objetivo redefinido



Respecto 2018

¹:El Objetivo del 2018 se ha modificado, debido a un cambio en la Normativa Contable (IFRIC16). Esta normativa permite capitalizar los costes de CTA.

PES 2019-2021

Mejora operativa para un servicio de calidad (4/4)



Líneas de actuación

Objetivos



Disposición de productos eficientes y sostenibles a través de la tienda online

+1.600 productos en 2021

Mejora de la satisfacción global del cliente

Puntuación 7.4 / 10 en satisfacción global del cliente en 2021

Instalación de estaciones de servicio GNV abiertas al público

22 estaciones en 2021

Innovación y digitalización

Promoción de la colaboración con Startups para el desarrollo de nuevas soluciones energéticas y la mejora de los procesos internos

15 proyectos con Startups en el periodo 2019-2021

Promoción de la cultura de innovación

5 eventos de innovación con carácter anual 2019-2021

Promoción de la digitalización de los activos, el cliente y nuestras personas

1.283 M€ invertidos en el periodo 2018-2021

■ Dato real cierre

NEW Nuevo objetivo



Incremento del objetivo vs Plan anterior



Objetivo redefinido



Respecto 2018




PES 2019-2021

Involucración e inclusión de las comunidades locales



Líneas de actuación

Objetivos

 Educación	225.000 beneficiarios hasta 2020
 Acceso a la energía	1.820.000 beneficiarios hasta 2020
 Desarrollo socioeconómico	640.000 beneficiarios hasta 2020
Sensibilización ambiental y promoción de la biodiversidad	610.000 beneficiarios hasta 2020
Extensión del modelo de creación de valor compartido en las operaciones locales	Extensión metodología CSV a generación renovable, térmica y distribución para 2021

Los datos consideran el periodo 2015-2020 (acumulado), alineado con los compromisos públicos del Grupo Enel con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas. Además, consideran las actividades de ENDESA y su Fundación, concretamente:

Acceso a la energía: Incluye proyectos de minimización de barreras económicas de acceso a la energía, promoción de la formación técnica y capacitación en el ámbito de la energía, fomento de la eficiencia energética, concienciación en el uso de la energía y desarrollo tecnológico y de infraestructuras para facilitar el acceso, y el acceso a la electricidad a colectivos vulnerables.

Desarrollo socioeconómico: Incluye proyectos de fomento del empleo y generación de actividad económica en la comunidad, transferencia de conocimientos y capacitación y apoyo a actividades empresariales locales.

Educación: Incluye proyectos de apoyo a actividades formativas que involucren a estudiantes, familias, colegios y universidades y de fomento de la formación académica, en general, no relacionada con la energía, a través de becas, cátedras, etc.

■ Dato real cierre

NEW Nuevo objetivo



Incremento del objetivo vs Plan anterior



Objetivo redefinido



Respecto 2018

PES 2019-2021

Involucración e inclusión de nuestras personas (1/3)



Líneas de actuación

Diversidad e inclusión

Incrementar la presencia de la mujer en las posiciones de responsabilidad (% mujeres)

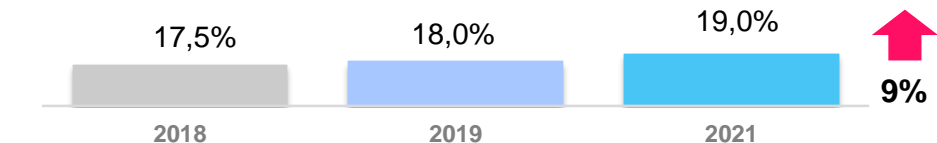
Promoción de la diversidad de género en los procesos de selección (% mujeres)

Promoción de la diversidad de género en la contratación de personal (% altas globales de mujeres)

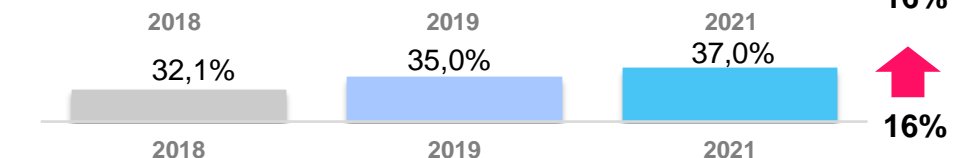
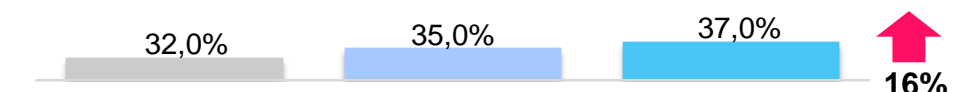
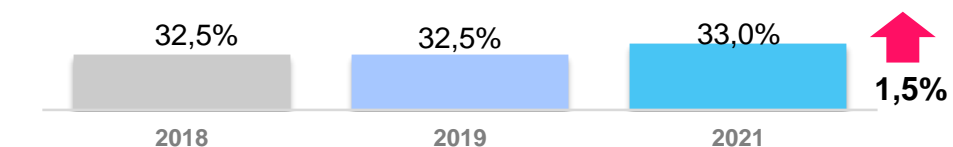


Objetivos

Posiciones de Dirección ⁽¹⁾



Posiciones intermedias ⁽²⁾



1: Puestos de dirección: TOP 200 + nivel managerial + Directivos locales

2: Mandos intermedios: CGI + Convenio con personal a cargo

■ Dato real cierre

NEW

Nuevo objetivo



Incremento del objetivo vs Plan anterior



Objetivo redefinido



Respecto 2018

PES 2019-2021

Involucración e inclusión de nuestras personas (2/3)



Líneas de actuación

Objetivos

Satisfacción, Desempeño y Desarrollo



Promover el nivel de involucración y satisfacción de los empleados (% empleados)	
Evaluación del desempeño (% empleados)	
Seguridad de viajes	NEW
Discapacidad	NEW

Alcance	Participación ¹	
100%	>84% en 2020	
Alcance	Participación	Feedback
100%	99%	93%
100% de los Viajes en el periodo 2019 -2021		
Nominación de Punto Focal		

1: Encuesta bianual

PES 2019-2021

Involucración e inclusión de nuestras personas (3/3)



Líneas de actuación

Objetivos



Formación

Fomento de la formación de los empleados (horas/empleador) ↑

Desarrollo de las capacidades digitales de los empleados

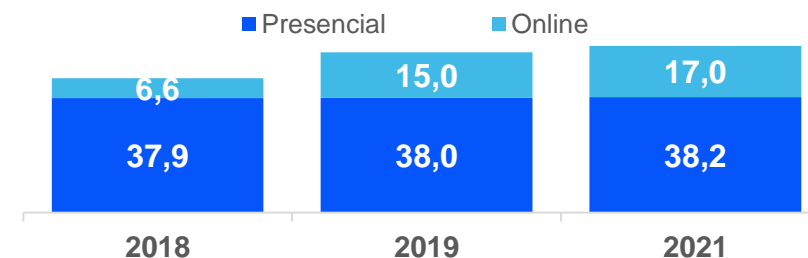
Nº de empleados participantes en programas formativos de transformación digital

Conciliación

Promoción del smartworking (nº empleados)

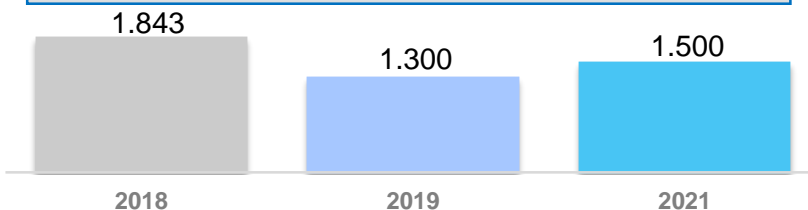
Mejora de las zonas de trabajo en oficinas (nº empleados beneficiados)

Promoción de servicios que favorezcan la conciliación de los empleados¹ (nº servicios) ↑



100% de los empleados a 2021

1.358 empleados en periodo 2019-2021



2.543 en periodo 2019-2021



1: El dato hace referencia al número total de servicios ofrecidos en el conjunto de las 7 sedes de Endesa, tales como: asesoramiento financiero, nutricionista, agencia de viajes, alquiler de vehículos, arreglo y limpieza de vehículos, tintorería, restauración, vestuario, sala de lactancia, etc.

PES 2019-2021

Buen Gobierno y Conducta Ética (1/2)



Líneas de actuación

Objetivos



Presencia de mujeres en el Consejo de Administración de ENDESA

30% de mujeres en el Consejo de Administración en 2020

Promoción de las prácticas de Buen Gobierno

Supervisión y reporte anual al CAC del Modelo de Prevención de Riesgos Penales

Promoción de la prevención de los riesgos penales

Verificación anual de la efectividad del Modelo de Prevención de Riesgos Penales

Mantener certificación cumplimiento penal (UNE 19601) y anticorrupción (ISO 37001)

Análisis de las denuncias a través del Canal Ético

Analizadas en < 90 días el 100% de las denuncias en periodo 2019-2021

Mantener un elevado nivel de excelencia en conducta ética y ser reconocida por analistas ISR (puntuación DJSI en "Codes of conduct")

Puntuación > 95/100 en DJSI en periodo 2019-2021



PES 2019-2021

Buen Gobierno y Conducta Ética (2/2)



Líneas de actuación

Objetivos



Política de diversidad y seguimiento de la política NEW

Extensión de la política de diversidad a los comités de supervisión.

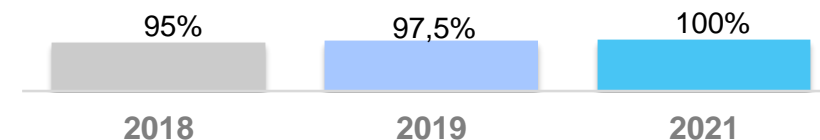
Evaluación del Consejo de Administración con apoyo de consultor independiente NEW

1 evaluación trianual

Supervisión del plan de acción de la Due Diligence DDHH NEW

Seguimiento anual por parte del CAC

Formación en conducta ética en los últimos 3 años (% empleados)¹



1: % acumulado sobre la plantilla actual

■ Dato real cierre

NEW Nuevo objetivo

↑ Incremento del objetivo vs Plan anterior

🔄 Objetivo redefinido

↑ Respecto 2018

PES 2019-2021

Seguridad y Salud Laboral



Principales líneas de actuación

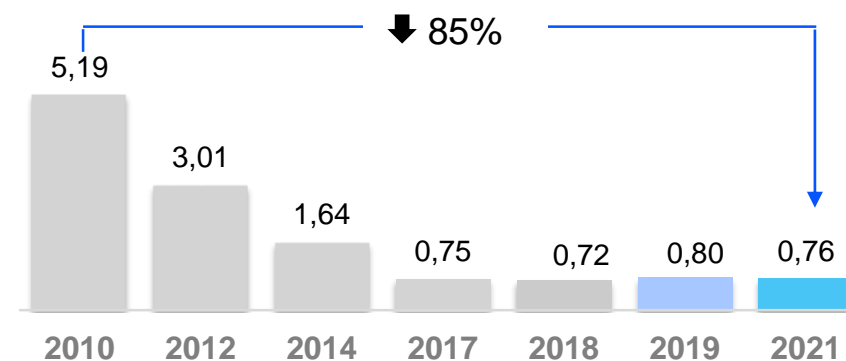
Objetivos



Reducción de los accidentes mortales

0 accidentes mortales

Reducción del índice de frecuencia combinado de accidentes



Promoción de la realización de inspecciones de seguridad en instalaciones propias y de contratistas

210.000 inspecciones realizadas en 2019-2021 (70.000 anuales)

Promoción de la realización de ECoS (extra checking on site)

72 inspecciones ECoS realizadas en 2019-2021 (24 anuales)

Promoción de la realización de reconocimientos médicos

~19.100 reconocimientos realizados en 2019-2021 (~ 6.000 anuales)

■ Dato real cierre

NEW

Nuevo objetivo



Incremento del objetivo vs Plan anterior



Objetivo redefinido



Respecto 2018

PES 2019-2021

Sostenibilidad Ambiental (1/5)



Líneas de actuación

Objetivos



Gestión ambiental

Implantación de sistemas de gestión ambiental certificados por ISO 14001

Reducción de la huella ambiental

100% de instalaciones de generación y distribución certificadas por ISO 14001 2019-2021

- 32% en 2021 respecto a 2018

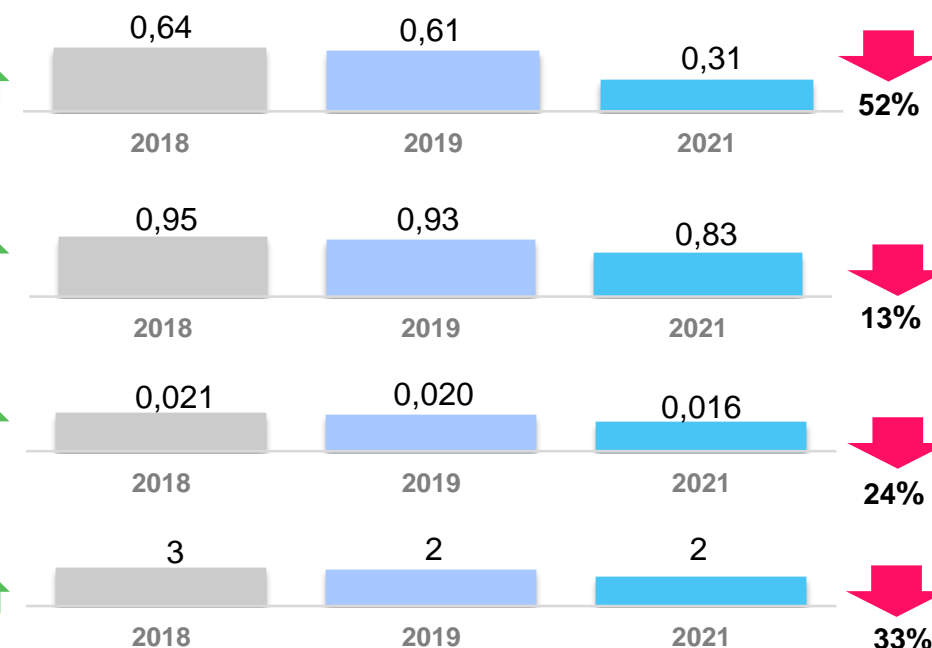
Calidad del aire

Reducción de las emisiones de SO₂ (g/kWh_{bc})

Reducción de las emisiones de NO_x (g/kWh_{bc})

Reducción de las emisiones de partículas (g/kWh)

Reducción de las emisiones de mercurio (µg / kWh)



■ Dato real cierre

NEW Nuevo objetivo

↑ Incremento del objetivo vs Plan anterior

○ Objetivo redefinido

↓ Respecto 2018

Nota: Los datos consideran la producción en barras de central prevista en BIP 2018-2022 para España y Portugal (no incluye Marruecos)

PES 2019-2021

Sostenibilidad Ambiental (2/5)



Líneas de actuación

Objetivos



Agua

Reducción del consumo de agua en el proceso de generación de electricidad (m³/MWh)

0,80

0,50

0,44

2018

2019

2021

45%

Residuos

Promover la eficiencia en la gestión de los residuos generados en el proceso de generación de electricidad

Producción de residuos¹
< 37.000 toneladas en 2021

Promoción de la economía circular a través de la reutilización de productos de combustión de las centrales de carbón

35% de cenizas, escorias y yesos reutilizados en 2021

Biodiversidad

Implantación del programa de conservación de biodiversidad

> 20 acciones de biodiversidad desarrolladas anualmente en 2019-2021

1: Residuos Peligrosos y no Peligrosos

■ Dato real cierre

NEW

Nuevo objetivo



Incremento del objetivo vs Plan anterior



Objetivo redefinido



Respecto 2018

PES 2019-2021

Sostenibilidad Ambiental (3/5)



Líneas de actuación

Objetivos



Gestión de Edificios

Certificación en gestión energética, ambiental y calidad del aire interior en oficinas		56% de la superficie de oficinas certificada en 2021
Reducción del consumo energético ¹	🔄	Reducción del 0,5% anual en el periodo 2019-2021
Reducción del consumo de agua ¹	🔄	Reducción del 0,5% anual en el periodo 2019-2021
Reducción de la generación de residuos de papel y cartón ¹	🔄	Reducción del 20% en 2021 ⁴
Reducción del espacio en el conjunto de los edificios de Endesa		+24.567 m ² reducidos en el periodo 2019-2021
Reducción de las emisiones de CO ₂ en edificios		17% reducción en 2021, vs 2018 ²
Reducción de residuos plásticos	NEW	Reducción del 60% de residuos plásticos de un solo uso en las oficinas en 2021 (vs.2018)

Activos patrimoniales

Integración del espacio en el entorno		~ 25 M€ invertidos en 2019-2021
Desarrollo de actuaciones socio-ambientales en activos patrimoniales		+10 actuaciones realizadas anualmente durante el periodo 2019-2021

1: Sólo se incluyen los edificios del SIGAEC (% reducción consumo respecto al año anterior)

2: Emisiones a 31/12/2018: 13.143 ton CO₂. La reducción de emisiones viene determinada por la reducción del consumo energético y del espacio de oficinas

3: Cálculo del objetivo en función del cómputo en la sede social de Ribera del Loira

4: Respecto al año anterior

■ Dato real cierre

NEW

Nuevo objetivo



Incremento del objetivo vs Plan anterior



Objetivo redefinido



Respecto 2018

PES 2019-2021

Sostenibilidad Ambiental (4/5)



Líneas de actuación

Movilidad Sostenible: Flotas y empleados

Gestión sostenible de las flotas: electrificación y optimización

Electrificación del parking de las Sedes

Gestión responsable del uso del taxi

Reducción de la emisiones de CO₂ en la gestión de la flota de Endesa

Objetivos



20% de vehículos eléctricos en la flota en 2021



~ 30% de vehículos híbridos en la flota en 2021



33% de reducción de vehículos de combustión en la flota en 2021 (vs 2018)

625 Plazas para vehículos eléctricos en 2021¹

49% empleados en taxi compartido en 2021²

76% km recorridos en ecotaxi en 2021³

17% de reducción en 2021, vs 2018⁴



1: El dato considera las plazas que tienen instalado un sistema de recarga de vehículos eléctricos
2: % sobre el total de empleados que utilizan el taxi para sus desplazamientos profesionales.
3: Los ecotaxis utilizan alguna de las siguientes tecnologías: híbrido, eléctrico, GLP o GNC.
4: Emisiones de flota en 2018: 4.468 toneladas de CO₂

■ Dato real cierre

NEW

Nuevo objetivo



Incremento del objetivo vs Plan anterior



Objetivo redefinido



Respecto 2018

PES 2019-2021

Sostenibilidad Ambiental (5/5)



Líneas de actuación

Objetivos



Comparte e-coche

NEW

150 empleados en 2021

Tarjeta transporte

NEW

870 empleados en 2021

Promoción del servicio e-carsharing

370.000 km recorridos en 2019-2021

Programa e-mobility para empleados

10% empleados con vehículo eléctrico en 2020

Economía circular

Proyectos segunda vida centrales con cese de actividad

NEW

Lanzamiento en 2019 licitación para 1 proyecto

■ Dato real cierre

NEW Nuevo objetivo

↑ Incremento del objetivo vs Plan anterior

🔄 Objetivo redefinido

↓ Respecto 2018

PES 2019-2021

Cadena de suministro sostenible



Líneas de actuación

Objetivos



Promoción del sistema de calificación: Volumen de compras realizadas a proveedores calificados (% sobre el total)

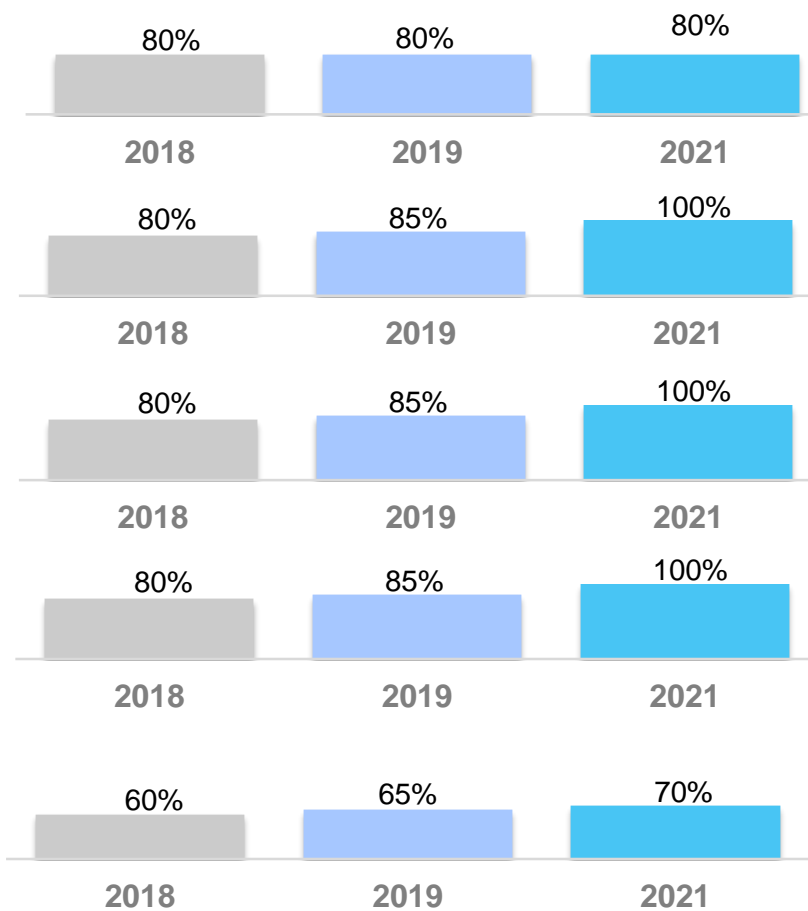
Verificación de aspectos de derechos humanos en el proceso de calificación de proveedores (% calificaciones)

Verificación de aspectos de seguridad en el proceso de calificación de proveedores (% calificaciones)

Verificación de aspectos ambientales en el proceso de calificación de proveedores (% calificaciones)

Volumen de compras sobre el que se evalúa el desempeño (Vendor Rating) (% sobre el total)

Evaluación de empresas contratistas en materia social, ambiental y ética



15% empresas contratistas evaluadas cada año durante 2019-2021

PES 2019-2021

Creación de valor económico y financiero



Líneas de actuación

Objetivos

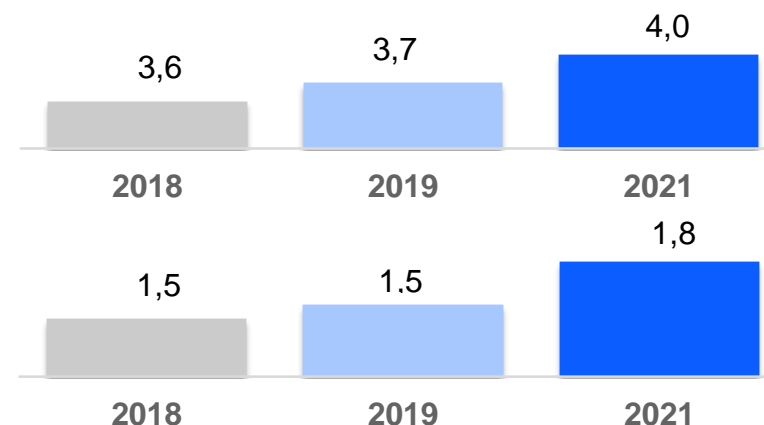


Incremento del EBITDA (mil M€)



Incremento del Beneficio neto (mil M€)

Inversiones





Evaluación del Plan de ENDESA de Sostenibilidad (PES) 2018-2022

PES 2018-2020

Principales resultados 2018



Estructura PES 2018-2022



Nivel de cumplimiento

Crecimiento a través de tecnologías bajas en CO ₂	91%
Eficiencia operativa e innovación	84%
Involucración de las comunidades	100%
Involucración de nuestras personas	85%
Buen gobierno	100%
Seguridad y salud laboral	100%
Sostenibilidad ambiental	91%
Cadena de suministro	100%
Digitalización	97%
Orientación al cliente	94%

En 2018, se ha alcanzado un cumplimiento global del **94%** a través de **+100 objetivos**

PES 2018-2020

Crecimiento a través de tecnologías y servicios bajos en carbono

Cumplimiento 91%



Principales líneas de actuación

Objetivo 2018

Resultado 2018

Producción libre de CO ₂ (% producción sin CO ₂)	48%	49%
Reducción de emisiones absolutas de CO ₂ (Mton de CO ₂ emitidas)	33	31
Reducción de las emisiones específicas de CO ₂ (g/CO ₂ /kWh)	436	418
Capacidad renovable ¹ (MW instalados)	6.453	6.568
Mejoras ambientales en las centrales térmicas (M€)	115	46,38
Instalación de capacidad de almacenamiento (MW)	20	20

1: Capacidad bruta
2: TIEPI propio + programado
3: Criterio OS



Eficiencia operativa e innovación (1/3)

Cumplimiento 84%



Principales líneas de actuación

Objetivo 2018

Resultado 2018

Eficiencia y calidad en Generación

Mantener una elevada eficiencia en las centrales renovables (eólica e hidráulica)	Eólica 94,6% Hidráulica 98,2%	Eólica 94,6% Hidráulica 98,7%
Certificación de calidad ISO 9001 en los activos de generación térmica y renovable	100%	100%

Eficiencia y calidad en Distribución

Mejora de la continuidad del suministro (TIEPI ² , min)	57,5	76,3
Reducción de las pérdidas de electricidad ³ (% pérdidas medidas en barra de subestación)	9,1%	9,6%
Recuperación de energía (GWh)	733	1.203

NEW Nuevo objetivo



Incremento del objetivo vs Plan anterior



Objetivo redefinido

PES 2018-2020



Eficiencia operativa e innovación (2/3)

Principales líneas de actuación

Movilidad Sostenible: Flotas y empleados

Principales líneas de actuación	Objetivo 2018	Resultado 2018
Gestión sostenible de las flotas: <ul style="list-style-type: none"> Vehículos eléctricos Vehículos híbridos Reducción de vehículos de combustión 	299 335 1.338	100 529 1.502
Promoción del servicio e-carsharing (km)	100.000	87.745
Programa e-mobility para empleados (Nº empleados)	750	659
Electrificación del parking de las Sedes (Nº plazas)	455	461
Gestión responsable del uso del taxi (pasajeros taxi compartido y Km ecotaxi)	46% 45%	44% 70%
Emisiones de CO ₂ en la gestión de la Flotas	4.062	4.468



Eficiencia operativa e innovación (3/3)

Principales líneas de actuación

Innovación Abierta

Principales líneas de actuación	Objetivo 2018	Resultado 2018
Promoción de la innovación abierta (nº proyectos)	1	1
Promoción de la colaboración con Startups para el desarrollo de nuevas soluciones energéticas y la mejora de los procesos internos (nº proyectos)	2	11
Promoción de la cultura de innovación (nº eventos)	2	5
Desarrollo de proyectos de innovación (nº proyectos)	3	5

NEW Nuevo objetivo

Incremento del objetivo vs Plan anterior

Objetivo redefinido

PES 2018-2020



Involucración e inclusión de las comunidades locales

Cumplimiento 100%



Principales líneas de actuación

Objetivo 2018 Resultado 2018

Educación (Nº de beneficiarios)	32.000	52.526
Acceso a la energía (Nº de beneficiarios)	240.000	403.390
Desarrollo socioeconómico (Nº de beneficiarios)	42.000	185.248
Sensibilización ambiental y promoción de la biodiversidad (Nº de beneficiarios)	78.000	149.958
Extensión del modelo de creación de valor compartido en las operaciones locales	100% acompañamiento a proyectos y despliegue fase 1 del modelo CSV en activos O&M en Renovables y Térmicas	

Involucración e inclusión de nuestras personas (1/2)

Cumplimiento 85,16%



Principales líneas de actuación

Objetivo 2018 Resultado 2018

Diversidad e inclusión

Incrementar la presencia de la mujer en las posiciones de responsabilidad (% mujeres)	MANAGER 17,5% MIDDLE M. 32,2%	MANAGER 17,5% MIDDLE M. 32,5%
Promoción de la diversidad de género en los procesos de selección (% mujeres)	35%	32%
Promoción de la diversidad de género en la contratación de personal (% altas globales de mujeres)	35%	32%

Satisfacción, Desempeño y Desarrollo

Participación en la encuesta de satisfacción del empleado (% empleados)	83%	71%
Evaluación del desempeño (% empleados) ¹	99%	37%

1: Considera Puestos de dirección y mandos intermedios. La consecución del objetivo se ha visto afectada por la sustitución del Performance Appraisal por el proceso OFE

PES 2018-2020

Involucración e inclusión de nuestras personas (2/2)



Principales líneas de actuación

Formación

Fomento de la formación de los empleados (horas/empleador)

Objetivo 2018

Presencial 36
Online 10

Resultado 2018

Presencial 38
Online 7

Conciliación

Promoción de servicios que favorezcan la conciliación de los empleados (nº servicios)

60

68

Promoción del smartworking (nº empleados)

1.200

1.843

Mejora de las zonas de trabajo en oficinas (nº empleados)

1.800

507

Cadena de suministro sostenible

Cumplimiento

100%

Principales líneas de actuación

Promoción del sistema de calificación: Volumen de compras realizados a proveedores calificados (% sobre el total)

Verificación de aspectos de derechos humanos en el proceso de calificación de proveedores (% calificaciones)

Verificación de aspectos de seguridad en el proceso de calificación de proveedores (% calificaciones)

Verificación de aspectos ambientales en el proceso de calificación de proveedores (% calificaciones)

Volumen de compras sobre el que se evalúa el desempeño (Vendor Rating) (% sobre el total)

Evaluación de empresas contratistas en materia social, ambiental y ética



Objetivo 2018

Resultado 2018

70%

80%

80%

80%

80%

80%

80%

80%

60%

60%

15%

17%

NEW Nuevo objetivo

↑ Incremento del objetivo vs Plan anterior

○ Objetivo redefinido

PES 2018-2020

Digitalización (1/3)

Cumplimiento

97%

Principales líneas de actuación

Promoción de la digitalización de los activos, el cliente y nuestras personas

Objetivo 2018

Resultado 2018

Clientes

Digitalización de los clientes (M de contratos digitales¹)

4,0

4,2

Promoción de la facturación electrónica (nº de contratos con e-factura)²

2,8

2,8

Promoción de las gestiones e-care (%³)

72%

81,8%

Promoción del canal online Twenergy (M vistas blog + tienda online)

5,2

6,0



Digitalización (2/3)

Principales líneas de actuación

Activos: Distribución

Despliegue del plan de telegestión en la red de Baja Tensión (M telecontadores instalados)

Objetivo 2018

Resultado 2018

11,9

11,8

Gran Plan de Calidad: Instalación de telemandos en la red de Media Tensión (nº acumulado de telemandos)

17.315

18.044

Proyecto SIMON: Actualización tecnológica del sistema de telecontrol en Alta Tensión (nº de remotas actualizadas)

235

160

Personas

Desarrollo de las capacidades digitales de los empleados (% empleados)

100%

100%

NEW Nuevo objetivo

Incremento del objetivo vs Plan anterior

Objetivo redefinido

1: Criterio redefinido en 2018. Considera clientes que estén registrados en la web o apps de Endesa que hayan realizado algún contacto a través de canales digitales

2: Criterio redefinido en 2018: Actualmente se considera número de contratos en lugar de número de clientes. Incluye contratos de suministros energéticos y de SVAs en vigor con e-factura activa.

3: Se consideran las gestiones en los canales digitales respecto al total de gestiones en canales de atención telefónica (CAT, presencial y digital). Canales Digitales considerados: Web y App de Endesa Clientes, Facebook, Twitter y Whatsapp.

PES 2018-2020



Digitalización (3/3)



Principales líneas de actuación

Ciberseguridad

Principales líneas de actuación	Objetivo 2018	Resultado 2018
Promoción de la ciberseguridad en las aplicaciones web expuestas a internet (% aplicaciones)	75%	89%
Respuesta ante emergencias cibernéticas	Acreditación del CERT al CERT Nacional Español	Acreditación obtenida y afiliación con organizaciones internacionales
Promoción de la sensibilización sobre ciberseguridad en empleados y familiares	15	15

Orientación al cliente

Cumplimiento 94%



Principales líneas de actuación

Principales líneas de actuación	Objetivo 2018	Resultado 2018
Inversión en el desarrollo de e-solutions (M€)	37	39
Venta de e-solutions (margen obtenido Miles M€)	0,1	0,1
Instalación de estaciones de servicio de GNV abiertas al público	14	12
Disposición de productos eficientes y sostenibles a través de la tienda online	1.452	1.076
Mejora de la satisfacción global del cliente (puntuación sobre 10)	7,2	7,4

PES 2018-2020



Buen Gobierno y Conducta Ética

Cumplimiento 100%

Principales líneas de actuación

Objetivo 2018 Resultado 2018

Presencia de mujeres en el Consejo de Administración de ENDESA	18%	18%
Promoción de las prácticas de buen gobierno	Ejecución del plan de acción para cumplir la guía CNMV sobre Comisiones de Auditoría	100% Completado a 31/12/2018
Promoción de la prevención de los riesgos penales	Certificación cumplimiento penal (UNE 19601) y anti-soborno (UNE-ISO 37001)	SI
Análisis de las denuncias a través del canal ético (% plazo < 90 días)	100%	100%
Mantener un elevado nivel de excelencia en conducta ética y ser así reconocida por los analistas ISR (puntuación DJSI)	>95%	96%
Formación en conducta ética en los últimos 3 años (% empleados)	95%	100%

Seguridad y Salud Laboral

Cumplimiento 100%

Principales líneas de actuación

Objetivo 2018 Resultado 2018

Accidentes mortales	0	0
Índice de frecuencia combinado de accidentes	1,04	0,72
Inspecciones de seguridad en instalaciones propias y de contratistas	68.971	84.020
Realización de ECoS (extra checking on site)	12	34
Realización de reconocimientos médicos	5.030	6.728

NEW Nuevo objetivo

↑ Incremento del objetivo vs Plan anterior

O Objetivo redefinido

PES 2018-2020



Sostenibilidad Ambiental (1/3)

Cumplimiento

91%

Principales líneas de actuación

Gestión ambiental

	Objetivo 2018	Resultado 2018
Implantación de sistemas de gestión ambiental certificados por ISO 14001 (energía generada y distribuida)	100%	100%

Huella ambiental	21.964	18.381
------------------	--------	--------

Calidad del aire

Reducción de las emisiones de SO ₂ (g/kWh _{bc})	0,76	0,64
--	------	------

Reducción de las emisiones de NOx (g/kWh _{bc})	1,09	0,95
--	------	------

Reducción de las emisiones de partículas (g/kWh)	0,028	0,021
--	-------	-------

Reducción de las emisiones de mercurio (µg / kWh)	4	3
---	---	---

Sostenibilidad Ambiental (2/3)



Principales líneas de actuación

Agua

Reducción del consumo de agua en el proceso de generación de electricidad (m ³ /MWh)	0,88	0,80
---	------	------

Residuos

Promover la eficiencia en la gestión de los residuos generados en el proceso de generación de electricidad (ton producidas)	Peligrosos 8.449 No peligrosos 36.753	Peligrosos 7.293 No peligrosos 50.203
---	--	--

Promoción de la economía circular a través de la reutilización de productos de combustión de las centrales de carbón	16%	27%
--	-----	-----

Biodiversidad

Programa de conservación de biodiversidad	>20	25
---	-----	----

Nota: Los datos consideran la producción en barras de central prevista en BIP 2018-2022 para España y Portugal

PES 2018-2020



Sostenibilidad Ambiental (3/3)

Principales líneas de actuación

Objetivo 2018 Resultado 2018

Gestión de Edificios

Certificación en gestión energética, ambiental y calidad del aire interior en oficinas	54%	55%
Reducción del consumo energético ¹ (kWh)	↓ 0,5%	↑ 2%
Reducción del consumo de agua ¹ (m ³)	↓ 0,5%	↓ 10%
Reducción de la generación de residuos de papel y cartón ¹ (Tn)	↓ 10%	↓ 1%

Principales líneas de actuación

Objetivo 2018 Resultado 2018

Reducción del espacio en el conjunto de los edificios de Endesa (m ² reducidos)	18.625	6.240
Reducción de las emisiones de CO ₂ en edificios ²	10.355	13.143
Activos patrimoniales		
Integración del espacio en el entorno (M€)	22,0	11,5
Desarrollo de actuaciones socio-ambientales en activos patrimoniales (nº de actuaciones)	10	11

1: Se ha redefinido el objetivo debido a que el dato no correspondía al número de edificios en el sistema SIGAEC

2: Emisiones a 31/12/2017: 11.716 ton CO₂. La reducción de emisiones viene determinada por la reducción del consumo energético y del espacio de oficinas