



Informe
anual
Sostenibilidad

2013



ENERGÍA PARA LA VIDA



Informe
anual
Sostenibilidad

2013



EDEGEL
HIDROELÉCTRICA HUINCO



Índice

Presentación	4
ENDESA, grupo de referencia en el mercado eléctrico mundial	11
Nuestros clientes: garantía de calidad, seguridad y eficiencia	45
Personas: compromiso con la diversidad y el desarrollo del talento	77
Buen gobierno y transparencia: compromiso con el buen gobierno y el comportamiento ético	109
Nuestros accionistas e inversores: compromiso con la creación de valor y rentabilidad	125
Compromiso con la protección del entorno	137
La innovación: compromiso con la eficiencia	165
Nuestros colaboradores: compromiso con nuestros colaboradores	187
Lucha contra el cambio climático: responder a los retos y oportunidades del cambio climático	203
Enraizamiento local: refuerzo del enraizamiento y la legitimidad de la Compañía en los territorios en los que opera	227
Anexos	255
Anexo I. ENDESA, comprometida con la información sobre sostenibilidad	256
Anexo II. Informe de revisión independiente	258
Anexo III. Declaración de control del nivel de aplicación GRI	260
Anexo IV. Contenidos GRI	261
Anexo V. Otros indicadores GRI	278

Presentación



Borja Prado Eulate

Presidente de ENDESA

La publicación anual del Informe de Sostenibilidad de En-
desa, forma parte del compromiso de nuestra compañía
con el desarrollo sostenible y la transparencia con el fin de
informar a todos los grupos de interés de los avances lo-
grados en esta materia en 2013. Este compromiso comien-
za por la Alta Dirección y se traslada a todas las áreas de la
compañía así como a todos los empleados de la compañía.
Durante el año 2013 hemos prorrogado la vigencia y vali-
dez del Plan Estratégico de Sostenibilidad 2008-2012 (PES
2008-2012), que se ha venido materializando a lo largo de
los últimos años para permitir su integración natural con
el Plan de Sostenibilidad del Grupo Enel.

El Plan de Sostenibilidad constituye una apuesta decidida
de En-
desa por el desarrollo económico y social a través de
la inversión en actividades productivas orientadas a ga-
rantizar el suministro energético de forma medioambien-

talmente sostenible para el cumplimiento de la misión y el
desarrollo de sus negocios a largo plazo. Está compuesto
por un total de 71 indicadores de seguimiento, de los cua-
les 50 están incluidos en el Cuadro de Mando de Sosteni-
bilidad que se reporta semestralmente al más alto nivel
directivo.

Este Informe de Sostenibilidad se ha elaborado según la ver-
sión G3.1 del Global Reporting Initiative (GRI) y ha sido ve-
rificado por una entidad externa independiente. Asimismo,
se ha complementado con el suplemento sectorial específico
para el sector eléctrico (Electric Utilities Sector Supplement)
del GRI y con los principios de AA1000 APS (2008) y del Pacto
Mundial.

Precisamente, en el modelo de gestión de la sosteni-
bilidad de ENDESA, el concepto de sostenibilidad se

enmarca dentro del marco de los principios del Pacto Mundial, que está integrado en la gestión estratégica de la compañía, desde la definición de la misión, visión y valores hasta la definición de los objetivos personales de la Alta Dirección y de aquellas personas cuyo salario viene determinado parcialmente por el cumplimiento de objetivos de gestión.

A través de los trece Informes anuales de Sostenibilidad ya publicados, ENDESA ha hecho público su compromiso con la transparencia. En efecto, la compañía entiende que el comportamiento responsable, la rendición de cuentas y la gestión de la sostenibilidad es un camino ineludible para legitimar su actuación en las sociedades donde opera.

Por otro lado, ENDESA ha renovado públicamente un año más su compromiso de adoptar, apoyar y promulgar los Diez Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas. Desde que la compañía se adhirió a él en 2002, se ha esforzado por integrar en su comportamiento los diez principios universales en materia de Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción que lo conforman. El compromiso de nuestra con esta iniciativa internacional, se ha manifestado de forma proactiva, como miembro de las redes nacionales y regionales, a través de la adhesión a las diferentes iniciativas mundiales existentes en el marco del Pacto Mundial. La información contenida en el presente Informe de Sostenibilidad detalla el conjunto de acciones desarrolladas por la Compañía para garantizar el cumplimiento de esos Diez Principios en

su actividad empresarial y promover su difusión entre sus grupos de interés.

ENDESA tiene un compromiso permanente con el respeto y promoción de los derechos humanos. Este compromiso se refleja en la definición de su Misión, Visión y Valores, que se manifiesta asimismo a través de su adhesión al Pacto Mundial. En 2013, en el marco de la iniciativa adoptada en el conjunto del Grupo Enel, el Consejo de Administración de ENDESA ha aprobado su Política de Derechos Humanos, que ha sido presentada y aprobada a su vez en los diferentes Consejos de Administración de sus empresas filiales. Esta Política recoge el compromiso y las responsabilidades de ENDESA en relación con todos los derechos humanos, y en especial con los que afectan a su actividad empresarial y a las operaciones desarrolladas por los trabajadores de la empresa.

Con la aprobación de esta Política, ENDESA ha dado un paso más en su ya larga trayectoria de identificación con los principios del desarrollo sostenible. Una trayectoria que año a año plantea nuevos retos que la compañía está dispuesta a asumir con decisión y transparencia.



Borja Prado Eulate
Presidente

Presentación

Todos los años, a través de su Informe de Sostenibilidad, ENDESA pone a disposición de sus grupos de interés una información detallada sobre las actuaciones realizadas por la empresa a lo largo del anterior ejercicio en relación con el desarrollo sostenible. Es uno de los muchos actos de transparencia a través de los cuales reflejamos nuestra convicción de que el compromiso con la sociedad es un elemento clave para el éxito de nuestra compañía a largo plazo; un compromiso que no entendemos como un complemento de nuestro negocio, sino como un elemento esencial del mismo.

Nuestro objetivo es crear valor y riqueza para la comunidad mediante el suministro de un servicio básico de forma accesible y con calidad; y hacerlo, al mismo tiempo, de manera compatible con la protección del entorno y atendiendo a las necesidades sociales de los entornos en los que estamos presentes. De esta manera, tratamos de aunar nuestro compromiso económico, social y medioambiental en un impulso global e integrado.

Es cierto que no somos la única empresa española que afronta de manera ordenada el triple desafío que supone el desarrollo sostenible. No obstante, y sin ánimo de caer en pretensión alguna, sí podemos decir que hemos sido una de las primeras en hacerlo; y también una de las que, con mayor claridad y decisión, ha optado por integrar los principios de la sostenibilidad en su modelo de negocio y en su filosofía de gestión, lo que conlleva un control sistemático del cumplimiento de los objetivos de sostenibilidad como hacemos con cualquier otra variable de gestión.

La estrategia de ENDESA en desarrollo sostenible se recoge actualmente en el Plan de Sostenibilidad 2008-2012, que ha prorrogado su vigencia durante 2013 a fin de facilitar de manera natural y flexible su proceso de alineamiento con los objetivos del Plan de Sostenibilidad del Grupo Enel.

Este *Informe anual de Sostenibilidad* da cuenta de los avances conseguidos en el cumplimiento de este Plan sobre la base de los siete compromisos que asumimos con el desarrollo sostenible. Se trata de los compromi-



Andrea Brentan

Consejero Delegado de ENDESA

...sos con nuestras personas, nuestros clientes, nuestros inversores, el buen gobierno y transparencia, el medio ambiente, la tecnología y la innovación, y nuestros colaboradores. Además, el Plan cuenta con dos retos estratégicos: la lucha contra el cambio climático y el refuerzo del arraigo local en los territorios y países en los que ENDESA tiene presencia. Prueba de estos avances es que ENDESA logró en 2013 su mejor puntuación histórica en el Dow Jones Sustainability Index (DJSI), renovando su presencia en él por decimotercer año consecutivo.

Las páginas de este informe que siguen a continuación reflejan de manera detallada estos avances, pero me gustaría destacar a continuación los que me parecen más significativos.

La salud, la seguridad y el desarrollo de nuestros empleados y colaboradores

La seguridad y salud laboral de los empleados y colaboradores es nuestra primera prioridad. Lo deja claro el objetivo que nos planteamos al respecto: «cero accidentes». Por ello, desarrollamos continuamente iniciativas en materia de prevención y salud laboral mediante el Plan Safety 2011-2015, que está plenamente integrado en la estrategia de seguridad y salud del Grupo Enel. Como fruto de este trabajo conjunto, ENDESA ha conseguido reducir en un 16% el índice de frecuencia de accidentes de sus empleados propios y de empresas contratistas en 2013.

Además, partiendo de los resultados de la Encuesta de Clima Laboral lanzada a finales del 2012 en el conjunto del Grupo Enel, hemos definido planes de acción que recogen más de 2.000 iniciativas dirigidas a potenciar nuestras fortalezas en este ámbito y utilizarlas como palanca para afrontar las áreas de mejora identificadas.

Por otro lado, ENDESA mantiene un firme compromiso con los principios de igualdad de género y no discriminación, así como con la conciliación laboral y personal. Prueba de ello es que hemos renovado en España, por tercer año consecutivo, el distintivo de «Igualdad en la Empresa» que concede el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, y hemos entrado a formar parte de la Red de Empresas que poseen dicho distintivo. Asimismo, ENDESA está certificada como «Empresa Familiarmente Responsable» por la Fundación Mas Familia y en 2013 superó la revisión de mantenimiento del modelo, logrando un aumento en la puntuación y situándose en nivel «proactiva plus». En Chile también hemos obtenido esta certificación y en Colombia hemos superado la auditoría de mantenimiento de la misma.

Calidad de servicio

La compañía ha seguido trabajando durante 2013 en la mejora del suministro y de la atención a sus 25,8 millones de clientes. El TIEPI (tiempo de interrupción equivalente de la potencia instalada) propio en los territorios

abastecidos por las redes de distribución de ENDESA en España mejoró un 5% respecto de 2012 y la fiabilidad del servicio fue equivalente al 99,99% de las horas del año, consiguiendo así un nuevo récord de fiabilidad del suministro.

El Plan de Excelencia Comercial de ENDESA en España centró sus actividades de 2013 en la calidad de la atención telefónica, *online* y presencial, así como en la gestión de reclamaciones y en el desarrollo de nuevos modelos de factura y de sistemas más ágiles de medición de la percepción de los clientes. Entre sus resultados más significativos, destacaron un incremento del 8% en la satisfacción global con el canal telefónico en el mercado masivo, un incremento del 100% en el número de contratos en vigor con factura electrónica, un aumento del 10% en la satisfacción global de las empresas con el proceso de reclamaciones y una mejora del 5% en la satisfacción global con la lectura y la facturación en el mercado masivo. A su vez, una de nuestras dos distribuidoras en Brasil, Ampla, fue premiada por primera vez como mejor empresa del sector eléctrico en atención al cliente, de acuerdo con el Ranking Exame IBRC 2013.

Creación de valor y rentabilidad

ENDESA obtuvo un resultado bruto de explotación (EBITDA) de 6.720 millones de euros en 2013, lo que supone una reducción del 4% respecto del obtenido en el ejercicio anterior. Este descenso se produjo principalmente como consecuencia de las medidas fiscales y regulatorias aplicadas en España en 2012 y 2013, que han tenido un impacto negativo total de 1.329 millones de euros en el EBITDA de 2013, si bien han sido parcialmente compensadas mediante un gran esfuerzo de optimización de costes e inversiones, así como a través de diversas mejoras operativas.

La empresa informa puntualmente de su desempeño económico y financiero a través de su Oficina del Accionista, realiza presentaciones a analistas centradas fundamentalmente en los resultados trimestrales de la compañía y ofrece una atención personalizada a accionistas e inversores.

Buen gobierno y el comportamiento ético

La transparencia informativa respecto de todos los grupos de interés y el comportamiento ético son los ejes sobre los que pivota el modelo de Gobierno Corporativo de ENDESA.

La compañía dispone de un Código Ético y un Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción que recogen los compromisos y responsabilidades éticas en la gestión de los negocios y las actividades empresariales de los empleados y colaboradores.

Protección del entorno

ENDESA realiza sus actividades de forma respetuosa con el entorno, progresando en la implantación y certificación de los sistemas de gestión ambiental, asegurando el mantenimiento de las certificaciones ya conseguidas y apostando por la conservación de la biodiversidad y la gestión responsable de los residuos.

En 2013, ENDESA continuó sumando esfuerzos en el proceso de implantación y certificación de sistemas de gestión ambiental según la norma internacional ISO 14001 y en el sistema europeo de ecogestión y ecoauditoría EMAS en las principales áreas geográficas en las que está presente, así como en el mantenimiento de las certificaciones ya disponibles. El 98% de la generación total de electricidad de ENDESA en Iberia y Latinoamérica cuenta con certificación medioambiental.

Por otro lado, las actuaciones medioambientales realizadas en las grandes instalaciones de combustión de España y Portugal, desde el año 2008, han permitido una reducción de más del 30% en las emisiones de SO₂, más del 51% en NO_x y más del 47% en partículas en suspensión.

Lucha contra el cambio climático

Tras seis años de funcionamiento, el Programa de Cambio Climático de ENDESA ha convertido a nuestra compañía en un referente en la lucha contra el cambio climático, fundamentalmente gracias a nuestra apuesta por la eficiencia

energética y por la I+D+i para lograr el objetivo de reducción de nuestras emisiones.

Prueba de ello es que hemos obtenido 98 puntos sobre 100 en el Carbon Disclosure Project, organización sin ánimo de lucro, que mide la reducción de emisiones y la transparencia de las actuaciones de las empresas para mitigar el cambio climático, lo que supone una mejora de 6 puntos sobre el resultado obtenido en 2012.

Por lo que se refiere al transporte sostenible, un ámbito en el que ENDESA ocupa posiciones de liderazgo, en 2013 hemos impulsado el Proyecto Victoria, que desarrollará el primer carril de carga eléctrica por inducción dinámica de España para autobuses de transporte público, una tecnología que permite que el vehículo eléctrico vaya recargando su batería en movimiento, sin necesidad de cables. Otra iniciativa relevante es la participación en el Proyecto e-DASH, iniciativa europea que tiene como finalidad la armonización de la demanda eléctrica en redes inteligentes para la integración sostenible de los vehículos eléctricos.

Asimismo, ENDESA participó en 2013 en el estudio y ejecución de actividades relacionadas con la integración del vehículo eléctrico en la infraestructura de la red eléctrica existente. Entre las principales actuaciones se encuentra el desarrollo de los sistemas Vehicle to Grid (V2G) y, en concreto, la implementación de dicha tecnología en la SmartCity de Málaga, así como el proyecto internacional Zem2All, cuyo objetivo es probar de forma masiva los nuevos servicios y ventajas de la movilidad eléctrica.

Compromiso con la innovación

Durante 2013, la inversión directa de ENDESA en actividades de I+D+i fue de 40 millones de euros a través de la ejecución de más de 200 proyectos, buena parte de los cuales obtuvo importantes resultados gracias también a la estrecha colaboración con el Grupo Enel.

En particular, cabe citar el desarrollo de SmartCities en España (Málaga y Barcelona) y Latinoamérica (Búzios en Brasil y Santiago de Chile), que sitúan a ENDESA como una empresa líder en este campo; alcanzar la cifra de

4,2 millones de telecontadores y 32.765 concentradores instalados a diciembre de 2013 en España, basados en el *know how* desarrollado por Enel; la solicitud de cuatro nuevas patentes de soluciones tecnológicas propias; la realización de la primera edición del concurso Enel Lab, dotado con 15 millones de euros, cuyo objetivo es la promoción de jóvenes empresas italianas y españolas que estén desarrollando sus proyectos en el ámbito de las tecnologías limpias; o el Sistema de Innovación IDEO en Colombia, que generó 347 ideas y permitió la obtención de cuatro nuevas patentes.

Las personas que trabajan en o para ENDESA

En ENDESA no hacemos distinciones a la hora de implementar los principales criterios de sostenibilidad entre nuestra propia compañía y nuestras empresas colaboradoras. Muestra de ello es que exigimos a éstas el cumplimiento de los mismos requisitos de seguridad y salud laboral que proporcionamos a nuestros empleados de plantilla; o los avances en el Sistema de Calificación de Proveedores, que ya se encuentra implantado en 138 familias de compras, lo que supone un aumento del 66% respecto de 2012. Además, la totalidad de los contratos por importe superior a 1 millón de euros suscritos con nuestros proveedores tiene incluidas cláusulas de respeto de los Derechos Humanos.

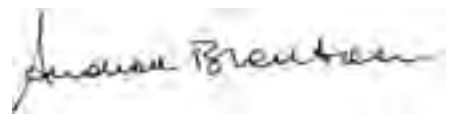
Promoción del desarrollo social

Todo lo anteriormente expuesto refleja la atención que ENDESA concede a los efectos de sus actividades sobre los en-

tornos sociales en los que está presente. Sin embargo, esta preocupación no se agota en ellos. Al mismo tiempo, la empresa trata de estar también atenta a otras necesidades sociales de esos entornos, desarrollando iniciativas que potencian la inclusión social, refuerzan sus relaciones con el tejido ciudadano y tienen en consideración las demandas que éste formula.

Este comportamiento, que es tradicional en la historia de la compañía, se materializa en proyectos de acción social estructurados en cinco ámbitos de actuación: acceso a la energía, educación y formación, desarrollo social y calidad de vida, medio ambiente y biodiversidad, y voluntariado corporativo. Además, contempla un sexto apartado de ayuda humanitaria que se centra en la contribución de recursos en el caso catástrofes de relevancia internacional.

En definitiva, el amplio conjunto de actividades que se describen en este Informe de Sostenibilidad ilustra la voluntad de la compañía de asumir, como parte normal de su gestión empresarial, la atención al cumplimiento de objetivos de interés general que tratan de contribuir al bienestar de las personas y grupos con los que nos relacionamos. No creemos que haya mejor manera de entender nuestro negocio.



Andrea Brentan

Consejero Delegado de ENDESA





ENDESA, grupo
de referencia
en el mercado
eléctrico mundial

Conseguido el **99%** de cumplimiento del Plan de ENDESA de Sostenibilidad.

ENDESA publica su **13º Informe Anual de Sostenibilidad.**

Aprobada la Política de Derechos Humanos que recoge el compromiso y las responsabilidades de ENDESA en esta materia.

ENDESA ha revisado y priorizado sus asuntos materiales, lo que ha dado lugar a un nuevo Estudio de Materialidad en 2013.

El Plan de ENDESA de Sostenibilidad 2008-2012 ha prorrogado su vigencia y mantenido su validez ajustando sus objetivos para el 2013, derivado del proceso de alineamiento e integración del Plan de Sostenibilidad de ENDESA con los macroámbitos de compromiso y objetivos del Plan de Sostenibilidad de Grupo Enel.

ENDESA es una empresa líder del sector eléctrico español y la mayor multinacional eléctrica privada de Latinoamérica. En 2013 ha afianzado su posición de liderazgo tanto en lo que respecta a su actividad como en su contribución al desarrollo sostenible. Como Compañía trabaja para asegurar un suministro de energía fiable y asequible en las zonas donde opera e integrar en su modelo de gestión empresarial las dimensiones sociales y ambientales de su actividad.

1. ENDESA en cifras

	2011	2012	2013
Resultado bruto de explotación (EBITDA) (millones de euros)	7.265	7.005	6.720
Negocio en España y Portugal	4.024	3.796	3.277
Negocio en Latinoamérica	3.241	3.209	3.443
Beneficios después de impuestos minoritarios (millones de euros)	2.212	2.034	1.879
Negocio en España y Portugal	1.593	1.410	1.176
Negocio en Latinoamérica	619	624	703
Plantilla (9)	22.877	22.807	22.995
España y Portugal (1)	11.670	11.504	11.145
Latinoamérica	11.092	11.301	11.850
Otros países	115	2	3
Capacidad (MW)	40.095	39.403	39.562
España y Portugal	23.072	23.122	23.199
Hidroeléctrica	4.716	4.716	4.755
Térmica clásica (2)	14.675	14.720	14.758
Térmica nuclear (2)	3.681	3.686	3.686
Cogeneración y renovables (8)	—	—	—
Latinoamérica	15.832	16.158	16.240
Otros países (2)	1.191	123	123
Producción (GWh)	138.714	141.434	132.427
España y Portugal (3)	75.132	77.386	69.690
Hidroeléctrica	6.179	5.350	9.511
Térmica clásica	43.776	45.069	34.212
Térmica nuclear (2)	25.117	26.967	25.967
Cogeneración y renovables (8)	—	—	—
Latinoamérica	62.767	63.118	61.885
Otros países (2)	815	930	852
Ventas (GWh)	162.336	162.490	157.634
España y Portugal	105.241	102.766	96.122
Mercado regulado	—	—	—
Mercado liberalizado (5)	105.241	102.766	96.122
Latinoamérica (6)	57.095	59.724	61.512
Otros países (4)	—	—	—
Número de clientes (miles)	25.192	25.443	25.887
España y Portugal	11.537	11.431	11.376
Mercado regulado (7)	—	—	—
Mercado liberalizado (5)	11.537	11.431	11.376
Latinoamérica	13.655	14.012	14.511
Energía distribuida (GWh)	193.527	197.176	196.854
España y Portugal	115.727	115.390	112.031
Latinoamérica	77.800	81.786	84.823

(1) A diferencia de años anteriores, en los datos de 2008 al 2013 se incluyen las cifras relativas a la Asociación Nuclear Ascó-Vandellós, Carbopego, Nuclenor, Pegop Energía Eléctrica, Tejo Energía y Endesa Ingeniería por cambios en el criterio de consolidación.

(2) Magnitud que consolida ENDESA.

(3) Datos medidos en barras de central.

(4) No se incluyen las ventas a cliente final de las sociedades de generación en Europa.

(5) Por coherencia con los datos económicos referidos a este negocio que se facilitan en este informe, incluye las ventas realizadas por Endesa Energía a clientes en países europeos fuera del mercado ibérico.

(6) No incluye peajes ni consumos no facturables.

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

(8) Véase capítulo «Lucha contra el cambio climático», apartado: 1.1. Participación activa en el desarrollo de energías limpias (p. 206).

(9) Número de empleados agrupados por negocios.

2. Quiénes somos

ENDESA lidera el sector eléctrico español y es la mayor multinacional eléctrica privada de Latinoamérica con presencia en 8 países (España, Portugal, Chile, Argentina, Colombia, Perú, Brasil, y Marruecos). Cuenta con una plantilla de 22.995 personas, un total de 25,8 millones de clientes y una potencia instalada de 39.562 MW.

La Compañía ha alcanzado unos beneficios netos de 1.879 millones de euros con un resultado bruto de explotación (EBITDA) de 6.720 millones de euros.

2.1. Principales líneas de negocio

La principal actividad de ENDESA es la generación, distribución y comercialización de electricidad. La Compañía también desarrolla su actividad en gas natural (aprovisionamiento, distribución y comercialización).

Fuera del ámbito energético, ENDESA participa en Bolonia Real Estate y desarrolla una destacada actividad de minería en Andorra (Teruel) y Puertollano (Ciudad Real). Asimismo, realiza importantes labores de restauración de centros mineros ya explotados en Peñarroya (Córdoba) y As Pontes (La Coruña). En 2013 la producción de carbón fue de 619.000 toneladas equivalentes a 2.486 millones de termias de poder calorífico inferior.

La actividad de la Compañía se estructura por líneas de negocio para actuar con agilidad en los mercados donde opera y tener en cuenta las necesidades de sus clientes en los territorios y negocios en los que está presente.

2.1.1. Dirección General de España y Portugal

Endesa España y Portugal está formada por varias sociedades jurídicamente independientes debido a exigencias legislativas:

Endesa Generación

Endesa Generación agrupa los activos de generación y minería de ENDESA en España, y los que anteriormente estaban adscritos a Endesa Europa en Portugal que está enmarcado dentro de Iberia y Marruecos que están dentro de «otros países».

Endesa Red

Endesa Red es el resultado del proceso de integración de las compañías de distribución de ámbito territorial de ENDESA en España. Esta sociedad agrupa a:

- Endesa Distribución Eléctrica, S.L.: actividades reguladas de transporte y distribución de electricidad.
- Endesa Gas, S.A.: agrupa participaciones en compañías operadoras en el mercado regulado de gas natural. Endesa Gas distribuye gas natural a través de participaciones en Distribución y Comercialización de Gas Extremadura, Gasificadora Regional Canaria y Gas Extremadura Transportista.

Endesa Energía

ENDESA lleva a cabo actividades de comercialización en el mercado liberalizado, respondiendo así a las exigencias derivadas del proceso de liberalización del sector eléctrico español. Su actividad básica es el suministro de energía y servicios de valor añadido a aquellos clientes que ejercen su derecho a elegir suministrador y recibir el servicio en el mercado liberalizado.

- **Dirección General de Gestión de la Energía:** La actividad de esta dirección se focaliza principalmente en la gestión de *Trading* y de los combustibles.
- **Dirección General de Energía Nuclear:** Integra a Endesa Operaciones y Servicios Comerciales, S.L. que da apoyo comercial a las compañías energéticas de ENDESA.
- **Áreas transversales:** Lleva a cabo servicios de apoyo a las sociedades participadas de ENDESA:
 - Auditoría.
 - RR.HH.
 - Planificación y Control.
 - Innovación.
 - Comunicación.

2.1.2. Dirección General de Latinoamérica

Esta Dirección gestiona un amplio número de empresas latinoamericanas que operan en Chile, Argentina, Brasil, Colombia y Perú y en cuyo capital social ENDESA ocupa una posición de control (véase mapa de la página 16).

2.2. Negocio energético

2.2.1. España

La potencia total instalada de ENDESA al final de 2013 era de 22.103 MW en régimen ordinario, con una producción neta en España y Portugal de 69.690 GWh.

El parque de generación de ENDESA en España alcanzó en el año una producción neta total de 68.383 GWh entre el régimen ordinario de la península y la producción extrapeninsular, con un descenso del 8,2 por ciento con respecto a 2012.

La energía comercializada por la Compañía ha sido de 96.122 GWh y contaba con 11,4 millones de clientes.

ENDESA participa en el negocio del gas natural, cuya cartera de clientes, excluyendo las ventas destinadas a generación eléctrica, estaba integrada por 1,2 millones de puntos de suministro, con un consumo de 49,1 TWh/año, lo que supone un incremento del 11,8 por ciento con respecto al año anterior.

2.2.2. Portugal

En 2013, ENDESA tenía en Portugal 1.095 MW de potencia instalada en régimen ordinario (244 MW de Tejo Energía y 851 MW de Elecgas). La Central de Pego produjo 3.024 GWh (1.176 GWh correspondientes al 38,9 por ciento de ENDESA), lo que significó una cuota del 6,2 por ciento del consumo eléctrico total de Portugal.

ENDESA se mantiene como segundo operador del mercado liberalizado portugués de energía eléctrica con una cuota cercana al 22 por ciento. Al finalizar el año, ENDESA había suministrado 6.513 GWh, con un aumento del 5,7 por ciento con respecto a 2012, a más de 165.000 puntos de suministro.

Al margen de esta importante posición en comercialización eléctrica, en el mercado gasista portugués, ENDESA suministró al cliente final 1.267 GWh, un 1 por ciento más que en 2012. Adicionalmente, ENDESA siguió apostando por la comercialización de Productos y Servicios de Valor Añadido, para complementar y enriquecer la oferta de electricidad y/o gas a los clientes.

2.2.3. Latinoamérica

ENDESA es la primera multinacional eléctrica privada de Latinoamérica, la mayor compañía eléctrica de Chile, Argentina, Colombia y Perú, y cuenta con una sólida posición en Brasil.

ENDESA es la primera multinacional eléctrica privada de Latinoamérica.

Suministra electricidad en cinco de los seis principales núcleos urbanos de la región —Buenos Aires, Bogotá, Santiago de Chile, Lima y Río de Janeiro—, es propietaria de la línea de interconexión entre Argentina y Brasil (CIEN) y participa en el proyecto de interconexión que unirá las redes eléctricas de seis países centroamericanos (SIEPAC).

Las empresas participadas por ENDESA en Latinoamérica poseían un total de 16.240 MW de potencia instalada al cierre de 2013. En el año, se generaron 61.885 GWh y se vendieron 61.512 GWh, con un total de 14,5 millones de clientes, lo que ha supuesto más de 500.000 clientes más que en 2012.

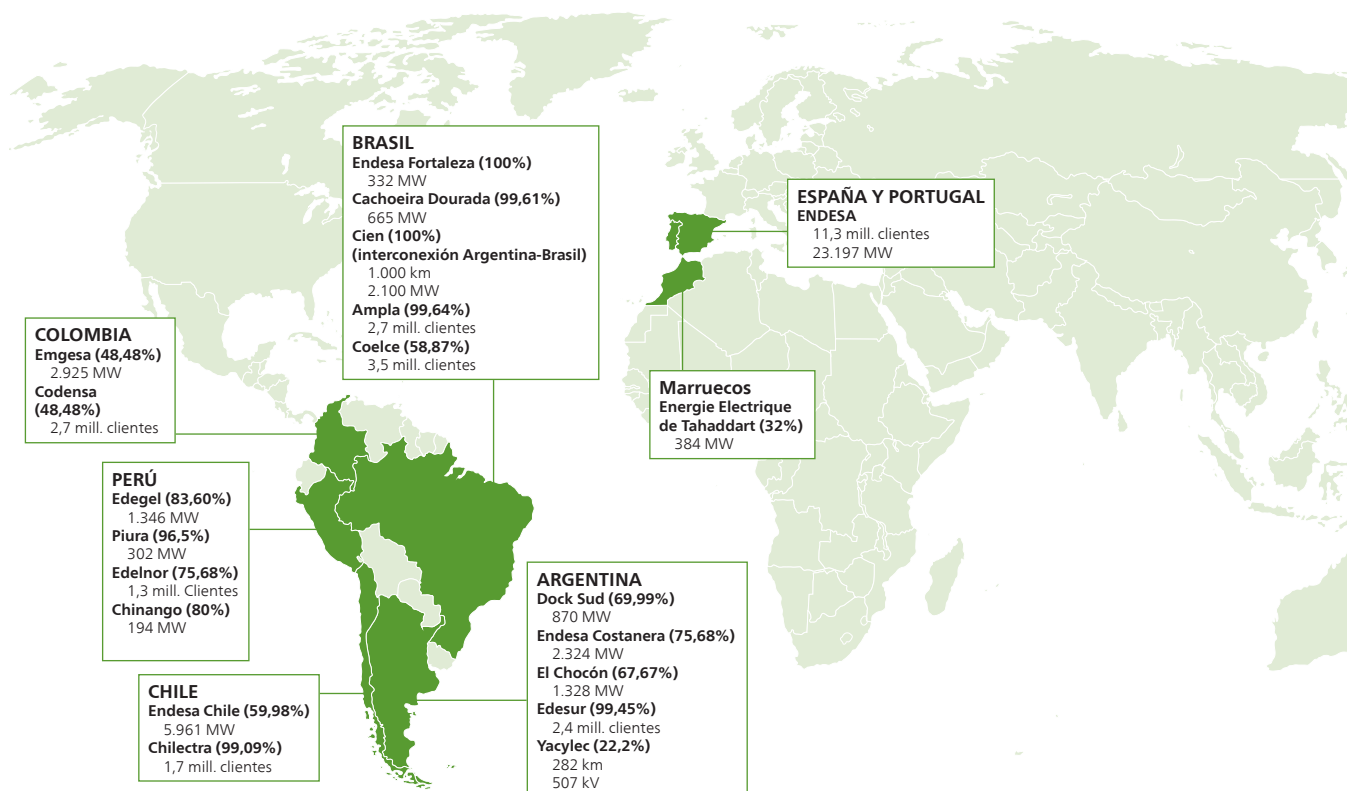
Potencia instalada de ENDESA en Latinoamérica en MW

País	2013	2012	Var. (%)
Chile	5.961	5.961	0,0%
Argentina	4.522	4.522	0,0%
Colombia	2.926	2.914	0,4%
Perú	1.844	1.774	3,9%
Brasil	987	987	0,0%
Total	16.240	16.158	0,5%

Generación de energía eléctrica de ENDESA en Latinoamérica en Producción de ENDESA en Latinoamérica en GWh

País	2013	2012	Var. (%)
Chile	19.874	20.194	-1,6%
Argentina	15.743	15.222	3,4%
Colombia	12.747	13.294	-4,1%
Perú	8.529	9.231	-7,6%
Brasil	4.992	5.177	-3,6%
Total	61.885	63.118	-2,0%

ENDESA, con un 60,62 por ciento del capital de Enersis, suscribió la parte que le correspondía mediante la aportación del cien por cien del capital social de Cono Sur Participaciones, sociedad



propietaria de sus participaciones directas en la región, a excepción de las participaciones en la propia Enersis y en Empresa Propietaria de la Red (que posee el 11 por ciento de los intereses económicos del proyecto de tramitación eléctrica SIEPAC).

Como resultado de este aumento de capital, se han unificado en Enersis todas las participaciones de Endesa en Latinoamérica.

2.2.4. Negocio en otros países

Las principales actividades desarrolladas por ENDESA en 2013 fuera del ámbito geográfico de la Península Ibérica y Latinoamérica han sido las siguientes:

2.2.4.2. Marruecos

ENDESA está presente en Marruecos a través de una participación del 32 por ciento en Energie Electrique de Tahaddart, sociedad propietaria de la central de ciclo combinado de 384 MW ubicada en la localidad de Tahaddart. En 2013, la central alcanzó una producción de 2.663 GWh (852 GWh correspondientes al 32 por ciento de ENDESA).

Energie Electrique de Tahaddart repartió en 2013 el dividendo correspondiente a los resultados del ejercicio 2012, de los cuales 5,1 millones de euros correspondieron a ENDESA.

2.2.5. Enel Green Power España

Enel Green Power España se fundó en 2010 fruto de la integración de los activos renovables de Endesa Cogeneración y Renovables, S.A.U. en España y Portugal y los de Enel Green Power en la misma área geográfica.

Enel Green Power España, S.L., se encarga de la gestión y el desarrollo de todos los activos renovables de ENDESA y Enel en España y Portugal. Está participada al 40 por ciento por ENDESA y al 60 por ciento por Enel Green Power, que está controlada al 100 por cien por Enel y se dedica al desarrollo de las energías renovables.

La potencia instalada neta total de Enel Green Power España en 2013 fue de 1.907,7 MW renovables, un 13 por ciento más que en 2012, distribuidos según las diferentes tecnologías: 1.777,6 MW en energía eólica, 42,6 MW mini-hidráulicas, 22,7 MW en plantas de biomasa, 13,41 MW solar y 51,4 MW de plantas de cogeneración.

3. Apuesta por la Sostenibilidad

ENDESA integra las oportunidades económicas, medioambientales y sociales en su estrategia de Sostenibilidad y gestión diaria. Asimismo, estos principios están integrados en la Misión y los Valores de su empresa matriz, el Grupo Enel. Para ello, establece unos objetivos de negocio que incluyen la creación de valor a largo plazo de manera comprometida y sostenible para las sociedades en las que desarrolla sus actividades.

3.1. Misión, Visión y Valores

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

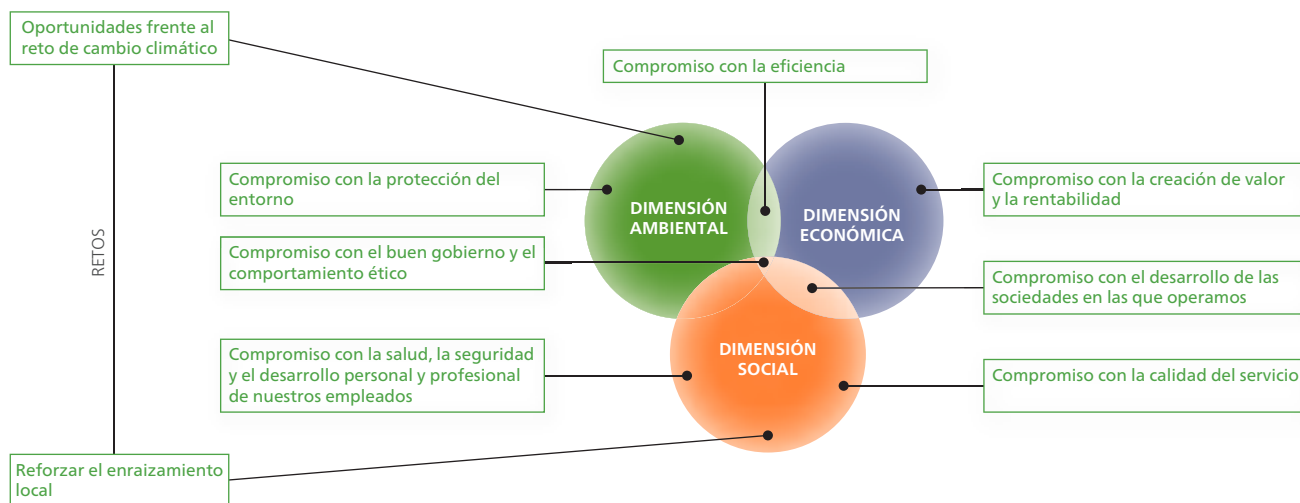
Este compromiso con la Sostenibilidad se extiende a todas las compañías del Grupo y a todos los empleados que trabajan en ellas. Además, se incorpora explícitamente a los sistemas de retribución económica y códigos de conducta, y se hace extensivo a los colaboradores y terceros que trabajan con ENDESA o en su nombre.

La Política de Sostenibilidad de ENDESA se basa en los Siete Compromisos por un Desarrollo Sostenible que la empresa hizo públicos en 2003 y que asume de manera voluntaria con sus clientes, accionistas, empleados, y comunidades donde está presente, así como con el comportamiento ético y la transparencia, con la innovación tecnológica y la eficiencia energética y con el medio ambiente.

Misión	<ul style="list-style-type: none">• Maximizar el valor de la inversión de sus accionistas.• Servir a sus mercados superando las expectativas de sus clientes.• Contribuir al desarrollo de sus empleados.
Visión	<ul style="list-style-type: none">• Un operador del negocio energético y de servicios conexos, centrado en la electricidad.• Una Compañía multinacional responsable, eficiente y competitiva, comprometida con la seguridad, la salud y el medio ambiente.• Una empresa preparada para competir globalmente.
Valores	<ul style="list-style-type: none">• Personas: aseguramos las oportunidades de desarrollo basadas en el mérito y en la aportación profesional.• Seguridad y salud: nos comprometemos decididamente con la seguridad y salud laboral, promoviendo una cultura preventiva.• Trabajo en equipo: fomentamos la participación de todos para lograr un objetivo común, compartiendo la información y los conocimientos.• Conducta ética: actuamos con profesionalidad, integridad moral, lealtad y respeto a las personas.• Orientación al cliente: centramos nuestro esfuerzo en la satisfacción del cliente, aportando soluciones competitivas y de calidad.• Innovación: promovemos la mejora continua y la innovación para alcanzar la máxima calidad desde criterios de rentabilidad.• Orientación a resultados: dirigimos nuestras actuaciones hacia la consecución de los objetivos del proyecto empresarial y de la rentabilidad para nuestros accionistas, tratando de superar sus expectativas.• Comunidad y medio ambiente: nos comprometemos social y culturalmente con la Comunidad y adaptamos nuestras estrategias empresariales a la preservación del medio ambiente.

4. El Plan de ENDESA de Sostenibilidad

Los 7 compromisos de ENDESA



La estrategia de ENDESA en Desarrollo Sostenible se recoge en el Plan de ENDESA de Sostenibilidad 2008-2012 (PES 2008-2012), que ha prolongado su vigencia durante 2013, derivado del proceso de alineamiento e integración del Plan de Sostenibilidad de ENDESA con los macroámbitos de compromiso y objetivos del Plan de Sostenibilidad de Grupo Enel. El Plan de Sostenibilidad incorpora la plena integración de las dimensiones económica, social y medioambiental, y la generación de valor a largo plazo de manera global en cada una de las estructuras de la Compañía.

El PES 2008-2012 se elaboró partiendo de la Política de Sostenibilidad de la Compañía, sus siete compromisos por un desarrollo sostenible y sobre la base de los resultados obtenidos con el Plan Estratégico de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible (PEMADS) 2003-2007.

El PES 2008-2012 se estructuró en función de la importancia de los asuntos para ENDESA y su potencial de mejora, de acuerdo a siete Líneas Básicas y dos Retos, que demostraban el compromiso real de la Compañía con la Sostenibilidad, a través de más de 250 programas e iniciativas con indicadores de seguimiento y objetivos concretos. Durante los cinco años de desarrollo del PES (2008-2012), y como singularidad del propio Plan, el PES sufrió ajustes para adecuarse a la realidad y a los avances de cada momento, lo que hizo que fuera un plan vivo y totalmente actualizado.

Más de 140 programas e iniciativas en 2013 en el marco del Plan de Sostenibilidad de ENDESA.

Plan de ENDESA de Sostenibilidad

Líneas básicas	<ul style="list-style-type: none"> Nuestros clientes, compromiso con la calidad de servicio. Nuestros inversores y accionistas, compromiso con la creación de valor y la rentabilidad. Nuestras personas, compromiso con la salud, la seguridad y el desarrollo profesional de las personas que trabajan en ENDESA. Nuestra conducta, compromiso con el buen gobierno, el comportamiento ético y la transparencia. Nuestro medio ambiente, compromiso con la protección del entorno. La innovación, compromiso con la eficiencia. Compromiso con nuestros colaboradores.
Retos	<ul style="list-style-type: none"> Lucha contra el cambio climático. Reforzo del enraizamiento local y la legitimidad de la Compañía en territorios en los que desarrolla sus actividades.

El Plan de Sostenibilidad constituye una apuesta decidida de ENDESA por la inversión en activos generadores de confianza social, potenciando los intangibles más eficientes en la generación de la misma, cuya dotación resulta indispensable para el cumplimiento de la misión y del desarrollo del Plan de Negocio a largo plazo.

- **Nuestros clientes, compromiso con la calidad de servicio.** ENDESA desea ser la Compañía eléctrica mejor percibida, tanto por la calidad de su servicio como por su excelencia en la interacción con el cliente. Para alcanzar dicha aspiración, la Compañía se ha fijado cuatro objetivos estratégicos:

- Mejorar la percepción como suministrador fiable, evitando crisis reputacionales.
- Alcanzar la excelencia comercial.
- Lograr un efecto positivo en cada interacción con el cliente.
- Impulsar el despegue de los Productos y Servicios de Valor Añadido y convertir a ENDESA en la referencia del sector.

- **Nuestras personas, compromiso con la salud, la seguridad y el desarrollo profesional de las personas que trabajan en ENDESA.** ENDESA aspira a ser una de las Compañías más deseadas para trabajar por los mejores profesionales de su sector. Para ello, se ha fijado tres objetivos estratégicos:

- Mejora continua de la prevención de riesgos laborales y del nivel de salud tanto de trabajadores propios como contratistas para ser reconocida como referente del sector eléctrico mundial.
- Consolidar un modelo de Relaciones Laborales basado en el diálogo con los trabajadores y sus representantes, adaptado a la legalidad y peculiaridades de los diferentes países y alineado con la estrategia de la Compañía y con las necesidades de los negocios.
- Promover una cultura de respeto a las personas y a su diversidad, de responsabilidad social y de compromiso con la organización, que nos posicione y reconozca como empresa atractiva para trabajar.

- **Nuestra conducta, compromiso con el buen gobierno, el comportamiento ético y la transparencia.** ENDESA

desea ser referente por sus prácticas de Gobierno Corporativo y por los pasos dados para integrar en las mismas el compromiso con la Sostenibilidad y con la integridad corporativa. Por este motivo, la Compañía se ha fijado dos objetivos estratégicos:

- Mantenerse en el grupo de empresas de referencia mundial en materia de Buen Gobierno y Transparencia.
- Situarse como referente del sector en el cumplimiento de los códigos éticos y la lucha contra el fraude y la corrupción.

- **Nuestros inversores y accionistas, compromiso con la creación de valor y la rentabilidad.** ENDESA desea ser la Compañía eléctrica con más presencia en las carteras de aquellos inversores institucionales que toman en cuenta consideraciones sociales, ambientales o de orden ético a la hora de construir las, y la referencia para aquellos inversores preocupados por el cambio climático. Con este fin, se ha fijado dos objetivos estratégicos:

- Continuar siendo un referente de transparencia para los inversores.
- Potenciar el reconocimiento de los inversores por el desempeño de ENDESA en materia de Sostenibilidad.

- **Nuestro medio ambiente, compromiso con la protección del entorno.** ENDESA se compromete a minimizar el impacto de su actividad en el entorno, abordando aspectos relacionados con una adecuada gestión de residuos, emisiones a la atmósfera, vertidos, suelos contaminados y otros potenciales impactos negativos. La lucha contra el cambio climático, por su relevancia estratégica, se ha constituido en un reto de suficiente envergadura como para ser tratado de forma específica.

La excelencia en la gestión ambiental comprende cinco objetivos estratégicos:

- Mejora en la gestión del agua a través de su gestión integral.
- Proteger el clima.
- Reducir las emisiones contaminantes.
- Avanzar en la preservación de la biodiversidad creando una cultura interna de conservación de la misma.
- Avanzar en los sistemas de gestión ambiental global.

- **La innovación, compromiso con la eficiencia.** ENDESA aspira a ser el líder tecnológico de la industria y para alcanzar dicha aspiración, la Compañía se ha fijado cuatro objetivos estratégicos:

- Mantener un portfolio de proyectos de I+D ajustado en tipología y volumen de inversión a los retos de cada negocio.
- Desarrollar iniciativas tecnológicas estratégicas de horizonte a medio y largo plazo.
- Promover la cultura de la innovación dentro de la compañía.
- Contribuir al objetivo Cero accidentes como objetivo estratégico de la Empresa.

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

- Impulsar los sistemas de gestión en calidad, medio ambiente y seguridad y salud laboral en proveedores.
- Extender y evaluar los compromisos de Sostenibilidad a lo largo de la cadena de aprovisionamiento.

- **Lucha contra el cambio climático:** ENDESA aspira a ser referente en la lucha contra el cambio climático. Por ello, la Compañía se ha planteado los siguientes objetivos estratégicos:

- Analizar nuevos sistemas de ecoeficiencia que conduzcan a menores emisiones de CO₂.
- Participar activamente en el desarrollo de las energías renovables.
- Desarrollar oportunidades relacionadas con la eficiencia energética y el uso racional de la energía.
- Planificar la operación de la red actual de forma eficiente y desarrollar redes inteligentes futuras.
- Aportar en el desarrollo del transporte sostenible, basado en el vehículo eléctrico.

- **Refuerzo del Enraizamiento Local y la legitimidad de la Compañía en territorios en los que desarrolla sus actividades:** ENDESA desea ser percibida como cercana a las preo-

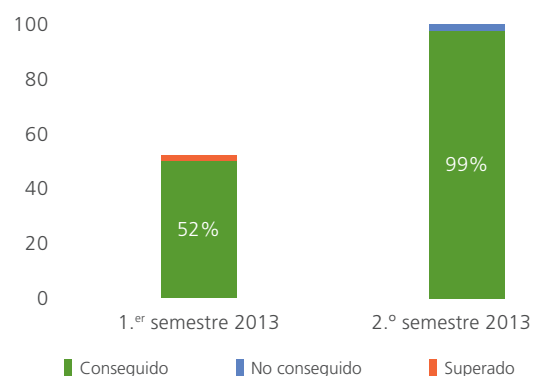
cupaciones sociales y como un socio indispensable para el progreso económico, social y ambiental del país y de los territorios donde tiene presencia. Para cumplir este reto, la Compañía se ha fijado los siguientes objetivos estratégicos:

- Complementar la función de ENDESA como empresa prestadora de un servicio básico: el acceso a la electricidad.
- Impulsar la implantación de la Política de Derechos Humanos en todos los territorios donde operamos así como los planes de acción asociados.
- Facilitar el acceso a la energía a colectivos desfavorecidos a través de programas sociales específicos.
- Mantener relaciones responsables con las Comunidades, fomentando el desarrollo económico, social y medio ambiental de las mismas.
- Dar respuesta a las necesidades de los principales entes públicos con los que ENDESA se relaciona.
- Potenciar la contribución de la empresa a la generación de riqueza y empleo.
- Rendir cuentas de manera sistemática, transparente y honesta a la sociedad.

4.1. Resultados reales

Durante este año, clave en la integración de la empresa por el proceso One Company del Grupo Enel, se ha mantenido un alto nivel de desarrollo de los programas asociados al Plan de Sostenibilidad de ENDESA, alcanzando el cumplimiento de la mayor parte de los objetivos establecidos en el mismo. Asimismo se ha mantenido la consolidación del desarrollo de la estrategia de Sostenibilidad en los diferentes lugares donde la empresa está presente.

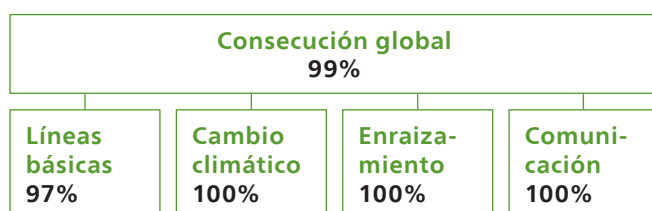
Grado de desarrollo del Plan de Sostenibilidad



El nivel del cumplimiento del Plan de Sostenibilidad ha sido del 99 por ciento.

El Plan de Sostenibilidad está compuesto por un total de 71 indicadores de seguimiento, de los cuales 50 son incluidos en el Cuadro de Mando de Sostenibilidad que, semestralmente se reporta al más alto nivel directivo.

El desarrollo del Plan en 2013, a través de sus programas y acciones ha alcanzado un 99 por ciento de consecución de su objetivos.



En los cuatro pilares en los que se basa el Plan de Sostenibilidad se ha alcanzado un altísimo nivel de consecución.

El menor ritmo de avance del Plan de Sostenibilidad se ha producido en las actuaciones realizadas por la Compañía en las Líneas Básicas, con un nivel de consecución del 97 por ciento. En las Líneas Básicas, es donde se aglutinan las

iniciativas relacionadas con los Siete Compromisos de ENDESA. Seguidamente han alcanzado un cien por cien de las actividades contempladas en Cambio Climático, Enraizamiento y Comunicación.

- **Líneas Básicas:** Las líneas de Clientes, Inversores, Medio Ambiente, Tecnología e Innovación y Colaboradores han logrado un cumplimiento igual o superior al cien por cien. La actuación en Buen Gobierno y Personas ha sido algo más baja, acercándose los dos últimos al 90 por ciento de consecución de sus objetivos.
- **Lucha Contra el Cambio Climático:** Nivel de consecución acorde con el objetivo del año. Alcanza o supera el objetivo los programas de Energía Renovable, Eficiencia Energética y Transporte Sostenible.
- **Enraizamiento:** Nivel de consecución acorde con el objetivo en todos los programas que los componen tales como la implantación del Plan de Sostenibilidad, la Política de Derechos Humanos, el proyecto *Enabling Electricity*, las relaciones responsables con las comunidades o la gestión y medición de los proyectos sociales.
- **Comunicación:** Nivel de consecución acorde con objetivo en todos los indicadores. La comunicación, sensibilización y puesta en valor de los asuntos de Sostenibilidad ha cumplido las expectativas propuestas.

En el presente informe se muestran, para cada uno de los capítulos, las actuaciones y avances realizados por la Compañía en materia de Sostenibilidad durante 2013, destacando los proyectos y resultados de cada uno de sus ámbitos de actuación.

5. Cumplimiento de los marcos de referencia internacionales para la gestión responsable

ENDESA asume los principales marcos de referencia internacionales para la gestión sostenible como agente clave en el proceso de construcción de un nuevo modelo energético global y sostenible. Así, mantiene un firme compromiso con la iniciativa del Pacto Mundial de Naciones Unidas y sus Diez Principios, con los Principios de la OCDE y con los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) de Naciones Unidas.

ENDESA fue una de las primeras empresas españolas en adherirse al Pacto Mundial e incorpora sus principios en la Visión, Misión y Valores de la Compañía, en sus Normas de Integridad Corporativa y en la Política de Sostenibilidad. El comportamiento empresarial de ENDESA en todos los países en los que está presente es plenamente congruente con este compromiso gracias a su extensión a todas las empresas filiales y participadas y a sus áreas de influencia.



En 2013 el compromiso se ha visto reforzado participando activamente en el Global Compact LEAD.

En 2013, el compromiso de ENDESA con el Pacto Mundial a nivel global y local se ha visto reforzado. ENDESA y Enel han mantenido su destacada participación en el Global Compact LEAD, la plataforma de liderazgo en Sostenibilidad creada por el Pacto Mundial de Naciones Unidas en 2011 que agrupa a las 53 empresas con mayor desempeño en Sostenibilidad y que están comprometidas con la aplicación del «Blueprint for Corporate Sustainability Leadership» o «Programa para el liderazgo en sostenibilidad corporativa», el cual recoge 50 acciones concretas identificadas para integrar la Sostenibilidad en los modelos de negocio. Concretamente, en 2013 ENDESA ha continuado

ORGANISATION DE
COOPÉRATION ET
DE DÉVELOPPEMENT
ÉCONOMIQUES



Desde el lanzamiento de la iniciativa, la Compañía ha percibido los beneficios de su adhesión voluntaria al Pacto Mundial, considerándolo como una herramienta de gran valor para profundizar en la integración del concepto de Sostenibilidad en todas las áreas de gestión y en todas las empresas del Grupo, potenciando el compromiso profundo de ENDESA con los principios de la Sostenibilidad. Este desempeño ha sido favorablemente percibido por nuestros grupos de interés, así como por los fondos de inversión sostenible y las agencias que elaboran rating de Sostenibilidad, contribuyendo a un favorable clima de diálogo y colaboración entre todos los agentes sociales, para lo cual el Pacto Mundial se configura como una herramienta de gran utilidad. Asimismo, la pertenencia al Pacto Mundial, permite a ENDESA compartir experiencias con otras empresas activas en el terreno de la Sostenibilidad con la seguridad de hacerlo en un marco reconocido internacionalmente y apoyado por la Organización de las Naciones Unidas.

participando activamente en el grupo de trabajo sobre pueblos indígenas, denominado «Engagement with Indigenous People», el cual presentó en la Cumbre de Líderes del Pacto Mundial, celebrada en Nueva York con motivo de la celebración de la 68ª Asamblea General Anual de las Naciones Unidas, la *Guía empresarial sobre la Declaración Universal de los Derechos de los Pueblos Indígenas*, en cuya elaboración ENDESA participó activamente, formando incluso parte del Grupo de Expertos que revisó el documento final y aportando documentación gráfica de sus proyectos. Adicionalmente ENDESA aportó a los trabajos realizados desde la Fundación Pehuén para apoyar y promover los derechos de los pueblos indígenas en Chile al anexo de buenas prácticas publicadas.

Además, ENDESA ha continuado desarrollando una intensa actividad en varias de las iniciativas globales del Pacto Mundial, como *Caring for Climate* o los *Women Empowerment Principles* (WEP). En este sentido, en 2013 ENDESA participó

en la V Convención Anual *Gender Equality for Sustainable Business* sobre los WEP, organizada por ONU Mujeres y el Pacto Mundial en Nueva York, donde pudo compartir con representantes empresariales, gubernamentales y de la sociedad civil los avances de la compañía en su firme compromiso por la igualdad.

A nivel regional, ENDESA es socio fundador del Centro Regional para América Latina y el Caribe en Apoyo al Pacto Mundial. Además, ENDESA ha participado en el III Foro Empresarial del Pacto Mundial en América Latina, celebrado en Medellín, en el cual la Compañía tuvo la oportunidad de compartir la nueva política de Derechos Humanos que el Grupo Enel aprobó en 2013, así como los mecanismos previstos para su implantación en la región.

A nivel local, ENDESA ha mantenido un destacado compromiso con todas las redes locales del Pacto Mundial de los países en los que está presente un año más, desempeñando diferentes funciones en los Comités Ejecutivos correspondientes y participando activamente en las diferentes actividades organizadas. Cabe destacar la participación activa de la Compañía en la consulta realizada por la Red Española del Pacto Mundial sobre la contribución del sector empresarial a la agenda de Naciones Unidas para el desarrollo después de 2015, una vez el plazo de los Objetivos de Desarrollo del Milenio haya cumplido. Las aportaciones realizadas por ENDESA, junto con otras compañías españolas, fueron incorporadas al informe presentado de forma conjunta por el WBCSD (World Business Council for Sustainable Development) y el Pacto Mundial al Panel de Alto Nivel del Secretario General de las Naciones Unidas, encargado de abordar la definición de la agenda para el desarrollo después de 2015.

En Colombia, durante 2013, Emgesa y Codensa participaron activamente en diferentes grupos de trabajo de la red Colombiana del Pacto Mundial. Entre ellos, cabe destacar el grupo de Derechos Humanos, en el cual se presentó la iniciativa «sello de equidad laboral» por parte del Ministerio de Trabajo, la Alta Consejería Presidencial para la Equidad de la Mujer y el PNUD, que culminó con la adhesión de Codensa y Emgesa a este proyecto piloto que busca reducir la discriminación de género en el trabajo. Asimismo, estas Compañías se adhirieron también a la iniciativa «Business for Peace» (Negocios para la paz), que pretende comprometer al sector privado en la contribución a la paz.

También en Colombia, ENDESA participa en la mesa para la erradicación de trabajo infantil, la cual promueve la adopción de buenas prácticas para erradicar este tipo de trabajo y promover los derechos de la infancia en Colombia. En este sentido, ENDESA en Colombia apoya la iniciativa de la Red Colombiana del Pacto Mundial, denominada «Aquí estoy y actúo», la cual pretende:

- Dar a conocer a los trabajadores las responsabilidades de los empresarios y de los profesionales frente a la erradicación del trabajo infantil.
- Fomentar la creación de equipos internos en las compañías que se hagan responsables de la ejecución de un plan voluntario de mejora continuo en este ámbito.
- Facilitar herramientas y guías para conseguir la prevención del trabajo infantil en toda la actividad (incluyendo proveedores y cadenas de suministro).
- Evaluar a las empresas con un modelo que permita clasificar sus actuaciones e impulsar su avance a través del compromiso de mejora adecuado.

Codensa y Emgesa realizaron el autodiagnóstico del cual se desprende un plan de acción que se desarrollará en 2014.

Además, ENDESA ha participado también activamente en Colombia en la iniciativa «Caring for climate» y ha participado en el Tercer Congreso del Pacto Mundial, en el cual se presentó la certificación de Empresa Familiarmente Responsable (EFR).

En Argentina, Edesur ha sido elegida por la Red Local del Pacto Mundial en este país para ocupar un puesto en la Mesa Directiva para el periodo 2013-2015. Es la segunda vez que la empresa alcanza esta posición haciéndola referente de Sostenibilidad en el país. También Hidroeléctrica El Chocón ocupará, por primera vez, un lugar en la Mesa Directiva de la Red Argentina, en carácter de miembro suplente.

ENDESA mantiene un papel activo en las Redes Nacionales del Pacto Mundial así como a nivel Regional en Latinoamérica.

Cumplimiento del Pacto Mundial, indicadores GRI y Objetivos del Milenio

Principios del Pacto Mundial	Indicadores GRI (relevancia directa)	Indicadores GRI (relevancia indirecta)	Objetivos de Desarrollo del Milenio	Acciones diseñadas en 2013
DERECHOS HUMANOS				
Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	HR1-9	LA4, LA13, LA14 y SO1	Objetivo 1: Erradicar la pobreza extrema y el hambre. Objetivo 2: Lograr la enseñanza primaria universal. Objetivo 3: Promover la igualdad entre los géneros y la autonomía de la mujer. Objetivo 4: Reducir la mortalidad infantil. Objetivo 5: Mejorar la salud materna. Objetivo 6: Combatir el VIH/SIDA, el paludismo y otras enfermedades. Objetivo 7: Garantizar la Sostenibilidad del medio ambiente. Objetivo 8: Fomentar una asociación mundial para el desarrollo.	<i>Primer Capítulo:</i> 6. Protección de los Derechos Humanos. <i>Capítulo Colaboradores:</i> 1.2. Pacto Mundial y Código Ético. 5. La Responsabilidad Corporativa en la cadena de suministro del carbón (Bettercoal). <i>Capítulo Enraizamiento Local:</i> 3. Iniciativas de acción social.
Principio 2: Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.	HR1-2 y HR8			
NORMAS LABORALES				
Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	HR5, LA4 y LA5		Objetivo 2: Lograr la enseñanza primaria universal. Objetivo 3: Promover la igualdad entre los géneros y la autonomía de la mujer.	<i>Capítulo Personas:</i> 2.1. Gestión común de la salud y seguridad laboral: • Gestión de la Seguridad y Salud Laboral a través de la herramienta Sistema Delfos. • El 72 por ciento de la plantilla de ENDESA trabaja en centros de trabajo bajo un entorno de certificaciones OSHAS 18001. 3. Gestión responsable de personas en ENDESA: • El Plan Senda desarrolla la gestión de la diversidad y la igualdad de oportunidades, la conciliación y flexibilidad, y la integración de personas con discapacidad y riesgo de exclusión social. • ENDESA en España, Chile y Colombia está certificada como Empresa Familiarmente Responsable (EFR). 7. Diálogo social: • El 96,75 por ciento del personal está cubierto por convenios colectivos en España y Portugal, y el 80,49 por ciento en Latinoamérica.
Principio 4: Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	HR7	HR1-3		
Principio 5: Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	HR6	HR1-3		
Principio 6: Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	HR4, LA2, LA13 y LA14	HR1-2, EC5, EC7 y LA3		<i>Capítulo Colaboradores:</i> 1.2. Pacto Mundial y Código Ético. 5. La RC en la cadena de suministro del carbón (Bettercoal).
MEDIO AMBIENTE				
Principio 7: Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	4.11	EC2	Objetivo 7: Garantizar la Sostenibilidad del medio ambiente	<i>Capítulo Compromiso con la Protección del Entorno:</i> Retos 2013-Acciones Realizadas: • Se ha finalizado la definición de la metodología para el cálculo de la Huella Ambiental de ENDESA, consiguiendo en 2013 la certificación del cálculo de la Huella de Carbono de ENDESA en Iberia y Latinoamérica. 1. La respuesta de ENDESA a los retos ambientales: • Minimización en el consumo de recursos naturales. 1.1. El Plan de Medio Ambiente 2008-2012-2013 de ENDESA: • Desarrollo del Programa Estratégico de Conservación de la Biodiversidad. • Evaluación de los riesgos medioambientales asociados al desarrollo de las actividades de la empresa. MAPEC (Mapping of Environmental Compliance) del Grupo Enel: 5.1. Certificación de los sistemas de gestión ambiental
Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	EN2, EN5-7, EN10, EN13-14, EN18, EN21-22, EN26-27, EN30	EC2, EN1, EN3-4, EN8-9, EN11-12, EN15-17, EN19-20, EN23-25, EN28-29 Y PR3-4		<i>Capítulo La Innovación:</i> 3.1.2. Smart Grids y Smart Cities. 3.2. Eficiencia en el uso final de la energía.
Principio 9: Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	EN2, EN5-7, EN10, EN18, EN26-27			<i>Capítulo Lucha contra el Cambio Climático:</i> 1.4. Liderazgo en el transporte sostenible: Impulso al vehículo eléctrico.
LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN				
Principio 10: Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	SO2-4	SO5-6		<i>Primer Capítulo:</i> 7. ENDESA y sus grupos de Interés: • Promoción de los canales de diálogo con los grupos de interés. <i>Capítulo Buen Gobierno y Transparencia:</i> • ENDESA tiene un Código Ético y un Plan de Tolerancia Cero contra la Corrupción, que recogen los compromisos y responsabilidades éticas en la gestión de los negocios y las actividades empresariales de los empleados y colaboradores. • La Compañía cuenta con un Código de Conducta para Empleados, el Estatuto para la Alta Dirección y el Estatuto del Directivo. • ENDESA dispone de un Modelo de Prevención de Riesgos Penales que cuenta con verificación del cumplimiento. 2.1.1. Canal Ético: • El 79,6 por ciento de las denuncias recibidas durante 2013 han quedado resueltas. • Divulgación de la remuneración de cada consejero. <i>Capítulo Nuestros accionistas e inversores:</i> 1.2. Transparencia y cercanía con accionistas e inversores: • Promoción de la oficina del accionista.

En 2013, Endesa Chile ha continuado siendo miembro del Comité Ejecutivo de la Red de Chile del Pacto Mundial. Además, ha participado activamente el Comité de Medio Ambiente, constituido por la Red para identificar buenas prácticas y desarrollar metodologías que sirvan de referencia a las empresas chilenas para avanzar en el cumplimiento de los principios medioambientales recogidos en el Pacto Mundial. A su vez, Enersis también ha participado en versión chilena de la iniciativa «Aquí estoy y actúo», en la que Codensa y Emgesa también participan en la versión colombiana.

Endesa Chile y Enersis, seleccionadas para formar parte del nuevo índice Global Compact 100.

Asimismo, Endesa Chile y Enersis fueron seleccionadas para formar parte de la primera edición del nuevo índice Global Compact 100, desarrollado por el Pacto Mundial y Sustainalytics, que combina el compromiso con los diez principios del Pacto Mundial y su implantación en la estrategia de negocio con el sólido desempeño financiero. Este reconocimiento permite demostrar cómo la estrategia de Sostenibilidad de ENDESA se traslada e implanta de forma efectiva al ámbito regional y local, alcanzando resultados de excelencia.

Por su parte, Endesa Brasil es miembro activo del Comité Brasileño del Pacto Mundial, cuyo objetivo es movilizar a la comunidad empresarial en Brasil para adoptar los Diez Principios del Pacto Mundial en su gestión empresarial. En este sentido, Endesa Brasil participó en el Encuentro Anual de la Red del Pacto Mundial en Brasil, donde presentó sus mejores prácticas en materia de Sostenibilidad. Además, la Compañía es miembro activo de los grupos de trabajo de Medio Ambiente y de Educación, que sirven de espacio de diálogo

y debate para seguir avanzando en la implementación de los diez principios. Concretamente, Endesa Brasil contribuyó notoriamente a la realización del encuentro «El reto de construir un liderazgo sostenible», celebrado en Fortaleza, y dirigido a sensibilizar a empresarios y directivos universitarios sobre la función esencial de los líderes para integrar la Sostenibilidad en la gestión del negocio.

Durante 2013, ENDESA, Enel y ocho filiales en Latinoamérica (Endesa Chile, Chilectra, Endesa Brasil, Coelce, Ampla, Cachoeira Dourada, Endesa CIEN y Endesa Fortaleza) han vuelto a alcanzar el nivel avanzado del Pacto Mundial de Naciones Unidas, la máxima categoría con la que se pueden calificar los informes de progreso en los cuales se detallan los avances realizados por las empresas en la implementación de los diez principios del Pacto Mundial cada año. El nivel avanzado se otorga a aquellas compañías que muestran un elevado grado de desempeño en Sostenibilidad y que adoptan e informan sobre un conjunto de buenas prácticas de gestión y gobierno de la Sostenibilidad Corporativa. De esta forma, ENDESA y sus filiales renuevan su compromiso con esta iniciativa para así seguir avanzando en el cumplimiento de los principios del Pacto Mundial.

En 2013 ENDESA y las 8 filiales de Latinoamérica renuevan el nivel avanzado del Pacto Mundial.

ENDESA seguirá comprometida con el Pacto Mundial y con los objetivos de Naciones Unidas ya que considera que aportan instrumentos muy eficaces para poder escalar el impacto positivo de las actuaciones individuales de las compañías e inspirar a otros agentes para conseguir un Desarrollo Sostenible y permitir el progreso equilibrado y respetuoso de los derechos humanos, el medio ambiente y la sociedad en general.

6. Protección de los Derechos Humanos

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

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

Este compromiso de ENDESA sigue vigente seis años después de esta declaración y tanto la política como los sucesivos planes de Sostenibilidad de la Compañía, además, promueven el cumplimiento de estos principios, tanto de forma directa como a través de su cadena de valor. Para más información véase el capítulo «Compromiso con nuestros colaboradores», 1.2. Pacto Mundial y Código Ético (p. 191).

Así, históricamente ENDESA ha desarrollado actividades pioneras para asegurar el respeto de los Derechos Humanos en sus actividades y las de su cadena de suministro, desarrollando de forma continua procesos de identificación de riesgos y potenciales impactos en materia de Derechos Humanos. En este sentido, en 2007 inició un proceso encaminado a asegurar de forma sistemática el cumplimiento de los principios del Pacto Mundial que incluía tanto un análisis genérico del riesgo de incumplimiento del país como un análisis específico de los impactos reales y potenciales de las empresas. Este mecanismo interno de control y seguimiento incluía un análisis del riesgo-país, de los estándares internacionales de

referencia, un diagnóstico interno de cumplimiento, la propuesta de acciones correctoras y una verificación ulterior.

A su vez, respecto a determinados procesos que se han identificado como críticos, ENDESA pone un especial cuidado en la evaluación de los impactos reales y potenciales sobre los Derechos Humanos de sus actividades. En este sentido, cabe destacar dos iniciativas que se han seguido desarrollando a lo largo de 2013 destinadas a proporcionar una mayor garantía de calidad en el análisis de los impactos reales y potenciales en materia de Derechos Humanos. Por un lado, en lo relativo al desarrollo de nuevos proyectos de infraestructuras, donde se está desarrollando un procedimiento que complementa el alto nivel de exigencia de los ya existentes procesos de relación con la comunidad. En este sentido, en 2013 se han realizado dos pilotos para testar las metodologías de análisis de impacto, con el análisis de cuyos resultados se pretende aprobar definitivamente un procedimiento a lo largo de 2014. Por otro lado, en lo relativo a otro de los puntos críticos de los impactos sobre los Derechos Humanos de las actividades de la compañía, la cadena de suministro de carbón, ENDESA continúa participando, como parte de Enel, en la iniciativa *Bettercoal*, destinada a avanzar en la mejora continua de la responsabilidad corporativa en la cadena de suministro del carbón mejorando las prácticas empresariales a través de la relación con los grupos de interés y basada en el establecimiento conjunto de estándares. Para más información véase capítulo «Compromiso con nuestros colaboradores», 5. La Responsabilidad Corporativa en la cadena de suministro del carbón (*Bettercoal*) (p. 200).

En 2013 el Consejo de Administración de ENDESA aprobó la Política de Derechos Humanos.

En la actualidad, la Compañía, dentro del marco más amplio del Grupo Enel, está desplegando su Política de Derechos Humanos con el objetivo de adaptar formalmente este compromiso histórico al nuevo marco internacional establecido en el año 2011 con el Informe del Representante Especial del Secretario General para la cuestión de los Derechos Humanos y las empresas transnacionales y otras empresas, John Ruggie. En este sentido se ha alcanzado un hito relevante en el año 2013, al haber sido aprobado el 24 de junio la Política de Derechos Humanos de ENDESA

por el Consejo de Administración de ENDESA. Como en el resto de políticas de ENDESA y desde la concepción de que para que sean realmente efectivas las políticas y estrategias deben ser asumidas a nivel local, una vez aprobada a nivel corporativo la Política, se ha procedido a presentarla a los diferentes Consejos de Administración de las empresas filiales de ENDESA. En la actualidad esta Política ha sido aprobada por 16 empresas y está previsto terminar el proceso de extensión de la política a principios del año 2014.

La Política de Derechos Humanos recoge el compromiso y las responsabilidades de ENDESA en relación con todos los derechos humanos, y en especial con los que afectan a su actividad empresarial y a las operaciones desarrolladas por los trabajadores de ENDESA, tanto directivos como empleados. De este modo, la política recoge el compromiso de la compañía en los siguientes aspectos:

- Prácticas laborales:
 - Rechazo al trabajo forzoso u obligatorio y al trabajo infantil.
 - Respeto a la diversidad y no discriminación.
 - Libertad de asociación y negociación colectiva.
 - Seguridad y salud laboral.
 - Condiciones de trabajo justas y favorables.
- Comunidades y sociedad:
 - Respeto a los derechos de las comunidades.
 - Integridad: Tolerancia cero con la corrupción.
 - Privacidad y comunicaciones.

Con el fin de aplicar los compromisos recogidos en la política de Derechos Humanos, ENDESA establecerá procesos ade-

cuados de debida diligencia que garanticen su implantación y seguimiento.

A lo largo del año 2014 está previsto continuar profundizando en el desarrollo de la política de Derechos Humanos y, en concreto, realizar el despliegue de la debida diligencia en todos los países donde está presente ENDESA, lo que comprenderá diversos trabajos como la inclusión de indicadores de Derechos Humanos en el análisis corporativo del riesgo país y la implantación de un proceso sistemático de análisis de riesgo que identificará potenciales impactos de la actividad en materia de Derechos Humanos para diseñar acciones de prevención, remedio y control.

ENDESA condena expresamente el trabajo infantil, así como el trabajo forzoso a través de su código ético, comprometiéndose con el cumplimiento riguroso de estándares internacionales, como el Pacto Mundial de Naciones Unidas, con el objetivo de favorecer un entorno laboral que respete los Derechos Humanos en todos los países en los que tiene presencia. Asimismo, hace extensivo este planteamiento a todas las empresas contratistas, proveedores o aliados del negocio con los que mantiene relación.

En 2013 no se han recibido quejas en materia de Derechos Humanos, ni tampoco se han producido incidentes que afecten a los derechos de la comunidad indígena. Asimismo, en 2013 la Compañía ha continuado su trabajo con las comunidades indígenas afectadas por el proyecto hidroeléctrico de Neltume, con el fin de fomentar un diálogo constructivo e inclusivo que permita planificar acciones para apoyar y preservar la cultura y las costumbres de estas poblaciones indígenas. *Para más información véase el apartado: 7.2. Proyecto Hidroeléctrico Neltume, de este mismo capítulo.*

7. ENDESA y sus grupos de interés

Conocer las expectativas de los grupos de interés es una piedra angular de la estrategia de Sostenibilidad de ENDESA. De acuerdo con la Política de Sostenibilidad, la Compañía integra esas expectativas de una forma estructurada y alineada con la estrategia.

Este enfoque busca principalmente identificar palancas que permitan hacer viables modelos energéticos sostenibles, competitivos y seguros así como desarrollar perspectivas innovadoras, exhaustivas y pioneras para adelantar acontecimientos, gestionar riesgos y buscar diferenciación.

Si bien la Compañía ha desarrollado desde finales de los años noventa mecanismos para incorporar la opinión de diferentes grupos de interés, fue en el año 2007, durante el desarrollo del Plan de ENDESA de Sostenibilidad 2008-2012, cuando este proceso se sistematizó, extendiéndose a su vez a todos los territorios donde la Compañía actúa.

Las consultas llevadas a cabo a los diferentes grupos de interés se desarrollaron con el objetivo de establecer prioridades de cara al diseño de respuestas que se incorporaron al Plan de ENDESA de Sostenibilidad. Estos procesos de consulta han facilitado la identificación de asuntos clave en Sostenibilidad para nuestros grupos de interés y su importancia e influencia en la consecución de los objetivos del negocio, además de permitirnos evaluar el desempeño percibido.

En el último año, se han llevado a cabo avances en la gestión de la relación de los grupos de interés de la Compañía que además de mantener el nivel de excelencia alcanzado en esta materia, ha permitido orientar nuestro futuro reporte a los nuevos requerimientos de información sobre Sostenibilidad según la nueva guía del GRI-G4.

En este sentido, en el reporte G4, el principio de materialidad se constituye en el eje del Informe, evolucionando desde un enfoque cuantitativo basado en el número de indicadores (G3) a un enfoque cualitativo basado en la materialidad (G4). El nuevo reporte, tendrá por tanto los siguientes parámetros básicos:

- Sólo se recogerá en el texto del informe los indicadores considerados materiales según la influencia de las decisiones de los grupos de interés, lo significativo de los impactos y en el ámbito geográfico en el que lo sean.

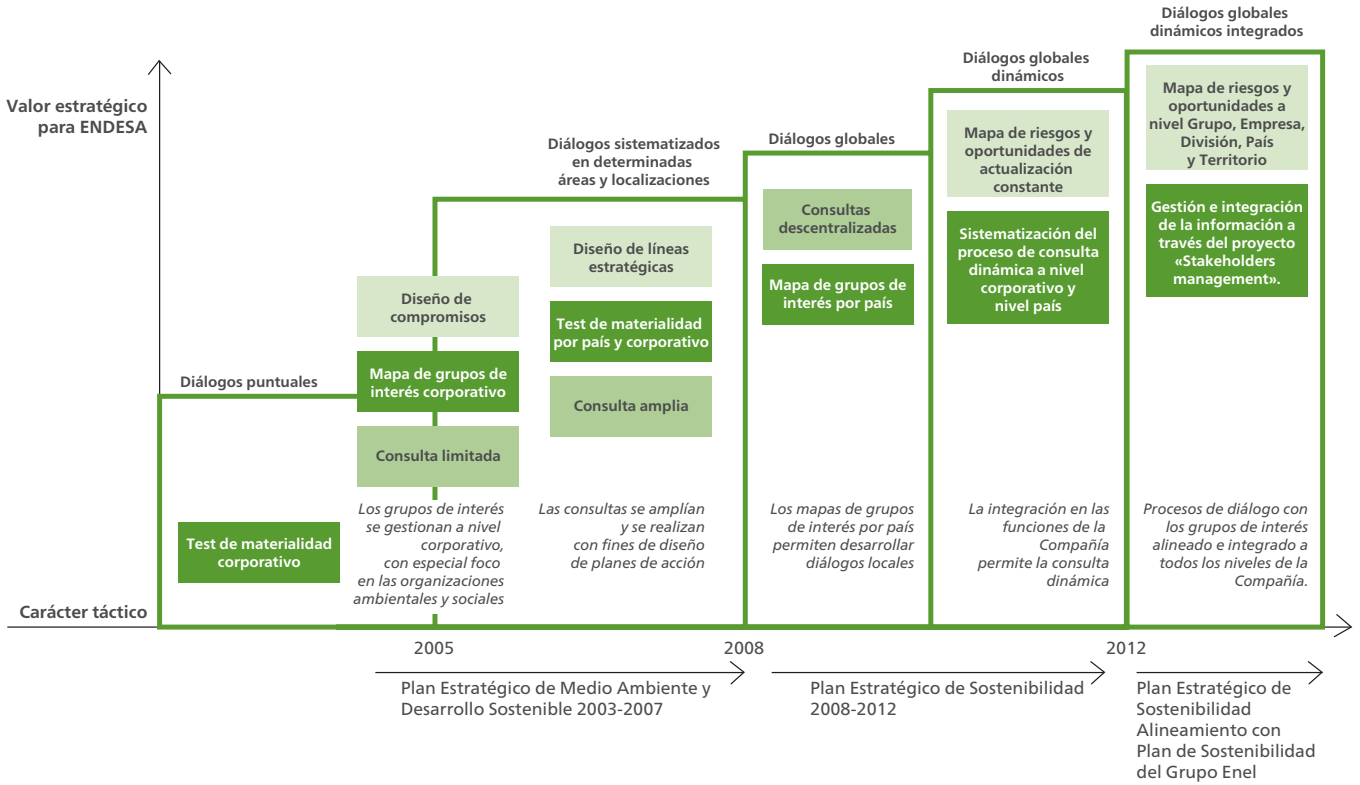
- La organización deberá informar sobre el proceso de identificación de los asuntos relevantes y el alcance de dichos asuntos, siendo esto clave para elaborar informes robustos.

En 2013, la compañía ha avanzado en consolidar la implementación de las herramientas y procedimientos necesarios para afrontar este cambio de visión y de enfoque, complementando el marco de gestión de los grupos de interés existente, a través de tres actuaciones principales:

1. Proyecto Stakeholders Management es una herramienta de detección, identificación y segmentación de los grupos de interés que permite:
 - a) El mapeo de los grupos de interés por diferentes categorías y niveles (por tipología, por país, por empresa, etc).
 - b) Medir no solo la influencia o la dependencia del grupo de interés, sino en el ámbito temporal, la necesidad de atención, a todos los niveles.
 - c) Orientar los mensajes y el modelo de interacción con nuestros grupos de interés, según el mapa del perímetro de actuación (global, país, local)
 - d) Definir planes de acción en virtud de la materialidad.
2. Recopilación de la información relevante interna, externa y del sector, resultante de las diferentes herramientas de diálogo con nuestros grupos de interés.
3. Integración, consolidación y análisis de la información, a través de la herramienta Materiality Monitor (piloto). Detección de los asuntos materiales y su alcance.

Cabe destacar que el enfoque de la actuación con los grupos de interés, tanto de ENDESA como del Grupo Enel, tiene un carácter global. En este contexto, ENDESA ha identificado las inquietudes y preocupaciones de sus grupos de interés en todos los países en los que está presente. De este modo, en los análisis llevados a cabo en 2013 ENDESA ha continuado estableciendo un sólido proceso de diálogo con personas de referencia en el ámbito de la Sostenibilidad en todos los países donde está presente, para identificar áreas de mejora y entender los desafíos claves a los que se enfrenta la Compañía para integrarlos en sus modelos de gestión.

Evolución del diálogo con los grupos de interés



ENDESA ha llevado a cabo diversos estudios de percepción internos y externos, mediante la realización de cuestionarios, entrevistas telefónicas, *focus groups*, entrevistas en profundidad, acciones de *benchmarking*, análisis de presencia en medios, etc., así como ha dado respuesta y mantenido relaciones fluidas con los analistas de referencia que construyen los índices de Sostenibilidad de mayor relevancia del mundo.

ENDESA ha recibido por cuarto año consecutivo la máxima calificación en el apartado «Diálogo con Grupos de Interés» del Dow Jones Sustainability Index.

Así, la apuesta por el diálogo constante y fluido con los grupos de interés ha recibido de nuevo el reconocimiento de los analistas de inversión socialmente responsable. ENDESA obtuvo en 2013 una puntuación de 92 puntos sobre 100 en el apartado «Diálogo con Grupos de Interés» por parte de SAM (Sustainable Assesment Management), agencia encargada de llevar a cabo dicha evaluación a aquellas empresas que optan a formar parte del índice Dow Jones Sustainability Index. ENDESA ha mante-

nido una tendencia constante durante estos últimos 5 años en este apartado, alcanzando un elevado nivel de excelencia y obteniendo la puntuación máxima en los cuatro últimos años.

Entre las fortalezas indicadas por los analistas destacan:

- Existencia de políticas y procedimientos para garantizar que la estrategia de gestión de grupos de interés se aplica en todas las operaciones.
- Responsabilidad de la gestión de grupos de interés situada a más alto nivel.
- Reporting al Consejo de Administración sobre cuestiones de gestión de grupos de interés con carácter trimestral.
- Mecanismos de denuncias y quejas accesibles para grupos de interés locales.
- Utilización de los mapas de grupos de interés como herramientas a nivel local, diferenciando los prioritarios.
- Existencia de indicadores de desempeño para medir e informar sobre las acciones de gestión de grupos de interés locales.

La gestión de los Grupos de Interés de ENDESA

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

Durante los últimos años, ENDESA ha alineado los enfoques de gestión de sus grupos de interés al estándar internacional AA 1000 APS.

Este estándar tiene como finalidad guiar a una organización en la gestión estratégica de la interacción con sus grupos de interés a partir de una correcta identificación de los mismos (Principio de Inclusividad), la priorización de aquellos asuntos que merecen atención por parte de la empresa (Principio de Relevancia) y del diseño de respuestas (Principio de Capacidad de Respuesta) a las expectativas que crean más valor para ENDESA y la comunidad a la que presta servicios.

Por ello, la Compañía ha realizado:

- Identificación avanzada del mapa de grupos de interés de la Compañía (Principio de Inclusividad).
- Implantación del mecanismo para valorar y priorizar de manera dinámica los asuntos materiales en los distintos ámbitos de actuación (Principio de Relevancia).
- Estandarización de los procesos de respuesta, así como la inclusión de la información recopilada en las consultas en los planes estratégicos y la comunicación específica en Sostenibilidad (Principio de Capacidad de Respuesta).

a) Identificación avanzada del mapa de grupos de interés de la Compañía

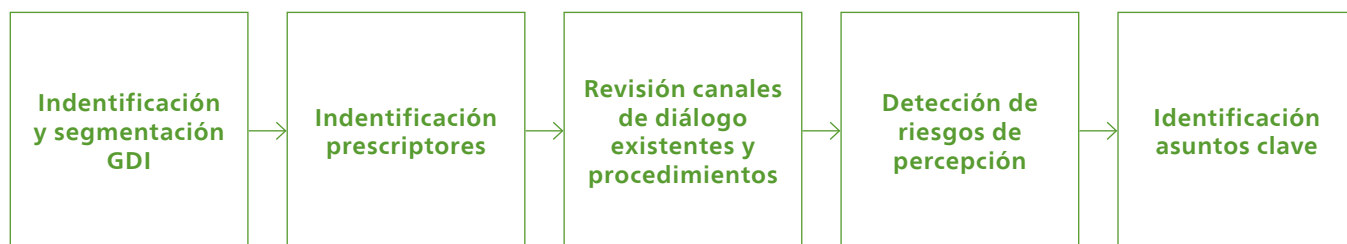
La construcción del Plan de ENDESA de Sostenibilidad 2008-2012 se inició con un proceso de reflexión estratégica para la identificación de factores clave que determinan el des-

empeño en Sostenibilidad de la Compañía. En este contexto, se desarrolló en un extenso proceso de identificación y entendimiento de las expectativas de sus principales grupos de interés con respecto al desarrollo de los compromisos de ENDESA en materia de Sostenibilidad.

Esta primera aproximación en la definición del mapa de grupos de interés se caracterizó por los siguientes pasos:

- Análisis del posicionamiento previo de ENDESA en materia de Sostenibilidad. Estudio detallado de los resultados obtenidos por la Compañía en los *ranking* de DJSI, Stobrbrand, EIRIS y SiRi, así como en encuestas generalistas como notoriedad en prensa y posicionamiento en campañas de publicidad.
- Expectativas de los grupos de interés clave, externos e internos y generadores de opinión. Entrevista en profundidad a los líderes de opinión en desarrollo sostenible, entre ellos expertos en Sostenibilidad y periodistas especializados en la materia.
- Expectativas y opiniones de las personas que trabajan en ENDESA. Entrevista en profundidad a miembros de la dirección de la Compañía y del Grupo de Sostenibilidad y trabajos de campo en las organizaciones territoriales y en los distintos países.
- Expectativas y estado de opinión de los ciudadanos. Encuestas de opinión realizadas al gran público y clientes tanto en España como en Latinoamérica.

Realización de diálogos con los grupos de interés de manera global, dinámica e integrada a través del proyecto Stakeholders Management.



Esta actividad, recogida en el «Marco de gestión con grupos de interés de ENDESA» ha pasado a ser un elemento central sobre el que se construye la estrategia de la Compañía en cuanto a la relación con sus grupos de interés.

Durante 2013, asimismo se ha iniciado el proceso de alineamiento del «Marco de actuación con grupos de interés», de ENDESA con el proyecto Stakeholders Management de *Holding*.

El objetivo ha sido, manteniendo la metodología de diálogo existente, complementarla con nuevas herramientas que identifiquen de manera ágil, flexible y estructurada las diferentes expectativas de los grupos de interés, a todos los niveles (local, país, división y global) y las integren en la estrategia y enfoque en materia de Sostenibilidad.

Durante 2013, se revisaron, identificaron y catalogaron los grupos de interés de la empresa a nivel local, nacional y supranacional, por parte de los responsables de cada una de las unidades de ENDESA encargadas de velar por un correcto diálogo con los prescriptores de la Compañía. Para ello ha utilizado la metodología de Stakeholder Management de la norma AA1000SES. Como resultado, los 10 grupos de interés de ENDESA se han posicionado en el mapa en función de tres variables:

- **Dependencia:** Grupos e 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 estratégico para el proceso de toma de decisiones.
- **Tensión:** Grupos o personas que necesitan atención inmediata por parte de la organización, respecto a cuestiones financieras, económicas, ambientales o sociales.

La combinación de los tres factores expuestos da lugar a la relevancia del Grupo de Interés, orientando y priorizando su involucramiento en la identificación de los asuntos materiales y en la respuesta que se les da en la estrategia de Sostenibilidad de la Empresa.

Mapa de grupos de Interés de ENDESA-Principales categorías



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

Durante 2013, además de mapear los colectivos, se han analizado los canales de diálogo existentes, se han diseñado e implantado nuevas estrategias de diálogo y consulta y se ha evaluado la percepción sobre la gestión realizada, desde la perspectiva de elemento clave para el éxito de la compañía ya que:

- Mejora la gestión de los riesgos y oportunidades.
- Identifica de manera temprana tendencias y asuntos relevantes.
- Potencia la credibilidad y la confianza.
- Favorece los procesos de toma de decisiones.
- Favorece un desarrollo social más equitativo y sostenible, al involucrar a la sociedad.
- Permite sinergias.
- Aflora oportunidades de mejora y de negocio.

La segmentación de los grupos de interés de ENDESA se ha actualizado en 2013 según las opiniones de las distintas áreas de la Compañía consultadas:

Grupo de interés	Subgrupo
Clientes	Gran público
	Empresas
	Grandes empresas
	Asociaciones de Consumidores
Empleados	Alta dirección
	Directivos
	Gestores de personas
	Resto de empleados
	Empleados con contrato ETT
	Becarios
	Prejubilados
Organizaciones sindicales	Directivas sindicales (América Latina)
	Federaciones (España)
	Secciones sindicales estatales (España)
	Delegados sindicales (España y América Latina)
	Comités de empresas (España)
	Delegados de personal (España)
	Delegados de prevención de riesgos laborales y su análogo en América Latina.
Medios de comunicación	Prensa escrita periódicos información general
	Prensa escrita periódicos información económica
	Prensa escrita periódicos nacionales
	Prensa escrita periódicos internacionales
	Prensa escrita periódico locales
	Radios información general
	Radios información económica
	Medios <i>online</i>
	Canales televisión nacional
	Canales televisión territorial

Grupo de interés	Subgrupo
Organizaciones sociales y líderes de opinión	<i>Think tank</i>
	Expertos individuales
	Fundaciones
	ONG
Administraciones públicas y reguladores	Administraciones supranacionales
	Administraciones nacionales
	Administraciones regionales
	Administraciones locales
	Reguladores
	Embajadas
	Entidades religiosas
Universidades y Centros de I+D+I	Universidades públicas
	Universidad privadas
	Escuelas de negocio
	Escuelas de formación profesional
	Centros de investigación
Sociedad	Sociedad en general
	Asociaciones empresariales
	Asociaciones Medioambientales
	Otras empresas
Inversores	ISR
	Resto de inversores
	Inversores particulares
	Analista financieros
Proveedores y contratistas	Grandes empresas
	Medianas
	Pymes

b) Mecanismo dinámico de valoración y priorización de asuntos materiales: Estudio de Materialidad 2013

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

Adicionalmente, con motivo de la ampliación de la vigencia del PES 2008-2012, para su futuro alineamiento con el Plan de Sostenibilidad del Grupo Enel, ENDESA ha realizado durante este ejercicio una serie de acciones encaminadas a analizar el nivel de confluencia de ambas compañías en esta materia, así como la evolución de los asuntos que afectan a la Sostenibilidad a nivel empresarial y social en cada uno de los países donde ENDESA está presente.

En este sentido, se han integrado los análisis exhaustivos llevados a cabo en 2012 con nuevas aportaciones tanto a nivel interno, como externo y de contexto. Una pieza fundamental de estos trabajos ha consistido en la identificación de los asuntos que por su grado de madurez y relevancia van a ser determinantes tanto para el periodo 2013 como para los próximos años. Esta identificación es la base para definir la estrategia que ENDESA desplegará en los próximos años puesto que la misma estará orientada a dar una respuesta satisfactoria a los asuntos relevantes para los grupos de interés de la Compañía.

De este modo, la Compañía ha integrado la información que mediante sus canales ordinarios viene recogiendo sobre las expectativas de sus grupos de interés y lo ha completado con análisis específicos y nuevos referentes, que han permitido realizar una identificación de sus principales retos así como



de las principales cuestiones relevantes para cada uno de sus grupos de interés en materia de negocio y gobernanza, ambiental y social. Además, en 2013 se ha realizado un piloto a nivel global con la nueva herramienta *Materiality Monitor*, que estará plenamente operativa en 2014 y que permite, de manera sencilla integrar, analizar, consolidar y priorizar la información para obtener los asuntos materiales y su alcance a diferentes niveles de la compañía.

El detalle de las diferentes acciones llevadas a cabo, cuyos resultados se han integrado para determinar la materialidad, es el siguiente:

Dimensión Interna

- **Revisión de los asuntos materiales incluidos en el Informe de Sostenibilidad 2012:** Análisis de los asuntos materiales identificados, la evolución en la percepción de su relevancia y la respuesta que se ha dado a los mismos.
- **Revisión de asuntos materiales Grupo Enel:** Análisis de los asuntos materiales identificados a nivel *Holding*, la confluencia con los asuntos materiales de ENDESA y la aportación de ENDESA en la respuesta a los mismos.
- **Encuestas sobre Sostenibilidad a distintos grupos de interés internos:** Análisis de la relevancia de atributos de Sostenibilidad para el grupo de interés y del posicionamiento de ENDESA en relación a los mismos. Sugerencias de mejora por parte de los grupos de interés.
- **Entrevistas internas a Alta Dirección y *focus groups* en todos los países en los que operamos.** Se han realizado entrevistas a los directores generales de negocio y territoriales, de cada uno de los países en los que estamos pre-

sentes, mesas de trabajo con los comités de Sostenibilidad y entrevistas personales a miembros de la alta dirección. El objetivo ha sido identificar los asuntos relevantes y materiales, las capacidades necesarias en la organización para hacer frente a los mismos y analizar el grado de cumplimiento de los objetivos fijados en el Plan de Sostenibilidad con el fin de dar respuesta a las expectativas detectadas en el periodo anterior.

- **Asuntos materiales detectados por las áreas de gestión de ENDESA.** Análisis y consolidación de la información recibida a través de herramientas y canales de diálogo con los grupos de interés utilizadas por las áreas de gestión de la empresa (encuesta de clima, redes sociales, encuesta de seguridad, barómetro de imagen corporativa, encuesta a clientes, etc).

Dimensión Externa

- **Análisis *benchmarking*.** Revisión de los objetivos incluidos en los planes estratégicos de Sostenibilidad de diferentes compañías del sector tanto de Europa como de Latinoamérica y Estados Unidos. Análisis de las estrategias, políticas y modelos de gestión de asuntos de Sostenibilidad por los principales agentes del mercado a nivel global y por mercados claves en Latinoamérica: Perú, Colombia, Brasil, Argentina y Chile. Se han analizado, asimismo, los objetivos cuantitativos y cualitativos de cada una de las empresas, comparándolas con los objetivos de ENDESA.
- **Análisis de los requerimientos de las agencias de *rating*.** Se han analizado los asuntos evaluados por los diferentes observatorios, analistas especializados, *proxy advisors* y agencias de *rating* (DJSI, Oekom, Vigeo, EIRIS, Observatorio RSE, etc.) para identificar aquellos temas

que tienen especial relevancia en sus análisis y valoraciones, la evolución del peso de los diferentes elementos y la evaluación del desempeño de ENDESA de forma comparativa con el resto de competidores y en términos absolutos.

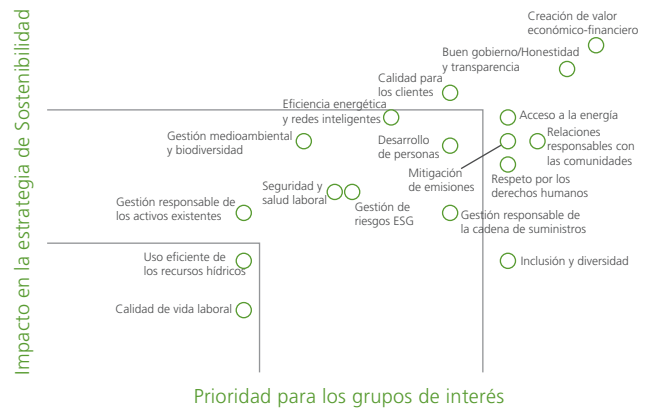
- **Entrevistas a expertos en Sostenibilidad y del sector energético en España y Latinoamérica.** Se ha realizado un análisis cualitativo mediante entrevistas personales con expertos y prescriptores en España y Latinoamérica, incluyendo periodistas, empresarios relevantes, científicos y catedráticos de universidad, autoridades y expertos en la materia, representantes de asociaciones, etc.
- **Revisión de la relevancia que concede los medios de comunicación a los aspectos de Sostenibilidad relacionados con el sector eléctrico, en general, y con ENDESA, en particular, en cada uno de los mercados en los que opera.** Se ha analizado tanto el tono positivo, negativo o neutro como los principales temas aparecidos en la prensa tanto en relación con el sector energético en general como específicamente en relación a ENDESA para identificar los asuntos que suscitan mayor interés y son mejor percibidos por los medios de comunicación.
- **Encuesta telefónica a 5.000 personas en los principales mercados en los que la compañía opera.** Estudio cuantitativo para evaluar la relevancia y conocimiento de los diferentes atributos de la Sostenibilidad por parte de la población general y valoración del desempeño de la compañía en comparación con otras empresas en cada país donde ENDESA está presente.

Retos del Sector

- **Análisis interno y externo de la evolución y tendencias del sector energético.** Se han analizado y simulado los diferentes escenarios posibles considerando alternativas evoluciones regulatorias, de mercado, etc., con el objeto de generar un escenario probable de negocio que permita enfocar adecuadamente y de una forma directamente ligada al negocio la estrategia de Sostenibilidad. Asimismo se ha considerado la agenda de Sostenibilidad País, su nivel de madurez, el entorno de mercado, el marco regulatorio y el nivel de avance tecnológico en cada uno de los países en los que ENDESA opera.

Evolución de los asuntos materiales

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



El análisis ha permitido revisar la relevancia de los asuntos materiales para los diferentes grupos de interés, así como su impacto y alcance en la estrategia de Sostenibilidad de la empresa. Dichos asuntos tienen su reflejo en los Siete Compromisos y Retos del Plan de Sostenibilidad y se recogen en detalle en cada uno de los apartados correspondientes de cada capítulo del presente Informe.

c) Estandarizar los procesos de respuesta, así como la inclusión de la información recopilada en las consultas en los planes estratégicos y la comunicación específica en Sostenibilidad

Las respuestas de ENDESA a los retos prioritarios planteados por sus grupos de interés se encuentran en el Plan Estratégico de Sostenibilidad. Con carácter anual y según el mecanismo de diálogo descrito, tanto a nivel global como de país se diseñan las actuaciones tácticas. Los planes, desarrollados tanto a nivel ENDESA como a nivel de los diferentes países en los que se encuentra, están alineados con los principales retos y proyectos estratégicos del Grupo Enel. A través de la construcción de dichos planes, la respuesta se refuerza y estandariza en los distintos entornos geográficos para establecer objetivos y programas de trabajo más robustos que respondan mejor a los indicadores de seguimiento diseñados.

Por otro lado, se ha diseñado un procedimiento que permite, en los distintos ámbitos de actuación de ENDESA, una valoración continua de riesgos y oportunidades de la Compañía en las áreas que definen sus compromisos en Sostenibilidad. Dicho procedimiento establece los criterios de evaluación replicables que permiten a ENDESA identificar y analizar la información relevante para la toma de decisiones de manera exhaustiva y equilibrada. El objetivo es obtener resultados tangibles y comparables, para su integración en la planificación estratégica de la Compañía.

Para la identificación de las expectativas sociales y medioambientales relevantes para los grupos de interés, ENDESA utiliza diferentes canales dependiendo del grupo al que se dirija. Además, dicho procedimiento pretende complementar los canales ya establecidos dentro de la Compañía, con herramientas de análisis que refuercen y den consistencia al enfoque de ENDESA en materia de diálogo con grupos de interés. Por ello, para todos los grupos de interés, el procedimiento pretende conocer:

- La percepción general sobre el compromiso con la Sostenibilidad de ENDESA.
- Analizar los asuntos relevantes en materia de Sostenibilidad.
- Valorar el desempeño de la Compañía.
- Identificar áreas de mejora.

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

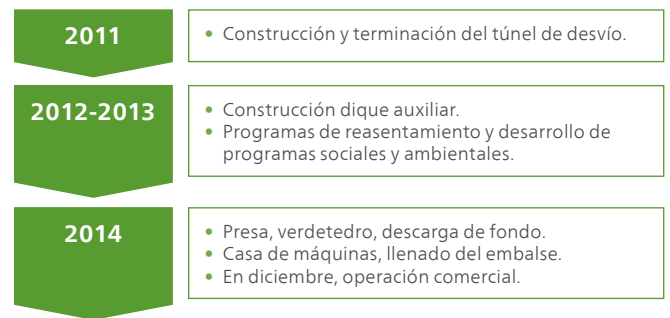
La Central Hidroeléctrica El Quimbo es el proyecto más importante de ENDESA en Colombia, que abastecerá el 5 por ciento de la demanda nacional. Junto a la Central Betania, también en el departamento de Huila, como El Quimbo, la Compañía pasará a atender el 8 por ciento de la demanda de energía del país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

El Quimbo no es sólo un proyecto de generación de energía sino un proyecto de desarrollo social y económico para Colombia, que aportará durante su construcción y posterior operación significativos recursos económicos y desarrollos industriales y comerciales. Esta central hidroeléctrica elevará la seguridad energética y la estabilidad del sistema eléctrico

colombiano y está previsto que entre en funcionamiento en diciembre de 2014.

El Quimbo contará con una capacidad instalada de 400 MW, generará cerca de 2.216 GWh/año y comprenderá un área de 8.536 hectáreas, de seis municipios.

Fases de proyecto de El Quimbo



7.1.1. Plan de Gestión Socioambiental

En la ejecución del Plan de Gestión Socioambiental del Proyecto Hidroeléctrico El Quimbo, durante el 2013 se obtuvieron significativos avances en beneficio de las comunidades del Área de Influencia del Proyecto. Emgesa ha implementado medidas de compensación para la población residente propietaria, y cada familia define, con el acompañamiento del equipo social de la Compañía, cuál es la opción que más beneficios representa y por tanto la que le permitirá mejorar su calidad de vida y construir un futuro de progreso.

Para ello, se elaboró un minucioso plan concertado con las comunidades para definir los lugares para el reasentamiento colectivo. La comunidad de la Escalereta (Agrado) será reasentada en la vereda Llanos de la Virgen (Altamira), la comunidad de San José de Belén (Agrado) será reasentada en la vereda La Galda (Agrado), la comunidad de Balseadero (Garzón) será reasentada en los predios Santiago y Palacio (Garzón) y la comunidad de Veracruz (Gigante) será reasentada en el predio Montea (Gigante).

Emgesa adquirió los predios necesarios para la construcción de las viviendas, elaboró los diseños de los centros nucleados, en tres de ellos ya se realizó la distribución de parcelas y se aprobaron los modelos de vivienda y sus diseños por parte de las comunidades. En el 2013 el avance más significativo estuvo relacionado con la firma de actas de concertación, alcanzando un 64,4 por ciento de avance.

Una vez finalizadas las obras de construcción de la infraestructura necesaria, Emgesa entregará a las comunidades sus nuevos lugares de asentamiento, dotados con servicios básicos (agua potable, energía y tratamiento de aguas residuales), una infraestructura social conforme a la que tienen en los actuales lugares de residencia, y un sistema de distrito de riego por gravedad para los cultivos.

En el 2013 Emgesa reasentó individualmente a diez nuevas familias, alcanzando un acumulado de 18, quienes recibieron un predio de 5 hectáreas y una vivienda de 100 m², acompañamiento técnico para la implementación del plan de producción agropecuaria y de esta manera restablecer sus ingresos económicos de las familias, y acompañamiento psicosocial para facilitar la adaptación a su nuevo entorno.

Adicionalmente, la compañía entregó 59 nuevas compensaciones en dinero, para un acumulado de 172, a familias que no optaron por el reasentamiento.

Otro de los compromisos de la compañía ha sido restituir el empleo a las personas que laboraban en los predios adquiridos para la construcción del proyecto. En el 2013 se entregaron 525 nuevas compensaciones en capital semilla, alcanzando un avance del 71,9 por ciento; lo que ha permitido a los beneficiarios capacitarse y desarrollar proyectos productivos.

En el marco de los compromisos adquiridos en las Mesas de Concertación por la construcción del Proyecto Hidroeléctrico El Quimbo, Emgesa continuó la inversión de recursos para proyectos en los seis municipios del Área de Influencia Directa. Emgesa ha asignado 16.500 millones de pesos al Fondo de Fiducia; a diciembre del 2013 ya se habían desembolsado 7.252.077.287 y se habían ejecutado 5.638.884.321.

Durante el 2013, en el municipio de Paicol, se construyó una alameda peatonal para la institución educativa Luis Edgar Durán Ramírez, y se entregaron equipos de sonido y mobiliario para 24 Juntas de Acción Comunal. En Agrado se cofinanciaron proyectos de vivienda de interés social para 90 familias, junto con el Fondo de Vivienda de Interés Social del Departamento de Fonvihuila, la Alcaldía Municipal, y los propietarios. En Altamira se construyó el Polideportivo de la Vereda La Guaira. En Gigante se suministró maquinaria de construcción (volqueta y retroexcavador) y el mantenimiento de malla vial interna. En Garzón se suministró una estación

topográfica, el arreglo de 60 km en vías terciarias, recursos para el alumbrado navideño y un proyecto para el fortalecimiento de la caficultura.

7.1.2. Gestión comunicacional

Durante el año 2013 continuó la ejecución del plan de comunicación del Proyecto Hidroeléctrico El Quimbo, a través de la generación de noticias de propia fuente, la administración de canales de comunicación para los públicos de interés y la ejecución de la agenda de relacionamiento institucional, con el fin de compartir los avances y hechos relevantes del proyecto en materia social, ambiental y técnica.

7.1.2.1. Relacionamiento Institucional

Se mantuvo una intensa agenda del Proyecto, en donde además de sostener encuentros mensuales con públicos de interés nacional y regional, se abrieron espacios de trabajo y diálogo relevantes para la ejecución del Proyecto como encuentros de seguimiento con la Gobernación del Huila, con la participación de los alcaldes de los municipios del área de influencia, autoridades ambientales, entes de control, y representantes de la Compañía. Se realizaron, durante el 2013, doce reuniones.

Por otra parte se firmó el acuerdo de Gobernanza entre el Programa Presidencial de Derechos Humanos, la Gobernación del Huila y Emgesa, el cual busca generar espacios de diálogo que permitan resolver diferencias con las comunidades y construir acuerdos en beneficio de todas las partes interesadas.

Se fortaleció el programa de visitas guiadas al Proyecto con distintos públicos de interés como comunidades, autoridades, gremios, iglesia, estudiantes, empleados. En 2013, se realizaron 59 visitas en donde más de 1.100 personas tuvieron la oportunidad de recorrer la zona de obras y conocer los avances logrados.

7.1.2.2. Comunicación Externa Proyecto El Quimbo

Se continuó en la búsqueda del fortalecimiento de la relación con los medios de comunicación y la generación de

noticias de propia fuente, no sólo a través de la emisión de comunicados de prensa, sino también a través de visitas a la zona de obras, a proyectos productivos de beneficiarios de El Quimbo y a la atención de las solicitudes de periodistas.

En 2013 se emitieron 14 notas de prensa, se realizaron 3 visitas a casos de éxito de beneficiarios del Proyecto y se realizaron 3 visitas guiadas a la zona de obras con periodistas regionales y nacionales.

7.1.2.3. Canales de comunicación

Se fortalecieron los canales de comunicación del proyecto con sus públicos de interés, con el fin de brindar herramientas de información sobre los hechos relevantes en la ejecución de El Quimbo con una periodicidad permanente.

- **Boletín informativo digital:** Boletín mensual distribuido por correo electrónico a más de 800 contactos, con los hechos más relevantes desde el ámbito social, ambiental y técnico. A cierre de 2013 se distribuyeron 11 boletines.
- **Página web:** Este espacio de consulta e información manejó durante el 2013 en promedio alrededor de 4.000 visitas por mes. El espacio más consultado hace referencia a la información sobre empleo y contrataciones locales.
- **Programa de radio *La Buena Energía de El Quimbo*:** El programa mantuvo la periodicidad quincenal y continuó su emisión por 14 emisoras regionales. En el último trimestre del año, la estructura del programa cambió, permitiendo impulsar 5 cápsulas informativas cada una de 3 minutos, con el fin de aumentar la frecuencia de aparición en los medios, además de asegurar una mayor recordación de los hechos relevantes y avances del Proyecto en cada semana de emisión del programa.
- **Redes sociales:** La cuenta oficial de Twitter @Proyecto-Quimbo cerró el año con más de 500 seguidores y más de 2.700 tweets publicados. El canal oficial de YouTube terminó el periodo de 2013 con once vídeos publicados sobre avances del Proyecto, logrando más de 5.800 reproducciones.
- **Periódico impreso:** En 2013, se aumentó la tirada de publicación de este periódico bimestral a 1.200 ejemplares,

el cual se distribuye a comunidades, autoridades, entes de control, administraciones municipales y empleados principalmente.

- **Atención de inquietudes, quejas y reclamos:** Emgesa continuó con la atención a la comunidad a través de dos oficinas fijas en los municipios de Gigante y Garzón. Adicionalmente, durante el 2013 entró en funcionamiento una oficina móvil para brindar información y atender las inquietudes de las comunidades del Área de Influencia Directa del Proyecto, en sus lugares de residencia, con el fin de eliminar las dificultades de desplazamiento. En este periodo se registraron 628 atenciones en las oficinas de Gigante y Garzón y 1.523 en la oficina móvil.
- **Reuniones informativas:** Las reuniones informativas, dirigidas a líderes y representantes de las comunidades son realizadas para socializar información del proyecto y resolver inquietudes. Durante el 2013 se realizaron reuniones informativas donde participaron todas las comunidades del Área de Influencia Directa, y se abordaron aspectos sociales, económicos y de infraestructura.

7.1.3. Manejo de conflictos sociales

Durante 2013 se presentaron diferentes situaciones conflictivas de las relaciones de la comunidad con Emgesa, las cuales llevaron a paros, invasión de tierras y conflictos sociales focalizadas en algunas de las veredas de los seis municipios del AID.

Los conflictos generaron algunos cierres de vías que impidieron el ingreso a zonas del proyecto, también provocaron la invasión de las fincas adquiridas para los reasentamientos colectivos o a las fincas que ya son propiedad de Emgesa y hubo impedimento para la realización de acciones técnicas y sociales propias del proyecto.

A los peticionarios se les ha dado respuesta oportuna, con base en el análisis juicioso de los documentos aportados, pero miembros de las comunidades a las que se les niega la inclusión a las medidas de compensación, manifiestan no estar de acuerdo y por ello llevan a cabo acciones de hecho para presionar a Emgesa.

Algunos invasores fueron grupos de habitantes, especialmente no censados y/o residentes no propietarios que se tomaron zonas o no entregaron los predios, como una medida de presión para que se les vinculara al censo. Con este grupo de población se llegó a acuerdos tras iniciar los procesos jurídicos y/o con la intervención del equipo social.

Otros invasores tomaron los predios para aprovechar económicamente los mismos, mediante el ingreso de ganado o la siembra de cultivos, sin autorización de la empresa, en algunos casos al ser notificados de las solicitudes de amparo, se llegó a acuerdos y entregaron el predio voluntariamente.

Y otro grupo de invasores que tomaron los predios para hacer presión sobre la construcción del proyecto, respaldados por una de las organizaciones que se han manifestado en contra de su construcción, ocuparon las fincas donde se harán los reasentamientos colectivos de Llanos de la Virgen, Montea y Santiago Palacio. Para estas invasiones adelantaron actos de lanzamiento que conllevaron a procesos de desalojo.

Antes de finalizar 2013, Emgesa logró levantar todas las vías de hecho. En el mes de noviembre, con el acompañamiento de la delegada de la Vicepresidencia de la República para los DDHH y otros entes de control departamentales, los invasores de la vereda La Honda y Montea (Gigante) entregaron de manera voluntaria y pacífica los predios, adquiriéndose por parte de Emgesa el compromiso de revisar cada una de las solicitudes de manera individual.

Durante octubre y noviembre, con el acompañamiento de los entes de control, se realizaron las diligencias de lanzamiento de los predios Santiago y Palacio (Garzón), y Llanos de la Virgen (Altamira) logrando la entrega voluntaria de los terrenos. De esta forma se liberaron los terrenos necesarios para continuar los procesos de reasentamiento colectivo y la adecuación del vaso del embalse.

7.2. Proyecto Hidroeléctrico Neltume

Proyecto hidroeléctrico de agua de pasada, ubicado en la localidad de Neltume de la comuna de Panguipulli, en la región de Los Ríos, que ha seguido la estrategia de inserción temprana de Endesa Chile. Se han establecido desde 2007 oficinas de información en las localidades cercanas a la zona del proyecto,

como también Casas Abiertas durante tres meses de 2011, en el marco del proceso de participación ciudadana y de un plan de vínculo en la zona. A partir de estas iniciativas los vecinos pudieron conocer los antecedentes del proyecto.

Actualmente, en Neltume se encuentra habilitada la Oficina de Información, por medio de la cual la Compañía se relaciona con organizaciones de la sociedad civil, organizaciones comunitarias y autoridades, ello con el objetivo de lograr acuerdos en torno a las compensaciones necesarias para los grupos de interés afectados. Paralelamente a lo anterior la Compañía durante 2013 inició una serie de reuniones con las autoridades de Gobierno, específicamente los representantes del Servicio de Evaluación Ambiental (Nacional y Regional) con el fin de buscar acercamiento con la autoridad, explicando además la disposición de la compañía de aumentar los recursos para medidas de compensación para las comunidades indígenas afectadas por el proyecto. El objetivo central de esta medida es lograr un acuerdo con las comunidades que participan del proceso de consulta en el marco del convenio 169 de la OIT.

Consulta Indígena

Neltume es el primer proyecto de Endesa Chile que se somete a un proceso de consulta indígena. Se dio inicio a la inserción temprana en las comunidades en 2006, con el fin de entablar la comunicación con las comunidades indígenas y presentar las características técnicas del proyecto, con el fin de desarrollar un diseño que considerara las observaciones de la comunidad, en la línea de la metodología *Diseñar Mitigando* que Endesa Chile ha incorporado en el desarrollo de sus proyectos de generación. El objetivo de ésta es contar con un proyecto que incorpore desde un principio todas las mejoras necesarias para impactar de menor forma el entorno y así superar la brecha que existe entre la empresa y la aceptación social del proyecto.

El 29 de abril de 2013, el SEA de la Región de Los Ríos emitió la Resolución Exenta N° 002 en la que resuelve realizar un proceso de Consulta Indígena, de conformidad a los estándares contenidos en el Convenio 169 de la OIT en el marco de la evaluación ambiental del proyecto «Central Hidroeléctrica Neltume» a las comunidades, pueblos y grupos humanos indígenas que se encuentren dentro de

su área de influencia y que sean susceptibles de ser afectados por aquél. En esta misma Resolución el SEA establece que los plazos, mecanismos y alcances del proceso de consulta serán consensuados con aquellas comunidades y aquellos pueblos y grupos indígenas. Éstos son:

- Comunidad Indígena Juan Quintuman, sector Lago Neltume.
- Comunidad Indígena Inalafquen, sector Lago Neltume.
- Comunidad Indígena Valeriano Callicul, sector Lago Neltume.
- Comunidad Indígena Inocente Panguilef, sector Tranguil.
- Comunidad Indígena Colotúe, sector Tranguil.
- Comunidad Indígena Lorenzo Carimán, sector Tranguil.
- Comunidad Indígena Triwecuicui, sector Paillahuinte.
- Comunidad Indígena Manuel Curilef, sector Paillahuinte.

El SEA se reunió con cada una de estas comunidades, les dio a conocer las características generales de la Consulta Indígena y les solicitó que nombraran representantes para sostener reuniones en el marco de la Etapa 2 de la Consulta.

de las familias ubicadas en la zona de afección, esto se realiza a partir de las mesas de trabajo instaladas en la zona. Durante 2013, los aportes destinados por la compañía se centraron en dos ámbitos: resolver problemas o satisfacer necesidades de organizaciones sociales formalmente constituidas y que cuenten con personalidad jurídica (vigente) y por otra parte, apoyo a emprendimientos productivos locales de personas naturales, con lo cual se pretende apoyar su crecimiento como Pyme. A continuación se detallan las áreas de inversión:

- Apoyo social: 28 proyectos.
- Artesanía: 1 proyecto.
- Comercio: 6 proyectos.
- Comercio/Turismo: 4 proyectos.
- Educación: 3 proyectos.
- Equipamiento comunitario: 11 proyectos.
- Infraestructura comunitaria: 3 proyectos.
- Infraestructura iglesias: 5 proyectos.
- Servicios: 8 proyectos.
- Turismo: 12 proyectos.

7.2.1. Foco de la gestión 2013

Durante el año reportado se mantuvo el trabajo con las comunidades y localidades cercanas al proyecto Neltume, en el marco de las actividades con las Mesas de Trabajo de Puerto Fuy, Neltume, Choshuenco y las comunidades indígenas Juan Quintuman y Valeriano Callicul.

Las principales actividades desarrolladas en el marco de estas mesas de trabajo fueron:

- Desarrollo de proyectos concursables que beneficiaron a 51 organizaciones sociales y 30 emprendedores locales, por 130.821 euros.

Además se ha mantenido la oficina de informaciones de En-Desa Chile ubicada en la localidad de Neltume y desde donde las familias de los sectores cercanos al proyecto solicitan información del mismo y de los diferentes programas que se desarrollan en las localidades.

Los proyectos financiados por la compañía en materia comunitaria tienen como propósito mejorar la calidad de vida

7.2.2. Programa Energía para la Educación

Esta iniciativa corresponde a una estrategia permanente de la compañía con el propósito de aportar recursos a la mejora de la calidad de la educación en las diversas escuelas que se encuentran cercanas a las centrales de explotación y a los proyectos. Por este motivo, desde el año 2007 a la fecha se han apoyado diversas iniciativas en los establecimientos de Neltume (Escuela Tierra Esperanza y Francisco de Asís), Puerto Fuy (Escuela Lago azul), Choshuenco (Escuela La Rinconada y Rural Punahue) y Comunidad Juan Quintumán (Escuela Rural Lago Neltume), con el fin de mejorar las instalaciones de los establecimientos, capacitación para los profesores, implementación para laboratorios y bibliotecas, etc.

Gracias a este trabajo conjunto, se vieron beneficiados 940 estudiantes con becas de transporte, por 60.556 euros.

7.3. Proyecto Punta Alcalde

Durante 2013, la labor de vinculación del proyecto se basó principalmente en mostrar sus características, destacando el

alto estándar ambiental y de eficiencia considerado en todas sus etapas de desarrollo.

Además, se buscó aclarar las dudas, inquietudes y demandas de la población respecto del proyecto con el fin de evaluar riesgos de carácter económico, ambiental o social.

Al respecto, la compañía ha destacado los siguientes beneficios sociales del proyecto Punta Alcalde:

- Impulso a la economía local a través de la mayor demanda de servicios (alimentación, hospedaje, construcción y transporte, entre otros).
- Generación de oportunidades de empleo en el ámbito local durante la etapa de construcción.
- Desarrollo de programas de fomento laboral y de oficios locales.
- Obras de mejora a los accesos costeros al sur de la comuna de Huasco.

Adicionalmente, (en el marco del proceso de cumplimiento normativo en materia de evaluación ambiental) la empresa ha llevado a cabo procesos de participación ciudadana en la comuna de Huasco y las localidades de Freirina, Maitencillo y Caleta Los Bronces.

Asimismo, Endesa Chile trabaja constantemente en la actualización del registro de las organizaciones sociales, territoriales y funcionales presentes en las comunas de Huasco y Freirina que se encuentran en el área de influencia del proyecto con el objetivo de hacer más eficaz la comunicación con ellas.

7.4. Proyecto Bocamina

En 2008, junto con las obras de construcción de la segunda unidad de la Central Termoeléctrica Bocamina, ubicado en el borde costero del área urbana de la comuna de Coronel (Región del Biobío) y puesto en marcha en 2012, Endesa Chile comenzó la relocalización de las familias afectadas por este proyecto, según convenios con distintos grupos organizados

y apoyando a la comunidad para mejorar su calidad de vida y su entorno.

Durante 2013, Endesa Chile participó en distintas mesas de trabajo con organizaciones sociales, el municipio y el gobierno, impulsando soluciones público-privadas con el objetivo de dar respuesta a las diferentes problemáticas que enfrenta el proyecto.

El 19 de noviembre de 2013 se suscribió notarialmente el acuerdo que estableció los términos del proceso de relocalización y el programa habitacional asociado con la población El Esfuerzo. Para llegar a este acuerdo fue necesario el trabajo conjunto de Endesa Chile, las familias involucradas, autoridades del sector vivienda, la municipalidad y las empresas seleccionadas para llevar a cabo las obras de construcción e infraestructura.

Además de la compra de terrenos y el desarrollo de los planes habitacionales, el apoyo de Endesa Chile incluye el traslado de los bienes familiares y la asesoría legal en la inscripción del título de propiedad de sus terrenos, entre otros, hasta la fecha un total de 448 familias han sido relocalizadas.

7.5. ENDESA y las redes sociales

Durante 2013, ENDESA ha continuado incrementando su presencia en las redes sociales con crecimiento en número de seguidores en los canales ya implantados en Facebook, Twitter y Youtube.

Se ha desarrollado un procedimiento para ofrecer a través de Twitter, usuario @endesainforma, información sobre las interrupciones programadas de suministro.

Se ha lanzado una propuesta de Canal Institucional en redes sociales durante el 2013 y a comenzado su producción para ser lanzado durante el primer trimestre de 2014. Un canal basado en el *crowdsourcing* y que busca promover y compartir la innovación de ENDESA con la sociedad.

8. Sobre este informe

Objetivos del Informe

ENDESA publica este año su decimotercer informe y con él pretende ofrecer al lector una visión fiable y global sobre el desempeño de la Compañía en los ámbitos incluidos en su Política de Sostenibilidad. Su contenido se complementa con otros informes anuales de la Compañía, como el Informe de Actividades, la Documentación Legal y el Informe de Gobierno Corporativo, y con los contenidos de la página web (*www.endesa.com*) de ENDESA en la sección «Sostenibilidad».

Cobertura del Informe

ENDESA mantiene un registro societario continuamente actualizado que recoge la totalidad de sus participaciones, cualquiera que sea su naturaleza, ya sean directas o indirectas, así como cualquier entidad en la que tenga la capacidad de ejercer el control. La gestión y actualización de este registro societario se realiza de acuerdo con un procedimiento regulado por la Norma Corporativa de «Gestión del Registro Societario de ENDESA».

El perímetro de consolidación de ENDESA es determinado mensualmente por la Dirección General Económico Financiera de ENDESA en función de la información disponible en el Registro Societario de acuerdo con los criterios previstos en las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC) 27, 28 y 31, en la Interpretación SIC 12 y demás normativa contable local.

El perímetro de la información ofrecida en el presente informe abarca tanto a Endesa, S.A. como a sus sociedades participadas en la Península Ibérica (España y Portugal), en Latinoamérica (Chile, Argentina, Brasil, Colombia y Perú) y en otros países (Marruecos).

Como criterio general, en los datos ambientales, se contabiliza el cien por cien de las instalaciones donde ENDESA tiene participación mayoritaria y, por tanto, responsabilidad de operación (control). Además, se incluyen datos relativos a instalaciones de las que no se dispone de una participación mayoritaria en las que se reporta su porcentaje de participación, como es el caso de las instalaciones nucleares, la central térmica de Pego (Portugal) y la central de ciclo combinado de Atacama (Chile).

Respecto a los datos de empleados, se engloban tanto las sociedades gestionadas por ENDESA como las participadas de los países en los que la Compañía está presente.

En materia de seguridad, se incluyen los datos de los empleados de las sociedades donde ENDESA tiene participación mayoritaria y, por tanto, responsabilidad de operación (control).

La información relativa a los programas sociales corresponde a las actividades llevadas a cabo por ENDESA, sus fundaciones y sus filiales en España, Portugal y Latinoamérica.

A lo largo del Informe se indican aquellos casos puntuales donde el alcance de la información incluida difiere de los criterios aquí descritos. El presente documento se ha elaborado siguiendo las directrices de la Guía GRI G3.1, del Global Reporting Initiative (GRI), que éste lanzó en 2010. Aun así, durante este año, la Compañía ha llevado a cabo avances en la gestión de la relación de los grupos de interés, lo que permitirá orientar nuestro futuro reporte a los nuevos requerimientos de información sobre Sostenibilidad según la nueva guía del GRI-G4.

El Informe también ha sido complementado con el suplemento sectorial específico para el sector eléctrico (Electric Utilities Sector Supplement) del GRI y con los principios marcados por el estándar AA1000 APS (2008).

La finalidad del estándar AA1000 APS es guiar a una organización en la tarea de identificar y dar respuestas a las expectativas y preocupaciones de sus principales grupos de interés. El estándar de aplicación general permite evaluar, atestiguar y fortalecer la credibilidad y calidad de un informe de Sostenibilidad de una organización en líneas con sus principales procesos, sistemas y competencias existentes para dar respuesta a las expectativas de sus grupos de interés. Los principios básicos que rigen este estándar son: inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta.

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

Contexto de Sostenibilidad (GRI G3.1)

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

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

La estrategia de ENDESA en Desarrollo Sostenible se recoge en el Plan de ENDESA de Sostenibilidad 2008-2012 (PES 2008-2012), que ha prolongado su vigencia durante 2013, derivado del proceso de alineamiento e integración del Plan de Sostenibilidad de ENDESA con los macroámbitos de compromiso y objetivos del Plan de Sostenibilidad de Grupo Enel. El Plan de Sostenibilidad constituye una vía de conexión entre el pasado y el futuro de la empresa, incorporando la plena integración de las dimensiones económica, social y medioambiental, y la generación de valor a largo plazo de manera global.

Relevancia (AA 1000 APS)-Materialidad (GRI G3.1)

A través de la caracterización del mapa de grupos de interés de ENDESA, y de las herramientas y canales de diálogo con los mismos, se ha procedido a la identificación de los temas relevantes, su grado de madurez y su alcance, así como las oportunidades de mejora para determinar las prioridades de actuación a incluir en la planificación estratégica en materia de Sostenibilidad.

El Plan de ENDESA de Sostenibilidad es el marco de referencia principal con el cual la Compañía aborda los principales retos que plantea el desarrollo de su gestión. El objetivo global es mantener las bases que han permitido a ENDESA convertir el compromiso con la Sostenibilidad en una herramienta creadora de confianza entre los grupos de interés que acompaña el desarrollo del negocio y apoya la consecución de los objetivos en el medio y largo plazo.

El análisis de la información ha tenido en cuenta los factores impulsores de la sostenibilidad así como las necesidades, preocupaciones y expectativas de la organización y de sus grupos de interés. Este proceso ha estado alineado con los procesos de toma de decisiones y el desarrollo de la estrategia de la organización. En particular para la determinación de la relevancia de los asuntos identificados se han desarrollado las siguientes actividades:

- Identificación de temas prioritarios para el posicionamiento de ENDESA en Sostenibilidad.
- Identificación de los potenciales temas en Sostenibilidad en que ENDESA busque notoriedad y posicionamiento.
- Jerarquización de las actuaciones entre los distintos ámbitos de la Sostenibilidad.

A través de la implementación del Plan de Sostenibilidad de ENDESA, se ha iniciado el alineamiento del mismo con los macroámbitos de compromisos que conforman el Plan de Sostenibilidad del Grupo Enel, y el traslado de la estrategia a los diferentes lugares donde la empresa está presente tanto a nivel País (Argentina, Brasil, Colombia, Chile y Perú) como Territorios de Iberia (Andalucía y Extremadura, Aragón, Baleares, Canarias, Cataluña, Noroeste y Portugal).

Mediante el estudio de Materialidad realizado en 2013, ENDESA ha dado continuidad a los análisis exhaustivos llevados a cabo en 2012 con nuevas aportaciones tanto a nivel interno, como externo y de contexto, para la identificación y valoración de su desempeño y la definición de sus compromisos en materia de Sostenibilidad. Así, la Compañía ha realizado una identificación de sus retos en materia económica, ambiental, social y ética a los que debería de dar respuesta y que servirán de base para definir la estrategia que ENDESA desplegará en los próximos años para aportar respuestas satisfactorias a sus grupos de interés.

El Principio de la Capacidad de Respuesta (AA 1000 APS)

La respuesta de ENDESA a los principales desafíos en Sostenibilidad planteados por sus grupos de interés se articula a través del desarrollo y despliegue del Plan de Sostenibilidad de ENDESA. Así se ha intentado reflejar en el presente Informe.

Con el Plan de ENDESA de Sostenibilidad, la Compañía despliega su compromiso con la transparencia y la confianza en las relaciones con sus principales y diferentes interlocutores sociales y en distintos ámbitos de actuación tanto de la Compañía como geográficos.

La Compañía ha realizado un proceso de consulta a grupos de interés con alcance global, fruto de la implantación del proyecto Stakeholders Management, del Grupo Enel, que

mantendrá y desarrollará en el futuro. Asimismo, entre las principales actividades que la Compañía tiene previsto realizar se encuentran, entre otras, encuestas *online*, mesas de trabajo con los expertos del sector energético y expertos en Sostenibilidad, mesas de trabajo internas y entrevistas con prescriptores del sector y expertos en la materia. La información recabada fruto de los diálogos será volcada en la herramienta «*Materiality Monitor*» que, de manera sencilla, permitirá integrar, analizar y consolidar la información para obtener los asuntos materiales y su alcance a diferentes niveles de la compañía, para su traslado a la estrategia de la empresa y su oportuna respuesta.

El objetivo global del Plan de ENDESA de Sostenibilidad es mantener las bases para convertir el compromiso con la Sostenibilidad en crecimiento responsable integrando las oportunidades medioambientales y sociales que se plantean en sus estrategias y modelos de gestión.

Se está realizando un esfuerzo especial para hacer confluír la perspectiva global del Grupo con las líneas de actuación de la estrategia de Sostenibilidad de ENDESA y con el despliegue tanto a nivel País como Territorio. Esta traslación consta de cuatro elementos de desarrollo que son: entendimiento del compromiso, amenazas y oportunidades, integración de las oportunidades y definición de programas e indicadores.

Exhaustividad (GRI G3.1)

En el apartado «Cobertura del Informe» se describe el alcance de la información proporcionada en este Informe.

El Informe da prioridad a la información considerada como material y se incluyen todos los impactos sociales, económicos y ambientales mediante un sistema uniforme de recogida de datos para todos los negocios de ENDESA, sin omitir información relevante para los grupos de interés

Principios de calidad de la información (GRI G3.1)

- **Precisión y claridad:** el Informe contiene un amplio número de tablas, gráficos y esquemas, con un nivel de de-

talle que se considera necesario y suficiente para permitir una valoración razonable del desempeño de la Compañía.

- **Periodicidad de la información:** ENDESA mantiene el compromiso de publicar anualmente su desempeño económico, ambiental y social. Lo da a conocer también a través de su página web (www.endesa.com), que es actualizada de manera continua, y difunde su *Informe Anual de Sostenibilidad* al mismo tiempo que sus Informes Anuales de Actividades, Económico-Financiero (Balance, Cuenta de Resultados e Informes de Gestión) y de Gobierno Corporativo.
- **Fiabilidad:** el presente Informe incluye el *Informe de Revisión Independiente*, realizado en esta ocasión por Ernst & Young S.L. de acuerdo con la guía de actuaciones emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España (ICJCE) y la norma ISAE 3000, bajo un encargo de aseguramiento limitado.
- **Equilibrio:** el Informe pretende incluir aspectos tanto positivos como negativos, con el fin de presentar una imagen no sesgada acerca de los asuntos recogidos en él.
- **Comparabilidad:** la información incluida en el Informe se ha organizado para facilitar la interpretación de los cambios producidos en él respecto a anteriores ejercicios. Asimismo, en la medida de lo posible, se informa de manera consistente con la información dada por las Compañías de su sector.

Principio de contexto de Sostenibilidad

ENDESA basa su Estrategia de Desarrollo Sostenible en la propia Visión de la Compañía, en la que se define a sí misma como una empresa multinacional responsable, eficiente y competitiva en la prestación de un servicio básico para la comunidad.

Este compromiso se ve reflejado en la identificación de sus retos, en la presentación de sus resultados y en el establecimiento de nuevos objetivos en el contexto de su gestión empresarial y de su Estrategia de Desarrollo Sostenible.





Nuestros clientes

Garantía de calidad,
seguridad y eficiencia

25,8 millones de clientes en todo el mundo.

36,31% menos de reclamaciones registradas.

43,6 millones de llamadas atendidas en los Centros de Atención Telefónica.

995.000 contratos con factura electrónica, un 99,7% más que en 2012.

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

La Compañía ha seguido trabajando durante 2013 en la mejora de la fiabilidad del suministro y de la atención al cliente, de cara a progresar en estos ámbitos e incrementar la percepción positiva del servicio ofrecido.

Asuntos Prioritarios-Estudio de Materialidad 2013	La respuesta de ENDESA en el Informe de Sostenibilidad
Seguridad del suministro: Eficiencia en las actividades de transmisión y distribución de electricidad y gestión activa de la demanda.	Capítulo «Nuestros clientes»: 1. La calidad del suministro eléctrico como prioridad. Capítulo «La Innovación: compromiso con la eficiencia»: 3.1.1. Telecomunicaciones/Smart Grids. Capítulo «Lucha contra el cambio climático: responder a los retos y oportunidades del cambio climático»: 1.4. Liderazgo en el transporte sostenible: Impulso al vehículo eléctrico.
Transparencia y atención a los clientes sobre el sistema tarifario y las políticas de precios.	Capítulo «Nuestros clientes»: 2.3. Responsabilidad en la información al cliente respecto a los productos y servicios de ENDESA.
Gestión responsable y eficiente de la relación con clientes. Calidad en la comunicación y en la atención.	Capítulo «Nuestros clientes»: 2. La Excelencia en la atención comercial de ENDESA.
Marketing Responsable.	Capítulo «Nuestros clientes»: 2.3. Responsabilidad en la información al cliente respecto a los productos y servicios de ENDESA.
Programas y productos de eficiencia energética/soluciones innovadoras.	Capítulo «Nuestros clientes»: 4. Productos y servicios eficientes de ENDESA.
Programas para clientes socialmente en desventaja o con problemas de pago.	Capítulo «Nuestros clientes»: 1.4. Programas para mejorar o mantener el acceso a la Electricidad.

Retos 2013	Acciones realizadas
Proyecto de telegestión: Continuar con la instalación masiva y operación remota.	<ul style="list-style-type: none"> La instalación masiva continuó con un ritmo de instalación medio de 100.000 contadores mensuales durante el 2013, alcanzando la cifra de 4,2 millones de telecontadores instalados desde el inicio del proyecto. En cuanto a la operación remota, el sistema de telegestión de ENDESA ya gestiona de forma automática más de 3 millones de contadores inteligentes habiéndose incorporado al sistema más de 1,5 millones de contadores inteligentes durante el 2013.
Aplicaciones derivadas de la telegestión: Mejorar la gestión de averías en BT. Sistematizar la vinculación cliente-red.	<ul style="list-style-type: none"> Se ha desarrollado con éxito una integración de información de telegestión para la mejora de la eficiencia y costes en la gestión de averías en baja tensión. De la misma forma, ENDESA participa en el proyecto Perfila con REE y otras distribuidoras españolas para mejorar el sistema de perfilado actual mediante un panel de muestras de suministros telegestionados de baja tensión y ha iniciado pruebas piloto para ofrecer información detallada de consumo a los usuarios mediante un portal web.
Localizar y reponer el servicio a los consumidores en el menor tiempo posible ante interrupciones imprevistas.	<ul style="list-style-type: none"> El tiempo medio de reposición del suministro a los consumidores ante interrupciones se puede calcular como el cociente entre el TIEPI y el NIEPI. En 2013 se ha conseguido mejorar este tiempo en un 8 por ciento, pasando de 41 minutos a 38 (Interrupciones imprevistas de distribución, excluidas las de fuerza mayor).
Continuar siendo líder del mercado en electricidad y segundo operador en gas.	<ul style="list-style-type: none"> 37,5 por ciento de cuota de mercado en electricidad en España y 15,4 por ciento en gas.
Proveedor de referencia en productos y servicios de valor añadido.	<ul style="list-style-type: none"> Mantenimiento del volumen de facturación en 2013 vs. 2012.
Ser referente en atención comercial por la excelencia de nuestros procesos.	<ul style="list-style-type: none"> La satisfacción global con la compañía en el mercado masivo es un 13 por ciento superior a la de la competencia.

Principales magnitudes 2010-2013	2010	2011	2012	2013
Número de clientes en el todo el mundo (millones)	25,8	29,5	29,9	25,8
Número de contratos con factura electrónica	—	425.000	550.000	619.000
Clientes registrados en www.endesaonline.com	550.0000	725.000	800.000	967.000
Número de clientes con bono social	1.076.677	1.029.408	984.948	985.518

En 2014 nos proponemos
Continuar siendo líder del mercado en electricidad y segundo operador en gas.
Proveedor de referencia en productos y servicios de valor añadido.
Ser referente en atención comercial por la excelencia de nuestros procesos.
Continuar con el plan de instalación y con la operación remota, dentro del proyecto de Telegestión.
Aplicaciones derivadas de la telegestión: <ul style="list-style-type: none"> Mejorar la respuesta frente a averías de cliente. Mejorar la información de calidad de servicio.
Teléfono de averías <ul style="list-style-type: none"> Mejorar la información y agilizar la respuesta a las llamadas de clientes.

1. La calidad del suministro eléctrico como prioridad

Garantizar el acceso al suministro eléctrico, su continuidad, seguridad, eficiencia y calidad son algunas de las prioridades de ENDESA, que trabaja en el desarrollo de las infraestructuras necesarias que hagan posible estas condiciones, especialmente en aquellas zonas donde existe una mayor dificultad para el acceso al suministro.

El número de clientes con contratos de acceso a las redes de distribución de la Compañía creció durante 2013 un 1,73 por ciento, alcanzando más de once millones de clientes en España y Portugal, y superando los catorce millones quinientos mil en Latinoamérica.

25,8 millones de Clientes, 11,3 millones en España y Portugal y 14,5 millones en Latinoamérica.

1.1. España y Portugal

ENDESA distribuye electricidad en 27 provincias españolas de diez comunidades autónomas —Cataluña, Andalucía, Baleares, Canarias, Aragón, Extremadura, Castilla y León, Navarra, Comunidad Valenciana y Galicia—, con una extensión total de 192.790 km² y una población cercana a los 22 millones de habitantes.

ENDESA ha suministrado 101.529 GWh en 2013 a los clientes de sus redes de distribución, lo que supone un 3 por ciento menos que en 2012.

La energía total distribuida por las redes de ENDESA ha alcanzado los 112.031 GWh en 2013, medida en barras de central, lo que representa el 43 por ciento de la demanda total

en España. Esta última se ha situado en 260.870 GWh durante 2013, según el operador del sistema eléctrico español.

1.1.1. Desarrollo y mejora de las infraestructuras de distribución

La longitud de las líneas de la red de distribución de ENDESA en España aumentó en 2013 un 0,34 por ciento, hasta situarse en 323.633 kilómetros, de los que el 40 por ciento corresponde a líneas subterráneas.

En el transcurso del año, el número de subestaciones disminuyó en 11, siendo 1.244 el número total al cierre del ejercicio.

0,34 por ciento de incremento en la longitud de las líneas de la red de distribución de ENDESA en España.

Junto al desarrollo de estas infraestructuras, se llevó a cabo un gran número actuaciones orientadas a la mejora en la calidad de suministro, tales como la intensificación de los trabajos de mantenimiento, la renovación de instalaciones o el incremento en el grado de automatización de la red de alta y media tensión. Respecto a esta última actividad, durante 2013 se ha seguido desarrollando el Plan de Automatización de la Red de Media Tensión de la Compañía, con un total de 29.387 elementos telecontrolados.

Son destacables las obras del anillo eléctrico de la isla de El Hierro, conducentes a que ningún cliente de la isla quede aislado en caso de incidencia, y mejorando así la respuesta ante fenómenos meteorológicos adversos.

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

	2011	2012	2013	% variación 2013-2012
Número de clientes del mercado regulado (miles)*	9.046	8.463	7.574	-11,734%
Número de clientes del mercado liberalizado (miles)	2.418	2.845	3.802	31,46%
Energía suministrada en el mercado regulado (GWh)	26.000	23.600	20.600	-12,72%
Energía suministrada en el mercado liberalizado (GWh)	72.000	70.700	66.600	-5,8%
Longitud de líneas de la red de distribución (km)	321.464	322.510	323.631	0,3%

* No incluye los clientes en países europeos fuera del mercado ibérico.

Instalaciones de distribución de energía eléctrica de España y Portugal

	2011	2012	2013	% variación 2013-2012
Líneas aéreas de alta tensión (km)	18.311	18.815	18.821	0,0%
Líneas subterráneas de alta tensión (km)	711	726	745	2,6%
Líneas aéreas de media tensión (km)	79.539	77.414	77.597	0,2%
Líneas subterráneas de media tensión (km)	39.261	39.434	39.946	1,3%
Líneas aéreas de baja tensión (km)*	95.921	96.291	97.026	0,8%
Líneas subterráneas de baja tensión (km)*	87.721	89.830	89.498	-0,4%
Subestaciones (número)	1.240	1.255	1.244	-0,9%
Subestaciones (MVA)	82.526	83.569	84.890	1,6%
Centros de Transformación (número)	130.858	131.166	131.491	0,2%

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

Otras actuaciones se han centrado en la reducción del impacto medioambiental de las redes, y en el desarrollo de diferentes planes específicos acordados con las administraciones.

1.1.2. Continuidad del suministro

La continuidad del suministro en España se mide a través de los indicadores TIEPI (Tiempo de interrupción equivalente de la potencia instalada) y NIEPI (Número de interrupciones equivalentes de la potencia instalada), cuyo procedimiento de cálculo está regulado por el Real Decreto 1955/2000. Los niveles de TIEPI y NIEPI son auditados anualmente por una empresa externa independiente.

El TIEPI continúa mejorando hasta situarse en 47 minutos.

Durante 2013, el TIEPI propio en los mercados abastecidos por ENDESA en España se situó en 47 minutos, con 5 minutos de mejora con respecto a los valores de 2012, nuevo récord en la disponibilidad ofrecida al cliente y fiabilidad del servicio en el 99,99 por ciento de las horas del año. El NIEPI propio se situó en 2013 en el 1,3, mejorando en una décima el dato del año anterior.

En 2013 nuevo récord de fiabilidad del servicio.

La mejora en los indicadores de continuidad del suministro se extendió a las principales comunidades autónomas en las que ENDESA presta servicio. Cataluña y Andalucía obtuvieron sus mejores valores históricos de TIEPI con 43 y 53 minutos respectivamente, mientras que Canarias, Baleares, Aragón y Extremadura obtuvieron excelentes índices de interrupción anual con 31, 31, 54, y 56 minutos, respectivamente.

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

TIEPI Propio	2011	2012	2013	Variación 2013-2012
Andalucía	75	60	53	-12%
Aragón	49	54	54	0%
Baleares	35	44	31	-30%
Canarias	39	43	31	-28%
Cataluña	55	47	43	-9%
Extremadura	66	42	56	33%
ENDESA	60	52	47	-10%

De la misma forma, las ciudades abastecidas por ENDESA disfrutaron de excelentes niveles de calidad de servicio. Prácticamente todas ellas se situaron por debajo de los 30 minutos de TIEPI propio. Hay que destacar a Teruel, Huesca, Almería y Palma de Mallorca, todas ellas con 11 minutos.

Inundaciones en el Valle de Arán

Con motivo de las importantes inundaciones que tuvieron lugar en el mes de junio en el valle de Arán (Cataluña) como consecuencia del deshielo de las nieves del Pirineo, así como de las fuertes y constantes lluvias, que provocaron el desbordamiento de los ríos Garona y Noguera Pallaresa, ENDESA realizó un importante despliegue de recursos para restablecer el suministro eléctrico. El Plan Operativo de Emergencias contempló la movilización de dos helicópteros para desplazar operarios y materiales, salvando de esta manera los cortes de carreteras. En total, cerca de un centenar de profesionales de las aéreas de distribución y generación estuvieron trabajando, pese a las dificultades y a la falta de luz solar, para reconectar los múltiples elementos eléctricos dañados o destruidos por las inundaciones. El Ejército colaboró en los trabajos más complejos, facilitando dos helicópteros de gran capacidad de carga para transportar los generadores más pesados. Para simplificar la gestión y atención a sus clientes, la compañía habilitó en sus dependencias de Vielha, capital de la comarca, una Oficina de Información del Suministro, al objeto de atender las consultas y peticiones que los vecinos formularan, así como un teléfono específico para los clientes que no pudieran desplazarse hasta allí.



Para medir la calidad de suministro y poder compararla, el grupo Enel emplea el índice SAIDI (System Average Interruption Duration Index) y SAIFI (System Average Interruption Frequency Index). El grupo ha elaborado estos indicadores para comparar la calidad del suministro en todos los países en los que opera. Aunque son similares al TIEPI y al NIEPI, no son datos comparables debido a las diferentes reglamentaciones locales que se aplican en el cálculo de las interrupciones (causas, orígenes, duración e instalaciones consideradas).

Temporal de nieve en el Bajo Aragón

Con motivo del temporal de nieve que tuvo lugar la noche del 28 de febrero en las comarcas de Bajo Aragón y Ma-tarraña, que provocó daños en la red eléctrica de media y baja tensión e incidencias en el suministro eléctrico a 2.000 clientes, la Compañía desplazó diez grupos eléctricos ante la imposibilidad de acceder a la mayor parte de los puntos de la red dañados por la caída de ramas y árboles, y por la rotura de apoyos y de cable conductor en varios tramos de las líneas que convergen en este nudo eléctrico.

Desde que se produjo la incidencia, ENDESA estuvo en contacto con los responsables de Protección Civil y con los alcaldes de las localidades afectadas para informarles de las medidas llevadas a cabo y de los avances en las tareas de reposición. Aunque éstas se vieron condicionadas por las desfavorables condiciones climatológicas y por la imposibilidad de acceder a los puntos dañados de la red, como consecuencia del estado de las carreteras, el 2 de marzo todos los clientes afectados por el temporal de nieve ya disponían de suministro eléctrico.

Indicadores de calidad del suministro de ENDESA en Latinoamérica en 2013

	SAIDI (System Average Interruption Duration Index) (minutos)			
	2011*	2012	2013	% variación 2013-2012
España	89	81	75	-7,4
Argentina (*)	1.378	2.282	1.919	-15,9
Chile	149	177	187	5,6
Colombia	738	381	739	93,9
Brasil Ampla	940	900	1.005	11,6
Brasil Coelce	435	381	450	18,1
Perú	458	440	308	-30

	SAIFI (System Average Interruption Frequency Index) (número de interrupciones)			
	2011*	2012	2013	% variación 2013-2012
España	1,84	1,83	1,82	-0,5
Argentina	6,46	6,71	5,16	-23,1
Chile	1,96	1,45	1,40	-3,4
Colombia	10,22	11,18	10,67	-4,5
Brasil Ampla	6,84	6,70	7,11	6,1
Brasil Coelce	4,07	3,78	3,81	0,8
Perú	3,40	2,85	2,03	-28,7

* Estos valores difieren de los reportados en los informes de sostenibilidad de ENDESA 2011 y 2012 para ser homogéneos con la nueva metodología de cálculo reportada para 2013.

1.2. Latinoamérica

ENDESA es la primera Compañía eléctrica privada de Latinoamérica, líder del sector en Chile, Argentina, Colombia y Perú, y la tercera en Brasil.

En 2013, se han registrado 496 usuarios nuevos en la región hasta alcanzar un total de 14,5 millones de clientes repartidos en cinco países. La demanda de todos los clientes atendidos ha aumentado un 2,9 por ciento respecto a 2012.

Cientes de ENDESA en Latinoamérica (millones de clientes)

País	2011	2012	2013	% variación 2013-2012
Chile	1,64	1,66	1,69	2,11
Argentina	2,39	2,39	2,44	2,30
Colombia	2,62	2,71	2,82	3,83
Perú	1,14	1,20	1,25	4,32
Brasil	5,87	6,05	6,30	4,13
Total	13.66	14,01	14,51	3,54

Ventas de Electricidad (GWh)

País	2012	2013	% variación 2013-2012
Chile	12.485	13.030	4,37
Argentina	14.758	14.953	1,32
Colombia	8.193	8.274	0,99
Perú	6.288	6.456	2,67
Brasil	18.000	18.799	4,44
Total	59.724	61.512	2,99

1.2.1. Desarrollo y mejora de las infraestructuras de distribución

El conjunto de las líneas de alta tensión alcanzó una longitud total de 11.897 km al término de 2013, con un incremento de 246 km respecto del ejercicio anterior. A su vez, las líneas de media y baja tensión alcanzaron longitudes de 156.618 km y 148.461 km, respectivamente, con aumentos de 1.588 km y 2.438 km, respectivamente, en relación a 2012.

De hecho, las líneas de transmisión y distribución de ENDESA en este país han registrado una expansión del 1 por ciento durante 2013. Las de alta tensión han incorporado 247 kilómetros, totalizando 8.644. En baja tensión, el total se ha situado en 66.810 kilómetros (992 kilómetros más) y en media

tensión han totalizado 116.243 kilómetros, con un incremento de 990 frente al año anterior.

En Argentina, la empresa de distribución Edesur realizó una inversión de 26 millones de dólares que benefició a 550.000 clientes de la Compañía con el objetivo de mejorar la calidad del servicio a sus clientes a través de la duplicación en la capacidad de la subestación Don Bosco, dotándola de mayor potencia y tecnología punta. Ello permitió el abastecimiento de la demanda de una amplia zona del gran Buenos Aires, así como proceder a la desafectación de la subestación SE Wilde, con más de setenta años de servicio continuo.

El área de ingeniería de distribución de Chilectra concluyó con éxito un nuevo proceso de desarrollo de nuevas tecnologías para las redes de media tensión que comienzan a integrarse el presente año y que incorporan nuevos transformadores de distribución subterráneos.

En Colombia, buscando la excelencia en el servicio, los procesos de conexión para construcciones de Cundinamarca se alinearon con los de Bogotá, habiéndose creado además una nueva sección en el portal de constructores para este segmento.

Incremento en la capacidad de la subestación de San Cristóbal

Durante el mes de mayo, Chilectra añadió en la subestación de San Cristóbal 100 MVA a su sistema eléctrico, aportando una mayor flexibilidad y calidad en la atención a sus clientes del centro-norte de Santiago y comunas aledañas. Con ello se implementó asimismo un sistema de cuerda de vida, con lo que se busca una mejora en los sistemas de seguridad de trabajos en altura, beneficiando a los especialistas y trabajadores que realicen actividades de mantenimiento. Con las nuevas instalaciones, la subestación de San Cristóbal totaliza una capacidad instalada de 230 MVA.



Instalaciones de distribución de energía eléctrica de ENDESA en Latinoamérica

	2012	2013	% variación 2012-2013
Líneas de alta tensión (km)	11.651	11.897	2,11
Líneas de media tensión (km)	155.030	156.618	1,02
Líneas de baja tensión (km)	146.023	148.461	1,67

1.2.2. Continuidad del suministro de ENDESA en Latinoamérica en 2013

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

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

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

Ampla respondió al temporal con vientos de hasta 90km/h que tuvo lugar en el estado de Río de Janeiro desplegando sus equipos en las áreas afectadas de la concesión al objeto de restablecer totalmente el suministro. En áreas como Niterói, el número de equipos tuvo que ser aumentado en hasta seis veces, y se aumentó también al máximo el número de personas para atender la contingencia meteorológica. Asimismo, se recibieron también refuerzos de otras áreas de la empresa para atender a los clientes.



En Perú, con el fin de lograr un mayor control de las pérdidas de energía, se ha dividido el área de concesión en ocho zonas (en función a la delimitación eléctrica por radios de atención de Centros de Transformación de 60/10 KV), realizándose aproximadamente 148.000 inspecciones y logrando facturar por consumo no registrado (CNR) 21,3 GWh.

Indicadores regulados de calidad del suministro en Latinoamérica en 2013

País-Distribuidora	Nombre del indicador regulado	(Minutos)	2011	2012	2013	% variación 2013-2012
Argentina-Edesur	SAIDI	Minutos	1.407,21	2.628,12	1.951,72	-25,7%
Chile-Chilectra	TTIK	Minutos	157,10	143,88	142,22	-1,2%
Colombia-Codensa	SAIDI	Minutos	838,59	698,20	812,56	+16,4%
Brasil-Ampla	DEC	Minutos	1.154,42	1.054,82	1.206,00	+14,3%
Brasil-Coelce	DEC	Minutos	558,60	483,53	546,36	+13,0%
Perú-Edelnor	TIC	Minutos	585,79	563,07	488,18	-13,3%

Número de interrupciones reguladas de calidad del suministro en Latinoamérica en 2013

País-Distribuidora	Nombre del indicador regulado	(número)	2011	2012	2013	% variación 2013-2012
Argentina-Edesur	SAIFI	número	6,85	7,30	5,47	-25,1%
Chile-Chilectra	FMIK	número	1,28	1,39	1,16	-16,6%
Colombia-Codensa	SAIFI	número	11,42	12,05	11,60	-3,7%
Brasil Ampla	FEC	número	9,83	9,26	9,79	+5,7%
Brasil Coelce	FEC	número	6,04	4,62	5,11	+10,7%
Perú-Edelnor	FIC	número	4,59	4,02	3,32	-17,5%

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

	España y Portugal	Latinoamérica	Total
Clientes domésticos desconectados	352.635	2.180.691	2.533.326
Clientes domésticos desconectados por tiempo < a 48 horas	206.340	1.420.996	1.627.336
Clientes domésticos desconectados entre 48 horas y una semana	31.991	294.533	326.524
Clientes domésticos desconectados entre una semana y un mes	46.026	258.526	304.552
Clientes domésticos desconectados entre un mes y un año	68.278	177.144	245.422
Clientes domésticos desconectados más de un año	0	2.074	2.074
Clientes domésticos cuya reconexión se realizó en las siguientes 24 horas	201.002	2.242.200	2.443.202
Clientes domésticos cuya reconexión se realizó en entre 24 horas y una semana	92.873	61.638	154.511
Clientes domésticos cuya reconexión se realizó más de una semana después	493	14.841	15.334

1.3. Operaciones en otros países

A cierre de 2013, ENDESA contaba en Portugal con más de 165.000 puntos de suministro, distribuidos de la siguiente forma: 3.988 puntos en media tensión, 3.410 en baja tensión especial y más de 158.000 puntos en baja tensión normal. La energía eléctrica suministrada en 2013 ha alcanzado un valor total de 6.513 GWh. En cuanto al gas, se han suministrado en 2013 1.497 GWh y se cuenta con 41 puntos de suministro activos al cierre del ejercicio.

En Francia, ENDESA ha suministrado 7.871 GWh de gas en 2013, un 31 por ciento más que el año anterior. Al cierre del ejercicio, contaba con 604 puntos de suministro activos en gas.

En Alemania, ENDESA ha suministrado 1.553 GWh de electricidad, un 10 por ciento más que en el año anterior. Al cierre del ejercicio 2013 se cuenta con 182 puntos de suministro activos

En Holanda, la Compañía ha suministrado durante 2013 654 GWh en electricidad y 95 GWh en gas; con 85 puntos de suministro activos en electricidad y 18 en gas al cierre del ejercicio.

Finalmente, en Andorra, ENDESA ha suministrado a la empresa eléctrica andorrana FEDA 287 GWh en 2013.

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

En el año 2013, ENDESA ha mantenido el acceso a la electricidad para los colectivos desfavorecidos o con rentas bajas en los diferentes países en los que desarrolla su actividad. En España esto se ha hecho a través del mantenimiento del bono social.

1.4.1. España y Portugal

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

En 2013, más de 985.000 clientes se han acogido al Bono Social.

El Bono Social consiste en la congelación del precio vigente de la electricidad con anterioridad al 30 de junio de 2009. Gracias a esta tarifa, los clientes con derecho a acogerse a ella no se han visto expuestos a las subidas del precio de la electricidad de los últimos tres años. Al cierre del año 2013, el número de clientes acogidos al Bono Social se situó en 985.518 clientes, de los que un 82 por ciento pertenece por el supuesto de aplicación automática y el resto (177.434 clientes) pertenece por circunstancias familiares, laborales y económicas.

1.4.2. Latinoamérica

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

Así, por ejemplo, en Perú se ha continuado con el plan de formalización de clientes, proyecto que consiste en dotar de servicio

Enel Sole y ENDESA logran ahorros de energía del 50 por ciento en 9 municipios

Enel Sole y ENDESA han reducido en más de un 50 por ciento los consumos de energía de 9 municipios españoles. Más de 160.000 habitantes de las localidades de Mérida (Extremadura), Bollullos de la Mitación, Castro del Río, y Rincón de la Victoria (Andalucía), Muro de Alcoy (Comunidad Valenciana), Los Alcázares, Fuente Álamo y Abarán (Murcia) y Mora de Ebro (Cataluña) han sido los beneficiarios de los sistemas de iluminación eficiente del grupo.

En total, se han sustituido 44.238 puntos de luz con instalación de 5.924 luminarias de tecnología led Archilede y Archilede High Performance, lo que conlleva una reducción de emisiones de 3.934 toneladas de CO₂ al año. A todo ello cabe añadir que, solo en 2013, Enel Sole ha permitido el ahorro energético de casi 40GWh.

Además de los ahorros económicos para las arcas municipales, la adjudi-



cación de estos proyectos ha supuesto también la contratación de mano de obra local para realizar los trabajos de mantenimiento e instalación, contribuyendo al desarrollo regional, y dinamizando la actividad de pymes de las localidades.

La tecnología promovida por Enel Sole y ENDESA se basa en el uso de lámparas eficientes con control inteligente de cada punto de luz. Para los ayuntamientos, estos proyectos se traducen en un aumento de eficiencia, reducción de emisiones de CO₂ y una mayor disponibilidad de infraestructuras de iluminación, ya que pueden detectarse fallos en tiempo real.

Con estos proyectos Enel Sole y ENDESA se posicionan como referente en la prestación de servicios energéticos, concretamente en la iluminación pública eficiente, y refuerzan así su presencia en el mercado nacional.

eléctrico a familias en situación irregular (hurto de energía). Desde que se inició el proyecto en 2010, se ha normalizado la situación de aproximadamente 15.000 familias en las zonas de mayor crecimiento (cono norte y este de Lima), manteniéndose la situación en 2013 al no haberse realizado trabajos.

Dentro del programa de electrificaciones masivas desarrollado en este país, se han ejecutado obras para 221 habilitaciones urbanas con un total de 20 292 lotes electrificados.

En Brasil, la tarifa social beneficia al 32 por ciento del total de clientes residenciales de Ampla y Coelce (1,51 millones de clientes), con una reducción de hasta el 65 por ciento del valor de la tarifa residencial. En Coelce el número de beneficiarios es del 49 por ciento de los clientes residenciales (1,2 millones de clientes).

Los consumidores rurales tienen descuento para el riego en la acuicultura si el uso es durante el periodo de la madrugada. Si el consumidor es de baja tensión, el descuento es del 73 por ciento de la tarifa convencional de baja tensión. Si el cliente es de alta tensión, disfruta de descuento del 90 por ciento de la tarifa convencional, que ya es un 10 por ciento más baja que la aplicada a otros ramos (industria y comercio).

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

Para más información véase capítulo «Enraizamiento local», apartado 3.1.1. Enabling Electricity (p. 237).

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

	Argentina (*)	Chile	Brasil	Perú	Colombia
Población sin servicio eléctrico 2011 (núm. de personas)	285.000	5.330	7.180	321.029	91.369
Población sin servicio eléctrico 2012 (núm. de personas)	290.000	5.928	8.000	175.872	74.245
Población sin servicio eléctrico 2013 (núm. de personas)	15.550	5.442	3.725	169.058	
Población respecto al total del área 2011 (%)	3,8	0,1	0,04	6,13	0,86
Población respecto al total del área 2012 (%)	3,8	0,1	0,054	3	0,70
Población respecto al total del área 2013 (%)	0,002	0,09	0,024	3	

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

2. La excelencia en la atención comercial de ENDESA

La excelencia es el principal valor que guía a ENDESA en la relación con sus clientes, buscando siempre la máxima eficacia de sus canales, herramientas y plataformas de atención comercial a través de un proceso de innovación y mejora constantes.

2.1. Plan de Excelencia en la Atención Comercial

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

El Plan de Excelencia Comercial de ENDESA centró sus actividades de 2013 en la calidad de la atención comercial (telefónica, *online* y presencial, así como gestión de reclamaciones) y en el desarrollo de nuevos modelos de factura y de sistemas más ágiles de medición de la percepción de los clientes.

Entre sus resultados más significativos destacaron los siguientes incrementos:

- 8 por ciento en la satisfacción global con el canal telefónico percibida en el mercado masivo.
- 100 por ciento en el número de contratos en vigor con e-factura.
- 10 por ciento en la satisfacción global de las empresas con el proceso de reclamaciones.
- 5 por ciento en la satisfacción global con la lectura y la facturación en el mercado masivo.

Con objeto de asegurar el cumplimiento de las mejoras identificadas en el Plan, se realiza un seguimiento mensual de 10 indicadores clave que permite verificar el impacto en la mejora de la calidad comercial de ENDESA.

En Brasil, con el fin de ofrecer a sus clientes la mejor atención posible, Coelce y Ampla cuentan con planes, cuyo ob-

jetivo es mejorar los principales indicadores de satisfacción de los clientes año tras año. Los planes están centrados en la satisfacción de los clientes (Plan de Satisfacción del Cliente), destacando asimismo en los planes de mejoría para la calidad de la atención al cliente (atención telefónica, presencial y *online* y gestión de reclamaciones) y en la calidad de las operaciones (automatización y optimización de los procesos de facturación). Entre los resultados obtenidos, cabe destacar:

- Reducción del 32 por ciento de las reclamaciones del proceso de facturación en Coelce de 2013 en relación a 2011, y de un 19 por ciento en Ampla en el mismo periodo. En relación a 2012, reducción de 15,1 por ciento en Coelce y 14,7 por ciento en Ampla.
- Consolidación de la tasa de abandono en el canal de atención telefónica masivo en valores inferiores al 3,2 por ciento en Ampla y Coelce.
- Mejora en el nivel de servicios en las oficinas comerciales, que es el percentual de clientes atendidos en hasta 10 minutos. Ampla (de 87,14 por ciento en 2011 para 87,98 por ciento en 2013) y Coelce (de 81,36 por ciento para 86,36 por ciento).
- El incremento de un 9 por ciento en la satisfacción de las empresas con el canal de atención telefónica comercial (IDAR-Atención al Cliente) en 2013 comparado a 2011 en Ampla y mantenimiento de este indicador en el nivel de excelencia en Coelce.
- La disminución de más del 21 por ciento en las quejas del alumbrado público.
- La disminución del 42 por ciento en las quejas de facturación de las cuentas de energía.
- La disminución de más de 28 por ciento en el tiempo medio de espera en las oficinas comerciales.
- Los resultados de la Encuesta de Satisfacción Operacional hecha con los clientes que visitan las tiendas fueron de 94,60 por ciento de satisfacción en Rio de Janeiro y 96,30 por ciento en Ceará.

Ampla, mejor empresa eléctrica en atención al cliente

Ampla fue premiada por primera vez como mejor empresa del sector eléctrico en atención al cliente, de acuerdo con el Ranking Exame IBRC 2013. El estudio, coordinado por el Instituto Brasileño de Relación con el Cliente (IBRC), es uno de los mayores del país sobre la atención prestada por las empresas, clasificando a las 100 mejores. Ampla, asimismo, quedó incluida en la clasificación general, ocupando la posición n° 75. El premio atestigua su compromiso con la consecución del nivel de excelencia en la atención al cliente.



Colombia

Se diseñaron e implementaron seis programas dirigidos a buscar, construir y fortalecer la cultura de servicio al cliente interno y externo. Cada uno de ellos está dirigido a un público y tiene acciones específicas:

- **Proyecto Remodelación de Centros de Servicio.**
- **Proyecto Voz Frecuente de Cliente**, cuyo objetivo es identificar y desarrollar conocimiento sobre las causas que llevan al cliente a reclamar ante los Canales de Atención de manera reincidente.
- **Móvil Atención Comercial**, cuyo objetivo es mantener contacto sistemático con las comunidades, gestionar la voz del cliente, identificar oportunidades de mejora retroalimentando a las áreas para mejorar los procesos, ges-

tionar posicionamiento de marca, mejorar la imagen de la Compañía y reforzar el Programa A TU LADO.

- **Soy compañía.** Pretende desarrollar una cultura de servicio al cliente entre los empleados de CODENSA, para que actúen en sus comunidades como verdaderos embajadores del servicio. Durante el 2013 se implementaron 3 canales de atención (SMS, línea telefónica y correo electrónico) para los empleados de la compañía, los cuales facilitan la consulta y solución de necesidades de sus familiares y vecinos asociados al servicio de energía.
- **Aplicación móvil Codensa.** Su objetivo es diseñar, desarrollar e implementar una arquitectura que permita reportar y consultar información de ENDESA a través de dispositivos móviles para su posterior gestión. En 2013 se ha desarrollado una aplicación móvil que permite a los clientes consultar información relevante de la factura, centros de servicio Codensa y puntos de pago. De igual manera, la aplicación permite a los clientes reportar fallos asociados al servicio de energía.
- **Energía del saber.** Consiste en desarrollar para Endesa Colombia una estrategia de aprendizaje continuo que involucre las competencias fundamentales de los trabajadores y colaboradores. Los aspectos más relevantes son:
 - Facultad del Negocio: se desarrollaron los programas Facturación Codensa, Introducción a la Generación Eléctrica y taller Soy Compañía (visión general de los principales procesos de negocio), impartidos por expertos de las diferentes áreas.
 - Facultad de Habilidades Comerciales: se llevaron a cabo programas sobre Negociación Avanzada y Presentaciones de alto impacto.
 - Facultad de Servicio al Cliente: talleres sobre cultura de servicio para contratistas en el marco del proyecto Vive Energía (3.300 colaboradores programados).
- **Una Sola Voz.** Capitalizar las sugerencias y necesidades transmitidas por las personas que tienen contacto directo con los clientes para mejorar y optimizar procedimientos y procesos en favor de nuestro cliente final.

2.1.1. Atención Presencial

La atención presencial de ENDESA se articula en función del segmento de cliente:

- **Grandes clientes y empresas:** ENDESA dispone de un equipo de gestores, organizado por sector y territorio, a través del cual pretende alcanzar un conocimiento profundo de las necesidades del cliente y ofrecerle soluciones competitivas de manera personalizada. La Compañía cuenta con alrededor de 300 gestores comerciales personalizados distribuidos por toda la geografía nacional y complementa su cobertura mediante un servicio de atención telefónica e Internet.
- **Gran Público:** ENDESA dispone en España de 22 oficinas comerciales y 335 puntos de servicio distribuidos por todo el país, asistidos por el Centro de Atención Telefónica (CAT) y la oficina virtual de ENDESA (www.endesaonline.com).

ENDESA dispone en España de 22 oficinas comerciales y 335 puntos de servicio.

2013 (España)	Oficinas	Puntos de servicio	Totales
Aragón	1	26	27
Cataluña	1	79	80
Baleares	4	22	26
Andalucía	9	106	115
Canarias	3	26	29
Mercado propio distribuido	18	259	277
Mercado ajeno distribuido	4	76	80
Total	22	335	357

En Argentina, se comenzó a trabajar en el cambio de PC y mobiliario de las oficinas comerciales. Asimismo, se realizó un Taller de Herramientas Comerciales, destinado a supervisores y ejecutivos de atención, donde se buscó desarrollar y trabajar técnicas para afrontar diferentes situaciones a través de herramientas comunicacionales y manejo de la inteligencia emocional.

En el mes de marzo Chilectra inauguró su nueva oficina móvil, que a lo largo del año recorrerá más de 550 lugares para

atender a clientes que por vivir en sectores alejados se les dificulta acudir a las oficinas tradicionales, favoreciendo así a las comunidades más apartadas, como son las zonas rurales. La nueva unidad móvil cuenta con los mismos estándares de calidad de atención que las oficinas tradicionales.

También, Chilectra implantó su nuevo Modelo de Atención para Ventas de Empalmes en todas sus oficinas comerciales. Se rediseñó el proceso de atención de venta de empalmes haciendo que éste sea parte del flujo de atención de la oficina comercial, con el objetivo de mejorar la atención al cliente y aumentar su satisfacción con el servicio.

En Colombia se han firmado convenios con entidades financieras, quienes a través de su red de corresponsales bancarios (CB) ofrecerán una mayor cobertura y opciones de pago. De esta manera, se dispondrá de 11.900 puntos presenciales de recaudo con una cobertura aproximada del 84 por ciento de los municipios donde la compañía tiene presencia; facilitando el pago de las facturas a los clientes no bancarizados.

Asimismo, durante 2013 se observó un aumento de 228.000 transacciones con respecto al año anterior, pasando de un promedio al mes de 175.000 a 194.000. También se redujeron los tiempos de espera de los Clientes en un 30 por ciento, pasando de 12 minutos en el año 2012 a 8 minutos en el año 2013.

Además, en 2013 fueron remodelados dos Centros de Servicio, con los que se completan seis Centros de servicio remodelados durante la ejecución del proyecto.

2.1.2. Centro de Atención Telefónica (CAT)

El Centro de Atención Telefónica (CAT) de ENDESA en España y Portugal ha mantenido la actividad de 2013 en la misma línea que en el ejercicio 2012, atendándose 13,7 millones de llamadas.

El CAT de ENDESA atendió más de 13 millones de llamadas en 2013.

Tras la implantación de teléfonos gratuitos para nuestros clientes, el volumen de contactos se ha estabilizado, a lo cual han ayudado los cambios regulatorios, principalmente

la vuelta a la facturación bimestral para clientes de la TUR, lo cual se ha traducido en una reducción de la demanda de contactos de facturación y cobro.

Dentro de los proyectos estratégicos desarrollados en este periodo, se mantiene como línea de trabajo fundamental la atención telefónica en régimen de *offshore*, y tras consolidar los niveles de operación y calidad durante 2012, se ha potenciado la actividad este ejercicio con la apertura de un nuevo centro en la ciudad colombiana de Medellín. El ejercicio finaliza con un tercio de los contactos con clientes gestionados en régimen de *offshore*.

Mención especial merece la implantación en el CAT de un nuevo modelo de gestión de la calidad que potencia el que ya figuraba como una *Best Practice*, y que se basa en el estándar COPC (Customer Operations Performance Centre). Este modelo, que consiste en hacer foco sobre aquellos errores críticos detectados en la atención que tienen impacto en cliente y en negocio, ha permitido trazar mejor la correlación entre calidad ofrecida y percibida, permitiendo incrementar la opinión del cliente sobre la atención recibida en más de medio punto con respecto a 2012.

En paralelo, se ha continuado trabajando en el rediseño con visión cliente de procesos de atención clave, y que han tenido impacto en la sencillez y facilidad del cliente para interactuar con el canal, y que se van a ver potenciados con el despliegue del nuevo CRM.

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

	2011	2012	2013
España y Portugal	15,1	16,7	13,7
Latinoamérica	24,5	27,9	27,3
Total	39,6	44,6	40,9

Atención Telefónica al Cliente de España y Portugal

	2011	2012	2013
Porcentaje de llamadas atendidas (%)	96,92	96,52	95,08
Tiempo medio de resolución de los asuntos consultados en las llamadas de clientes industriales (segundos)	367	368	360
Tiempo medio de resolución de asuntos consultados en las llamadas de clientes particulares (segundos)	273	322	297
Formación impartida a los operadores del centro de llamadas (horas)	124	122	164

En Perú se implementó un nuevo canal de comunicación para los grandes clientes, denominado FONOEMPRESAS, el cual permitirá una atención exclusiva y personalizada con solo una llamada al 517-1718. El cliente recibirá orientación sobre requisitos de ventas, incrementos de carga y atención inmediata a sus consultas y solicitudes.

Adicionalmente, se ha implementado el correo *atencionempresas@edelnor.com.pe*, mediante el cual los clientes pueden enviar sus requerimientos, solicitudes y demás.

En la operación del *contact center* en Colombia se contestaron 2.148.509 llamadas lo que se corresponde con un 4,3 por ciento más de llamadas contestadas con relación al año 2012. Los indicadores durante el año 2013 fueron satisfactorios con un incremento de 6,3 puntos porcentuales en Nivel de Servicio (82.01 por ciento) y 4,6 puntos porcentuales en Nivel de Atención (93.44 por ciento) respecto al año anterior.

2.1.3. Atención online

La oficina *online* www.endesaonline.com ha continuado durante 2013 experimentando tasas de crecimiento muy importantes, confirmando así la tendencia iniciada en años anteriores. Actualmente, es ya un canal relevante en el que se potencia tanto la venta y contratación de productos y servicios, como la excelencia en la atención a clientes. Además, presenta un elevado potencial de crecimiento para los próximos años.

Un 107 por ciento más de clientes con e-factura hasta los 619.000.

A finales de 2013, la web alcanzó los 967.000 clientes registrados (un 21 por ciento más que en 2012), con más de 1.822.000 contratos y más de 170.000 nuevos clientes registrados. Estos usuarios han realizado más de trece millones de interacciones en www.endesaonline.com.

967.000 clientes registrados en www.endesaonline.com.

Durante 2013, la factura electrónica ha recibido también un gran impulso. A finales de año, se contaba con 995.000 contratos en vigor con e-factura, lo que supone un incremento del 99,7 por ciento respecto a 2012.



En el contexto del Plan de Mejora de la Calidad Percibida por el cliente en Internet y encuadrado en las iniciativas para facilitar el acceso a través de los nuevos canales digitales, se ha lanzado la App móvil para clientes de ENDESA.

La primera versión de nuestra aplicación móvil permite a los clientes realizar algunas de las operaciones más frecuentes:

- Alta en la Oficina Online y gestión de sus claves.
- Consulta y visualización de cualquier factura (formato PDF).
- Acceso a otros canales de contacto con ENDESA (teléfonos de contacto y localización en mapa de los canales presenciales más cercanos a la ubicación del cliente), presentación de ofertas comerciales y acceso directo al formulario de contratación de la web.

Desde marzo de 2013 se han producido más de 65.000 descargas de la App de ENDESA.

Argentina

La empresa de distribución de energía, EDESUR, cuenta con una página informativa y de consulta para los clientes, se comenzó a trabajar para mejorar el portal y además incluir en el mismo una Oficina Virtual, donde el usuario podrá realizar diferentes tipos de trámites.

A las terminales de Consultas Express que se encuentran ubicadas en todas las oficinas comerciales, se les incorporó la posibilidad de realizar reclamaciones por falta de suministro, dando la posibilidad al cliente de acortar los tiempos de espera para ser atendido.

En 2013 se puso a disposición del usuario un servicio interactivo, donde se recogen de manera automática las reclamaciones por falta de suministro quedando registrada en sistema y derivando la orden de trabajo a terreno.

Colombia

Durante el año 2013 se consolidó la política de atención y relación con el cliente, modernizando y dinamizando los canales para mejorar su experiencia y satisfacción.

En 2013, Codensa llevó a cabo el lanzamiento de su nueva Guía de Servicio para Constructores. La guía busca apoyar y orientar a sus clientes más eficientemente; dándose a conocer en su versión digital a más de 2.500 clientes constructores, diseñadores de proyectos eléctricos, así como estudiantes de ingeniería, entre otros.

Asimismo, durante este año se ha continuado con la estrategia de multicanalidad diseñada en 2012, consolidando los canales virtuales (página web, chat, Autoconsultas, IVR¹ y redes sociales) para la atención de los clientes. La compañía se ha posicionado como una empresa a la vanguardia en la utilización de canales alternativos. Esta iniciativa permitió que durante el 2013 la utilización de canales virtuales creciera un 14 por ciento con relación al año anterior; representando el 60 por ciento de las atenciones en todos los canales de servicio de la compañía. Como hechos a destacar en el 2013 se resaltan:

- Se realizó el portal www.codensa.com.co con el cual se le dio una imagen más moderna y dinámica al sitio, facilitando a los clientes la navegación.
- Se implementaron estrategias de pauta digital (Google AdWords, Display en Portales, etc.) y, asimismo, se realizó un trabajo en SEO (Search Engine Optimization) para el mejor posicionamiento de nuestros portales y recuerdo de marca con URL amigables.
- El portal web de CODENSA cerró con 3.096.804 Visitas, lo que representa un crecimiento del 23 por ciento con relación al cierre del 2012.

¹ Respuesta de Voz Interactiva, IVR por sus siglas en inglés, *Interactive Voice Response*. Es un sistema capaz de «interactuar» con la persona que realizó la llamada mediante una grabación de voz y reconociendo respuestas simples.

- Adicionalmente, se realizaron 4.322.763 transacciones, lo que supone un crecimiento anual del 15 por ciento, estando el 84 por ciento de estas transacciones relacionadas con temas de energía y el restante 16 por ciento con temas de ECOS y Crédito. Al cierre del 2013 existían 503.949 usuarios inscritos.
- Se consolidó la utilización de las redes sociales como un canal de servicio, atendiendo más de 1.597 consultas en Facebook y más de 5.287 comentarios en Twitter. A ello hay que añadir los más de 48.255 clics realizados a la aplicación de Consulta de Fechas y Valores a Pagar en Facebook, aplicación pionera en Latinoamérica para la consulta de datos de la factura. Al cierre de 2013 la cuenta de CODENSA Energía en Facebook contaba con 221.694 fans, y 5.114 seguidores en Twitter. Durante 2013, se desarrollaron nuevos modelos de servicio en las redes sociales (consulta de las fechas y valores a pagar en Facebook, formularios de servicio, y la atención de reportes de todo tipo de incidencias y solicitudes por Twitter) que han permitido su posicionamiento como una empresa a la vanguardia de soluciones multicanal.

2.1.4. Base de Datos de Clientes

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

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

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

La atención de las reclamaciones en ENDESA se gestiona desde la Unidad de Atención de Reclamaciones (UAR) de manera centralizada y a través de las personas que trabajan en las seis Unidades Territoriales (UTR) existentes. Sus labores principales consisten en detectar las causas que perturban la actividad comercial habitual, definir las medidas para solventarlas y concretar las mejoras en los sistemas de gestión. También deben resolver las reclamaciones en el plazo más corto posible y actuar como interlocutores con entidades públicas o privadas de defensa de los consumidores.

El volumen de reclamaciones registradas durante 2013 ha experimentado una disminución del 36,31 por ciento hasta alcanzar las 350.639, frente a las 550.558 de 2012. El nivel de resolución se ha situado en el 103,2 por ciento sobre la generación, lo que ha permitido reducir el pendiente respecto a 2012.

Las reclamaciones registradas durante 2013 han disminuido en un 36,31 por ciento.

Durante el año 2013 en aplicación de los acuerdos entre comercializadoras y distribuidoras en OCSUM se ha modificado la consideración de reclamación para las solicitudes de clientes de refacturación por estimaciones de consumo, por lo que ha disminuido la generación de reclamaciones de facturación. En 2013 se ha incrementado la atención de reclamaciones relacionadas con las ventas y la Atención a clientes debido al incremento de productos y servicios ofrecidos por ENDESA.

En cuanto a las líneas de negocio, el peso de las reclamaciones de electricidad se incrementa un 7 por ciento sobre el año 2012 alcanzando un 87 por ciento, el 13 por ciento restante corresponde a reclamaciones de gas.

El plazo medio de resolución de las reclamaciones se ha mantenido en 12 días a pesar del efecto negativo sobre el indicador que ha tenido la disminución del pendiente antiguo realizada durante 2013.

Cabe destacar en 2013 la implantación del nuevo sistema de atención a clientes CRM donde existen nuevos medios de comunicación en la gestión de reclamaciones con comunicaciones por correo electrónico, SMS y comunicaciones intermedias a clientes, mediante las cuales se informa de la evolución de su reclamación.

2.2.1. El Defensor del Cliente de ENDESA

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

ENDESA organiza el primer encuentro de los Defensores del Cliente de grandes empresas de servicios de España

La Oficina del Defensor del Cliente de ENDESA organizó por primera vez un encuentro formal con dos de las principales empresas de servicios en España, Telefónica y Aguas de Barcelona, con la intención de favorecer el intercambio de buenas prácticas y de experiencias en negocios distintos, pero con muchos puntos en común en cuanto a la atención de las necesidades del cliente. La reunión contó con la presencia y participación de Michel Astruc, *Médiateur* de GDF-Suez, quien expuso el concepto de mediación en Francia y su mayor desarrollo en relación a España.



El Defensor del Cliente es una oficina independiente y única en el sector.

El Defensor del Cliente de ENDESA es desde 2005, José Luis Oller Ariño.

2.2.1.1. España y Portugal

Reclamaciones atendidas

En 2013 las reclamaciones recibidas por el Defensor del Cliente (2.658) han experimentado un incremento del 40 por ciento respecto a 2012.

Dicho incremento se ha producido especialmente en reclamaciones que no corresponden estrictamente al Ámbito del Defensor, que prácticamente se han doblado respecto al año anterior, mientras que las reclamaciones del Ámbito del Defensor del Cliente (1.155) se han mantenido estables.

Recibidas un 10 por ciento más de reclamaciones en 2013.

En proporción, las reclamaciones relacionadas con incidencias en los equipos de medida (16 por ciento del total) son las que más han crecido en 2013. Las reclamaciones relacionadas con el ciclo de lectura, facturación y cobro (40 por ciento del total) se han reducido ligeramente y las asociadas a incidencias de la red de distribución (23 por ciento) han repuntado un 20 por ciento respecto al mismo periodo de 2012.

Se han reducido las reclamaciones relacionadas con contratos de Gas y Servicios de Gas, y se han mantenido estables las relacionadas con el proceso de contratación en Mercado Libre (que representan el 15 por ciento del total).

El 79 por ciento de las reclamaciones tramitadas se han resuelto con un resultado total o parcialmente favorable a las pretensiones del cliente.

El 79 por ciento de las reclamaciones resueltas de forma positiva.

Asimismo, se ha reducido el tiempo medio de cierre de las reclamaciones, que ha quedado en 57 días, dentro de los márgenes establecidos. Esta mejora también se ha reflejado en los porcentajes de reclamaciones cerradas en menos de 30 y de 60 días.

La mediación entre el cliente y ENDESA ha sido la forma de cierre más utilizada (54 por ciento). En el resto de casos el Defensor resuelve bien mediante una resolución simple conciliatoria (20 por ciento) o bien mediante una Resolución basada en los principios de equidad y justicia (26 por ciento).

Calidad percibida

La Satisfacción global de los clientes con el Defensor del Cliente de ENDESA permanece estable (7,4). La gran mayoría de los clientes se muestran satisfechos o muy satisfechos.

El trato y la información recibida por la Oficina del Defensor son los aspectos mejor valorados. Además los clientes valoran especialmente la confianza que transmite la figura (7,6) y un 76 por ciento recomendaría el servicio a otros clientes.

Otras actividades

En 2013 el Defensor ha emitido 2 Recomendaciones y 14 Avisos de Disfunción.

Las recomendaciones emitidas se han centrado en la gestión de reclamaciones por daños eléctricos y en el procedimiento de corte y suspensión de suministro. En ambos casos las recomendaciones se han orientado a promover la transparencia y mejorar la información en la relación de ENDESA con sus clientes para evitar la generación de reclamaciones.

Los Avisos de Disfunción, a diferencia de las Recomendaciones, trasladan casos concretos en los que el análisis de la Oficina del Defensor ha detectado algún error o disfunción que se insta a corregir.

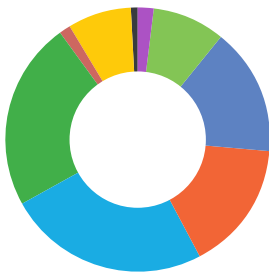
En 2013, el Defensor del Cliente presentó un Decálogo de Compromisos en la relación con sus clientes.

Decálogo de compromisos adoptados por el Defensor del Cliente de ENDESA en la relación con sus clientes

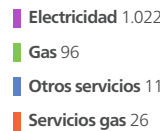
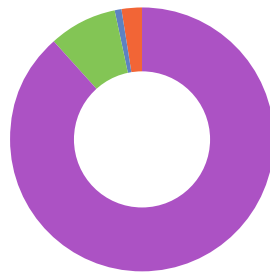
El Defensor del Cliente y el personal de su Oficina nos comprometemos a:

1. Mostrarnos diligentes, correctos, corteses y accesibles en la relación con nuestros clientes, y a responder de forma adecuada a las preguntas planteadas.
2. Facilitar a los clientes que solicitan nuestra intervención toda la información que estos requieran, y a proporcionarles una información clara y comprensible.
3. Dirigir al cliente al servicio competente de la Empresa, si el asunto que plantea no perteneciera al ámbito de actuación del Defensor.
4. Incluir en la primera respuesta al cliente que nos envía una reclamación el nombre y apellidos del profesional de la Oficina que se ocupará de su caso y el número de teléfono mediante el cual el cliente podrá contactar con él.
5. Proporcionar también en esa primera respuesta una descripción de las fases del proceso de reclamación y los plazos medios de tiempo de cada una de ellas.
6. Esforzarnos en cumplir los plazos propuestos en cada fase. Asimismo, informar al cliente de cualquier posible alteración de los mismos.
7. Usar un lenguaje próximo, claro y comprensible en todas las comunicaciones con nuestros clientes.
8. Emitir resoluciones guiadas por los principios de conciliación y equidad, imparciales y razonables, debidamente argumentadas, sin ambigüedades y ajustadas a las circunstancias particulares de la reclamación tratada.
9. Cumplir las normas de protección de la intimidad personal y la confidencialidad de los asuntos.
10. Medir y publicar la valoración que hacen los clientes de nuestro servicio.

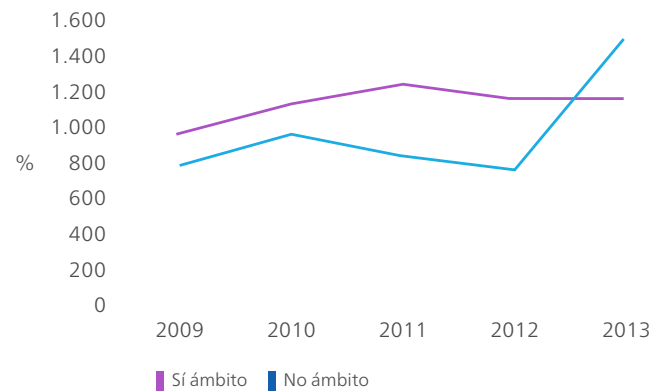
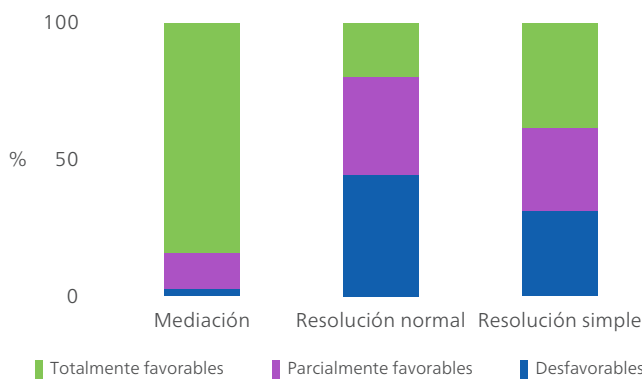
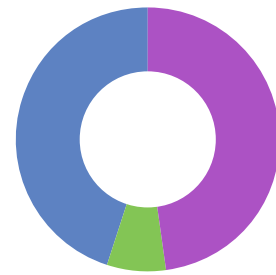
Tipología de reclamaciones (%)



Tipo de servicio (%)



Canal de entrada de las reclamaciones recibidas (%)



Este decálogo, que es compartido con otros Defensores del Cliente de ENDESA en Latinoamérica, tiene por objetivo conseguir que todos los clientes de ENDESA se sientan más seguros en su relación con el Defensor del Cliente y que confíen plenamente en cómo el Defensor va a tratar todas sus consultas y reclamaciones. Los principios establecidos en este Decálogo se han puesto a disposición de los clientes en la página web del Defensor del Cliente. www.defensordelcliente.endesa.es.

2.2.1.2 Latinoamérica

ENDESA dispone de Defensor del Cliente u otros mecanismos de atención en segunda instancia en los cinco países en los que opera en Latinoamérica. En 2013, el número de reclamaciones recibidas ha disminuido un 0,5 por ciento.

Los defensores de los clientes de Ampla y Coelce son la segunda instancia de los canales de atención dirigidos a los clientes y tiene como objetivo, a través de sus procesos, garantizar la calidad en la atención prestada y mejorar la percepción de las empresas, lo que previene que los clientes se dirijan al regulador y la Justicia. Otra característica del área es identificar las oportunidades para mejorar los procesos y procedimientos de las empresas.

En la investigación llevada a cabo al final de 2013 por el Instituto Vox Populi con 171 clientes con quejas válidas resultó que había una mejora en la calidad percibida de la atención de las defensorías de Ampla y Coelce. En Ampla, mientras que el 45,6 por ciento de los clientes calificó la atención inicial con 9 o 10, este porcentaje aumentó hasta el 61,1 por ciento al final del proceso, lo que representa un incremento de 15,5 puntos porcentuales. El Defensor del Cliente de

Coelce ofreció un aumento de 7,5 puntos porcentuales, pasando del 56,3 por ciento al 63,8 por ciento.

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

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

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

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

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

Así, la Compañía creó en 2009 una unidad para gestionar la relación con las asociaciones de consumidores y organismos públicos, que se ha consolidado desde entonces. Esta unidad ha mantenido reuniones periódicas y ha participado

en diferentes foros del ámbito de los consumidores, en los que se han transmitido las medidas adoptadas por ENDESA con respecto a sus clientes y se han recabado las principales preocupaciones manifestadas por los mismos, para adoptar las medidas más adecuadas en cada momento en materia de consumo.

Al objeto de garantizar la transparencia de sus procesos, ENDESA Brasil cumple lo establecido en este sentido por su Código de Ética en materia de publicidad, contratos y comunicaciones con los clientes, que deben ser accesibles, claros, simples, completos y formulados en un lenguaje claro, y cercano a sus interlocutores. No se incurrirá en prácticas engañosas o equívocas y se cumplirá con las normativas preceptivas y autorregulatorias.

EDESUR ha sido elegida por la Asamblea del Pacto Mundial de la Argentina para ocupar un lugar como miembro titular en la Mesa Directiva en el periodo 2013-2015.

Hidroeléctrica El Chocón ocupará, por primera vez, un lugar en la Mesa Directiva de la Red Argentina de esta iniciativa de Naciones Unidas, en carácter de miembro suplente, en el mismo periodo.

Durante 2013, en Chile la compañía elaboró una serie de tres Cuadernos del consumidor sobre los temas de consumo informado y responsable, administración de finanzas personales y derechos y deberes del cliente de Chilectra. El proceso de difusión de los tres volúmenes está programado para 2014. Estas publicaciones, elaboradas en el marco de las actividades del Consejo Consultivo del Consumidor que impulsa Chilectra, se encargan de enmarcar los contenidos que se imparten en los talleres para juntas de vecinos.

Asimismo, también en Chile, se realizaron talleres para Carabineros en cuyo programa se incluyeron temas de eficiencia energética, y se organizó un concurso de proyectos participativos para Organizaciones Comunitarias enfocado en el tema de «El Uso Seguro y Eficiente de Energía Eléctrica» y el cuidado del medio ambiente, tomando como otro tema «El Reciclaje».

Facturación inmediata, un avance tecnológico de talla mundial

Un equipo de trabajo interdisciplinar desarrolló y puso en marcha la implementación del proyecto de facturación inmediata, una realidad ya recogida en los medios de comunicación. El proceso consiste en que en la misma visita en que se realiza la lectura del consumo registrado por el equipo medidor, se realice el análisis de la cuenta así como la impresión de la factura, que será entregada de manera inmediata al cliente. Esta iniciativa evidencia la situación de Codensa, a la vanguardia de los avances tecnológicos.



2.3.1. Sin barreras de acceso

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

Así, todas las comunicaciones comerciales e informativas que envía ENDESA a sus clientes en España se redactan en castellano y catalán, incluidas las facturas y folletos informativos.

En este sentido se ha realizado el lanzamiento de *endesaonline.com* en inglés, idioma que se añade al castellano y catalán que ENDESA tenía presentes en la web hasta ahora.

Esta nueva iniciativa pretende dar respuesta a las demandas de clientes extranjeros. Se calcula que 900.000 británicos viven temporal o permanentemente en España, principalmente en la costa mediterránea y en las islas, además del resto de nacionalidades que utilizan el inglés como segunda lengua.

Con esta iniciativa ENDESA puede comunicarse en inglés a través de *www.endesaonline.com*, *www.endesaclientes.com*, las Apps y el canal chat *online*, cubriendo las necesidades de información y atención comercial de estos clientes en internet.

En Argentina se continuó enviando la factura en Sistema Braille, así como también la factura con audio vía *e-mail* a clientes ciegos o con algún tipo de disminución visual.

Asimismo, también en este país, el canal de comunicación SMS las 24 horas: vía de consulta SMS (servicio de mensajes cortos) da la posibilidad a los clientes de tramitar una reclamación en caso de corte de luz y también de consultar su saldo de factura, ampliando la posibilidad de comunicación a más clientes como por ejemplo a personas sordas o con dificultades auditivas.

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

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

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

3. La satisfacción del cliente

3.1. España y Portugal

Durante 2013, ENDESA ha mantenido su apuesta por la excelencia en la calidad del servicio ofrecido al cliente y en línea con este objetivo se ha realizado un exhaustivo seguimiento de los niveles de satisfacción de sus clientes con los productos, servicios y atención recibida en sus canales comerciales, así como de las ventas tanto en clientes masivos como no masivos.

Para la medición de la satisfacción del consumidor se han realizado en España más de 96.000 entrevistas telefónicas/*online* a clientes que engloban más de 4.200 indicadores. Para poder gestionar este volumen de información en un entorno BIG DATA, se trataron y cualificaron más de 46 millones de registros.

ENDESA realiza en España más de 96.000 entrevistas telefónicas/*online* a clientes.

La principal metodología empleada para conocer el nivel de satisfacción de los clientes son las entrevistas telefónicas, si bien en 2013, todos los clientes que han contactado de forma online son encuestados por el mismo canal (*pop up* o *e-mail*) y todas las encuestas del segmento de Grandes Clientes son realizadas también de forma *online*.

En 2013, ENDESA continúa líder en satisfacción del cliente masivo en el sector eléctrico con una ventaja respecto de la competencia de un 13 por ciento.

Se consolida la satisfacción con ENDESA, con un 13 por ciento superior al indicador de los competidores.

Se consolida la percepción de ENDESA como empresa líder en satisfacción con asesoramiento (+17 por ciento por encima de la competencia), preocupación de las necesidades del cliente (+18 por ciento) y con la confianza de contar con profesionales expertos (+22 por ciento) por lo que ENDESA se convierte en un referente en la orientación al cliente.

Sobre las expectativas de los clientes con el servicio prestado, ENDESA tiene un 6 por ciento de clientes más con sus expectativas cubiertas que la competencia.

En cuanto a la lealtad de los clientes, mejoran los indicadores de satisfacción de recomendación y recompra, puntuando nuestros clientes mejor que la competencia, un 20 por ciento y 16 por ciento respectivamente.

Este año todos los indicadores de satisfacción del cliente de luz presentan una mejora media en 2013 de un 6 por ciento, destacando la evolución en la satisfacción con el asesoramiento (+11 por ciento).

Entre los clientes masivos en el sector del gas, destaca la satisfacción de ENDESA y ciclo comercial con valoraciones que superan el 7.

Los clientes no masivos de la compañía continúan mejorando la satisfacción global con el gestor, alcanzando una valoración de 8,30 en 2013. La proactividad de éste presenta una mejora respecto al año anterior con un nivel de satisfacción que alcanza el notable.

En esta línea, entre los Grandes Clientes de ENDESA la satisfacción con el gestor alcanza una valoración por encima de 8, teniendo una evolución en el 2013 del 7 por ciento.

- **Canales de atención.** Los canales de atención de ENDESA mejoran la percepción de nivel de servicio expresada por los clientes en 2012, con una calificación notable tanto en los clientes atendidos por teléfono como de manera presencial e internet.

En Teléfono, las mejoras sustanciales tanto en atención TUR (+7) como ML (+4 por ciento) elevan la valoración con el trato por lo que la puntuación en 2013 es superior a 8.

Los canales presenciales en el 2013 siguen mejorando sus indicadores en oficinas (+4 por ciento) y puntos de servicio (+2 por ciento), por lo que crece tanto la satisfacción con el trato como con la claridad de explicaciones donde las valoraciones alcanzan el notable.

Los clientes que se declaran usuarios de la web de ENDESA se multiplican por 3 (de 4 por ciento a 13 por ciento). Además,

los clientes con e-factura puntúan un 3 por ciento mejor la satisfacción con el ciclo comercial que los de factura en papel.

- **Procesos.** Mejora un 5 por ciento de media la satisfacción de los clientes en cuanto a la percepción sobre la gestión de ENDESA en el global de los procesos en el 2013. Destaca la información que se proporciona a los clientes (+8 por ciento), Alta de Luz (+4 por ciento) y Gestión de Contratos (+6 por ciento), todos ellos con valoraciones por encima de 7. Además, aumenta un 8 por ciento el porcentaje de clientes que declara que sus expectativas del servicio se han visto cubiertas.
- **Estudios sobre proyectos de valor añadido.** El servicio ofrecido por ENDESA respecto a los productos y servicios a clientes personalizados es valorado positivamente, alcanzando valoraciones cercanas a 8 tanto en clientes no masivos (+1 por ciento) como en grandes clientes (+4 por ciento).
- **Defensor del cliente.** Entre los clientes cuya reclamación ha sido gestionada por la oficina del defensor del cliente se percibe mayor información acerca de los pasos a seguir en la gestión respecto del año anterior (+16 por ciento).
- **Nuevos estudios incorporados.** En línea con el objetivo de medición de la calidad ofrecida en todos los canales de contacto con el cliente, ENDESA integra en 2013 el seguimiento de la Calidad ofrecida por los canales de ventas (*Task forces* y *televenta*) tanto de clientes masivos como personalizados con valoraciones de 8,67 en canal *Task forces* y 8,03 en canal de *Televenta*. Los indicadores de satisfacción de la carta de servicios de ENDESA certificada por Aenor consiguen los objetivos establecidos en la misma, alcanzando valoraciones no inferiores a 8.

3.2. Latinoamérica

En Latinoamérica se desarrollaron diferentes acciones encaminadas a lograr la excelencia en la atención al cliente.

En Brasil se implantó en 2013 un nuevo Plan de Satisfacción del Cliente, cuyo principal objetivo es el intercambio e integración de «*best practices*» entre las diferentes filiales de ENDESA en el país.

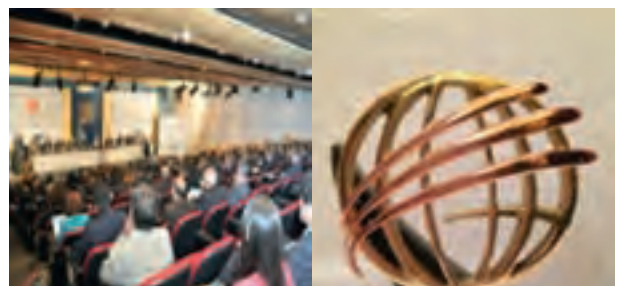
Ampla inició la operación de un nuevo modelo de cobro de las facturas de electricidad, a través de dos terminales automatizadas en los puntos de atención al cliente de Niterói y Petrópolis, que permiten realizar pagos, así como otras operaciones. La iniciativa es una apuesta por la mejora del servicio aumentando la comodidad y la seguridad.

En Ampla también se desarrolló el proyecto «Linha de Frente convida Linha de Frente», que constituye una iniciativa del Plan de Satisfacción del Cliente pensada para colaboradores de Río de Janeiro y de Ceará. El Proyecto promueve visitas que tienen como objetivo promover la interacción entre los profesionales implicados en la cadena de atención al cliente. Electricistas, agentes de lecturas y auxiliares son invitados a visitar los centros de trabajo de cada uno para vivir las realidades y la rutina de cada actividad, lo cual posibilita un mejor conocimiento y comprensión de los procesos, permitiendo a su vez la identificación oportunidades de mejora.

También en Brasil, el Consejo de Consumidores de Coelce, con el apoyo de la empresa, promovió la edición de 2013 del encuentro de consejos de consumidores de Energía Eléctrica del Nordeste, celebrado en mayo en Fortaleza. El evento constituyó una oportunidad para el debate de los temas que interesan a los consumidores y para recibir sugerencias, posibilitando una mejora en la relación con los clientes.

Coelce, mejor distribuidora del Nordeste y tercera mejor de Brasil

Por octavo año consecutivo, en 2013 Coelce fue distinguida como la mejor distribuidora del Nordeste de Brasil, así como la tercera mejor del país por la Asociación Brasileña de Distribuidoras de Energía Eléctrica (Abradee). En esta edición se realizaron consultas a más de 505.000 clientes en 5.500 municipios brasileños.



Índice de satisfacción del cliente

	2011	2012	2013
España	6,41	6,57	6,88
Argentina	7,15	7,15	na
Chile	7,3	6,76	7,24
Brasil ¹	8,2	7,65	7,8
Perú	7,9	6,4	6,52
Colombia	8,2	7,6	8,6

Mínimo = 1; Máximo = 10.

¹ Promedio de los índices de Ampla: 69,8%; y de Coelce: 86,9%.

En Chile, con el objetivo de reforzar el vínculo emocional con el cliente, fidelizarlo y estrechar la relación, Chilectra realiza encuentros de negocios, como el celebrado con representantes del Instituto Nacional del Tórax y la Clínica Hospital del Profesor.

También, Chilectra implementó exitosamente entre febrero y mayo de 2013 el Proyecto Piloto denominado Chilectra Pago Express, que consiste en la instalación de un cajero au-

Reclamaciones recibidas para mercado regulado y liberalizado (miles)

	2011	2012	2013	% de variación 2013-2012
España	54,69	51,59	33,69	-34,71
Argentina	6,1	6,7	9,32	39,10
Brasil	48,6	43,3	55,41	27,96
Chile	20	17,7	16,50	-6,78
Colombia	38,94	44,61	38,45	-13,81
Perú	4,4	4,6	5,65	22,82
Total	111,8	111,2	159,02	43,00

tomático para que los clientes, en forma directa y autónoma, efectúen el pago de sus suministros eléctricos.

En Colombia, la encuesta regional CIER ofreció un crecimiento de 14 puntos porcentuales, pasando de 69,9 a 84 en Servicio al Cliente.

En Argentina, en el año 2013 no se efectuaron encuestas por nivel de satisfacción del cliente.

4. Productos y servicios eficientes de ENDESA

4.1. España y Portugal

Durante el 2013 ENDESA ha seguido afianzando su cartera de Productos y Servicios de Valor Añadido (PSVA) y avanzando en nuevos modelos de negocio y canales de venta. Ello le permite comercializar a sus clientes (hogares, pequeños negocios y grandes y medianas empresas) una serie de productos y servicios que contribuyen a la sostenibilidad de los mismos aportándoles mejoras económicas, menores emisiones y mejoras de eficiencia operativa y/o energética.

Los PSVA que se comercializan abarcan tres ámbitos claramente diferenciados:

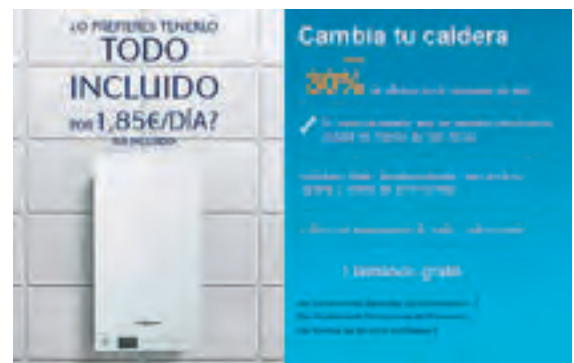
- Energía distribuida y soluciones térmicas:
 - Solar fotovoltaica.
 - Solar térmica.
- Eficiencia energética:
 - Iluminación.
 - Auditorías energéticas.
 - Aire acondicionado «inverter» y termofluidos.
 - Calderas de condensación.
 - Proyectos de Clima.
- Otros:
 - Baterías de condensadores.
 - Mantenimiento (eléctrico, de gas y de climatización).
 - Movilidad eléctrica.
 - Gas Natural Vehicular.
 - Monitorización y control de consumos eléctricos.
 - Proyectos eléctricos y de gas.
 - Seguros.
 - Servicios de asesoría y consultoría.

De entre las acciones llevadas a cabo en 2013, cabe destacar la continuación en el desarrollo de soluciones de monitorización y control de consumos eléctricos para el hogar, A tal efecto se llevó a cabo un piloto en las Islas Baleares, en colaboración con el Govern balear, donde se instalaron dispositivos de monitorización y control del consumo eléctrico en 150 hogares repartidos por todas las islas. El grado de satisfacción general de los participantes en el piloto fue muy elevado, el 73 por ciento considera que los dispositivos permiten ahorrar en consumo, y el 48 por ciento de los usuarios

reconoce haber cambiado sus hábitos de consumo. Asimismo, gracias a estos dispositivos los usuarios de ENDESA han podido entender de un modo más claro y conciso las facturas recibidas.

En cuanto al desarrollo de nuevos modelos de negocio, en el ámbito de las medianas y grandes empresas, ENDESA afianza su posición como ESE (Empresa de Servicios Energéticos) y propone a sus clientes invertir en la mejora de sus instalaciones y gestionarlas de forma integral. De esta forma el cliente percibe un ahorro en su factura energética a través del cual puede retribuir las mejoras realizadas por ENDESA en sus instalaciones.

Para hogares, ENDESA ha puesto en marcha un nuevo modelo de Soluciones Integrales único en este mercado, donde se facilita al cliente el uso de una caldera de condensación o la instalación de un punto de recarga de vehículo eléctrico con un servicio de mantenimiento integral, que abona en cuotas mensuales.



Dentro de este catálogo de productos y servicios de eficiencia energética, cabe destacar, entre otros, los proyectos de Alumbrado Público, gracias a los cuales, y mediante el modelo Esco con Enel Sole, ENDESA realiza la gestión integral del servicio de renovación y mantenimiento de las instalaciones y suministro eléctrico de 9 ayuntamientos, con un total de más de 177.000 habitantes. Esto implica la gestión de más de 46.000 puntos de luz de los que más del 12 por ciento son de tecnologías LED, alcanzando una inversión de 9,3 millones de euros y un ahorro energético estimado anual del 49 por ciento. Esto conlleva una reducción de emisiones de 3.934 toneladas de CO₂ al año. Además de los ahorros económicos para las arcas municipales, la adjudicación de estos proyectos ha supuesto también la contratación de mano de obra local para realizar los trabajos de mantenimiento e instalación, contribuyendo de este modo al desarrollo regional y dinamizando la actividad de pymes de las localidades.

4.2. Latinoamérica

En Latinoamérica también se han obtenido importantes ahorros en cliente gracias a los programas de recambio de equipamientos ineficientes, como la sustitución de equipos electrodomésticos, lámparas, frigoríficos; la reforma de las instalaciones eléctricas residenciales (contadores de energía, duchas eléctricas eficientes, lámparas de repuesto); la bonificación en la compra de electrodomésticos de alta eficiencia para consumidores residenciales; y los incentivos al uso de energía renovable solar en residencias. En concreto en Brasil las actuaciones realizadas en eficiencia energética por Ampla y Coelce alcanzan los 9,5 millones de euros en 2013, lo que permitirá alcanzar unos ahorros anuales del orden de 35.000 MWh/año.

En países como Chile, el segmento de la climatización va ganando terreno a través de la venta de equipos eléctricos que desplazan el consumo de combustibles fósiles (bomba de calor, calefactores eléctricos, aire acondicionado) y de los proyectos de «Full Electric» y «Solar Electric» (con 136,7 m² de paneles solares instalados en 2013, acumulado una superficie total de paneles por 6.732 m²), para promover la electrificación en la sociedad y la actividad económica.

En 2013 Chilectra puso a disposición de sus clientes el innovador Piso Radiante Eléctrico, sistema de calefacción por radiación, que permite generar ahorros de un 40 por ciento en el consumo. Entre las muchas ventajas de este nuevo sistema destacan que no levanta polvo, no provoca contaminación, es resistente al agua, no es invasivo, no requiere mantenimiento y cuenta con certificaciones tanto internacionales como de la Universidad de Chile.

En otros países como Perú, se avanza también en acciones como la compensación de reactiva en BT y la instalación de concentradores de medición en proyectos inmobiliarios, que consiguen importantes ahorros energéticos.

En Colombia, se inició el Proyecto A Tu Lado con el fin de construir experiencias positivas y generar vínculos de confianza y cercanía con clientes residenciales y pequeño comercio, mediante estrategias de relacionamiento, información y comunicación en temas de interés común. Se desarrollaron iniciativas como las 32.419 visitas predio a predio, los

Coelce firma el primer contrato de microgeneración de energía distribuida

El 9 de julio de 2013 Coelce firmó el primer contrato para microgeneración distribuida. Por medio de la Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL), se han creado las condiciones para que cualquier cliente pueda generar energía en su casa o en su empresa.

Coelce ha elaborado como soporte la norma técnica NT-010 para que los clientes se puedan adecuar a las exigencias de la distribuidora.



El 23 de agosto, Coelce realizó la primera conexión de generación distribuida de baja tensión en Ceará, a un cliente residencial con un generador de viento, dotada de un medidor bidireccional que permite el registro de energía generada y consumida.

La microgeneración distribuida consiste en la generación de energía eléctrica a pequeña escala, utilizando fuentes renovables o procesos de conversión de elevada eficiencia, como micro-turbinas, micro-aerogeneradores eólicos, células de combustible, paneles solares fotovoltaicos o calderas de biomasa. Actualmente en Ceará existe un gran potencial para el aprovechamiento de las energías fotovoltaica y eólica.

3.537 adultos cualificados en temas de uso consciente, eficiente y seguro de la energía, los 44.790 vigías de la energía cualificados y certificados, o las 130 neveras antiguas y obsoletas sustituidas por otras nuevas y eficientes.

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

4.3.1. España y Portugal

ENDESA realiza continuamente actuaciones de comunicación para concienciar sobre el uso eficiente de la energía. Las más destacables son:

- **Twenergy:** se ha convertido en la comunidad *online* más importante del mundo en torno a la sostenibilidad y eficiencia energética. Lanzada en 2009, cuenta con más de 41.700 usuarios registrados en la Web, más de 58.000 seguidores en Redes Sociales (fundamentalmente Facebook y Twitter) y del orden de 2,5 millones de visitas en 2013. Twenergy se articula en torno a una página web y perfiles propios en las principales redes sociales: Facebook, Twitter, YouTube, Vimeo y Flickr.

Twenergy es la comunidad más importante del mundo en sostenibilidad y eficiencia energética.

Twenergy cuenta con 41.700 usuarios registrados en la Web y en torno a 2,5 millones de visitas en 2013.

- **Consejos en la factura:** espacio reservado en el anverso de la factura para ofrecer consejos a los clientes sobre cómo ahorrar energía y proteger las instalaciones.
- **Comunicaciones específicas** a los clientes en su primer año de contrato:
 - Guía del gas: folleto informativo sobre el uso seguro del gas.
- **Participación en foros y plataformas,** a nivel nacional e internacional, más relevantes de conocimiento y divulgación de la eficiencia energética. A través de la Plataforma «Empresas por la eficiencia energética», promovida por ENDESA en 2011 en la que participan empresas de primer nivel de diferentes sectores, ésta tiene por objetivo aunar esfuerzos para lograr una mayor eficiencia energética promoviendo un comportamiento más sostenible con el medio ambiente. Para ello promueve la colaboración en diversas iniciativas de iluminación y climatización eficientes, el uso de fuentes alternativas en los procesos de producción, la modernización de equipos y optimización de procesos. Con ello se ha conseguido el ahorro de 1 millón de tonela-

La plataforma «Empresas por la eficiencia energética» consigue ahorrar más de 1 millón de toneladas de CO₂

La Plataforma «Empresas por la eficiencia energética» ha conseguido superar el objetivo de ahorro de 1 millón de toneladas de CO₂ en el periodo 2011-13, equivalente a las emisiones de 200.000 familias medias españolas al año.

A los diez miembros actuales de la Plataforma —ENDESA, Cepsa, Philips Ibérica, Renfe, Meliá, Telefónica, Toyota España, Unibail Rodamco España, Cemex y Bayer— se ha unido recientemente la cadena de supermercados DIA.



La Plataforma «Empresas por la eficiencia energética» se está convirtiendo en un referente en España en materia de eficiencia energética y reducción de la huella de carbono. Para ello, además de las acciones específicas de eficiencia que implementa cada empresa, se están promoviendo otro tipo de acciones colaborativas y de comunicación como el «Premio Periodístico de Eficiencia energética», premio bianual que reconoce y promueve la divulgación y concienciación sobre Eficiencia Energética, en cuya primera edición fueron galardonados un Programa de *Informe Semanal* y un artículo de la revista *Energías Renovables*.



Adicionalmente cabe destacar la selección de la Plataforma, como proyecto colaborativo de referencia en la nueva campaña 2013-15 de la iniciativa europea «Enterprise 2020».

Puede encontrarse información adicional sobre los miembros y actividad de la Plataforma en www.empresaseficienciaenergetica.com

das de CO₂, equivalentes a las emisiones de 200.000 familias medias españolas al año. El ahorro energético alcanzado supone el 110 por ciento del compromiso adquirido por la plataforma para el periodo 2011-2013.

- **Consejos de ahorro** en www.endesaonline.com

4.3.2. Latinoamérica

En Latinoamérica también se han llevado a cabo acciones orientadas a la promoción de la eficiencia energética y el uso responsable de la energía.

En Argentina se incorporaron *banners* informativos en las cartas de respuesta a clientes con promoción de productos eficientes.

Ampla presentó la campaña «Recomendaciones Ampla con Doña Claudia», personaje este que ofrece recomendaciones de consumo consciente de energía eléctrica.

Chilectra, por su parte, obtuvo el sello de eficiencia energética otorgado por el Ministerio de Energía, por su rol de promotor de la eficiencia entre sus clientes, por contar con una política de eficiencia energética y por haber implementado con éxito iniciativas en su propio ámbito, tales como la reducción de las pérdidas, y la reducción de los consumos energéticos en sus oficinas comerciales y dependencias administrativas.

Asimismo, en 2013, Chilectra, en el marco de su compromiso de mantener a sus clientes informados, impulsó la campaña «Te queremos informado», que comunica temas de interés, asociados a beneficios y consejos que ayuden a mejorar la calidad de vida, en temáticas relacionadas con la eficiencia energética y la prevención de accidentes eléctricos.

Chilectra recibió, el pasado 3 de octubre, el Sello de Eficiencia Energética que otorga el Ministerio de Energía de Chile. La compañía fue galardonada por su rol de promotor de la eficiencia energética entre sus clientes, por contar con una política de eficiencia energética y por haber implementado exitosamente iniciativas en su propio ámbito, tales como la reducción de las pérdidas y la reducción de los consumos energéticos en sus oficinas comerciales y dependencias administrativas. Chilectra proyectó de esta manera su firme compromiso con un consumo energético sostenible de cara a clientes, usuarios, accionistas, proveedores y opinión pública.

Twenergy alcanza los 2,5 millones de visitas en 2013, y desembarca en Latinoamérica

Twenergy, el portal de ENDESA dirigido a fomentar la eficiencia energética y el consumo responsable de energía, alcanzó a cierre de 2013 la cifra de 2,5 millones de visitas, lo que supone un incremento del 112 por ciento. El éxito de Twenergy se refleja también en el aumento de los usuarios registrados, 41.900, un 20 por ciento más que en 2012.



Tras su éxito en España, Twenergy se ha convertido en la primera iniciativa del sector eléctrico orientada a la creación de una comunidad comprometida con el uso responsable de la energía en Latinoamérica, aportando ya en torno al 53 por ciento del total de visitas anuales al portal.

Desde principios de 2013 está disponible la adaptación de la sección de contenidos de la web para su visualización en dispositivos móviles y, asimismo, se está trabajando en nuevas iniciativas enfocadas principalmente a lograr una mayor participación de los usuarios (dinamización del foro TW, reestructuración de «Gente TW»...) Como consecuencia de ello, Twenergy cuenta en redes sociales con una comunidad de unos 11.000 seguidores en Twitter y 47.000 usuarios en Facebook.

Chilectra obtuvo el Sello de Eficiencia Energética del Gobierno de Chile.

También, en el ámbito de Grandes Clientes, Chilectra, con el apoyo de Marketing y la empresa Complex realizó una conferencia-desayuno sobre «Eficiencia Energética en la Industria», con representantes de 50 Grandes Clientes.

Para más información véase capítulo «Enraizamiento local», apartado 3. Iniciativas de Acción Social (p. 236)

5. Seguridad y mejora continua en todas las fases del ciclo de vida de los productos y servicios de ENDESA

ENDESA dispone de los mecanismos y herramientas necesarios para garantizar la completa seguridad de sus clientes y la población en general, poniendo especial atención en la distribución y consumo de la electricidad.

Todas las instalaciones eléctricas de ENDESA cumplen con lo que se establece en la legislación y reglamentaciones vigentes en cuanto a la seguridad para las personas se refiere.

Las instalaciones conectadas a las subestaciones de distribución AT/AT y AT/MT disponen de protecciones que aíslan cualquier defecto que se pueda producir. Las líneas de MT cuentan con protecciones intermedias como pararrayos y autoválvulas, en prevención de sobretensiones producidas por descargas atmosféricas.

Todas las instalaciones de alta y media tensión son objeto de inspecciones trianuales de seguridad e idoneidad y están telecontroladas. Los centros de transformación MT/BT y las líneas de BT cuentan con medidas de seguridad similares.

Respecto a las conexiones de los suministros a la red, las instalaciones de enlace disponen de sus correspondientes protecciones, de acuerdo con la normativa vigente.

Gestión de desastres y emergencias en las Centrales Nucleares

La gestión de emergencias en los emplazamientos nucleares está organizada a través de los Planes de Emergencia Nuclear provinciales, que, a su vez, se basan en el Plan Básico de Emergencia Nuclear (PLABEN).

Estos planes, que son específicos para provincias con instalaciones nucleares y se aplican sólo en caso de este tipo de emergencias, están elaborados por la Dirección General de Protección Civil y Emergencias del Ministerio del Interior e involucran a todos los agentes implicados: Gobiernos (central y autonómico), Consejo de Seguridad Nuclear (CSN), Fuerzas de seguridad, instalaciones nucleares, etc.

Además, las instalaciones nucleares disponen de sus propios Planes de Emergencia Interior en cada emplazamiento. Estos planes están coordinados con los Planes de Emergencia Nuclear y tienen como objetivo organizar la respuesta de la instalación en las primeras fases de una posible emergencia.

Cada año, se realizan simulacros de emergencia interior en todos los emplazamientos nucleares y periódicamente se realizan simulacros de los planes exteriores con alcance variable.

A través de estos simulacros, se comprueba la eficacia y capacidad de respuesta de las diferentes organizaciones involucradas en caso de emergencias nucleares. A partir de los resultados de los mismos, se llevan a cabo ajustes en los procedimientos de emergencia y, en su caso, en los Planes de Emergencia.

A lo largo de 2013 las centrales han llevado a cabo varios proyectos de mejora de la operación y la seguridad. Entre estos últimos destacan la construcción de un anillo contraincendios sísmico en la Central Nuclear de Ascó, la actualización del sistema de vigilancia de la radiación en la Central Nuclear de Vandellós II y en ambas centrales diversas actuaciones en protecciones pasivas contra incendios y mejoras en los sistemas de seguridad física. En la Central Nuclear de Almaraz se está trabajando en la instalación de un panel de parada alternativo y también en la construcción de un anillo contraincendios sísmico.

Adicionalmente, dentro del proyecto de Mejora de la Seguridad derivado de las Pruebas de Resistencia a las centrales nucleares europeas promovidas por la UE a raíz del accidente de Fukushima, en todas las centrales de ENDESA, en 2013 se han llevado a cabo las siguientes actuaciones:

- Estudio de las alternativas para la instalación de un venteo filtrado de contención.
- Determinación de las necesidades de recombinadores pasivos de hidrógeno.
- Modificaciones en equipos críticos para aumentar la robustez y el margen de los mismos frente a situaciones extremas.

- Implantación de modificaciones para la conexión de equipos portátiles de bombeo, alimentación eléctrica e instrumentación.
- Compra de equipos portátiles de bombeo y alimentación eléctrica para el Centro Alternativo de Gestión de Emergencias de cada central (CAGE).
- Especificación y diseño del centro de gestión de emergencias centralizado (CAE).

Durante 2013 no han tenido lugar sucesos reseñables en las centrales de ENDESA (clasificados nivel 1 o superior en la escala internacional INES).

Gestión de desastres y emergencias en Latinoamérica

Argentina

Para todas las instalaciones, Argentina tiene planes de emergencia. En todos los casos se hacen simulacros con frecuencia anual o semestral, según la reglamentación.

Entre ellos se destaca:

- PLANACON, en Endesa Costanera, cuya finalidad es la de controlar todo tipo de incendios, catástrofes y derrames que pudieran afectar las instalaciones y el entorno. Este plan es revisado anualmente y validado por la Prefectura Naval Argentina.
- Plan PADE en Hecsa, regula los procedimientos a seguir en caso de rotura de presa. Es validado anualmente por el ORSEP, entidad que regula todas las hidroeléctricas de la cuenca.

Brasil

Los impactos negativos pueden estar relacionados con la interrupción del suministro de energía eléctrica, con pérdida de productividad de la clase industrial, riesgo de dañar aparatos eléctricos y electrónicos y falta de seguridad de las personas debido a la falta de iluminación pública, entre otros.

Las distribuidoras Ampla y Coelce mantienen Centros de Control de Sistema (CCS), que tienen como misión la operación y el control de todo el sistema eléctrico, utilizando tam-

bién el monitoreo de la meteorología para obtener más rapidez en la identificación de las interrupciones del suministro de energía. Además de los procedimientos normales se hace uso de un Manual para Ocurrencias de Emergencia Máxima, cuando un gran número de clientes se ve afectado por la suspensión del suministro o una situación imprevista, causada por factores externos y/o internos, que ponen en riesgo en mayor o menor escala, la integridad del sistema eléctrico. La comunicación sobre el problema se intensifica y se convoca a especialistas técnicos y al Comité de Gestión de Crisis para encargarse de la gestión de los procedimientos inmediatos.

En las actividades de generación, los planes de acción en emergencia son periódicamente reciclados e incluyen una cadena de contactos y comunicación de emergencia tanto en los lugares donde se encuentran las instalaciones como ante la sociedad. Los planes se ponen a prueba en simulacros periódicos y los procedimientos para normalizar la operación de las instalaciones cumplen las directrices definidas en las instrucciones y normas de Operación del Operador Nacional del Sistema (ONS).

Chile

Chilectra cuenta con planes de contingencia que incluyen tres tipos de estrategias:

- Plan de racionamiento: permite disminuir el consumo energético en caso de decretos de racionamiento por parte de la autoridad frente a un déficit prolongado de energía en el Sistema Interconectado Central (SIC).
- Plan de recuperación del servicio (PRS): determina las acciones y procedimientos aprobados por el CDEC-SIC, para restablecer el suministro en caso de una caída general del sistema eléctrico.
- Plan de riesgo operativo: permite enfrentar condiciones adversas no frecuentes que impidan la normal distribución a los usuarios, como por ejemplo en caso de lluvias intensas e inundaciones.

En Endesa Chile, durante 2013 se puso especial énfasis en el control de riesgos, lo que dio lugar al establecimiento o verificaciones de protocolos de comunicación con la autoridad en caso de emergencia o eventos importantes. Estos se han trabajado sobre la base de tres iniciativas.

1. Protocolo de comunicación con ONEMI ante alertas de aumento del caudal en embalse Ralco

Durante 2008 se promulgó la Ley N°20.304 «Sobre operación de embalses frente a alertas y emergencias de crecidas». En el caso de Endesa Chile, solo el embalse Ralco fue declarado bajo este criterio. La compañía elaboró el «Manual de operación para el embalse Ralco en condiciones de alerta y emergencia ante crecidas». Posteriormente, en coordinación con la ONEMI, se diseñó y aprobó el protocolo de comunicaciones entre ambas organizaciones para contingencias de estas características, el cual se encuentra en actual aplicación. Respecto de éste, desde el año 2012 se han realizado anualmente simulaciones de crecida del embalse, en la que participan la ONEMI, DGA y ENDESA, y se prueban los sistemas de comunicación, traspaso de información y proceso de toma de decisiones.

2. Protocolos de comunicación con el Ministerio de Energía ante emergencias

En el contexto de protocolos de comunicación entre las empresas del sector energético y la autoridad desarrollados durante el año 2012, que tienen por objetivo establecer canales de comunicación directos entre las empresas del sector energético y el Ministerio de Energía en el año 2013, el Ministerio de Energía inicio la planificación de una simulación a realizarse en el Sistema Interconectado Central (SIC).

3. Certificación de la capacidad de partida autónoma de las unidades generadoras

Anualmente el CDEC prepara Planes de Recuperación del Servicio (PRS), que contienen procedimientos y coordinaciones necesarias entre los actores del SIC o SING con el propó-

sito de recuperar el servicio ante pérdidas parciales o totales. En este marco, Endesa Chile el año 2013 recibió la certificación de 32 de las 33 unidades declaradas.

En el total de unidades certificadas se encuentra la turbina a gas de la Central Térmica Tarapacá. En este caso, la certificación es producto de una iniciativa voluntaria de la compañía, dado que el CDEC-SING no exige su certificación. Cabe destacar que ENDESA es la primera empresa del sector que cumplió con este proceso.

Colombia

En el negocio de generación se tienen implementados planes de contingencia para cada una de las centrales de generación. Estos documentos definen la estructura organizativa y procedimiento para atender las emergencias que se puedan presentar.

Perú

En el 2013 se desarrollaron simulacros de emergencia en 20 sedes de Edelnor. El 30/05/13 se realizó el simulacro de evacuación por sismo, tsunami programado de acuerdo a lo indicado por el Instituto Nacional de Defensa Civil (INDECI) en el que participaron todas las personas que se encontraban al interior de las instalaciones.

A lo largo de todo el año se han ido dando charlas y prácticas de prevención de incendios, práctica de uso de extintores y simulacro de rescate de accidentados, en muchas de sus instalaciones, con una alta participación de sus trabajadores.

A photograph of the ENDESA headquarters in Madrid, Spain. The image shows a modern building with a light-colored, grid-patterned facade. The word "desa" is mounted on the wall in large, dark, three-dimensional letters. In the foreground, three people are walking past, their figures blurred to convey a sense of motion. To the right, a complex metal structure, possibly a staircase or part of a modern architectural feature, is visible. The overall scene is brightly lit, suggesting daytime.

desa



Personas

Compromiso
con la diversidad
y el desarrollo
del talento

22.995 personas en la plantilla.

Índice de siniestralidad mejor de toda la historia, reducción de un **16,8%** y un **16,3%** en los índice de gravedad y frecuencia combinados.

965.565 horas de formación en las empresas del Grupo ENDESA.

22,3% de incorporación de mujeres durante 2013.

Para ENDESA, el compromiso con sus personas, su crecimiento y desarrollo profesional, es una prioridad para lograr una cultura enfocada en la innovación, la mejora continua y el liderazgo en el sector eléctrico.

Además de tener el objetivo de ser una de las mejores empresas para trabajar, ENDESA se esfuerza por garantizar el respeto, la igualdad, la conciliación de la vida personal y profesional e inculcar entre todos sus trabajadores un compromiso creciente con la sociedad a través del voluntariado corporativo.

Asuntos Prioritarios-Estudio de Materialidad 2013	La respuesta de ENDESA en el Informe de Sostenibilidad
Política de igualdad. Diversidad e igualdad de oportunidades (medidas, iniciativas y reporting).	Capítulo Personas: 3.1.1. La apuesta de ENDESA por la igualdad.
Sistema de gestión de salud y seguridad laboral.	Capítulo Personas: 2.5. Descenso de la siniestralidad.
Gestión de la salud y el bienestar. Formación en materia de seguridad y salud laboral.	Capítulo Personas: 2.2. Prevención de riesgos laborales, formación e inspecciones.
Gestión de competencias y desarrollo del capital humano. Procesos de evaluación del desempeño.	Capítulo Personas: 4. Liderazgo y desarrollo de las personas.
Clima Laboral.	Capítulo Personas: 3.2. Clima laboral.
Compromiso con la estabilidad laboral, la creación de empleo y la gestión responsable de las organizaciones.	Capítulo Personas: 3. Gestión responsable de personas en ENDESA. 6. La atracción y retención de talento.

Retos 2013	Acciones realizadas
Continuar con los programas asociados al objetivo «Cero accidentes».	<ul style="list-style-type: none"> Realizados los programas de trabajo 2013 relativos al plan 5+1 (1.- Cultura y Formación en Seguridad; 2.- Seguridad en Empresas Colaboradoras; 3.- Comunicación; 4.- Innovación e Infraestructura de Safety; 5.- Grandes Obras y 6.- Salud), sistema Delfos (e-mobility IPAL, formación y mejoras) y el One Safety Project.
Implantar Planes de Acción derivados de la Encuesta de Clima 2012.	<ul style="list-style-type: none"> Entrega de informes de resultados a los Directores Generales y gestores de ENDESA. Sesiones formativas para recursos humanos y gestores para definir Planes de Acción. Definición de los Planes de Acción de Clima en ENDESA: Plan de Acción Global del Consejero Delegado (15 acciones definidas), Plan de Acción de los Directores Generales (207 acciones definidas), Plan de Acción de los Gestores (1.450 acciones definidas). Realización de campañas de comunicación para dar a conocer los resultados de la encuesta de Clima e informar sobre los de Planes de Acción definidos en un proceso en cascada desde cada Dirección General hacia abajo. Lanzamiento del Minisitio de Clima para comunicar a los empleados, por medio de la intranet, los informes de resultados, los planes de acción definidos y su evolución. Realización de informes de seguimiento de los planes de acción.
Conciliación: completar la implantación del teletrabajo en todo el ámbito de ENDESA.	<ul style="list-style-type: none"> Implantación del teletrabajo en todos los países de Latinoamérica. Inclusión en el nuevo Convenio Marco de Endesa España, el teletrabajo como una medida de apoyo en materia de conciliación de la vida familiar y laboral.
Implantar acciones derivadas del diagnóstico de Igualdad.	<ul style="list-style-type: none"> Diseño del plan de acción derivado del diagnóstico de igualdad e inicio de su puesta en marcha.
Continuar con los objetivos de contratación de mujeres.	<ul style="list-style-type: none"> De los objetivos de contratación externa de mujeres destacan el resultado de España con el 39 por ciento de contrataciones externas de mujeres y Colombia con el 31 por ciento.
Promover movilidad geográfica y funcional.	<ul style="list-style-type: none"> Creación y puesta en marcha del Comité de Movilidad de Recursos Humanos, con la finalidad de fomentar y dinamizar la movilidad de las personas, funcional y geográfica (nacional e internacional), poniendo especial atención en aquellas personas con potencial de desarrollo y crecimiento profesional. Impulso de la aplicación Global Opportunities para recoger las motivaciones de movilidad internacional de los empleados y adaptarlas a las necesidades de la compañía.

Principales magnitudes. Plan Estratégico de Sostenibilidad 2010-2013				
	2010	2011	2012	2013
Personas en plantilla	24.732	22.877	22.807	22.995
Nuevas contrataciones	1.585	1.811	1.353	1.370
Horas de formación	1.091.099	1.091.304	985.789	965.565
% de mujeres en la plantilla	20,4%	20,8%	21,2%	21,1%
% plantilla con contrato indefinido	96,3%	98,4%	97,06%	97,5%
Índice de Frecuencia combinado	4,62	3,80	2,95	2,47
Índice de Gravedad combinado	0,104	0,13	0,12	0,10

En 2014 nos proponemos
Organización Segura: Mantener y reforzar nuestra Cultura en Seguridad.
Proyecto ONE SAFETY: Mantener y extender el proyecto.
Organización Saludable: Promover una visión de la Salud como estado satisfactorio de bienestar físico y mental.
Continuar impulsando la implantación de los planes de acción de clima derivados de la Encuesta de Clima 2012. Lanzar el termómetro de Clima para actualizar dichos Planes de Acción. Lanzar Encuesta de Clima 2014 para conocer el grado de compromiso de los empleados y el impacto de los planes de acción antes desarrollados.
Implantar el Plan de acción de Diversidad de Género en España y Latinoamérica.
Implantar el nuevo sistema de Evaluación de Competencias Técnicas (<i>Global Professional System</i>).
Implantar el nuevo Modelo de Liderazgo del Grupo Enel.
Promover la movilidad y la empleabilidad de las personas.
Renovar el certificado global de Empresa Familiarmente Responsable.

1. La plantilla de ENDESA

ENDESA contaba a 31 de diciembre de 2013 con 22.995 empleados, de los cuales 11.166 trabajan en el negocio de España y Portugal, 11.826 en el negocio de Latinoamérica y 3 en otros países.

En 2013, se ha producido un 0,82 por ciento de incremento de la plantilla respecto al cierre del 2012. Se han realizado 1.370 nuevas contrataciones y se han registrado 1.183 finalizaciones de contrato.

22.995 personas en la plantilla y 1.370 nuevas contrataciones en 2013.

A continuación se presentan algunos datos que permiten caracterizar el conjunto de la plantilla de ENDESA:

Por edades, el mayor número de empleados (61,29 por ciento) está en el intervalo de edad comprendido entre los 35 y los 54 años.

El 97,5 por ciento de los contratos laborales son indefinidos, un 0,50 por ciento más que en 2012.

La media de permanencia en la empresa es de 15 años, destacando que más del 60 por ciento del personal lleva más de 10 años trabajando en la Compañía.

97,5 por ciento de la plantilla tiene contrato indefinido.

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

En lo que se refiere a la composición de la plantilla por categoría profesional, el 55,9 por ciento corresponde a la categoría de personal de administración y gestión, seguido del colectivo de mandos intermedios con un 34,71 por ciento.

Plantilla de ENDESA a 31 de diciembre

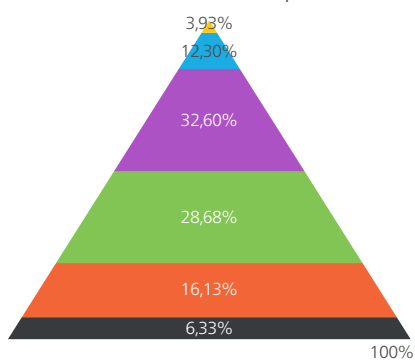
	2011	2012	2013	% variación 2013-2012
España y Portugal	11.702	11.535	11.166	-3,20%
Latinoamérica	11.060	11.270	11.826	4,93%
Otros países	115	2	3	50%
Total	22.877	22.807	22.995	0,8

Plantilla media por ubicación geográfica

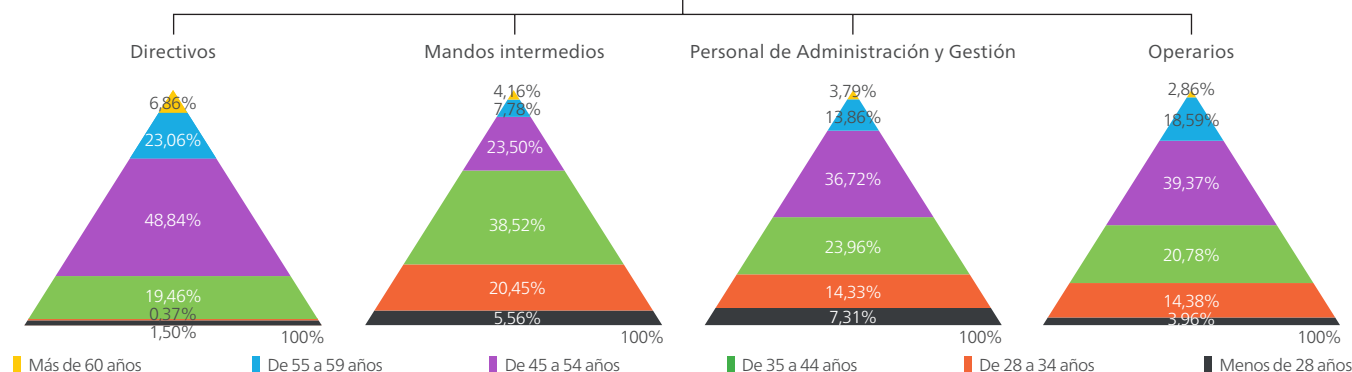
	2011	2012	2013	% variación 2012-2011
España y Portugal	12.046	11.698	11.341	-3,05%
Latinoamérica	11.208	11.211	11.546	2,99%
Otros países*	112	87	2	-97,70%
Total	23.366	22.995	22.889	-0,46%

En 2012 se incluyen 85 personas de ENDESA Irlanda.

Pirámide de edad de la plantilla



Pirámide de edad de la plantilla por categoría profesional

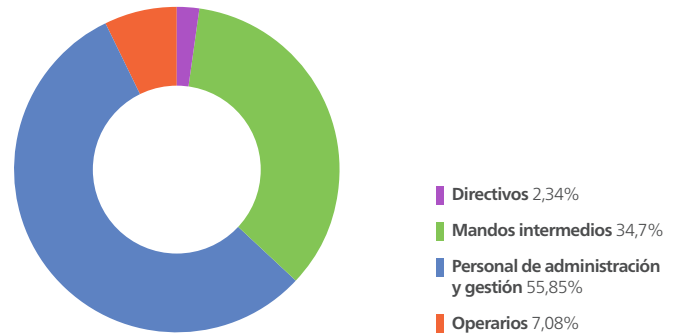


Con respecto a la distribución por sexos, la plantilla está formada en un 78,86 por ciento por hombres y en un 21,14 por ciento por mujeres.

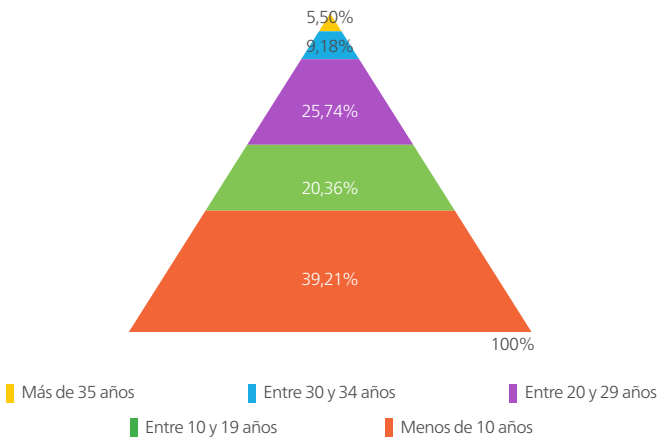
En 2013 un total de 1.182 personas, 117 en España y 1.065 en Latinoamérica, se han beneficiado de un contrato de trabajo en prácticas o de una beca en ENDESA.

A través de empresas contratistas, 65.080 personas prestan servicios a ENDESA en España y Latinoamérica.

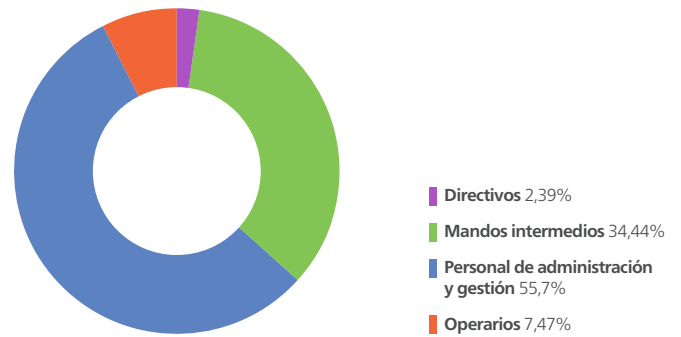
Distribución de la plantilla a 31 de diciembre por categoría profesional



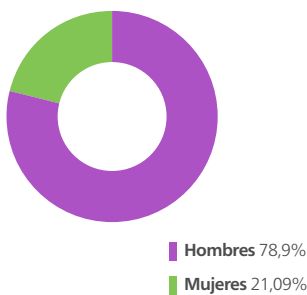
Años de permanencia en la empresa



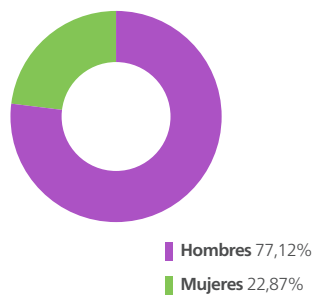
Distribución de la plantilla media por categoría profesional



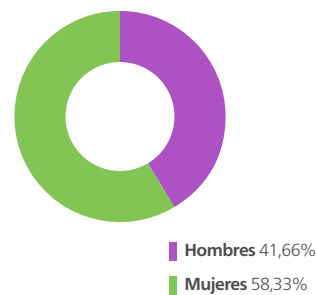
Contratación indefinida por género



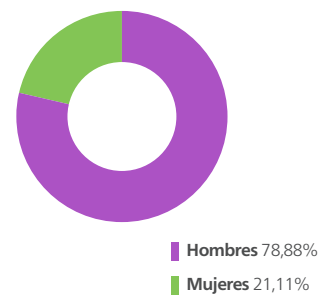
Contratación temporal por género



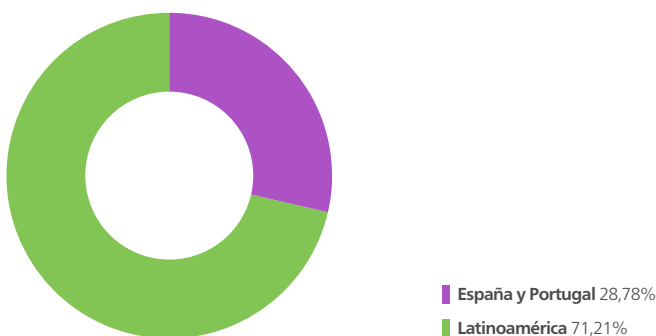
Contratación jornada parcial por género



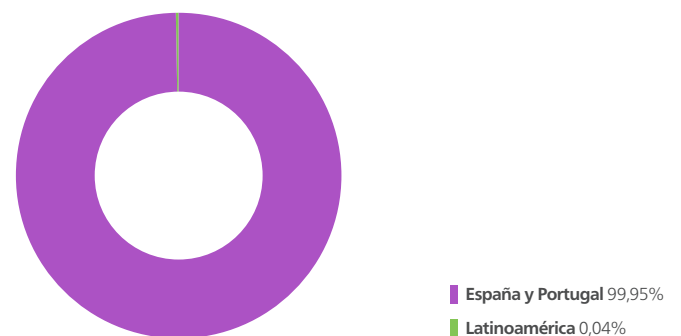
Contratación jornada completa por género



Contratistas contratados a jornada completa por región



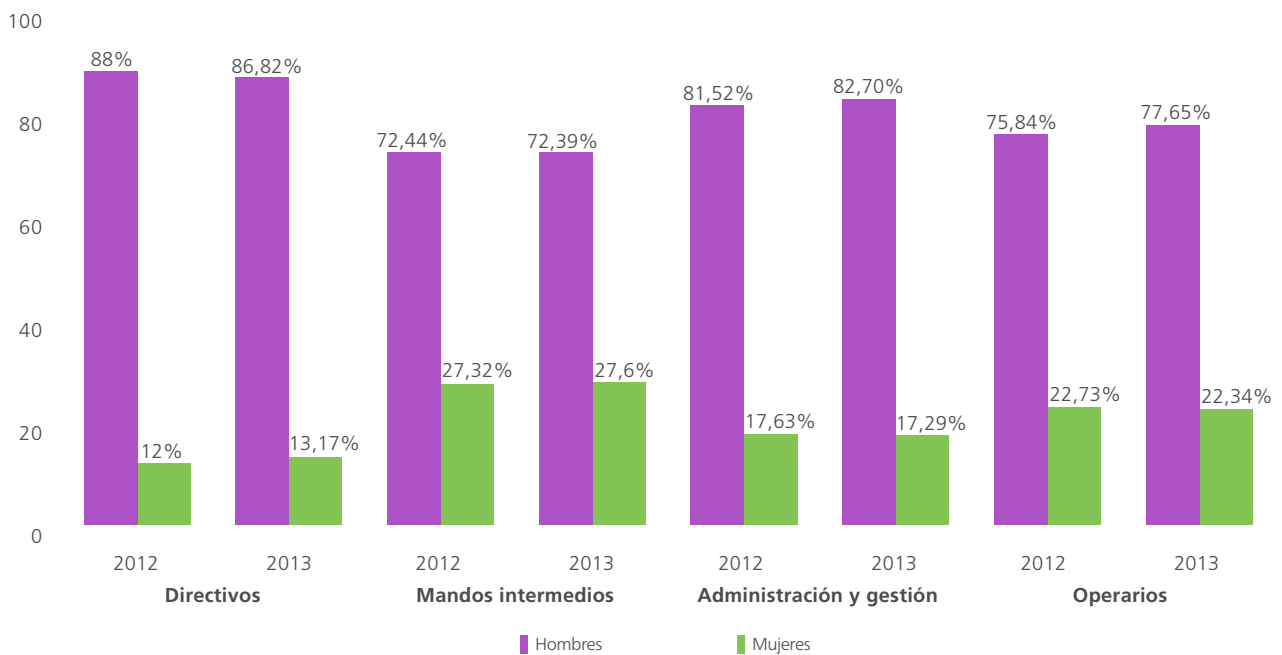
Contratistas contratados a jornada parcial por región



ENDESA ha fortalecido el vínculo con las empresas contratistas a través de actuaciones dirigidas a los gestores que interactúan con dichas empresas contratistas. Se han realizado cursos de sensibilización y se ha editado una *Guía de buenas prácticas en la gestión de empresas contratistas*. Entre otros objetivos, se ha perseguido con ello que la responsabilidad social corporativa de ENDESA esté correctamente reflejada en todos los aspectos de la contratación, la preservación de la buena imagen y repu-

tación de ENDESA y se ha potenciado el respeto a las empresas contratistas como entidades autónomas. Asimismo, se ha recordado la necesidad de informar a las empresas contratistas sobre los riesgos asociados a las instalaciones y establecer los medios de coordinación de actividades en prevención de riesgos laborales, promoviendo que los empleados de las empresas contratistas tengan los mismos niveles de prevención y protección que los de los trabajadores propios.

Distribución de la plantilla por sexo*



* Cálculo sobre plantilla a 31 de diciembre.

Distribución de la Plantilla por Sexo y por Países

		Iberia	Argentina	Chile	Brasil	Perú	Colombia	Marruecos	Total
Número de mujeres	2011	2.437	486	485	678	226	424	1	4.737
	2012	2.443	532	510	661	241	448	1	4.836
	2013	2.375	575	518	667	240	485	1	4.860
Número de hombres	2011	9.265	2.951	1.912	2.086	637	1.175	1	18.025
	2012	9.092	3.037	1.951	1.997	697	1.196	1	17.969
	2013	8.791	3.388	1.989	2.005	698	1.261	2	18.135
Número total de la plantilla	2011	11.702	3.437	2.397	2.764	863	1.599	2	22.762
	2012	11.535	3.569	2.461	2.658	938	1.644	2	22.805
	2013	11.166	3.963	2.507	2.672	938	1.746	3	22.995

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

	Jubilación próximos 5 años			Jubilación próximos 10 años		
	España	Latinoamérica	Media	España	Latinoamérica	Media
Directivos	5,8	8,7	6,9	31,7	27,5	29,9
Mandos Intermedios	1,2	5,8	4,2	12	12	12
Personal de administración y gestión	0,7	6,8	3,8	20	15,6	17,7
Operarios	2,7	14,1	2,9	21,3	37,3	21,5
Total general	1,3	6,4	3,9	18,5	14,3	16,2

2. ENDESA: Un entorno seguro y saludable

ENDESA, integrada en el Grupo Enel, entiende la Seguridad como el resultado de «cero accidentes» y la Salud como pleno bienestar personal, trabajando con el propósito de que ambos objetivos sean una aspiración irrenunciable que debe estar al alcance de todas las personas que trabajan en y para la Compañía.

Asimismo ENDESA, en el desarrollo de su actividad preventiva, no hace distinción entre su personal propio y el de sus empresas colaboradoras.

La integración en la estrategia de Salud y Seguridad del Grupo se concreta en la implantación del **Proyecto One Safety** en dos vertientes:

- la consolidación del modelo de liderazgo en lo que se refiere a la conducta segura del líder y,
- la aplicación, siempre bajo los criterios de «la cultura de no culpa», de un sistema único y global de observaciones de las conductas en el trabajo.

Además, sigue vigente el plan **5+1 Global Improvement Areas**, una serie de iniciativas estratégicas a largo plazo orientadas a lograr una mejora radical del nivel de Salud y Seguridad Laboral.

El protagonista de este plan, que se estructura a través de seis grupos de trabajo, es la Alta Dirección del Grupo, mientras que los servicios de prevención desempeñan un papel de coordinación e integración.

Las principales actividades realizadas en ENDESA en el marco de dicho plan en 2013 se han basado en la concienciación de nuestras personas en salud y seguridad, el mantenimiento y creación de nuevas alianzas con nuestras empresas colaboradoras, la consolidación de las campañas sanitarias y el desarrollo de propuestas con vistas a futuras políticas y estándares de Health&Safety para todo el Grupo.

De igual forma, se ha intensificado la Seguridad en las oficinas y en nuestros contratistas a través de iniciativas como el **Cleaning Day** y el **Safety Contractor's Day** respectivamente y se han continuado celebrando en todo el perímetro de ENDESA eventos de gran repercusión tales como el Día Mundial de la Salud y Seguridad en el tra-

bajo y la Semana Internacional de la Salud y Seguridad en Enel.

Por último, la Compañía continúa desarrollando sus iniciativas en materia de Prevención y Salud laboral mediante el Plan Safety 2011-2015, plenamente integrado en la estrategia de Salud y Seguridad de Enel.

2.1. Gestión común de la salud y seguridad laboral

A través de la herramienta Delfos, diseñada por ENDESA, se abarcan todos los procesos de Salud y Seguridad Laboral; gestión de accidentes, reconocimientos médicos, inspecciones de seguridad, evaluación de riesgos, planificación preventiva, etc.

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

Está implantado en todos los países donde ENDESA tiene presencia (España, Argentina, Brasil, Chile, Colombia y Perú) y ha sido tomado por nuestro *Holding* como una «best practice» a extender al resto del Grupo, estando ya implantado en la División Internacional de Enel (Rusia, Rumania y Eslovaquia) y en Enel Green Power (Norte América y Latinoamérica).

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

El 71 por ciento de la plantilla de ENDESA trabaja en centros de trabajo bajo un entorno de certificaciones OHSAS18001.

Aproximadamente el 71 por ciento de la plantilla de ENDESA (16.338 empleados) trabaja en centros de trabajo bajo un entorno de certificaciones OHSAS18001.

Número de empleados que trabajan en entornos OHSAS	
Países	Número de personas
España	9.359
Argentina	1.068
Brasil	1.610
Chile	1.881
Colombia	1.488
Perú	932
Total Latinoamérica	6.979
Total ENDESA	16.338

2.2. Prevención de riesgos laborales, formación e inspecciones

Durante 2013, ENDESA ha impartido un total de 197.165 horas de formación en materia de prevención de riesgos laborales para personal propio, que significa un aumento del 22 por ciento más de horas de formación en Safety.

Durante el año, tanto Salud y Seguridad Laboral como la Línea han realizado 173.451 inspecciones de seguridad en trabajos y/o proyectos realizados tanto por trabajadores propios como por contratistas, que han contribuido de manera importante a la reducción de los accidentes de trabajo. Esto corresponde a un aumento de 215 por ciento con respecto a 2012 de las inspecciones.

En 2013, ENDESA ha impartido 197.165 horas de formación en materia de Prevención de Riesgos Laborales para personal propio.

Endesa Brasil siguió con la incorporación de cámaras vehiculares, donde se realizaron 127.625 inspecciones que representan un aumento del 54 por ciento en el número de cuadrillas monitoreadas y del 49 por ciento en el total de inspecciones en relación a 2012. Este proyecto fue elegido por la Fundación Comité de Gestión Empresarial del Sector Eléctrico Brasileño

(FUNDAÇÃO COGE) como el mejor en Gestión de Seguridad y Salud Laboral del Sector Eléctrico Brasileño en 2013.

Asimismo, el proyecto «One Safety» se ha consolidado durante 2013 al implantarse en el cien por cien de los emplazamientos propuestos, contando ya con más de 2.700 personas involucradas y más de 70.000 observaciones realizadas.

2.3. Fomento de una cultura de salud y seguridad laboral

Para ENDESA, la Seguridad y Bienestar de sus empleados es un aspecto prioritario.

La Compañía promueve iniciativas que contribuyen a la reducción de accidentes y al fomento de una cultura de Salud y Seguridad Laboral principalmente a través del programa *One Safety* y de las diferentes actividades realizadas por los servicios médicos.

Con respecto al programa *One Safety* cabe destacar que representa un paso decisivo hacia el Objetivo de «Cero Accidentes» y que promueve la interiorización de comportamientos saludables y seguros como comportamientos habituales.

Por otro lado, 2013 ha supuesto el año de la puesta en marcha de los diferentes planes de acción derivados de los resultados de la Encuesta Global de Clima y Seguridad de 2012.

En noviembre de 2013, se celebró la VI International Health and Safety Week de Enel. ENDESA recibió dos de los premios anuales del Grupo en materia de Salud y Seguridad: uno para España, dentro de la categoría de One Safety por su buena gestión en la implantación de la metodología del programa en la central de Cas Tresorer de Palma de Mallorca y otro para Latinoamérica al mejor proyecto por el «Programa IDEO for Safety».

ENDESA recibió 2 premios de SSL en el IV International Health and Safety Week.

Asimismo, se han realizado un total de 64.452 chequeos médicos al personal de ENDESA con el fin de incidir en el cuidado de la salud y la prevención de sus empleados.

Número de exámenes y chequeos médicos en 2013

España	48.246
Argentina	7.075
Brasil	2.292
Chile	5.073
Colombia	1.467
Perú	299
Total	64.452

2.4. Comités de Salud y Seguridad Laboral

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

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

- a) Comisión de Participación en la Planificación y Control de la Gestión de la Actividad Preventiva.
- b) Comités de Salud y Seguridad Laboral Territoriales o de Comunidad Autónoma.
- c) Comités de Salud y Seguridad Laboral Provinciales/Zonales.
- d) Comités de Salud y Seguridad Laboral de Edificios Singulares.
- e) Comités de Salud y Seguridad Laboral de Centrales Térmicas.
- f) Comités de Salud y Seguridad Laboral de Explotaciones Mineras.

La organización, estructura y funcionamiento se encuentra recogida en el III Convenio Colectivo Marco de ENDESA.

La Compañía cuenta con comités formales de seguridad y salud, en los cuales todos los trabajadores de la Compañía se encuentran representados. La consulta y participación de los trabajadores del Grupo ENDESA en materia de seguridad y salud laboral se lleva a cabo a través de los delegados de prevención integrados en los siguientes órganos:

- Comités Paritarios de Faena de Higiene y Seguridad.
- Comités de Gestión de la Seguridad.
- Grupos de Seguridad.
- Comité de Gerentes.
- Comité de Subgerentes.

En Argentina en 2013 para el negocio de Distribución, se realizaron 70 Comités de Seguridad con las gerencias Técnicas y comerciales en las distintas dependencias de la compañía.

Además se llevaron a cabo 13 reuniones de Seguridad junto al Gerente General y Directivos de la empresa. Asimismo, en 2013 para el negocio de Generación existen Comités de Higiene y Seguridad formados por representantes de los trabajadores y se realizan 20 reuniones por año.

En Chile, en 2013 se ha desarrollado por segundo año consecutivo un programa de actividades que aborda materias de Seguridad y Salud para nuestros trabajadores, planes de capacitación y simulacros de emergencias. Con el fin de minimizar los riesgos en las actividades que realizan los trabajadores del Grupo Enersis, tanto en Generación (Endesa Chile), como en Distribución (Chilectra). A esto hay que sumar los 13 Comités Paritarios existentes en las empresas del grupo, los cuales representan al 100 por cien de los trabajadores, con el fin de reforzar diariamente las conductas seguras y así evitar accidentes laborales.

En Brasil, cuenta con varios comités de seguridad, que se indican a continuación:

- Comité ejecutivo Endesa Brasil.
- Comité Distribución Brasil.
- Reunión Directorio SSL.
- Reunión Directorio Técnica.
- Reunión Directorio Comercial.

- Reunión Recursos Humanos, P&C.
- Reunión resultados Endesa Brasil, Distribución Brasil, Generación Brasil e Prátil.
- Reunión mensual empresas contratistas.

En Colombia se realizaron 36 Comités de Higiene y Seguridad centrales y 72 subcopasos de EMGESA en las plantas Alto Río Bogotá, Bajo Río Bogotá, Termozipa, Guavio, Central Betania y Central Cartagena, además de los de emergencias y las reuniones del Comité de Ayuda Mutua para la Central Termozipa y Alto Río Bogotá.

2.5. Descenso de la siniestralidad

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

Descenso del 16,3 por ciento en los indicadores de accidentabilidad en ENDESA en 2013.

En 2013 se ha mantenido esta tendencia a la baja:

- El **índice de frecuencia combinado** (empleados propios y empleados de empresas contratistas) ha disminuido un 16,3 por ciento con respecto al año anterior (del 2,95 al 2,47).
- El **índice de gravedad combinado** ha disminuido un 16,8 por ciento de 0,12 a 0,10.
- La tasa de absentismo ha disminuido un 11 por ciento hasta situarse en 3.665 días perdidos por ausencia durante el año.

	N.º accidentes de trabajo ⁽¹⁾		Índice frecuencia ⁽²⁾			Índice gravedad ⁽³⁾		
	2013	2012	2013	2012	% variac.	2013	2012	% variac.
España y Portugal	114	167	2,15	3,23	-33,5	0,10	0,16	-36,4
Propios	8	24	0,44	1,25	-64,4	0,02	0,07	-65,2
Contratistas	106	143	3,07	4,39	-30,1	0,15	0,22	-32,7
Argentina	67	71	3,69	3,96	-6,8	0,22	0,20	11,9
Propios	35	47	4,76	6,68	-28,7	0,27	0,28	-6,0
Contratistas	32	24	2,96	2,20	34,5	0,19	0,14	34,4
Brasil	45	55	1,30	1,49	-12,8	0,10	0,11	-4,2
Propios	2	2	0,37	0,36	2,9	0,01	0,07	-92,5
Contratistas	43	53	1,47	1,69	-12,9	0,12	0,11	6,3
Chile	63	64	3,31	3,16	4,9	0,10	0,08	34,7
Propios	4	4	0,71	0,74	-4,5	0,00	0,01	-61,8
Contratistas	59	60	4,41	4,03	9,3	0,14	0,10	45,2
Colombia	140	137	3,41	4,19	-18,8	0,06	0,07	-24,5
Propios	1	6	0,27	1,73	-84,2	0,01	0,04	-85,4
Contratistas	139	131	3,71	4,48	-17,3	0,06	0,08	-22,3
Perú	17	17	1,17	1,26	-7,1	0,03	0,05	-28,1
Propios	1	1	0,52	0,53	-2,2	0,05	0,01	682,1
Contratistas	16	16	1,27	1,38	-7,8	0,03	0,05	-41,7
Otros países	0	0	0,00	0,00	-	0,00	0,00	-
Propios	0	0	0,00	0,00	-	0,00	0,00	-
Contratistas	0	0	0,00	0,00	-	0,00	0,00	-
Total	446	511	2,47	2,95	-16,3	0,10	0,12	-16,8
Propios	51	84	1,20	1,97	-39,0	0,06	0,09	-34,6
Contratistas	395	427	2,86	3,27	-12,5	0,11	0,13	-13,2

⁽¹⁾ Incluye accidentes mortales.

⁽²⁾ Número total de accidentes, excluidos los *in itinere*, respecto al total de horas trabajadas, multiplicado por 1.000.000.

⁽³⁾ Número total de días perdidos por accidente, excluyendo los *in itinere*, respecto al total de horas trabajadas multiplicado por 1.000.

Índice de frecuencia ⁽²⁾ de accidentes de personal propio desglosado por género ⁽¹⁾

	2012	2013
España	1,25	0,44
Hombres	1,09	0,55
Mujeres	1,66	0,00
Argentina	6,68	4,76
Hombres	7,74	5,38
Mujeres	0,00	0,96
Brasil	0,36	0,37
Hombres	0,48	0,24
Mujeres	0,00	0,78
Chile	0,74	0,71
Hombres	0,89	0,87
Mujeres	0,00	0,00
Colombia	1,73	0,27
Hombres	1,90	0,36
Mujeres	1,19	0,00
Perú	0,53	0,52
Hombres	0,71	0,69
Mujeres	0,00	0,00
Otros países	0,00	0,00
Hombres	0,00	0,00
Mujeres	0,00	0,00

⁽¹⁾ Incluye accidentes mortales.

⁽²⁾ Número total de accidentes, excluidos *in itinere*, respecto al total de horas trabajadas, multiplicado por 1.000.000.

Tasa de absentismo de los empleados de ENDESA ⁽¹⁾ (T.A. ⁽²⁾)

Países	2011	2012	2013
España	6.226	4.599	4.038
Argentina	7.110	7.303	6.944
Brasil	3.349	1.247	799
Chile	2.132	2.606	1.879
Colombia	1.509	1.767	1.896
Perú	2.467	1.701	1.603
Total	4.876	4.096	3.665

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

⁽²⁾ Número total de días laborables perdidos por ausencia durante el año respecto al total de días trabajados por el colectivo durante el mismo periodo, multiplicado por 200.000 (este factor corresponde a 50 semanas laborables por 40 horas por cada 100 trabajadores). Este Índice de Absentismo no incluye las sociedades de control conjunto que consolidan proporcionalmente.

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

Países	2011	2012	2013
España	70.867	58.113	49.838
Argentina	29.958	33.995	34.499
Brasil	14.649	4.293	2.396
Chile	7.003	7.496	6.444
Colombia	2.757	3.269	2.329
Perú	3.001	2.037	3.108
Total	128.235	109.203	98.614

	N.º accidentes mortales		N.º accidentes graves (100%) ^(*)		N.º accidentes sin gravedad ⁽¹⁾		% variac.
	2013	2012	2013	2012	2013	2012	
España	2	1	4	4	108	162	-33,2
Propios	0	0	0	1	8	23	-63,6
Contratistas	2	1	4	3	100	139	-28,2
Argentina	1	0	0	3	66	68	-2,9
Propios	1	0	0	2	34	45	-24,4
Contratistas	0	0	0	1	32	23	39,1
Brasil	1	3	2	4	42	48	-12,5
Propios	0	0	0	0	2	2	0,0
Contratistas	1	3	2	4	40	46	-13,0
Chile	1	1	4	3	58	60	-3,3
Propios	0	0	0	0	4	4	0,0
Contratistas	1	1	4	3	54	56	-3,6
Colombia	1	1	2	3	137	133	3,1
Propios	0	0	0	0	1	6	-83,3
Contratistas	1	1	2	3	136	127	7,1
Perú	2	0	0	0	15	17	-11,8
Propios	0	0	0	0	1	1	0,0
Contratistas	2	0	0	0	14	16	-12,5
Otros países	0	0	0	0	0	0	-
Propios	0	0	0	0	0	0	-
Contratistas	0	0	0	0	0	0	-
Total	8	6	12	17	426	488	-12,6
Propios	1	0	0	3	50	81	-37,8
Contratistas	7	6	12	14	376	407	-7,6

^(*) Incluye accidentes con baja entre 2 y 30 días.

	N.º accidentes mortales		N.º accidentes graves		N.º accidentes sin gravedad ⁽¹⁾	
	2013	2012	2013	2012	2013	2012
España	0	0	0	1	8,3	21,9
Hombres	0	0	0	1	8,3	15,9
Mujeres	0	0	0	0	0,0	6,0
Argentina	1	0	0	2	34,0	45
Hombres	1	0	0	2	33,0	45
Mujeres	0	0	0	0	1,0	0
Brasil	0	0	0	0	2,0	2
Hombres	0	0	0	0	1,0	2
Mujeres	0	0	0	0	1,0	0
Chile	0	0	0	0	4,0	4
Hombres	0	0	0	0	4,0	4
Mujeres	0	0	0	0	0,0	0
Colombia	0	0	0	0	1,0	6
Hombres	0	0	0	0	1,0	5
Mujeres	0	0	0	0	0,0	1
Perú	0	0	0	0	1,0	1
Hombres	0	0	0	0	1,0	1
Mujeres	0	0	0	0	0,0	0
Otros países	0	0	0	0	0,0	0,0
Hombres	0	0	0	0	0,0	0,0
Mujeres	0	0	0	0	0,0	0,0
Total	1	0	0	3	50,3	79,8
Hombres	1	0	0	3	48,3	72,8
Mujeres	0	0	0	0	2,0	7,0

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

- El número total de accidentes combinado se ha reducido un 12,7 por ciento hasta los 446. La cantidad de accidentes graves también ha disminuido un 29 por ciento hasta los 12 y los accidentes sin gravedad, un 12,6 por ciento hasta los 426. Se han registrado 8 accidentes mortales, dos más que en 2012.

2.6. Una labor reconocida

El compromiso de ENDESA con la Salud y Seguridad Laboral se ha visto reconocido con los siguientes premios y reconocimientos públicos:

- En Perú, Edelnor recibió un premio en el concurso «Experiencia Exitosa 2012» organizado por Seguros Rímac en el que se presentaron más de 40 empresas.
- En Chile, Chilectra recibió el Premio al Esfuerzo en Prevención de Riesgos, en reconocimiento a los esfuerzos desarrollados en materia de seguridad y prevención de riesgos de accidentes. Además, fue galardonada con el Premio Consejo Nacional de Seguridad, por la más baja tasa de frecuencia de accidentes en su grupo-categoría.

- En Brasil, Endesa Fortaleza fue la tercera mejor empresa del Sector Eléctrico Brasileño en estadísticas de accidente en Generación y fue galardonada por La Asociación Brasileña de Concesionarias del Sector Eléctrico de Brasil. Asimismo, el proyecto de cámaras vehiculares fue elegido por la Fundación Comité de Gestión Empresarial del Sector Eléctrico Brasileño (FUNDAÇÃO COGE) como el mejor en Gestión de Seguridad y Salud Laboral del Sector Eléctrico Brasileño en 2013. Por su parte, Coelce recibió el máximo reconocimiento en el Concurso Nacional de Salud y Seguridad en el Trabajo, durante el Día del SESI / SENAI Salud y Seguridad en el Trabajo, en la Federación de Industrias del Estado de Ceará (Fiec) en Fortaleza.
- Latinoamérica recibió un «safety award» de Enel en la categoría de Innovación en Seguridad en el marco de la 6ª International Health and Safety Week (IHSW) por su «programa Ideo for Safety».
- Por su parte, España recibió otro «safety award» dentro de la categoría del proyecto One Safety por su buena gestión en la implantación de la metodología del programa en la central de Cas Tresorer de Palma de Mallorca.
- Con respecto al apartado de reconocimientos a los trabajadores, Brasil se focalizó en el colectivo de electricistas que destacaron en materia de Seguridad. En Chile se premió a la empresa Inser por cumplir 1 año sin accidentes y a la empresa Consorcio por lograr una tasa de accidentabilidad cero. Asimismo, se otorgaron premios a trabajadores y supervisores destacados en prevención de riesgos y medio ambiente. En Colombia, se reconoció a los trabajadores más seguros.

3. Gestión responsable de personas en ENDESA

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

Para articular esta gestión responsable, ENDESA aglutina todas las iniciativas de sostenibilidad empresarial para las personas en el Plan de Responsabilidad Social Corporativa en Recursos Humanos, denominado Plan Senda. Este plan, tiene por objetivo avanzar en una gestión de personas en la que se tengan en cuenta la integración de diversos colectivos, la satisfacción de las personas y el respeto y el desarrollo de las mismas. En definitiva, la gestión del talento de modo más humano, más eficiente y productivo.

En 2013 el Plan Senda fue galardonado como mejor práctica de Responsabilidad Social Empresarial.



El Plan Senda desarrolla anualmente diversas actividades en cada una de las dimensiones que integra:

- Gestión de la diversidad e igualdad de oportunidades.
- Conciliación y flexibilidad.
- Integración de personas con discapacidad y riesgo de exclusión social.

- Promoción del voluntariado.
- Inversión Socialmente Responsable.

El Plan Senda, que está integrado en el Plan de ENDESA de Sostenibilidad, se despliega a nivel local a través de los Planes Senda-País, que incorporan las especificidades de cada uno de ellos. El avance de este Plan se logra mediante la definición anual de objetivos comunes para todo ENDESA y objetivos de país. Dichos objetivos cuentan con indicadores de seguimiento para medir la consecución de los resultados obtenidos.



En 2013 el Plan ha sido premiado con la Distinción de Responsabilidad Social Empresarial en los Premios Cegos - Equipos&Talento a las mejores prácticas en Recursos Humanos.

3.1. La satisfacción de las personas, una prioridad

ENDESA se preocupa por la máxima satisfacción de sus empleados proporcionándoles oportunidades en condiciones de igualdad, respetando el equilibrio de su vida personal y laboral y favoreciendo el diálogo como método de resolución de conflictos y de mejora permanente.

En el año 2013 se han realizado actividades vinculadas a dichos objetivos. Una de ellas, que afecta a diversas dimensio-

nes del Plan Senda es el desarrollo de un curso *online* con contenidos sobre:

- Personas con discapacidad: para dar a conocer cómo tratar a estas personas en el entorno de trabajo y conocer qué otras capacidades desarrollan.
- Conciliación de la vida profesional y personal: beneficios para el empleado, el gestor y la empresa.
- Diversidad: tipos de diversidades y qué aportan a las empresas.

En la realización del curso, destaca España con 2.860 empleados formados, Colombia con 945 y Chile con 896.

3.1.1. La apuesta de ENDESA por la igualdad

ENDESA mantiene un firme compromiso con los principios de igualdad de género y no discriminación en el trabajo. El objetivo es ser una empresa que respeta y gestiona las diferencias existentes entre las personas y que garantiza la igualdad de trato y oportunidades.

Cabe destacar que, al igual que en ejercicios anteriores, durante 2013, no ha habido ningún incidente por motivos de discriminación en la Compañía.

Este año, al igual que anteriores ejercicios se han establecido objetivos relativos al incremento del porcentaje de contratación de mujeres para lograr una composición paritaria de la plantilla. En España, los resultados de contratación externa han alcanzado el 40 por ciento y en Latinoamérica destacan los resultados de Colombia con un 31 por ciento y Brasil con un 28 por ciento.

En 2013, los objetivos de contratación externa de mujeres reflejan resultados positivos en España con el 40 por ciento y en Colombia con el 31 por ciento.

El número de mujeres directivas y en puestos de mandos intermedios respecto al total es del 27 por ciento. En total,

el porcentaje de trabajadoras en ENDESA representa un 21 por ciento en 2013.

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

España	27,03
Portugal	20,83
Argentina	19,77
Chile	19,81
Brasil	33,01
Perú	23,05
Colombia	36,66
Total	26,97

En 2013 se ha concluido el Diagnóstico cuantitativo y cualitativo sobre diversidad de género, que permite comparar los resultados obtenidos en los diagnósticos realizados en 2007 y 2009. Para conocer la percepción de los empleados en esta materia, se ha realizado un análisis cualitativo a través de *focus group* en España y Latinoamérica. De esta forma el estudio concluido analiza exhaustivamente los datos por país y línea de negocio, los diferentes procesos de recursos humanos, incluye un *benchmarking* y define los indicadores claves que permiten realizar un seguimiento posterior.

Las conclusiones obtenidas han conllevado la definición de un plan de acción con medidas específicas para la mejora de los aspectos de la diversidad vertical, como para la diversidad horizontal. El plan que integra acciones tipificadas en estratégicas, transversales y específicas será implantado en los próximos ejercicios.

En materia de iniciativas sobre violencia de género, ENDESA en España se adhirió en 2012 a la iniciativa del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad «Empresas por una sociedad libre de violencia de género». En este marco, durante el 2013, la Compañía ha seguido mostrando su compromiso para contribuir a erradicar el problema de la violencia de género, ofreciendo su máxima colaboración con el Ministerio a través de la difusión de diversas campañas de sensibilización y prevención en este tema.

Por otra parte, en España se han ido desarrollando y consolidando todas las medidas previstas en el Plan de Igualdad incorporado en el IV Convenio Colectivo Marco de ENDESA, cuya negociación ha quedado concluida a finales de 2013. Su evaluación y seguimiento se realiza conjuntamente por

la Dirección de la Empresa y la Representación Social, a través de la Comisión Paritaria de Igualdad prevista en el citado Convenio Marco.

Fruto de la concesión en 2010 a ENDESA en España, del distintivo «Igualdad en la Empresa» por parte del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, a finales de 2013 se ha elaborado el informe para la renovación por tres años más del mencionado Distintivo. Adicionalmente, ENDESA ha entrado a formar parte de la Red de Empresas con distintivo de Igualdad.



En Latinoamérica, Enersis, Endesa Chile y Chilectra poseen el sello *Iguala*, que es una certificación otorgada por el Servicio Nacional de la Mujer de Chile (Sernam). Este sello reconoce a las organizaciones públicas o privadas que hayan incorporado como parte de su modelo de gestión de personas, buenas prácticas laborales con equidad de género. Para promover la diversidad en Colombia, se desarrolla el Programa de Reconocimiento Corporativo del mérito y la buena actitud de nuestros empleados y gestores.

ENDESA también ha participado en 2013 en el evento anual auspiciado por Naciones Unidas sobre los Principios de Empoderamiento de la Mujer (WEPs: Women Empowerment Principles), que tuvo lugar en Nueva York en el mes de marzo. ENDESA es firmante de estos principios desde el año 2010.

En este mismo contexto, ENDESA ha colaborando en el lanzamiento del website www.WEPrinciples.org, en el que la compañía aparece como una de las empresas firmantes de los principios y expone alguna de sus «best practice» en diversidad de género.

Asimismo, se ha tenido participación activa en el grupo de trabajo de los WEPs y su nuevo modelo de *reporting*.

3.1.2. Conciliación de la vida profesional, personal y familiar

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



Con el fin de favorecer a las mujeres que han sido madres, en las sedes de Barcelona, Madrid y Sevilla se mantienen las salas de lactancia. Las mujeres continúan disfrutando del uso de estas instalaciones que constituyen un espacio íntimo y reservado donde puedan extraer la leche materna sin necesidad de suprimir esta práctica tras el retorno de la baja por maternidad. Estas salas se suman a las ya existentes en Colombia, Perú y Chile. En concreto, en Perú, en el Marco de la Semana de Lactancia Materna organizada por la Dirección de General de La Familia y la Comunidad del Ministerio de la Mujer, conjuntamente con el Ministerio de Salud, y el Ministerio del Trabajo, se realizó una campaña de comunicación «Sí es posible Trabajar y dar de Lactar».

En el año 2013, ENDESA en España, que está certificada como Empresa Familiarmente Responsable, ha superado la auditoria de mantenimiento del modelo y ha logrado un aumento en la puntuación obtenida en la anterior auditoria: el nivel alcanzado se ha situado en «proactiva plus».

Chile también ha obtenido la certificación de la Fundación Más familia, y Colombia superó la auditoria de mantenimiento del Certificado.

Teletrabajo

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

En el año 2013 todos los países de Latinoamérica cuentan con el teletrabajo implantado. Por países el número de trabajadores adscritos al programa, a Agosto de 2013, es el siguiente:

Argentina	27
Brasil	69
Chile	37
Colombia	122
Perú	49
Total Latinoamérica	304

3.1.3. Apuesta por las personas con capacidades diferentes

ENDESA desarrolla acciones en el ámbito de la integración de personas con discapacidad. Éstas se concretan en la existencia en plantilla de un total de 227 personas con discapacidad (100 personas discapacitadas en España, seguida de Brasil con 66 personas, Argentina 30, Chile 16, Colombia 13 y Perú 2).

ENDESA cuenta con 227 personas con discapacidad en su plantilla.

En España, dentro de esta materia destacan en 2013 las siguientes acciones:

- Se mantienen los acuerdos de colaboración con las Fundaciones Adecco, Randstad, Prevent, Uniersia y Prodis. Junto

con ellas se realizan diversas acciones relacionadas con la discapacidad tales como:

- Jornadas informativas para empleados.
- Buzón de consulta y sugerencias en materia de discapacidad para empleados de ENDESA y sus familiares. Esta iniciativa tiene por objetivo aconsejar y asesorar cualquier tipo de duda relacionada con la discapacidad de empleados o familiares.
- Como medidas alternativas a la contratación directa, los principales esfuerzos de ENDESA se han orientado hacia la contratación indirecta, a través de la compra de bienes y servicios a centros especiales de empleo. Esta actividad en 2013 ha alcanzado el valor de 2.931.843 euros.
- Se ha dado continuidad al Plan Familia, desarrollado por la Fundación Adecco. A través del mismo, 87 familias de empleados que cuentan con algún familiar con discapacidad, han disfrutado de asesoramiento y terapias de diverso tipo.



Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo en 2013

	España y Portugal	Argentina	Chile	Brasil	Perú	Colombia	Total
Empleados que disfrutaron de permiso de baja por paternidad	202	0	0	2	13	29	246
Empleados que disfrutaron de permiso de baja por maternidad	82	2	38	44	6	19	191
Empleados que se reincorporaron a su puesto de trabajo tras la finalización de la baja por paternidad	202	0	0	2	13	29	246
Empleados que se reincorporaron a su puesto de trabajo tras la finalización de la baja por maternidad	97	2	15	31	6	19	170
Número de empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su baja por paternidad que siguieron en su trabajo durante los doce meses después de volver al trabajo	203	0	0	nd	13	28	244
Número de empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su baja por maternidad que siguieron en su trabajo durante los doce meses después de volver al trabajo	97	2	15	nd	6	18	138

Las empresas de ENDESA en Latinoamérica también desarrollan acciones relevantes en el ámbito de la integración de personas con discapacidad, entre las cuales destacan:

- El «Programa de Entrada», que acoge a alumnos discapacitados para realizar su práctica profesional y memoria dentro de las empresas del Grupo en Chile. Este proyecto está implantado desde hace 3 años y busca insertar laboralmente a los alumnos y entregarles herramientas para su futuro laboral.
- Endesa Brasil ha firmado un contrato con el Instituto Brasileño de los Derechos de la Persona con Discapacidad, y juntos estudian las vacantes en la empresa para contratar personas con discapacidad. Además, se apoya a jóvenes deportistas con discapacidad en Fortaleza (Ceará).

En Colombia, la compañía ha contratado a 10 aprendices, de los cuales 9 se encuentran en condición de discapacidad visual y 1 en condición de discapacidad física. Todos ellos, se encuentran en un proceso de formación para titularse como Técnicos en Asistencia Administrativa a través del Servicio Nacional de Aprendizaje.



Con respecto a las personas en riesgo de exclusión, desde 2012, se viene realizando el programa de promoción del empleo juvenil denominado **Creceer +**. Este proyecto, firmado en 2011 entre la Fundación Adecco y ENDESA, y que se desarrollará a lo largo de cuatro años, busca impulsar la empleabilidad de jóvenes de entre 17 y 24 años en riesgo de exclusión social en España y los países de Latinoamérica.

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

Los datos de participantes por países, hasta finales de 2013, son:

País	2012	2013	Acumul.
Argentina	469	490	959
Brasil	87	121	208
Colombia	63	100	163
Chile	60	55	115
Perú	108	62	170
Latinoamérica	787	828	1.615
Varones	441	512	953
Mujeres	346	316	662

3.1.4. Apoyo al voluntariado

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



ENDESA es socio fundador de *Voluntare*, la primera iniciativa de carácter internacional para la promoción del voluntariado corporativo, integrada por empresas y entidades del tercer sector. Es un lugar de encuentro para todas aquellas organizaciones interesadas en el voluntariado corporativo, donde acceder a información y recursos de valor añadido que faciliten y/o mejoren sus programas empresariales.

En 2013 se ha lanzado el primer estudio sobre voluntariado corporativo que aunaba las perspectivas de la Empresa y de las Entidades No Lucrativas (ENL), aportando una visión contrastada en este ámbito.

A principios de diciembre se ha presentado en Madrid la Guía de Voluntariado Corporativo que recoge las conclusiones de los grupos de trabajo desarrollados durante el año:

- Movilización de los empleados para el voluntariado corporativo.
- Voluntariado corporativo 2.0.
- Desarrollo de competencias y habilidades a través del voluntariado corporativo.
- Empresas y ONG trabajando juntas en el voluntariado corporativo.
- Voluntariado corporativo para el desarrollo: impacto 360°.
- Medición del impacto del voluntariado corporativo.

Para más información véase capítulo «Enraizamiento local», apartado 3.5. Voluntariado Corporativo (p. 251).

3.2. Clima laboral

En noviembre de 2012 se lanzó la Encuesta de Clima y Seguridad del Grupo Enel de manera simultánea a todos los empleados. Un total de 75.000 personas distribuidas en 40 países, entre las que se encuentran las personas de ENDESA.

La encuesta estuvo formada por 97 preguntas segmentadas en 12 categorías: Compromiso Sostenible, Comunicación, Gestión del Cambio, Meritocracia y Desarrollo, Responsabilidad Social Corporativa y Diversidad, Innovación, Imagen, Relaciones Laborales, Liderazgo, Mi Jefe Inmediato, Eficiencia y Excelencia Operativa e Índice de Seguridad.

ENDESA alcanzó una participación del 76 por ciento y un nivel de compromiso del 74 por ciento.

Los resultados más destacables fueron:

- Existencia de un grupo de categorías de la encuesta en las que ENDESA tiene áreas de clara fortaleza son eficiencia y excelencia operativa, relaciones internas y mi jefe inmediato.
- Liderazgo, gestión del cambio y meritocracia y desarrollo son ámbitos que requieren mejoras, en particular a nivel de gestores de equipos.

Para 2013 se han definido los planes de acción a tres niveles diferentes:

- Plan de Acción de Clima: elaborado a nivel de la Compañía en su conjunto, en él se han definido 15 acciones en las dimensiones de Meritocracia y Desarrollo, Liderazgo y Gestión del Cambio. De estas iniciativas, se ha escogido una de ellas para ser implantada a nivel global en todas las empresas que conforman el Grupo Enel, específicamente: *Proyecto whY Generation: diseño e implantación de un plan de motivación a Jóvenes Talentos menores de 31 años.*

- Plan de Acción de Clima de las Direcciones Generales: de acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta para cada uno de sus ámbitos, los Directores Generales han definido 219 acciones para:

- Las Líneas de Negocio, Territorios y Áreas de Soporte de España y Portugal;
- Las Líneas de Negocio, Países y Áreas de Soporte de Latinoamérica;
- Áreas de Soporte de ENDESA.

Las acciones definidas por los Directores Generales se centran principalmente en las categorías de: Meritocracia y Desarrollo, Gestión del Cambio, Liderazgo y Comunicación.

- Plan de Acción de Clima de los Gestores: se han definido y elaborado por cada gestor de la empresa 1.806 acciones específicas, que dan respuesta a las áreas críticas identificadas en la encuesta de clima para cada unidad.

Estas iniciativas conciernen a:

- Líneas de Negocio y Áreas de Soporte de España y Portugal;
- Líneas de Negocio por país y Áreas de Soporte de Latinoamérica;
- Áreas de Soporte del de ENDESA.

Las acciones definidas por los gestores de ENDESA se centran principalmente en las categorías de Comunicación, Gestión del Cambio, Meritocracia y Desarrollo, y Liderazgo. Las 2.025 iniciativas que forman estos planes están dirigidas a potenciar las fortalezas y utilizarlas como palancas para reforzar las áreas de mejora identificadas.

4. Liderazgo y desarrollo de las personas

ENDESA trabaja constantemente para identificar y desarrollar el potencial de sus personas, con el fin de que su desempeño contribuya a hacer de la Compañía una referencia en el sector eléctrico. Bajo esta perspectiva, el Modelo de *Management* y el Modelo de Liderazgo, comunes con el resto del Grupo Enel, garantizan un desarrollo de las personas basado en el mérito.

4.1. Modelo de Management: Enel Global Banding System

Durante el año 2013, se ha producido una evolución del Modelo Managerial hacia un nuevo sistema denominado Enel Global Banding System. Se trata de un modelo único que incluye todos los roles clave y puestos relevantes del Grupo Enel.

Este nuevo modelo parte de la identificación y definición de los roles técnico-profesionales de la compañía y de la valoración de los puestos directivos. Incorpora los roles necesarios para el correcto funcionamiento de la compañía.

4.2. Modelo de Liderazgo

El Modelo de Liderazgo es el conjunto de comportamientos que la Compañía espera de todos sus empleados. El Modelo

brinda a los empleados referencias para que trabajen de forma coherente con los objetivos y la misión de la Compañía, y contribuyan de esta manera al liderazgo empresarial buscado por la organización.

Los comportamientos que forman el Modelo de Liderazgo sirven también para evaluar el desempeño de las personas de la Compañía.

- **Evaluación BPR (Evaluación de Comportamientos o Behaviour Performance Review)**

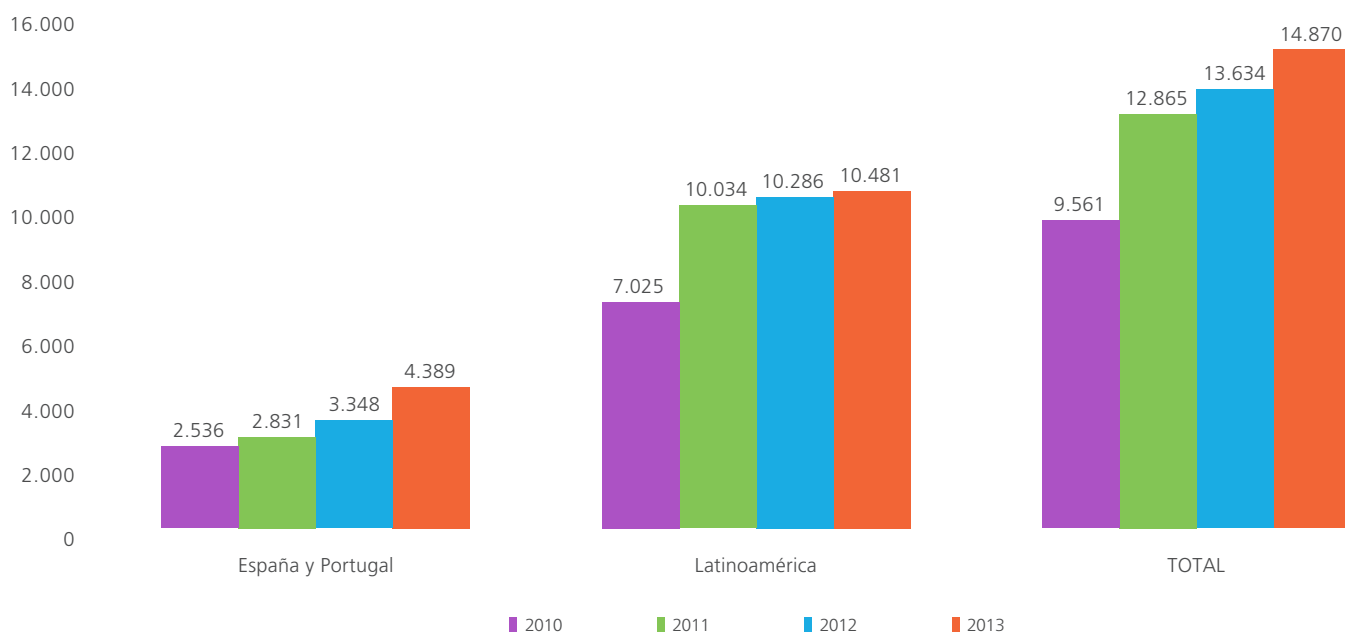
Es un sistema de evaluación que tiene como objetivo valorar los comportamientos según los 7 factores que constituyen el Modelo de Liderazgo antes mencionado.

Durante 2013, se han evaluado mediante este sistema a 11.894 empleados de ENDESA.

- **Evaluaciones de desempeño y desarrollo profesional**

En 2013, un 65,76 por ciento de los trabajadores ha recibido una evaluación regular de desempeño y desarrollo profesional. Desde la perspectiva de ámbito de responsabilidad (según clasificación común del Grupo Enel), de un total de 15.123 evaluados, 7.290 son mandos intermedios y 7.180, personal de administración y gestión. Desde la

Número de Empleados Evaluados según Desempeño y Desarrollo Profesional



perspectiva de género, estas evaluaciones se realizan en mayor proporción entre el colectivo de hombres (el 76 por ciento de las personas evaluadas por los diferentes procesos, son hombres y un 24 por ciento son mujeres).

Un 65,76 por ciento de los empleados ha recibido una evaluación de desempeño y desarrollo profesional.

• Evaluación del Potencial

En 2013, el colectivo de personas objetivo del Proceso de Evaluación del Potencial en el ámbito de ENDESA ha ascendido a más de 3.180 personas. Esta evaluación se realiza cada dos años, alternando el colectivo al que va dirigido cada año entre personal directivo y personal singular.

• Evaluación 360°

Durante 2013, un total de 156 trabajadores han sido objeto de esta evaluación. Las personas que participan en este proceso son aquellas que están incluidas en los primeros niveles organizativos de la compañía y las personas que pertenecen a ciertos colectivos de talento. El resultado de esta evaluación afecta al cálculo de su retribución variable anual.

El número de participantes en el proceso 2013 ha superado las 1.500 personas entre evaluados y evaluadores.

• Sistemas de Evaluación por Objetivos

La Evaluación por Objetivos es uno de los sistemas que integran el Modelo de Gestión del Talento y mide la contribución diferenciada de cada persona a los resultados de la Compañía. En 2013, se han evaluado a 10.262 personas, 1.249 más que en 2012.

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

		España y Portugal	Argentina	Chile	Brasil	Perú	Colombia	Total	
Empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional	%	2011	24	85	90	96	97	91	57
		2012	29	83	92	99	96	92	60
		2013	44	84	95	97	100	99	70
Empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional (hombres)	%	2013	69	84	79	76	75	73	76
Empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional (mujeres)	%	2013	31	16	21	24	25	27	24
Total de empleados evaluados	n.º	2011	2.831	2.937	2.150	2.660	838	1.449	12.865
		2012	3.348	2.963	2.270	2.636	904	1.513	13.634
		2013	4.389	3.345	2.293	2.581	934	1.581	15.123
Directivos evaluados	n.º	2011	290	35	76	27	15	23	466
		2012	337	32	92	26	18	26	531
		2013	320	32	97	26	19	26	520
Mandos intermedios evaluados	n.º	2011	2.239	472	1.466	1.200	474	878	6.729
		2012	2.373	478	1.498	1.316	526	932	7.123
		2013	2.500	455	1.509	1.280	556	990	7.290
Personal de administración y gestión	n.º	2011	293	2.428	608	1.428	349	541	5.647
		2012	609	2.451	680	1.294	360	549	5.943
		2013	1.444	2.856	687	1.275	359	559	7.180
Operarios evaluados	n.º	2011	9	2	0	5	0	7	23
		2012	29	2	0	0	0	6	37
		2013	125	2	0	0	0	6	133

5. La formación en ENDESA

5.1. Principales magnitudes y aspectos relevantes

Durante el año 2013 se han realizado 6.558 eventos, con un incremento del 6 por ciento con respecto a 2012. En los que participaron 18.765 empleados. Esta actividad ha permitido impartir 965.565 horas, alcanzando una media de 41,99 horas por empleado.

Para ejecutar esta actividad, ENDESA ha invertido más de 8 millones euros, lo que representa una media de 351 euros por em-

pleado. Estos datos señalan una reducción del 13 por ciento con respecto al año anterior. Si se consideran los gastos externos totales, incluyendo Operación y Mantenimiento, la inversión asciende a 9,2 millones euros. Si además se toma en cuenta las horas/hombre invertidas en formación y su coste de personal, la inversión llega a 48,9 millones de euros.

En 2013 este indicador subió hasta 105,2, en 2012 se impartían 93,5 horas de formación por cada mil euros invertidos. Este resultado demuestra un incremento de eficiencia del 12,5 por ciento con respecto al año anterior.

Formación en Sostenibilidad

		España y Portugal	Argentina	Chile	Brasil	Perú	Colombia	Total
Horas de formación en temas de sostenibilidad (medio ambiente, seguridad y salud, etc.) por empleado	2011	12	4	8	9	3	5	9
	2012	10	3	4	9	8	12	8
	2013	12	4	7	18	8	8	10
Total horas de formación en temas de sostenibilidad	2011	138.812	12.641	19.618	24.375	2.925	7.406	205.777
	2012	120.479	9.444	10.853	24.427	7.969	19.497	192.669
	2013	130.075	15.061	17.268	48.097	7.251	13.667	231.418

País	Horas de formación presenciales y online	Personas formadas	Participaciones	N.º eventos	Total Costes formación (miles de euros)
Argentina	44.487	1.956	5.317	454	1.519
Brasil	203.814	2.228	6.590	628	5.504
Chile	155.633	2.292	10.631	1.168	7.583
Colombia	113.699	1.629	7.672	482	2.067
España	419.395	9.788	45.141	3.451	31.194
Perú	28.537	872	4.411	416	1.078
Resultado total	965.565	18.765	79.762	6.558	48.945

Gráfico de Evolución Consolidada de Actividad 2010-2013 (medida en miles de horas)

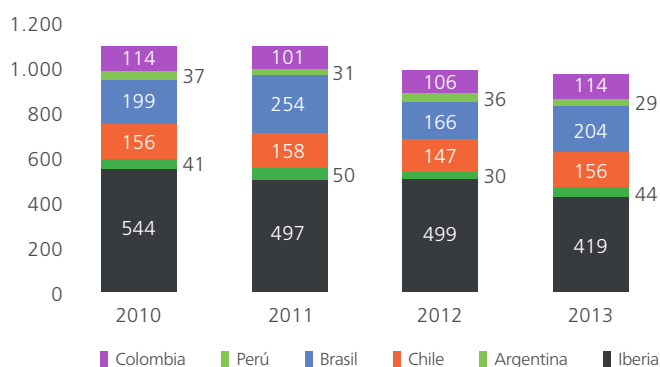
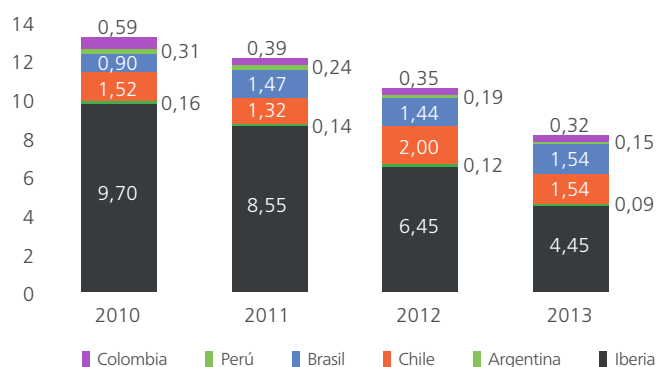


Gráfico de Evolución Consolidada de Inversión Académica Externa 2010-2013 (medida en miles de euros)



(*) Nota: Los costes de Brasil incluyen los costes indirectos de formación.

Número de horas de formación según tipo de formación

		España y Portugal	Latinoamérica	Total
Formación gerencial <i>online</i>	2011	7.998	9.011	17.009
	2012	3.746	13.404	17.150
	2013	68.939	19.448	88.387
Formación gerencial presencial	2011	35.922	103.899	139.821
	2012	36.289	55.292	91.580
	2013	80.572	155.803	236.375
Formación técnica/específica <i>online</i>	2011	108.817	35.097	143.914
	2012	137.988	43.740	181.728
	2013	65.604	45.086	110.690
Formación técnica/específica presencial	2011	345.181	450.169	795.350
	2012	321.257	372.413	693.670
	2013	204.280	325.832	530.112

Media de horas de formación por empleado, desglosado por género y categoría profesional

	España y Portugal	Argentina	Brasil	Chile	Colombia	Perú	Total
Formación a directivos							
2012	156,5	13,3	191,2	87,7	185,3	75,1	126,3
Hombres	160,19	13,40	205,55	84,79	197,98	62,33	137,03
Mujeres	131,82	12,00	128,00	141,80	83,67	122,75	122,25
2013	113,7	14,2	93,5	154,2	94,4	52,5	111,4
Hombres	114,5	13,7	96,4	148,0	95,9	33,5	111,1
Mujeres	108,9	16,8	77,7	234,4	87,1	123,9	113,4
Formación a mandos intermedios							
2012	57,22	11,1	81,5	64,9	75,5	52,2	52,6
Hombres	47,7	9,7	80,8	65,6	80,6	51,5	49,1
Mujeres	81,5	17,10	83,1	62,3	66,1	54,5	61,7
2013	51,7	10,2	84,8	64,6	62,7	38,2	57,9
Hombres	53,3	9,9	83,7	66,6	67,0	39,4	58,6
Mujeres	47,8	11,2	87,0	57,2	54,5	34,2	55,8
Formación a personal de administración y gestión							
2012	37,4	8,0	40,7	45,5	44,5	16,5	28,4
Hombres	40,0	9,0	43,7	48,5	43,2	14,4	30,3
Mujeres	25,4	2,1	25,6	35,0	50,4	21,1	19,8
2013	32,1	11,4	67,3	44,4	69,8	17,1	32,3
Hombres	33,0	12,3	72,0	48,3	71,3	18,2	33,6
Mujeres	27,8	5,5	43,9	30,6	62,5	14,5	25,9
Formación a operarios							
2012	21,7	6,8	0	0	13,8	0	21,5
Hombres	23,4	6,8	0,00	0,00	14,8	0,00	23,3
Mujeres	15,6	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	15,5
2013	18,0	0,5	0	0	3,5	0	17,8
Hombres	18,7	0,5	0	0	3,7	0	18,5
Mujeres	15,6	0	0	0	0	0	15,5

5.2. Enel University en ENDESA

A partir de 2013 las unidades de formación de ENDESA han pasado a formar parte de la Universidad Corporativa de Enel llamada Enel University. Desde esta unidad y con el apoyo de Recursos Humanos y Organización, se prestan los servicios de formación a todas las áreas a partir de la detección de necesidades formativas.

En 2013 se ha puesto en marcha un Plan de Formación que responde a las necesidades de los negocios y, con este objetivo, se ha dado prioridad a la Seguridad y Salud Laboral, se ha promovido la implementación de una cultura global, única y alineada y se ha fomentado el desarrollo de las capacidades técnicas que permiten llevar a cabo los objetivos de negocio.

Endesa Escuela de Energía

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

Endesa Escuela de Energía está configurado como un centro de excelencia y de innovación académica de la Enel University.

Escuela de Energía centra su actividad en varias actividades interrelacionadas entre sí y que se complementan y retroalimentan:

- Incubadora y seleccionador de talento. Más de 30 jóvenes técnicos se forman y seleccionan cada año para formar parte de ENDESA. Hay 150 exalumnos (ingenieros, físicos, matemáticos, químicos etc.) que se han formado en las aulas de Escuela de Energía y que en la actualidad desarrollan su carrera en todos los países donde tiene presencia el grupo Enel.
- Coordinador y facilitador de la relación de ENDESA con las universidades. Optimizando el portafolio de relaciones de ENDESA con universidades, centros de investigación, escuelas de negocios, fundaciones, etc.

- *Hub* de la Investigación técnica. La Escuela de Energía ha *esponsorizado* todos los premios Novare, tanto para empleados como para la comunidad científica. De estos premios han surgido numerosos proyectos de investigación que han acabado siendo soluciones óptimas a problemas técnicos reales de la Compañía.
- Gestión del Conocimiento Técnico del Negocio. Creando, Reteniendo y Trasmitiendo el Conocimiento crítico de la compañía a través de diferentes actuaciones y programas.

5.3. Iniciativas Internacionales

La puesta en marcha de Enel University ha supuesto la consolidación de varias iniciativas internacionales en ENDESA con el objetivo de globalizar la oferta formativa y generar economías de escala y eficiencia. Además, estas iniciativas han permitido impulsar la difusión de mensajes globales y el desarrollo de competencias y comportamientos similares en toda ENDESA.

Se impartió el GOAL (Global One & Align) Managerial Training, diseñado para todos los manager del grupo Enel, y se siguió implementando el Junior Energy Training (JET) dirigido a las personas de talento de reciente incorporación.

Asimismo, bajo metodología *e-Learning* se diseñaron e impartieron dos programas dedicados respectivamente a difundir el Código Ético de Enel y el Plan Senda (dirigido este último a promover la integración y potenciar la gestión de la diversidad en el marco del proyecto del mismo nombre).

Finalmente, al objeto de llegar a convertirse en la herramienta de gestión de la formación, se implementó el Enel *Learning System*, plataforma de formación OnLine y Sistema de gestión de la formación (LMS).

5.4. Formación en España y Portugal

El Plan de Formación 2013 en España y Portugal ha contribuido a la consecución de los retos planteados y a dar apoyo técnico a los diferentes cambios organizativos.

Durante este ejercicio han destacado como objetivos:

- La unificación e implantación del modelo de formación managerial y de habilidades de gestión.
- La priorización de la formación en Seguridad y Salud Laboral y la formación Técnica.
- El incremento de la formación *online*.

5.5. Formación en Latinoamérica

Como parte fundamental de la integración de las compañías en Argentina, el área de formación elaboró un plan dirigido a los nuevos ingresos en distribución de técnicos administrativos, así como en generación. El objetivo fue impartir conocimientos generales de la compañía.

También en Argentina, destaca el refuerzo en la prevención de accidentes.

En Brasil entre las actividades más relevantes que realizó el área de formación, destacan las relativas a conocimientos técnicos especializados. De igual forma, se diseñaron diferentes cursos por facilitadores internos, como son: Cómo Tratar No Conformidades, Inspección en Líneas de Distribución AT/MT, y Gestores de Contratos.

Chile estableció un itinerario formativo orientado a las estrategias del negocio. Asimismo, el *Campus Latam*, espacio virtual, sirvió de vehículo para la formación en modalidad *e-learning*.

Por otro lado, el Grupo Enersis ha definido como una de sus líneas estratégicas implementar la Acreditación de Compe-

tencias para trabajadores contratistas pertenecientes a sus servicios de Generación y Distribución Eléctrica.

En Colombia, entre las actividades más relevantes que realizó el área de Formación en el año 2013, se encuentra la Comunidad del Conocimiento, que tiene como objetivo fortalecer en habilidades docentes a empleados expertos en áreas específicas. Asimismo, se implementó la Escuela de Venta y Servicios Endesa Colombia.

Además, también en Colombia, se continuó con la implementación del programa de Certificación de Competencias Laborales, se trabajó en los programas de formación que sustentan la certificación como empresa familiarmente responsable (EFR), se inició el programa de formación profesional con la Universidad Politécnica Gran Colombiano y se inició con un grupo de trabajadores directos y de empresas colaboradoras, con el Servicio Nacional de Aprendizaje (Sena), el II programa académico de formación en tecnología en supervisión del mantenimiento de redes de distribución de energía eléctrica,

El área de Formación en Perú dirigió sus esfuerzos principalmente hacia los focos estratégicos de la Compañía, incentivando la formación global y priorizando la formación en Seguridad y Salud Laboral con la finalidad de contribuir al objetivo de «Cero Accidentes», Competencias Técnicas de Negocio, Idioma Inglés, Competencias Soft, regulación, niveles avanzados de Herramientas de Ofimática y servicio al cliente. Todo ello sin olvidar la formación técnica especializada, la relacionada con habilidades de servicio al cliente interno y el primer Diplomado en Regulación Energética.

6. La atracción y retención del talento

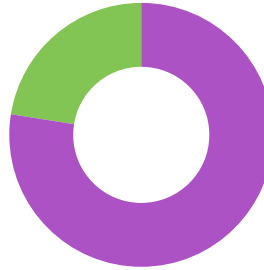
Con el objetivo de atraer el mejor talento, ENDESA lleva a cabo acciones de *Employer Branding* para posicionar a la Compañía como un lugar atractivo para trabajar en todos los mercados en los que opera, orientando sus esfuerzos hacia los perfiles más demandados. Para ello, en 2013 se ha participado en ferias presenciales y virtuales de empleo, se ha colaborado con diversas instituciones para la potenciación del Plan de becas y prácticas y se ha participado en ferias sectoriales.

En 2013, ENDESA ha incorporado a 1.370 trabajadores de los cuales 1.165 empleados corresponden a las empresas de Latinoamérica (el 93 por ciento se trata de trabajadores locales). El 14,9 por ciento de las nuevas incorporaciones se han realizado en España y Portugal, y el 85,1 por ciento restante, en Latinoamérica. En esta región el 38,5 por ciento de los nuevos empleados son directivos y mandos intermedios.

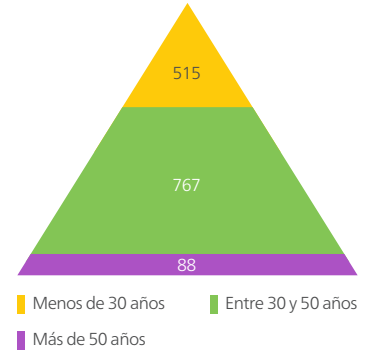
En Latinoamérica, del total de nuevas contrataciones, un 80,4 por ciento corresponde a hombres, un 36 por ciento tiene menos de treinta años y un 56 por ciento se encuentra en la franja de entre treinta y cincuenta años, y un 8 por ciento mayores de cincuenta años. En el ámbito de España, el 60 por ciento de las nuevas incorporaciones son hombres y el 40 por ciento restante de mujeres. Por edades encontramos un 47 por ciento de treinta años o menos y el 53 por ciento restante mayores de dicha edad.

ENDESA recurre, siempre que es posible, a la promoción interna a la hora de cubrir las vacantes, dando preferencia a profesionales con una destacada actuación en el desempeño de sus funciones.

Nuevas contrataciones (%)



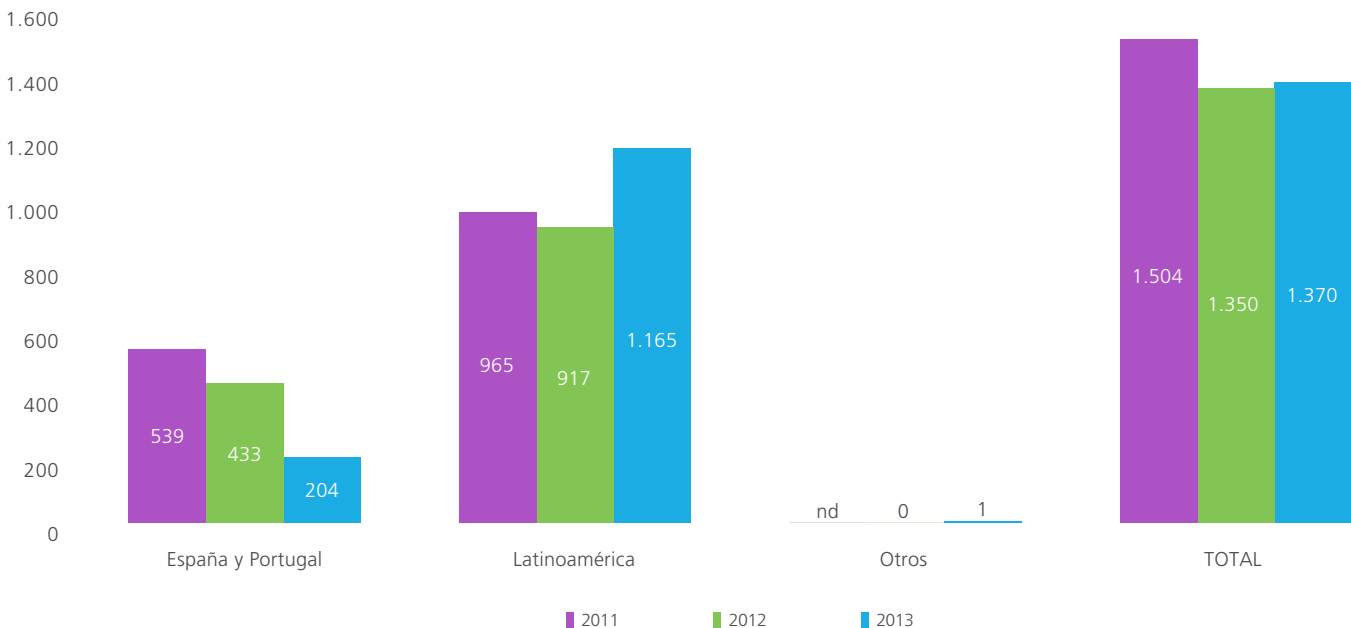
Nuevas contrataciones por edad (%)



6.1. Movilidad Internacional

ENDESA promueve la movilidad internacional pensando en el desarrollo e integración multicultural de las personas. En 2013 en Latinoamérica se han publicado 88 posiciones para cubrir vacantes de todos los ámbitos, de las cuales 44 correspondían a vacantes en los propios países de la región y las restantes a los ámbitos Iberia y Latinoamérica y resto de países del Grupo Enel. Del total de puestos publicados, el 25 por ciento han estado destinadas a personas locales del ámbito

Número de empleados incorporados en la plantilla



Finalizaciones de contrato por género

			España y Portugal	Argentina	Chile	Brasil	Perú	Colombia	Total
Total de bajas (bajas voluntarias, bajas incentivadas y jubilaciones) de mujeres	n.º	2011	191	42	185	137	71	162	788
		2012	45	4	18	nd	3	18	88
		2013	61	6	13	27	6	15	128
Total de bajas (bajas voluntarias, bajas incentivadas y jubilaciones) de hombres	n.º	2011	981	160	742	289	332	372	2.876
		2012	342	29	74	nd	25	34	504
		2013	253	61	63	51	21	42	491
Total de bajas de mujeres sobre el total de la plantilla de mujeres (%)	%	2011	7,8	8,6	38,2	20,2	31,4	38,2	16,6
		2012	1,84	0,75	3,53	0	1,24	4,02	1,8
		2013	2,57	1,04	2,51	4,05	2,50	3,10	2,63
Total de bajas de hombres sobre el total de la plantilla de hombre (%)	%	2011	10,59	5,4	38,8	13,85	52,12	31,66	15,9
		2012	3,76	0,95	3,79	0	3,59	2,85	2,80
		2013	2,88	1,80	3,17	2,54	3,01	3,33	2,71

Finalizaciones de contrato por edad

			España y Portugal	Argentina	Chile	Brasil	Perú	Colombia	Marruecos	Total
Total de bajas (bajas voluntarias, bajas incentivadas y jubilaciones) de empleados de menos de treinta años	n.º	2011	50	35	161	106	79	181	0	612
		2012	1	5	18	nd	4	13	nd	41
		2013	4	3	7	30	6	4	0	54
Total de bajas (bajas voluntarias, bajas incentivadas y jubilaciones) de empleados entre treinta y cincuenta años	n.º	2011	263	92	639	247	269	329	2	1.841
		2012	108	10	66	nd	23	38	nd	245
		2013	19	4	50	44	14	39	0	170
Total de bajas (bajas voluntarias, bajas incentivadas y jubilaciones) de empleados de más de cincuenta años	n.º	2011	1.098	71	64	72		17	0	1.322
		2012	278	18	8	nd	1	1	nd	306
		2013	291	60	19	4	7	14	0	395
Número total de empleados de menos de 30 años	n.º	2011	612	602	252	420	49	201	nd	2.136
		2012	407	568	187	349	69	143	nd	1.723
		2013	659	682	291	369	61	197	0	2.259
Número total de empleados de entre treinta y cincuenta años	n.º	2011	7.238	1.886	1.532	1.860	561	1.193	2	14.272
		2012	6.893	1.810	1.567	1.643	539	1.229	2	13.683
		2013	6.369	2.180	1.545	1.737	561	1.282	3	13.676
Número total de empleados de más de cincuenta años	n.º	2011	3.777	949	580	483	252	190	0	6.231
		2012	4.235	1.191	707	666	330	272	nd	7.401
		2013	4.139	1.101	671	566	316	266	0	7.059
Total de bajas (bajas voluntarias, bajas incentivadas y jubilaciones) de empleados de menos de treinta años sobre el total de la plantilla de esa franja de edad	%	2011	8,18	5,81	63,89	25,24	161,22	90,05	nd	28,66
		2012	0,25	0,88	9,63	0	5,80	9,09	nd	2,38
		2013	0,61	0,44	2,41	8,13	9,84	2,03	nd	2,39
Total de bajas (bajas voluntarias, bajas incentivadas y jubilaciones) de empleados entre treinta y cincuenta años sobre el total de la plantilla de esa franja de edad	%	2011	3,63	4,88	41,71	13,28	47,95	27,58	100	12,90
		2012	1,57	0,55	4,21	0	4,27	3,09	0	1,79
		2013	0,30	0,18	3,24	2,53	2,50	3,04	0	1,24
Total de bajas (bajas voluntarias, bajas incentivadas y jubilaciones) de empleados de más de cincuenta años sobre el total de la plantilla de esa franja de edad	%	2011	22,74	7,90	21,90	15,11	21,83	12,63	nd	19,47
		2012	6,56	1,51	1,13	0	0,30	0,37	nd	4,13
		2013	7,03	5,45	2,83	0,71	2,22	5,25	nd	5,60

Latinoamérica, 11 correspondían a posiciones manageriales y los 77 restantes a posiciones no manageriales.

ENDESA, como parte del grupo ENEL, que es un grupo multinacional con presencia en 40 países que demanda personas con experiencia internacional, ha participado en el desarrollo de

la herramienta denominada *Global Opportunities*. Esta herramienta busca aunar las necesidades de personas de la compañía en puestos internacionales y las demandas y motivaciones de desarrollo profesional de las personas. La herramienta permite conocer las personas interesadas en realizar una experiencia internacional y relacionarlo con las necesidades de la empresa.

6.2. Selección de personal

ENDESA promueve la participación de las personas de la organización en los procesos de selección, potenciando la movilidad interna y brindando la oportunidad de desarrollo profesional y aprendizaje, según los intereses y motivaciones de cada persona. Para ello, las ofertas de empleo están disponibles primero para el personal interno, publicitándose a través de diversos medios de comunicación interna.

En 2013 en ENDESA, se han llevado a cabo 586 procesos de selección interna (334 en España, 36 en Argentina, 53 en Brasil, 79 en Chile, 82 en Colombia y 2 en Perú), en los que han participado 4.227 empleados (1.725 en el ámbito latinoamericano y 2.502 en España).

Esta actividad no sólo se lleva a cabo en el ámbito de cada país, sino que en determinadas ocasiones se promueve el intercambio de profesionales entre países por medio de movilidad internacional, aspecto potenciado desde la incorporación de ENDESA en el Grupo Enel. En los casos en los que no es posible contar con esta forma de promoción interna, ENDESA recurre a aquellas personas que ya han estado directamente vinculadas a actividades con la Compañía, sea a través de prácticas, becas o contratos específicos, así como las distintas bases de datos.

Cuando las posibilidades de promoción interna no pueden ser cubiertas por los empleados, se recurre al mercado laboral para llevar a cabo incorporaciones. En todo el ámbito de ENDESA, para 2013 se han llevado a cabo 998 procesos de selección externos (463 en Argentina, 188 en Brasil, 74 en Chile, 150 en Colombia, 34 en Perú y 89 en España), cifras que evidencian la diferencia de ciclos económicos en Latinoamérica y España.

6.3. Contrataciones temporales

Ocasionalmente, se requiere incorporación de personas de forma ágil y flexible que permita suplir necesidades coyunturales no previstas (bajas, enfermedad, puntas de trabajo, proyectos concretos). Para estas situaciones, ENDESA lleva a cabo contrataciones que faciliten la continuidad del negocio. A lo largo de 2013, han sido 306 incorporaciones en las empresas de Latinoamérica y 61 en España para cubrir las necesidades de apoyos específicos.

6.4. Política Retributiva

En el año 2013, se ha avanzado notablemente en la homogeneización de los sistemas de compensación en ENDESA como parte del grupo Enel para el colectivo de gestión individualizada.

Durante este ejercicio, es destacable la integración de procesos de compensación y el establecimiento de estructuras retributivas homogéneas para *Managers*, Directivos y Responsables Senior con el fin de dar continuidad y coherencia entre los distintos niveles, unificar la gestión y optimizar la coordinación con el Grupo.

En 2013, también se ha realizado una nueva valoración de la situación socioeconómica de los países y de los sectores de actividad en los que operan las empresas de ENDESA. En este sentido, en España, con motivo de la coyuntura económica y regulatoria existente, se ha aplicado una congelación salarial con carácter general a todos los empleados. Sin embargo en Latinoamérica, los salarios han evolucionado de acuerdo a las tendencias retributivas de los mercados de los países en los que ENDESA está presente.

Todos los procesos de compensación del colectivo de gestión individualizada se basan en la diferenciación por el mérito, la actuación y la consecución de logros y resultados concretos y tangibles. Tras la revisión salarial de 2013, la retribución de dichos colectivos, en términos medios, se ajusta al mercado salarial de cada país.

Durante 2013, se ha lanzado un nuevo Plan de Fidelización de ENDESA, incentivo a largo plazo para los años 2013-2015, condicionado a la consecución de objetivos de la Compañía. El programa está destinado a *Managers*, Directivos y Responsables Senior del grupo ENDESA a nivel mundial (aproximadamente 1.300 personas).

6.5. Previsión Social

La Compañía tiene exteriorizados todos sus compromisos por pensiones en los países en los que es obligatorio. El Plan de Pensiones de los empleados de ENDESA supone 2.726,9 millones de euros para un colectivo de 22.479 partícipes y beneficiarios. La aportación de ENDESA a este plan ha sido de 39 millones de euros en 2013.

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

		Iberia	Argentina	Chile	Brasil	Perú	Colombia	Marruecos
Directivos	2011	172.837	103.526	162.342	108.270	96.802	122.087	86.100
	2012	166.372	118.007	160.154	163.941	181.682	131.049	121.234
	2013	181.609	90.587	191.813	183.016	172.863	133.751	102.856
Mandos intermedios	2011	67.597	34.112	48.177	41.618	24.601	33.048	119.932
	2012	65.877	41.427	51.182	89.030	33.944	37.636	0
	2013	73.728	40.160	47.862	33.252	35.203	31.892	98.243
Personal de administración y gestión	2011	44.999	20.259	24.049	21.552	13.795	10.239	0
	2012	52.611	22.967	25.961	32.396	21.807	12.924	0
	2013	54.342	19.974	24.401	13.134	22.292	23.967	0
Operarios	2011	34.412	9.993	13.968	14.859	15.412	7.396	0
	2012	35.864	1.949	0	0	0	12.554	0
	2013	51.997	18.978	0	0	0	12.574	84.717
Media	2011	52.760	23.371	43.856	28.756	20.057	22.616	86.100
	2012	56.921	22.468	41.671	26.640	33.194	30.143	121.234
	2013	62.641	22.871	48.791	23.909	33.498	29.993	99.002

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

Salario medio fijo de las mujeres en euros atendiendo a su categoría profesional ⁽¹⁾

		Iberia	Argentina	Chile	Brasil	Perú	Colombia	Marruecos
Directivos	2011	132.459	76.692	113.409	113.213	103.345	99.557	86.100
	2012	129.190	86.762	119.371	147.286	121.399	110.998	121.234
	2013	131.746	74.476	116.475	133.800	121.170	81.377	0
Mandos intermedios	2011	59.690	29.660	38.708	38.970	19.515	29.624	0
	2012	57.547	37.004	40.834	80.726	29.946	33.195	0
	2013	59.664	31.510	38.884	28.207	30.081	33.060	0
Personal de administración y gestión	2011	44.653	18.394	20.852	16.235	13.468	10.713	0
	2012	46.893	20.261	24.198	26.368	17.280	12.725	0
	2013	49.533	16.899	22.223	12.964	18.348	12.792	0
Operarios	2011	35.956	6.483	0	9.902	22.007	6.603	0
	2012	37.283	0	0	0	0	8.552	0
	2013	40.633	0	0	0	0	7.629	69.314
Media	2011	49.529	21.393	31.055	29.337	18.477	24.817	86.100
	2012	50.420	23.138	35.137	25.043	25.722	29.123	121.234
	2013	53.205	19.916	35.116	23.813	26.384	29.249	38.123

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

La gestora del Plan de Pensiones de Empleados de ENDESA es firmante de los Principios para la Inversión Responsable de Naciones Unidas (UNPRI).

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

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

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

La gestora del Plan de Pensiones de Empleados de ENDESA es firmante de los Principios para la Inversión Responsable de Naciones Unidas (UNPRI) en coherencia con el PES y el PRSC.

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

		España y Portugal	Argentina	Chile	Brasil	Perú	Colombia	Marruecos
Directivos	2011	77	74	70	105	107	82	100
	2012	78	71	72	90	83	79	100
	2013	72	82	61	73	70	57	0
Mandos intermedios	2011	88	87	80	94	79	90	0
	2012	87	89	80	91	88	83	nd
	2013	81	78	81	85	85	84	0
Personal de administración y gestión	2011	99	91	87	75	98	105	0
	2012	89	88	93	81	79	98	nd
	2013	91	85	91	99	82	104	0
Operarios	2011	105	65	0	67	143	89	0
	2012	104	0	0	0	0	64	nd
	2013	78	0	0	0	0	56	82
Media	2011	94	92	71	102	92	110	100
	2012	89	103	84	94	78	95	100
	2013	85	87	72	100	79	97	39

Durante el año 2013, el Plan de Pensiones de Empleados de ENDESA ha llevado a cabo un proyecto para la introducción de tres nuevas gestoras, además de la principal, que se encargarán de gestionar una parte del patrimonio del fondo. Este tipo de gestión compartida, pionera en España en el sector de planes de empleo, persigue una diversificación de la ges-

tión de las inversiones del fondo que aporte un aumento de la rentabilidad para el partícipe y una reducción del riesgo de inversión.

Los empleados de ENDESA disfrutaban además de una serie de beneficios sociales no exigidos por ley:

Beneficios sociales no exigidos por ley

		España y Portugal	Argentina	Chile	Brasil	Perú	Colombia	Total	
Asistencia médica	Miles de euros	2011	5.020	200	3.579	10.709	166	1.016	20.690
		2012	3.874	305	3.874	8.315	202	1.030	17.600
		2013	4.657	436	4.587	8.533	174	1.096	19.483
Actividades culturales y recreativas	Miles de euros	2011	751	na	2.811	na	565	525	4.651
		2012	893	na	2.924	na	686	524	5.026
		2013	912	na	2.948	na	597	611	5.068
Financiación del consumo eléctrico	Miles de euros	2011	11.760	na	na	na	na	107	11.867
		2012	14.366	na	na	na	na	119	14.485
		2013	17.757	na	na	na	na	107	17.864
Seguro de accidentes fuera del ámbito profesional	Miles de euros	2011	2.854	162	na	418	na	62	3.496
		2012	1.648	52	na	301	na	209	2.210
		2013	702	na	na	342	na	208	1.252
Fondos de pensiones	Miles de euros	2011	66.559	na	1.432	5.464	na	3.479	71.470
		2012	57.587	na	1.369	3.306	na	4.125	63.081
		2013	60.541	na	1.298	4.499	na	4.447	66.286
Otros (por ejemplo: <i>bonus</i> por antigüedad, ayudas especiales por matrimonio, compra de casa, etc.)	Miles de euros	2011	17.107	501	1.528	nd	490	2.380	22.006
		2012	16.694	na	656	nd	433	3.116	20.899
		2013	14.502	510	nd	nd	394	2.784	18.190
Empleados involucrados en la política de beneficios sociales	Miles de euros	2011	10.800	2.849	2.268	2.761	860	1.485	21.023
		2012	10.512	3.487	2.461	2.662	938	1.526	21.586
		2013	9.847	3.899	2.412	2.677	938	1.600	21.373

na: no aplica.

7. Diálogo Social

Las condiciones colectivas de trabajo se regulan en ENDESA a través de los distintos convenios colectivos, que, con carácter general, mejoran la normativa laboral de cada ámbito en el que opera la Compañía. La libertad de asociación de los trabajadores está garantizada en ENDESA y en todas aquellas empresas contratistas y proveedores con los que mantiene relación.

7.1. España y Portugal

En España y Portugal existían cinco convenios colectivos en vigor al finalizar el año 2013, que afectan a 10.803 personas, el 96,75 por ciento de la plantilla. A finales de 2013, están en proceso de negociación cuatro convenios colectivos que afectan a 1.332 trabajadores.

ENDESA garantiza la libertad de asociación de sus trabajadores.

Algunas de las principales negociaciones que se han mantenido durante 2013 en el ámbito de la negociación colectiva han sido:

- Negociación del IV Convenio Colectivo Marco de ENDESA.
- Negociación sobre la Prórroga del Acuerdo Marco de Garantías para Endesa, SA y sus filiales eléctricas domiciliadas en España.
- Negociación sobre el proceso de reorganización de los Ciclos Combinados de Colon, As Pontes y San Roque.
- En el ámbito de Endesa España, la fuerza sindical mayoritaria es UGT, que representa el 52,45 por ciento. CCOO, con un 35,18 por ciento, y SIE, con un 11,56 por ciento, completan la representación social.

El índice de afiliación sindical de ENDESA en España es de un 49,15 por ciento.

Los temas a tratar y acordar con la representación social son, entre otros: equipos de protección individual, participación de representantes de los trabajadores en las inspecciones, análisis de la formación que ha de impartirse a los trabajadores para determinados riesgos en los puestos de trabajo, etc.

7.2. Latinoamérica

Dentro de las empresas del Grupo ENDESA en Latinoamérica, hay 47 convenios colectivos, de los cuales 8 son de Argentina, 15 de Brasil, 14 de Chile, 4 de Colombia, 5 de Perú y 1 que, aunque suscrito en España, afecta al personal que presta sus servicios en la cabecera de negocio de Latinoamérica. Todos ellos regulan las condiciones de trabajo de 9.519 trabajadores, lo que equivale al 80,49 por ciento de la totalidad de la plantilla.

Las empresas de ENDESA en Latinoamérica cuentan con 47 convenios colectivos.

Durante 2013 se han celebrado 15 convenios colectivos; 8 en Brasil, 2 en Chile, 1 en España y 4 en Perú, que cubren a 2.395 trabajadores de Latinoamérica, lo que equivale al 20,21 por ciento de la plantilla.

Igualmente existen 30 organizaciones sindicales distintas en las empresas del Grupo ENDESA en Latinoamérica, de las cuales hay 3 en Argentina, 7 en Brasil, 11 en Chile, 4 en Colombia y 5 en Perú.

Los convenios colectivos de todos los países suscritos en 2013 se ajustaron al POA previsto, sus costos unitarios se incrementaron en relación con la inflación de cada país, se contempló el seguimiento de objetivos a través de sistemas de gestión de rendimiento y el cumplimiento de obligaciones por parte de la empresa en materia de seguridad y salud laboral, que abarcan temas de comités conjuntos de Seguridad y Salud Laboral, entre otros.

Para aquellos incrementos salariales superiores al IPC de cada país, acordados en los distintos convenios colectivos, se tuvieron en cuenta criterios de mérito del trabajador (gestión del rendimiento y comportamientos), la equidad interna y la equidad externa del mercado.

Para el año 2014 se prevé la negociación de convenios colectivos en Argentina (en las empresas Edesur, Endesa Costanera y Dock Sud con los sindicatos Luz y Fuerza y Apsee), en Brasil (en las empresas Coelce, Endesa Brasil y Endesa Cachoeira con los sindicatos Sindeletró y Stueg), en Colombia (en las empresas Codensa y Emgesa con el sindicato Sintraelecol) y en Perú (en las empresas Edelnor y EEPSA, con los sindicatos Sutrel, Sintredel, Sindicato Unificado y Suteccca).





Buen gobierno y transparencia

Compromiso con
el buen gobierno
y el comportamiento
ético

98 comunicaciones recibidas en el Canal Ético en 2013.

79,6% de las denuncias resueltas en el mismo año.

93,39% de participación en la Junta de Accionistas.

12 reuniones del Consejo de Administración.

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

La Compañía dispone de un Código Ético y un Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción, que recogen los compromisos y responsabilidades éticas en la gestión de los negocios y las actividades empresariales de los empleados y colaboradores. Además, cuenta con un Modelo de Prevención de Riesgos Penales que da cumplimiento a las exigencias derivadas de la reforma del Código Penal español, la Ley 20.393 chilena, así como las Directrices 231 de Enel, en materia de responsabilidad penal de la persona jurídica.

Asuntos Prioritarios-Estudio de Materialidad 2013	La respuesta de ENDESA en el Informe de Sostenibilidad
Posición en materia de prevención de la corrupción y soborno.	Capítulo «Buen Gobierno y Transparencia»: 1. ENDESA, Modelo de Buen Gobierno y Transparencia. 2. Códigos Éticos y Lucha contra el Fraude y la Corrupción.
Código de Conducta (Despliegue y Alcance, Sistemas, Procedimientos y Reporting de incumplimientos).	Capítulo «Buen Gobierno y Transparencia»: 2. Códigos Éticos y Lucha contra el Fraude y la Corrupción.
Competencias y Comisiones del Consejo de Administración (gestión de asuntos medioambientales, sociales y de gobierno).	Capítulo «Buen Gobierno y Transparencia»: 1.4. Responsabilidades y Deberes de los Consejeros.
Efectividad del Consejo (evaluación del desempeño, directrices para la adquisición de acciones, asistencia, etc.).	Capítulo «Buen Gobierno y Transparencia»: 1.4. Responsabilidades y Deberes de los Consejeros.
Transparencia e Integridad en la divulgación de información.	Capítulo «Buen Gobierno y Transparencia»: 1. ENDESA, Modelo de Buen Gobierno y Transparencia. Capítulo «Nuestros Accionistas e Inversores»: 1.1. Transparencia y Cercanía con Accionistas e Inversores.
Remuneración Ejecutiva (divulgación, vínculo con los intereses de los accionistas, integración de aspectos de sostenibilidad, etc.).	Capítulo «Buen Gobierno y Transparencia»: 1. ENDESA, Modelo de Buen Gobierno y Transparencia. Capítulo «Nuestros Accionistas e Inversores»: 1. Creando Valor Sostenible.

Retos 2013	Acciones realizadas
Mantener la transparencia en la gestión del Gobierno Corporativo.	<ul style="list-style-type: none"> Comunicación y divulgación apropiada de la política de gobierno corporativo. Divulgación de la remuneración de cada consejero. Elevada asistencia de los consejeros a las reuniones del consejo. Autoevaluación regular del desempeño del Consejo. Ausencia de conflictos de interés con los auditores financieros.
Velar por el adecuado funcionamiento y difusión del Modelo de Prevención de Riesgos Penales y realizar la supervisión de los controles del mismo.	<ul style="list-style-type: none"> En 2013 se ha verificado el adecuado cumplimiento del Modelo de Prevención de Riesgos Penales para IBAL, mediante la revisión de los controles previstos en el mismo. Adicionalmente, se han llevado a cabo diversas acciones de difusión y formación relacionadas con la normativa ética y de prevención de riesgos penales durante el ejercicio.

Principales magnitudes 2010-2013	2010	2011	2012	2013
Participación en la Junta General Ordinaria de Accionistas (%)	93,9	93,87	93,49	93,39
N.º de reuniones del Consejo de Administración	11	11	14	12
N.º de consejeros totales	9	9	9	9
Retribución fija de los consejeros (euros) *	1.911.600	1.907.148	2.137.984	2.831.179
Retribución variable de los consejeros (euros) *	2.590.864	3.160.810	3.317.408	2.743.767
Denuncias recibidas a través del Canal o por otros medios	73	69	81	98
Despidos por denuncias probadas	36	10	11	8

* Ver detalle p. 113.

En 2014 nos proponemos
Velar por el adecuado cumplimiento y difusión de la normativa ética (Código Ético y Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción) y de Prevención de Riesgos Penales de la Compañía (Modelo de Prevención de Riesgos Penales).

1. ENDESA, modelo de buen gobierno y transparencia

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

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

1.1. Participación de los accionistas

El 22 de abril de 2013, ENDESA celebró su Junta General Ordinaria de Accionistas con una participación del 93,39 por ciento del capital.

93,39 por ciento de participación en la Junta de Accionistas.

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

1.2. Liderazgo del Consejo de Administración

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

Durante 2013, el Consejo ha mantenido 12 reuniones. En todas ellas participó su Presidente para analizar la trayectoria de la Compañía y las demandas del mercado.

Consejo de Administración de ENDESA: Datos relevantes 2013

Consejeros totales	9
Consejeros no ejecutivos	6
Consejeros independientes	2
Consejeros externos dominicales	4
Reuniones del Consejo de Administración	12
Acciones propiedad o controladas por miembros del Consejo de Administración o personas relevantes	6.072

Composición del Consejo de Administración de ENDESA a 31-12-2013*

Cargo	Miembro	Fecha (1.º nombramiento)	Carácter	Comisión
Presidente	Borja Prado Eulate	20.06.2007 (1)	Ejecutivo	CE, CAC
Vicepresidente	Fulvio Conti	25.06.2009	Externo Dominical	CE
Consejero Delegado	Andrea Brentan	18.10.2007	Ejecutivo	CE
Consejeros	Luigi Ferraris	18.10.2007	Externo Dominical	CE, CNR, CAC
	Massimo Cioffi	26.06.2012	Externo Dominical	CNR
	Gianluca Comin	14.09.2009	Externo Dominical	
	Miquel Roca Junyent	25.06.2009	Externo Independiente	CE, CNR, CAC
	Alejandro Echevarría Busquet	25.06.2009	Externo Independiente	CAC, CNR
Secretario Consejero	Salvador Montejo Velilla	26.06.2012	Ejecutivo	

(1) El 24.03.2009 Nombramiento como Presidente.
CE: Comisión Ejecutiva.
CAC: Comité de Auditoría.
CNR: Comité de Nombramientos Retribuciones.

1.3. Remuneración de sus consejeros

La remuneración total de los Consejeros de ENDESA ascendió a 5.840.253 euros en 2013.

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

Nombre	Ejercicio 2013						Total ejercicio 2013
	Sueldo	Remuneración fija	Dietas	Retribución variable a corto plazo	Retribución variable a largo plazo	Otros conceptos	
D. Borja Prado Eulate	812.000	250.281	44.074	495.872	649.600	37.894	2.289.721
D. Andrea Brentan	710.500	—	—	236.838	568.400	194.615	1.710.353
D. Fulvio Conti (1)	—	—	—	—	—	—	—
D. Luigi Ferraris (1)	—	—	—	—	—	—	—
D. Massimo Cioffi (1)	—	—	—	—	—	—	—
D. Gianluca Comin (1)	—	—	—	—	—	—	—
D. Alejandro Echevarría Busquet	—	250.281	62.104	—	—	—	312.385
D. Miquel Roca Junyent	—	250.281	62.104	—	—	—	312.385
D. Salvador Montejo Velilla	557.836	—	—	290.074	334.701	32.798	1.215.409
Total							5.840.253

(1) En enero de 2013, los Consejeros dominicales de Enel renunciaron a percibir cantidad alguna por su desempeño como tales en el Consejo de Administración de ENDESA.

1.4. Responsabilidades y deberes de los Consejeros

De conformidad con el Código Unificado de Buen Gobierno, se añade expresamente la obligación de los Consejeros de dedicar a su función el tiempo y esfuerzo necesarios para desempeñar el cargo con eficacia. En consecuencia, los Consejeros deberán informar al Comité de Nombramientos y Retribuciones de sus restantes obligaciones profesionales por si pudiera interferir con la dedicación exigida.

Las responsabilidades a las que se comprometen los Consejeros, según el artículo 26 del Reglamento del Consejo, que establecen los deberes de los mismos, son las siguientes:

- Es función de todos los Consejeros contribuir a la función del Consejo de impulsar y supervisar la gestión de la sociedad. En el desempeño de sus funciones, obrarán con fidelidad al interés social, lealtad y diligencia. Su actuación se guiará únicamente por el interés social, interpretado con plena independencia, procurando siempre la mejor defensa y protección de los intereses del conjunto de los

accionistas, de quienes procede su mandato y ante quienes rinden cuentas.

- Los Consejeros, por virtud de su cargo, quedan obligados, entre otros, a comunicar las operaciones realizadas por familiares y por sociedades vinculadas patrimonialmente al Consejero, que tengan relevancia para la gestión de la sociedad.
- Asimismo, los Consejeros se registrarán, en el ejercicio de sus obligaciones, por los principios generales y los criterios de comportamiento contenidos en el Código Ético de la Sociedad.
- Con respecto al uso de información y de los activos sociales, por parte de los Consejeros, establece el artículo 28 del Reglamento del Consejo que: «Los Consejeros no podrán hacer uso con fines privados de información no pública de la sociedad, salvo en caso de ausencia de perjuicio alguno para la misma, o cuando la información sea irrelevante

para operaciones de adquisición o venta de valores de la sociedad».

- En todo caso deberán observarse las normas de conducta establecidas por la legislación y por el Reglamento Interno de Conducta de la sociedad, en el ámbito del Mercado de Valores.
- Ningún Consejero podrá hacer uso con carácter personal de los activos de la sociedad, ni tampoco valerse de su posición en ella para obtener una ventaja patrimonial a no ser que satisfaga la adecuada contraprestación. En caso de que se le dispense de tal contraprestación, la ventaja patrimonial así obtenida se conceptuará como retribución indirecta y deberá ser autorizada por el Comité de Nominamientos y Retribuciones.

Por último, establece el Reglamento Interno de Conducta en relación a los conflictos de intereses:

- Las personas afectadas (Consejeros, Altos Directivos, Directivos, empleados, asesores externos) al Reglamento,

deberán informar al Secretario General sobre los posibles conflictos de intereses que puedan surgir con la titularidad del patrimonio personal o familiar o con cualquier causa que interfiera en el ejercicio de las actividades que son objeto de este Reglamento.

- En caso de duda sobre la existencia de un conflicto de intereses, las personas sujetas deberán consultar al Secretario General, que resolverá por escrito. El Secretario General podrá elevar el asunto al Comité de Auditoría y Cumplimiento, cuando por su trascendencia o dificultad lo estime conveniente.
- Si el afectado por un posible conflicto de intereses es un miembro del Comité de Auditoría y Cumplimiento o el Consejero Delegado, será el Comité el que resolverá sobre la existencia o no del mismo. Si el afectado fuera el Secretario General, deberá comunicar al Consejero Delegado el posible conflicto para que resuelva sobre su existencia o, en su caso, eleve el asunto al Comité de Auditoría y Cumplimiento.

2. Código ético y lucha contra el fraude y la corrupción

ENDESA está comprometida con el cumplimiento de las normas y principios éticos, tanto en el ámbito interno como en sus relaciones externas, especialmente en la lucha contra el fraude y la corrupción.

2.1. Cultura de integridad y Código Ético

En 2010, ENDESA reforzó su compromiso con la integridad mediante la aprobación de un nuevo Código Ético y un Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción, desarrollando una intensa campaña de comunicación interna para dar a conocer ambos documentos a todos los empleados. Estos documentos obligan a todos sus miembros a comportarse de forma íntegra en sus relaciones con los grupos de interés —accionistas, empleados, proveedores, clientes y autoridades— con los que se vincula y representan el punto de referencia conforme al cual juzgar la reputación de la Compañía.

El Código Ético está constituido:

- Por los principios generales sobre las relaciones con los implicados, que definen los valores de referencia de las actividades de ENDESA.
- Por los criterios de comportamiento respecto a cada tipo de implicado, que proporcionan específicamente las líneas directrices y las normas a las cuales se deben atener los colaboradores de ENDESA para respetar los principios generales y para prevenir el riesgo de comportamientos no éticos.
- Por los mecanismos de implementación, que describen el sistema de control para el cumplimiento del Código Ético y para su continua mejora.

El Código Ético y el Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción pueden consultarse en www.endesa.com.

Además, ENDESA cuenta con un Modelo de Prevención de Riesgos Penales, en vigor desde el 1 de enero de 2012. La finalidad del Modelo es dotar a la Compañía de un sistema de control que prevenga la comisión de delitos en el seno de la empresa, dando cumplimiento a lo dispuesto en la normativa aplicable en materia de responsabilidad penal de la per-

sona jurídica (reforma del Código Penal español, ley 20.393 chilena y Directrices 231 de Enel). Los principales objetivos del Modelo son prevenir la comisión de delitos y sensibilizar a los colaboradores, socios y terceros sobre la importancia del compromiso y cumplimiento de los principios y procedimientos adoptados por la empresa.

Finalmente, ENDESA cuenta con Protocolos específicos que establecen principios de actuación claros que han de seguir los colaboradores de ENDESA en el trato con funcionarios públicos y autoridades, así como en el ofrecimiento y aceptación de regalos, obsequios o favores.

2.1.1. Canal Ético

ENDESA dispone de un Canal Ético, accesible a través de su página web (www.endesa.com) y en todas las *intranets* del grupo, para que todos sus grupos de interés puedan comunicar, de forma segura y anónima, las conductas irregulares, no éticas o ilegales que, a su juicio, se producen en el desarrollo de las actividades de la Sociedad.

El procedimiento establecido para el uso del canal garantiza la confidencialidad, puesto que éste se encuentra gestionado por una firma externa e independiente (*Ethics Point*), a través de la cual se tramitan todas las quejas o comunicaciones.

El Canal Ético clasifica las denuncias recibidas de acuerdo con 13 campos de gestión empresarial, ordenados por aspectos recogidos en el Código Ético, lo que permite hacer un adecuado seguimiento del cumplimiento de los principios de comportamiento que en él se recogen.

Se han recibido 98 denuncias durante 2013 de las cuales el 79,6 por ciento fueron resueltas el mismo año.

Desde su puesta en marcha, los principales temas de las denuncias recibidas a través del Canal Ético han correspondido a actividades inadecuadas de los suministradores y contratistas, al uso indebido de recursos y a conflictos de interés.

Además del Canal, se reciben denuncias a través de otras vías, que se dirigen siempre a la Dirección General de Auditoría, de acuerdo con los procedimientos internos de ENDESA.

La Dirección General de Auditoría es la encargada de asegurar el correcto tratamiento de las denuncias recibidas, actuando con independencia de criterio y de acción respecto de las demás unidades de la organización. Tiene acceso a todos los documentos de la Compañía necesarios para el ejercicio de sus funciones y efectúa el seguimiento de la implantación de las recomendaciones incluidas en sus informes de auditoría. Además, la Dirección General de Auditoría es un órgano adscrito al Consejo de Administración a través de su Comité de Auditoría y Cumplimiento, que centraliza y canaliza las denuncias de relevancia significativa y las eleva al Consejo.

Durante 2013 ENDESA ha recibido, bien a través del Canal Ético o por otros medios, un total de 98 denuncias. La inves-

tigación relativa al 79,6 por ciento de los casos comunicados en 2013 ha quedado cerrada en el mismo ejercicio.

18 violaciones del Código Ético durante 2013 de las cuales 8 han derivado en despidos.

De las denuncias recibidas, se han podido comprobar 18 violaciones del Código Ético, de las cuales 3 se han producido en España y Portugal y 15 en Latinoamérica. Para estos casos se han aplicado diferentes medidas correctivas, como por ejemplo la cancelación de vínculos laborales con las personas implicadas. En particular, en 2013 se produjeron 8 despidos de personal propio consecuencia de violaciones probadas.

Denuncias recibidas en 2013 según el grupo de interés denunciante

	Total	Clientes	Empleados	Proveedores	Anónimos
España y Portugal	24	—	19	3	2
Argentina	17	7	5	2	3
Brasil	33	4	13	3	13
Chile	6	1	2	1	2
Colombia	17	—	3	2	12
Perú	1	—	—	—	1
Latinoamérica	74	12	23	8	31
Total	98	12	42	11	33

Denuncias recibidas en 2013 según el grupo de interés afectado o potencialmente afectado

	Total	Accionistas	Clientes	Empleados	Proveedores	Otros
España y Portugal	24	5	—	16	3	—
Argentina	17	6	5	1	4	1
Brasil	33	12	3	14	3	1
Chile	6	1	1	3	1	—
Colombia	17	6	—	2	9	—
Perú	1	1	—	—	—	—
Latinoamérica	74	26	9	20	17	2
Total	98	31	9	36	20	2

Violaciones probadas por áreas geográficas (nº)

	2011	2012	2013
España y Portugal	7	3	3
Argentina	4	3	6
Brasil	5	7	5
Chile	—	3	1
Colombia	—	3	3
Perú	3	0	—
Latinoamérica	12	16	15
Total	19	19	18

Estado y conclusión denuncias recibidas (nº)

	2011	2012	2013
Cerradas	69	81	78
Violación probada (Fraude o incumplimiento ético)	19	19	18
Infundadas	50	62	60
Abiertas	0	0	20

Violaciones probadas por naturaleza (%)

	2011	2012	2013
Corrupción	18	15	6
<i>Mobbing</i>	—	1	—
Discriminación	—	—	—
Uso Indevido de Recursos	—	2	3
Derechos Humanos	—	—	—
Otros	1	1	8
Total	19	19	18

2.2. Sanciones Recibidas

A 31 de diciembre de 2013 los principales litigios o arbitrajes en los que se hallan incursas las sociedades de Endesa son los siguientes:

- Existen tres procedimientos judiciales en curso contra ENDESA Distribución Eléctrica, S.L.U. por incendios forestales en Cataluña de los que pudiera resultar la obligación de atender diversas reclamaciones por daños y perjuicios por importe superior a 42 millones de euros. Por otra parte, la Generalitat de Cataluña impuso una sanción de 10 millones de euros en expediente sancionador a dicha sociedad por los incidentes en el suministro producidos en la ciudad de Barcelona el 23 de julio de 2007. Dicha sanción ha sido confirmada con fecha 3 de septiembre de 2012 por sentencia del Tribunal

Superior de Justicia (TSJ) de Cataluña, que ha sido recurrida en casación ante el Tribunal Supremo el 16 de noviembre de 2012.

- Por Resolución de 2 de abril de 2009 la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) impuso a ENDESA Distribución Eléctrica, S.L.U. una multa de 15 millones de euros por la comisión de una infracción contra el artículo 6 de la Ley de Defensa de la Competencia (LDC) y 82 del Tratado de la Unión Europea (TUE), supuestamente consistente en el abuso de posición dominante ocasionado por obstaculizar el acceso de la empresa comercializadora Céntrica Energía, S.L. al Sistema de Información de Puntos de Suministro (SIPS), creado por el Real Decreto 1535/2002, de 4 de junio, y ceder sus datos comerciales de clientes a la empresa comercializadora de su Grupo Empresarial, ENDESA Energía, S.A.U. Con fecha 26 de mayo de 2011 la Audiencia Nacional dictó sentencia confirmando la resolución de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC). El 17 de junio de 2011, fue presentado recurso contra dicha sentencia ante el Tribunal Supremo. El procedimiento está actualmente pendiente de sentencia. El 20 de enero de 2010 Céntrica Energía, S.L. interpuso demanda contra ENDESA Distribución Eléctrica, S.L.U. en relación con las resoluciones que dictó la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) en abril de 2009 y, en su demanda, determina el valor que hubiera obtenido en el caso de haber tenido acceso a la información cuando solicitó el acceso masivo el 9 de octubre de 2006. El importe de la reclamación de daños y perjuicios asciende a 5 millones de euros. El 20 de enero de 2011, el Juzgado de lo Mercantil nº 2 de Barcelona dictó sentencia acordando reducir los daños reclamados por Céntrica Energía, S.L. a 3 millones de euros. Dicha sentencia fue recurrida por ENDESA Distribución Eléctrica, S.L.U. en apelación. La Audiencia Provincial de Barcelona desestimó el recurso de apelación el 3 de mayo de 2012. La sentencia ha sido recurrida en casación.
- El 11 de mayo de 2009 el Ministerio de Industria, Energía y Turismo dictó Orden Ministerial por la que impuso cuatro sanciones por valor acumulado de 15 millones de euros a ENDESA Generación, S.A.U., como explotador responsable de la central nuclear Ascó I, en relación con la liberación de partículas radiactivas en dicha central en

diciembre de 2007, por la comisión de cuatro infracciones graves tipificadas por la Ley 25/1964, de 29 de abril, de Energía Nuclear. Tal Orden fue recurrida ante la Audiencia Nacional. Simultáneamente, el Director General de Política Energética y Minas impuso dos sanciones por valor acumulado de 90.000 euros por infracciones leves derivadas de los mismos incidentes, sanciones que fueron recurridas en alzada y posterior contencioso. Mediante Auto de la Audiencia Nacional de 1 de diciembre de 2009, a instancia de ENDESA Generación, S.A.U., se acordó la suspensión cautelar de la ejecutividad de la resolución impugnada, prestándose por ENDESA Generación, S.A.U., ante el Tribunal, aval bancario por el importe de la sanción, 15 millones de euros. Dicho recurso sigue pendiente de resolución sobre la cuestión principal, encontrándose desde el 14 de septiembre de 2010 en periodo de conclusiones y pendiente de sentencia. Mediante Auto de fecha 6 de abril de 2011 la Audiencia Nacional suspendió dicho recurso por razón de prejudiciabilidad.

- El 24 de junio de 2009, la Dirección de Investigación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) incoó expediente contra varias empresas de distribución eléctrica, entre las que se encuentra ENDESA, S.A. por una supuesta violación del artículo 1 de la Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia y 81 del Tratado CE, consistente en la existencia de acuerdos colusorios que, siempre según la autoridad de competencia, habrían sido suscritos para impedir, restringir o falsear la competencia en el mercado nacional de suministro de electricidad. El expediente sancionador incoado por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) tenía como objeto analizar la existencia de posibles acuerdos ilegales entre las empresas de distribución consistentes en haber retrasado el proceso de cambio de comercializador. El expediente fue ampliado tanto en los sujetos (incluyéndose también a la patronal eléctrica Asociación Española de la Industria Eléctrica-UNESA) como en las imputaciones (incluyéndose posibles pactos colusorios para captar grandes clientes). Por Resolución del Consejo de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) de fecha 13 de mayo de 2011, se impuso a ENDESA, S.A. la multa de 27 millones de euros, que ha sido recurrida ante la Audiencia Nacional, habiendo esta última suspendido el pago de la misma mediante

Auto de 15 de septiembre de 2011, admitiendo la medida cautelar propuesta por ENDESA, S.A. Por Auto de 5 de noviembre de 2012 se acordó la apertura del periodo de prueba. El 11 de febrero de 2013 tuvo lugar la ratificación del informe pericial y el 14 de marzo de 2013 se presentó escrito de conclusiones. El 10 de junio de 2013 se presentó escrito de alegaciones contestando a una providencia de la Audiencia sobre el cálculo de la multa. El asunto está actualmente pendiente de sentencia.

- En mayo de 2010 se incoó expediente sancionador por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC), contra ENDESA Distribución Eléctrica, S.L.U., y otras empresas eléctricas como consecuencia de una denuncia de la Federación Nacional de Empresarios de Instalaciones Eléctricas (FENIE) como consecuencia de un posible comportamiento contrario a la competencia por parte de las empresas distribuidoras y otro, contra ENDESA Distribución Eléctrica, S.L.U. con similar fundamento, en noviembre de 2011 en relación al ámbito geográfico de Mallorca. El 22 de febrero de 2012 la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) ha notificado a ENDESA Distribución Eléctrica, S.L.U. Resolución por la que le impone una multa total de 23 millones de euros por supuesta conducta abusiva en el mercado de las instalaciones eléctricas al presentar ofertas económicas por instalaciones no reservadas al tiempo de informar al solicitante de suministro de las condiciones técnico-económicas de su solicitud y por discrepancia sobre la aplicación de las Normas del Real Decreto 222/2008, de 15 de febrero, en materia de entronque y conexión entre 2008 y 2009. Con fecha 26 de abril de 2012 la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) impuso sanción de un millón de euros por el expediente referido a Mallorca. ENDESA Distribución Eléctrica, S.L.U. ha recurrido ambas sanciones ante la Audiencia Nacional, quien ha suspendido el pago de las multas mediante sendos Autos de 21 de mayo y 3 de julio de 2012, respectivamente. Mediante Sentencia de la Audiencia Nacional notificada con fecha 23 de diciembre de 2013 se estima parcialmente el recurso interpuesto en el asunto de Mallorca (ASINEM) y ordena a la autoridad de competencia a reducir la multa (salvo que la Administración recurra en casación esto supondría una reducción de la multa en un 90 por ciento). Mediante Sentencia notificada con fecha 2 de diciembre de 2013 se desestima el recurso interpuesto en el Asunto de la Federación Nacional

de Empresarios de Instalaciones Eléctricas (FENIE). Se ha interpuesto recurso de casación ante el Tribunal Supremo contra dicha Sentencia.

- El 4 de noviembre de 2010, la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) incoó expediente sancionador contra la comercializadora ENDESA Energía XXI, S.L.U. por supuesta violación del artículo 3 de la Ley de Defensa de la Competencia (LDC) consistente en aplicar a determinados clientes sin derecho a la Tarifa de Último Recurso (TUR) unas condiciones contractuales diferentes a las exigidas en virtud del Real Decreto 485/2009, de 3 de abril. El 12 de junio de 2012 notificó Resolución por la que sancionaba a ENDESA Energía XXI, S.L.U. con una multa de 5 millones de euros por infracción del artículo 3 de la Ley de Defensa de la Competencia (LDC). En julio de 2012, ENDESA Energía XXI, S.L.U. recurrió la referida resolución ante la Audiencia Nacional y solicitó la suspensión cautelar de la ejecución de la multa. Mediante Sentencia de la Audiencia Nacional notificada con fecha 21 de noviembre 2013 se ha desestimado el recurso. Se ha interpuesto recurso de casación contra dicha Sentencia ante el Tribunal Supremo.
- En relación con el cumplimiento de la obligación de adaptación de la explotación de centrales nucleares a lo dispuesto por la Disposición Adicional Tercera de la Ley 12/2011, de 27 de mayo, ENDESA Generación, S.A.U. presentó en tiempo y forma el plan de adaptación exigido, si bien la Dirección General de Política Energética y Minas entendió que el mismo no reunía las condiciones exigidas, al requerir unanimidad entre los titulares de las respectivas centrales. ENDESA Generación, S.A.U. recurrió en alzada y el 13 de junio de 2012 le fue notificada Resolución del Subsecretario de Industria, Energía y Turismo desestimatoria de dicho recurso, que a su vez ha sido impugnada en vía contenciosa ante el Tribunal Superior de Justicia (TSJ) de Madrid. A su vez, el Ministerio de Industria, Energía y Turismo incoó expediente sancionador con fecha 27 de junio y 24 de septiembre de 2012 ha trasladado propuesta de resolución sancionadora de 0,9 millones de euros por cada central en la que participa ENDESA Generación, S.A.U. Mediante Auto de 13 de julio de 2013, la Audiencia Nacional ha estimado la medida cautelar solicitada por ENDESA Generación, S.A.U., suspendiendo la ejecutividad de la resolución impugnada mientras se tramita el recurso, habien-

do prestado ENDESA Generación, S.A.U. aval en garantía del importe de la sanción, esto es, 3,6 millones de euros. Pendiente de sentencia.

- El Director General de Política Energética y Minas, el pasado día 23 de mayo de 2013, acordó el inicio de un expediente sancionador a ENDESA Generación, S.A.U. y a Iberdrola Generación, S.A.U., como explotadores responsables de la Central Nuclear Ascó I y de la Central Nuclear de Ascó II, por incumplimientos en relación a la pérdida de trazabilidad en el control de fuentes radiactivas en desuso procedentes de la mencionada central, por una supuesta infracción grave prevista en el artículo 86.b).3, de la Ley 25/1964, de 29 de abril, de Energía Nuclear (LEN) por incumplimiento del Plan de Gestión de Residuos Radiactivos y del Combustible Gastado (PGRR), apartado 3.1.2. relativo a «Modalidades de gestión implantadas en la instalación», e incumplimiento del Manual de Protección Radiológica (MPR), apartado 10.5 relativo a fuentes radiactivas, consistiendo el incumplimiento en la supuesta pérdida de la información afectada, y al tratarse de una central nuclear, conforme el artículo 89.1 de la Ley 25/1964, de 29 de abril, de Energía Nuclear (LEN), las infracciones tipificadas como graves pueden sancionarse con multa entre 300.001 euros, en su grado mínimo y 9 millones de euros en su grado máximo. El 10 de junio de 2013, se formularon las correspondientes alegaciones por parte de ENDESA Generación, S.A.U. solicitando, al haberse recuperado la trazabilidad de las fuentes, el archivo del expediente o, en su caso, de forma subsidiaria para el caso de no aceptarse dicho archivo, una vez acreditada la recuperación de la trazabilidad de las fuentes, que se califique la conducta como falta leve, tipificada en el artículo 86.c).3 de la Ley 25/1964, de 29 de abril, de Energía Nuclear (LEN), siendo la sanción en tal caso, de multa que, en su grado mínimo es de 15.000 euros y en su grado máximo de 300.000 euros. El 17 de octubre de 2013 se recibe propuesta de Resolución en la que se mantienen parte de los hechos determinados en el inicio de expediente sancionador, así como la calificación de los actos de ENDESA Generación, S.A.U. y de Iberdrola Generación, S.A.U., como graves, en su grado mínimo, con sanción de multa que se considera de 1,1 millones de euros, todo ello de acuerdo con el informe del Consejo de Seguridad Nuclear (CSN) de fecha 13 de septiembre de 2009. Dicha propuesta ha sido recurrida por escrito de 30 de octubre de 2013.

- La Companhia Brasileira de Antibióticos (CIBRAN) demandó a Ampla Energia e Serviços, S.A. la indemnización por la pérdida de productos y materias primas, rotura de maquinaria, entre otros, ocurridos debido al supuesto mal servicio suministrado por Ampla Energia e Serviços, S.A. entre 1987 y mayo de 1994, así como indemnización por daños morales. El proceso se encuentra en primera instancia acumulado a otros cinco procesos cuyo fundamento también sería la interrupción del suministro de energía, refiriéndose a los periodos que van entre los años 1987 a 1994, 1994 a 1999 y algunos días del año de 2002. El juez ordenó la realización de una pericia única para estos procesos, la cual fue desfavorable en parte para Ampla Energia e Serviços, S.A., por lo que fue impugnada solicitándose la práctica de un nuevo peritaje. Con fecha 5 de septiembre de 2013 el juez rechazó el pedido anterior, ante lo cual Ampla Energia e Serviços, S.A. interpuso embargos de declaración, los que se encuentran pendientes de conocimiento por el tribunal. La cuantía de todos los litigios se estima en aproximadamente 150 millones de reales brasileños (aproximadamente 46 millones de euros).
- En el año 2001 se presentó en contra de la filial Emgesa S.A. E.S.P., Empresa de Energía de Bogotá S.A. E.S.P. y de la Corporación Autónoma Regional una demanda por los habitantes de Sibaté, Departamento de Cundinamarca, la cual busca que las demandadas respondan solidariamente por los daños y perjuicios derivados de la contaminación en el embalse de El Muña, a raíz del bombeo que hace Emgesa, S.A. E.S.P. de las aguas contaminadas del río Bogotá. Frente a dicha demanda, Emgesa, S.A. E.S.P. se ha opuesto a las pretensiones argumentando que la empresa no tiene responsabilidad en estos hechos pues recibe las aguas ya contaminadas, entre otros argumentos. La pretensión inicial de los demandantes fue de 3 billones de pesos colombianos (aproximadamente 1.126 millones de euros). Emgesa, S.A. E.S.P. solicitó la vinculación de numerosas entidades públicas y privadas que hacen vertidos al río Bogotá o que, de una u otra manera, tienen competencia en la gestión ambiental de la cuenca de este río, solicitud respecto de la cual la Sección Tercera del Consejo de Estado resolvió tener como demandados propiamente a diversas de estas personas jurídicas. En enero de 2013 se presentaron contestaciones a la demanda y en junio de este mismo año se resolvió negar por improcedente la solicitud de

nulidad de lo actuado en el proceso, propuesta por varias de las demandadas. Actualmente en el proceso se encuentra pendiente la resolución de excepciones previas y la citación a la audiencia de conciliación.

- En el año 2002, el Estado de Río de Janeiro estableció que el *Imposto sobre circulação de mercadorias e serviços* (ICMS) (equivalente al Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA)) debería ser determinado y pagado los días 10, 20 y 30 del mismo mes del devengo, pero Ampla Energia e Serviços, S.A. continuó pagando el *Imposto sobre Circulação de Mercadorias e Serviços* (ICMS) de acuerdo con el sistema anterior (hasta el quinto día del mes siguiente al de su devengo). No obstante, debido a un acuerdo informal con el Estado de Río de Janeiro, y de dos sendas leyes de amnistía fiscal, en octubre de 2004, el Estado de Río de Janeiro levantó acta contra Ampla Energia e Serviços, S.A. para cobrar la multa por los pagos efectuados con retraso, acta que fue recurrida por Ampla Energia e Serviços, S.A. En febrero de 2007 Ampla Energia e Serviços, S.A. fue notificada de la decisión administrativa de primera instancia, la cual confirmó el Acta levantada por el Estado de Río de Janeiro. El 23 de marzo Ampla Energia e Serviços, S.A. presentó recurso ante el Consejo de Contribuyentes del Estado de Río de Janeiro, el cual también confirmó el Acta, por decisión del 26 de agosto de 2010. El Consejo de Contribuyentes del Estado de Río de Janeiro dictó fallo el 9 de mayo de 2012 en contra de Ampla Energia e Serviços, S.A. Este fallo fue notificado el 29 de agosto de 2012. Ampla Energia e Serviços, S.A. decidió adoptar una estrategia extraordinaria de solicitar a la Hacienda Pública Estatal (Superintendencia de Recaudación) la revisión de la decisión del Tribunal Administrativo con base en la Ley de Amnistía (procedimiento de revisión previsto en la Ley de Amnistía de 2006). Así, la petición fue remitida al citado órgano y, sucesivamente, al propio Gobernador del Estado de Río de Janeiro. Ampla Energia e Serviços, S.A. no ha obtenido respuesta a su petición de revisión por lo que la deuda debería haber estado suspendida hasta el análisis final del proceso en el ámbito administrativo pero ello no ha sido así. En noviembre de 2012 el Estado de Río de Janeiro ha inscrito la deuda en el registro público como si fuera debida, lo que ha implicado la necesidad de aportar el 12 de noviembre de 2012 garantía del 140 por ciento de la deuda tributaria con objeto de poder seguir percibiendo fondos públicos.

Una vez recibida la decisión, probablemente desfavorable, se recurrirá al poder judicial. La cuantía en discusión asciende a 71 millones de euros.

- En agosto de 2013 la Superintendencia de Medio Ambiente formuló cargos en contra de Empresa Nacional de Electricidad, S.A. debido a una serie de infracciones a la Resolución Exenta N° 206, de 2 de agosto de 2007 y sus resoluciones complementarias y aclaratorias, que califican ambientalmente el «Proyecto Ampliación Central Térmica Bocamina». Con fecha 27 de noviembre de 2013, la Superintendencia de Medio Ambiente reformuló los cargos cursados agregando dos nuevos a los ya efectuados. Empresa Nacional de Electricidad, S.A. ha presentado su defensa, en diciembre de 2013, en la cual reconoce parcialmente algunas de estas infracciones oponiéndose al resto. Se está a la espera de la decisión de la Superintendencia de Medio Ambiente. Cabe señalar que con fecha 28 enero 2014 la autoridad ambiental, como medida provisional,

paralizó temporalmente el funcionamiento de la Unidad I, orden que fue levantada el 6 de febrero 2014 habiéndose adoptado por Empresa Nacional de Electricidad, S.A. las medidas ordenadas por la autoridad. Por otro lado, en diciembre de 2013 y enero de 2014, sindicatos de pescadores y recolectoras de algas de Coronel (Chile), entre otros, interpusieron tres recursos de protección en contra de Empresa Nacional de Electricidad, S.A. ante la Corte de Apelaciones de Concepción. En el primero de estos recursos se obtuvo por los demandantes una medida cautelar (orden de no innovar), la cual ordena detener el funcionamiento de la Unidad Generadora II de la Central Bocamina. Empresa Nacional de Electricidad, S.A., por su parte, solicitó el alzamiento de esta orden de no innovar, petición que fue rechazada por la Corte. Asimismo, presentó su contestación a estos recursos, aportando los antecedentes para su rechazo. A la fecha se encuentran pendientes de ser conocidos por la Corte de Apelaciones de Concepción y, por ende, la Unidad II sigue parada.

3. Uso de paraísos fiscales y política de ENDESA

La política del Grupo ENDESA es que las inversiones en o a través de territorios calificados como paraísos fiscales sólo se realizan si existen importantes motivos económicos que lo justifiquen distintos de un puro ahorro de impuestos (como por ejemplo, reducción de trabas administrativas, realización de actividades económicas en el país, etc.).

Además, ENDESA nunca ha utilizado entidades radicadas en paraísos fiscales con la finalidad de ocultar el verdadero titular de rentas, actividades, bienes o derechos. La adquisición del Grupo Enersis en 1997 supuso la integración en el Grupo ENDESA de un número significativo de sociedades radicadas en paraísos fiscales, razón por la cual ENDESA inició, en 1999, un proceso de disolución de dichas entidades, de forma que en la actualidad únicamente restan dos entidades ubicadas en países que son considerados paraísos fiscales por la Agencia Estatal de la Administración Tributaria española: Atacama Finance y Energex, ambas ubicadas en Islas Caimán. Estas sociedades no han sido disueltas porque ENDESA no dispone de la mayoría del capital de las sociedades y su disolución exige la aprobación del otro socio. Ambas sociedades están destinadas a la financiación del proyecto Gas Atacama (Atacama Finance, Co.) y a la gestión de compras a proveedores del proyecto Gas Atacama (Energex, Co.). Es importante señalar que España mantiene negociaciones con Islas Caimán con la finalidad de firmar un Convenio de Intercambio de Información, lo que supondría la exclusión de este país del listado de paraísos fiscales de la Agencia Estatal de la Administración Tributaria. En todo caso, la voluntad de ENDESA es eliminar estas entidades tan pronto sea posible.

Adicionalmente, es cierto que ENDESA realiza actividades en otros países que, sin ser considerados paraísos fiscales por la Agencia Estatal de la Administración Tributaria española, son considerados por determinados observadores externos como territorios que, según entienden, gozan de un régimen de tributación más favorable al español. Lo cierto es que, ni por la entidad de las actividades realizadas por la Compañía en estas áreas geográficas, ni por la calificación legal que otorga la propia Administración Tributaria española a estos países, se justifica su inclusión en el informe de Sostenibilidad. Sin embargo, consciente de la importancia de que la sociedad aprecie que siempre actúa con absoluta transparencia, ENDESA considera conveniente informar de las actividades realizadas por sus filiales en territorios, que sin ser

paraísos fiscales, en ocasiones se considera que disfrutaban de una baja presión fiscal:

- **Panamá:** ENDESA dispone en este país de una participación minoritaria en Empresa Propietaria de la Red, S.A. dedicada a desarrollar, diseñar, construir y mantener un sistema de transmisión regional que interconectará a los seis países de América Central. Asimismo es propietaria de otra participación minoritaria en Red Centroamericana de Telecomunicaciones, S.A., cuyo objeto era desarrollar el negocio de fibra óptica a través de la red eléctrica (aunque en la actualidad está inactiva). Adicionalmente, Endesa tiene una participación indirecta del 48 por ciento en Emgesa Panamá, sociedad que tiene como actividad la comercialización de energía en Panamá y Centroamérica. Por tanto, la reducida presencia de ENDESA en Panamá se encuentra vinculada de forma exclusiva y directa a actividades puramente operativas, en concreto, a la actividad de transporte y suministro de energía eléctrica. Es importante destacar que, aunque Panamá es un país incluido dentro de la Lista del Parlamento Europeo, informe Hamon (marzo 2009), de los listados de la Tax Justice Network (noviembre 2009) y de la OCDE de (marzo 2010), España ha firmado en octubre de 2010 un Convenio de Doble Imposición con Panamá que incluye una cláusula de intercambio de información.
- **Estados Unidos (Delaware):** ENDESA Capital Finance LLC es una entidad participada por el Grupo ENDESA que se constituyó en el año 2003 con la finalidad de emitir participaciones preferentes por importe de 1.500 millones de euros. Las participaciones preferentes se colocaron en España y están admitidas a cotización en España, y se recompraron en su totalidad en el primer semestre de 2013. Por tanto, los beneficios generados por ENDESA Capital Finance LLC tributan en España. Una vez finalizado el proceso de recompra en 2013, la sociedad está en proceso de disolución. Es importante destacar que a Delaware, Estado que forma parte de los Estados Unidos de América, aunque es un área geográfica incluida en los listados de Tax Justice Network (noviembre 2009) y en la Lista del Parlamento Europeo y en el Informe Hamon (marzo 2009), le es de aplicación el Convenio de Doble Imposición suscrito entre España y Estados Unidos en vigor desde diciembre de 1990. La ubicación en Delaware de ENDESA Capital Finance LLC responde a las ventajas de orden mercantil y administrati-

vo que ofrece esta jurisdicción, donde este tipo de trámites son muy reducidos y rápidos de ejecutar, lo que reporta una flexibilidad que no existe en otros países.

- **Holanda:** la ubicación de sociedades en Holanda es una práctica generalizada y reconocida por la que han optado un gran número de multinacionales con objeto de manejar sus inversiones y recursos financieros desde allí. Hay que tener en cuenta que las características económicas y jurídicas holandesas permiten tener acceso directo a los mercados financieros más eficientes, adoptar sistemas jurídicos más ágiles capaces de proporcionar una mayor flexibilidad a las empresas establecidas en el mismo y resulta en una menor incidencia de los costes de cumplimiento y una mayor velocidad de acceso a fuentes de financiación.

— ENDESA posee el cien por cien de International ENDESA, B.V., sociedad holandesa, constituida en 1993, que capta fondos para el Grupo ENDESA a través de los programas de emisión de deuda Euro Medium Term Note (EMTN) y Euro Commercial Paper Programme (ECP). Desde 2005 las emisiones de deuda cotizada del Grupo ENDESA se realizan por ENDESA Capital, S.A., entidad residente en España. International ENDESA, B.V. se

mantendrá hasta el vencimiento de la deuda emitida en el pasado. En cualquier caso, Holanda, aunque está incluida en el listado de Tax Justice Network (noviembre 2009), tiene firmado con España un Convenio para evitar la Doble Imposición desde octubre de 1972 y el tipo del Impuesto sobre Sociedades es similar al español (25,5 por ciento).

— ENDESA posee el cincuenta por cien de Enel Re, sociedad holandesa, constituida en 2011 que aglutina la actividad de seguros del Grupo Enel y a la que ENDESA, S.A. aportó su participación en COMPOSTILLA RE, entidad luxemburguesa.

- **Luxemburgo:** ENDESA posee, indirectamente, a través de ENEL Re, el 50 por ciento de Compostilla, Re., entidad reaseguradora. Luxemburgo es un país con el que España tiene firmado Convenio de Doble imposición desde junio de 1986 y un Protocolo de intercambio de información desde noviembre de 2009 aunque está incluido en el listado de Tax Justice Network (noviembre 2009). En cualquier caso, en Luxemburgo el tipo de gravamen del Impuesto sobre Sociedades asciende al 28 por ciento, únicamente un 2 por ciento inferior al establecido en España.





Nuestros accionistas e inversores

Compromiso con
la creación de valor
y rentabilidad

1.879 millones de beneficio neto en 2013.

1,5 euros de dividendo por acción.

2.490 respuestas a solicitudes de accionistas.

13º año consecutivo en el Dow Jones Sustainability Index.

ENDESA quiere ser un referente para sus inversores en materia de Sostenibilidad y de cambio climático.

En 2013 se ha mantenido entre las empresas líderes en Sostenibilidad, como lo demuestra su permanencia en diferentes índices, como el Dow Jones Sustainability Index o el Carbon Disclosure Project, y ha sido la compañía con mejor información pública del IBEX 35, según el *Informe Reporta*. En su relación con accionistas e inversores, ENDESA ha seguido apostando por la transparencia y la cercanía.

Asuntos Prioritarios-Estudio de Materialidad 2013	La respuesta de ENDESA en el Informe de Sostenibilidad
Derechos de voto (ej. respeto por el principio una acción un voto).	Capítulo «Accionistas e Inversores»: 1.2. Transparencia y cercanía con accionistas e inversores. 1.2.1. Dirección de Relación con Inversores.
Asuntos relacionados con la Responsabilidad Social Corporativa y el Gobierno Corporativo sometidos a la Junta General de Accionistas (JGA).	Capítulo «Accionistas e Inversores»: 1. Creando valor sostenible. 1.2.1. Dirección de Relación con Inversores.
Transparencia (ej. información proporcionada a accionistas en la Junta General de Accionistas, divulgación de resultados, etc.).	Capítulo «Accionistas e Inversores»: 1.1.3. Comunicación de la Sostenibilidad. 1.2. Transparencia y cercanía con accionistas e inversores.
Capacidad para los accionistas de proponer asuntos y acceder al voto en la JGA.	Capítulo «Accionistas e Inversores»: 1.2.1. Dirección de Relación con Inversores. 1.2.2. La Oficina del Accionista de ENDESA.

Retos 2013	Acciones realizadas
En 2013, los objetivos de ENDESA en el área de Relación con Inversores incluyen ofrecer la máxima transparencia informativa en la comunicación de la evolución económica y de los compromisos sociales y de Gobierno Corporativo de la compañía a través de un contacto continuado con la comunidad financiera, principalmente accionistas, inversores institucionales y analistas financieros.	<ul style="list-style-type: none"> Realizadas reuniones con inversores en las que se han tratado temas de Sostenibilidad (aspectos económicos) con el objetivo de ofrecer la máxima transparencia informativa. Los aspectos destacados fueron la calidad de las presentaciones, el conocimiento técnico del sector, la diligencia y la profesionalidad. Mantenimiento de canales de diálogos abiertos y fluidos con los accionistas e inversores como grupos de interés de la compañía. Actualización continua de los contenidos relacionados con accionistas e inversores en la web de ENDESA. Correcto servicio de atención telefónica al accionista, valorado por su calidad y plazo de respuesta.

Principales magnitudes 2010-2013	2010	2011	2012	2013
Puntuación histórica en el Dow Jones Sustainability Index	80	80	81	84
Porcentaje de media de quórum de asistencia a la Junta General	93,995	93,87%	93,49%	93,39%
Porcentaje rentabilidad total del accionista	4,29%	-12,6%	6,44%	38,11%
Contactos con accionistas e inversores a través de la Oficina del Accionista	3.132	2.856	2.881	2.490
Porcentaje beneficios generados con respecto al ejercicio anterior	20,04%	-46,4%	-8%	-7,6%

En 2014 nos proponemos
En 2014, los objetivos de ENDESA en el área de Relación con Inversores incluyen ofrecer la máxima transparencia informativa en la comunicación de la evolución económica y de los compromisos sociales y de Gobierno Corporativo de la compañía a través de un contacto continuado con la comunidad financiera, principalmente accionistas, inversores institucionales y analistas financieros.

1. Creando valor sostenible

1.1. Cercanía con los inversores socialmente responsables

ENDESA entiende la transparencia informativa de su actividad como básica para trasladar su compromiso con el desarrollo sostenible y el uso responsable de los recursos. La Compañía quiere ser un referente en Sostenibilidad y que los inversores la vean a la vanguardia en el cambio climático.

1.1.1. Dow Jones Sustainability Index

ENDESA ha vuelto a consolidarse este año entre los líderes mundiales en desarrollo sostenible, según el Dow Jones Sustainability World Index.

13° año consecutivo en el Dow Jones Sustainability Index.

La Compañía ha sido seleccionada como integrante del índice por décimo tercer año consecutivo, ocupando un lugar destacado tanto dentro del grupo líder de las empresas eléctricas europeas (Dow Jones Sustainability Europe Index), como en el conjunto del sector de las *utilities* a escala mundial (Dow Jones Sustainability World Index).

ENDESA ha batido un nuevo récord, alcanzado su máxima puntuación global desde su inclusión en el índice en el año 2001, mejorando la puntuación respecto al máximo anterior, de 2012 y 2011, en 3 puntos. Además, ha mejorado en cada una de las tres dimensiones, económica, social y ambiental, siendo el incremento en esta última de 5 puntos respecto al año anterior.

ENDESA ha destacado de manera especial en la dimensión económica, en la gestión de crisis y riesgos, en los sistemas de medición de resultados y en Códigos de Conducta; en la dimensión ambiental ha tenido muy buenos resultados por su estrategia de biodiversidad, en los sistemas de gestión medioambiental y ha mejorado sustancialmente en lo relativo a gestión de riesgos del agua; y ha sido valorado de forma excelente en la gestión de la seguridad y salud laboral y en el compromiso con los grupos de interés, dentro de la dimensión social.

Asimismo, también se ha reconocido el elevado desempeño alcanzado por la empresa en materia de lucha contra el cambio climático y en el *reporting* social. Este reconocimiento es fruto, entre otros factores, del elevado nivel de cumplimiento

de su Plan de Sostenibilidad 2008-2012, que le ha permitido consolidar la integración de su estrategia de sostenibilidad en todas sus áreas de actividad.

Un año más, Enel y ENDESA han sido incluidas en el prestigioso Anuario de Sostenibilidad 2014 (The Sustainability Yearbook 2014) elaborado por RobecoSAM, grupo de inversión especializado en inversiones sostenibles. Ambas compañías han vuelto a obtener la medalla de Bronce, situándose de esta forma entre las seis mejores empresas eléctricas con un mayor desempeño en sostenibilidad corporativa a escala mundial.

El Anuario de Sostenibilidad, en el que ENDESA mantiene su presencia desde 2007, analiza, selecciona y clasifica las empresas que son líderes mundiales en sostenibilidad corporativa de acuerdo con su desempeño en materia económica, ambiental y social.

ENDESA ha sido seleccionada este año como miembro de este grupo de empresas líderes por alcanzar la excelencia en diversas áreas de estos tres ámbitos..

Para más información: www.sustainability-indexes.com.

1.1.2. Carbon Disclosure Project

El último informe del Carbon Disclosure Project (CDP) reconoció a ENDESA como una de las compañías con mayor implicación en la lucha contra el cambio climático a nivel mundial.

El CDP 2013 mejora en 6 puntos respecto a 2012, situando a ENDESA la 4ª Compañía eléctrica.

El posicionamiento global de ENDESA viene definido por la utilización de dos índices del CDP: El Carbon Disclosure Leadership Index (CDLI) y el Carbon Performance Leadership Index (CPLI).

En el Informe Global 500 CDP 2013, ENDESA se hallaba posicionada como la cuarta compañía eléctrica del Carbon Disclosure Leadership Index



ENDESA, la empresa del IBEX 35 con mejor información pública

El *Informe Reporta*, que valora la calidad de la información pública de las empresas que forman parte del Índice General de la Bolsa de Madrid, ha situado a ENDESA en el primer puesto en su edición de 2013, al concederle la máxima distinción (calificación AAA).

ENDESA es la única empresa que ha alcanzado esta calificación y su primer puesto supone una notable mejora respecto del duodécimo alcanzado en 2011. Los tres principios que se evalúan en este Informe son la transparencia, la adecuación y la accesibilidad de la información.

informe
reporta

(CDLI), obteniendo una puntuación de 98 sobre 100, lo que supone un incremento de 6 puntos respecto al resultado obtenido en el año anterior. En el Carbon Performance Leadership Index (CPLI), ENDESA quedó posicionada en la banda B, mejorando su posición frente a la del año anterior (banda C).

Para más información: CDP Iberia 2013: <https://www.cdproject.net/CDPResults/CDP-Iberia-125-Climate-Change-Report-2013.pdf>.

1.1.3. Comunicación de la Sostenibilidad

ENDESA traslada el compromiso de la Compañía con el Desarrollo Sostenible en las reuniones mantenidas con inversores y analistas en las que informa sobre su estrategia de Sostenibilidad y los avances en la materia.

1.2. Transparencia y cercanía con accionistas e inversores

A través de la Dirección de Relación con Inversores y de la Oficina del Accionista en Madrid, ENDESA mantiene una relación constante con sus accionistas, con inversores particu-

lares e institucionales y con los principales analistas bursátiles a quienes suministra información permanente.

1.2.1. Dirección de Relación con Inversores

Entre las actividades llevadas a cabo por la Dirección de Relación con Inversores en 2013, cabe destacar la realización de presentaciones públicas a analistas e inversores sobre los resultados trimestrales de la Compañía.

ENDESA celebró su Junta General Ordinaria el 22 de abril de 2013, en su sede social de Madrid, en la que fueron aprobados todos los puntos del orden del día, alcanzándose un quórum de asistencia del 93,39 por ciento del capital.

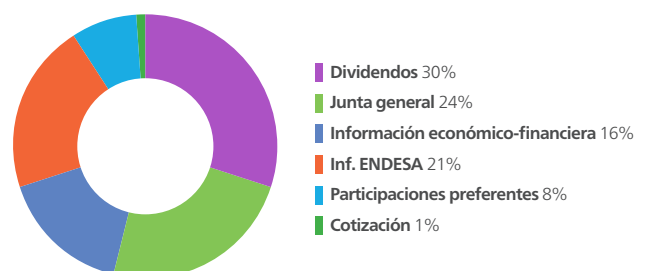
1.2.2. La Oficina del Accionista de ENDESA

En 2013 se atendieron 2.434 llamadas telefónicas y se recibieron unas 56 visitas, además de realizar un elevado número de envíos de documentación.

La Oficina del Accionista atendió 2.490 solicitudes de accionistas.

Uno de los canales más relevantes que la compañía pone a disposición de sus accionistas particulares es el de «Información para Accionistas e Inversores» integrado en su web corporativa (www.endesa.com).

Tipo de información solicitada por los accionistas particulares de ENDESA en 2013



2. Impacto del negocio de ENDESA

2.1. Beneficios generados

ENDESA obtuvo un beneficio neto de 1.879 millones de euros en el ejercicio 2013, lo que supone una reducción del 7,6 por ciento respecto del obtenido en el ejercicio anterior, debido a la disminución de 234 millones de euros en el resultado del Negocio en España y Portugal como consecuencia del impacto de la aplicación desde el 1 de enero de 2013 de las medidas fiscales para la sostenibilidad energética establecidas en la Ley 15/2012, de 27 de diciembre, y de las medidas urgentes establecidas en los Reales Decretos Ley 2/2013 de 1 de febrero, y 9/2013, de 12 de julio, que han tenido un impacto bruto de 941 millones de euros, y que se añaden a los 396 millones de euros de impacto anual recurrente para ENDESA de las medidas regulatorias que entraron en vigor durante el ejercicio 2012. Las nuevas medidas que se han comenzado a aplicar en el ejercicio 2013 han tenido un efecto negativo sobre el resultado neto por importe de 659 millones de euros.

Beneficio neto de ENDESA en 2013

	Millones de euros	% var. 2012	% Aportación a Beneficio Neto Total
España y Portugal	1.176	-16,6	62,6
Latinoamérica	703	12,7	37,4
Total	1.879	-7,6	100

2.2. Ingresos, EBITDA y Resultados de Explotación

El resultado bruto de explotación (EBITDA) y el resultado de explotación (EBIT) del ejercicio 2013 han experimentado una reducción del 4,1 por ciento y 2,6 por ciento, respectivamente, situándose en 6.720 millones de euros y 4.302 millones de euros.

La disminución del 4,1 por ciento en el resultado bruto de explotación (EBITDA) en el ejercicio 2013 se corresponde, por una parte, con una disminución del 13,7 por ciento en el Negocio en España y Portugal y, por otra, con un aumento del 7,3 por ciento en el Negocio en Latinoamérica.

Resultados 2013

	Ingresos		EBITDA		EBIT	
	Mill. euros	% var. 2012	Mill. euros	% var. 2012	Mill. euros	% var. 2012
España y Portugal	21.512	-7,1	3.277	-13,7	1.651	-17,4
Latinoamérica	9.691	-10,2	3.443	7,3	2.651	9,5
Total	31.203	-8	6.720	-4,1	4.302	-2,6

2.3. Inversiones

Las inversiones brutas de ENDESA se situaron en 2.458 millones de euros en el ejercicio 2013. De esta cifra, 2.253 millones de euros corresponden a inversiones materiales, inmateriales e inversiones inmobiliarias, y los 205 millones de euros restantes a inversiones financieras, conforme al detalle que figura a continuación:

Inversiones 2013 (millones de euros)

	Materiales e Inmateriales (1)	Financieras	Total	% var. 2012
España y Portugal	876	57	933	-34
Latinoamérica	1.377	148	1.525	16,1
Total (2)	2.253	205	2.458	-9,9

(1) Excluyendo los derechos de emisión de dióxido de carbono (CO₂), *Certified Emissions Reductions* (CERs) y *Emission Reductions Unit* (ERUs).

(2) En el ejercicio 2012, no incluía inversiones en activos no corrientes mantenidos para la venta y de actividades interrumpidas por importe de 73 millones de euros, ni la adquisición de la cartera de clientes de gas en la Comunidad de Madrid por importe de 34 millones de euros.

3. Creación de valor para los accionistas

3.1. Comportamiento bursátil de ENDESA

La mejora de las perspectivas y condiciones macroeconómicas, fundamentalmente en las economías desarrolladas, junto con las políticas de estímulos monetarios llevadas a cabo por los principales bancos centrales han explicado el buen comportamiento que ha caracterizado a los mercados bursátiles en 2013.

En Europa, el índice IBEX 35 español destacó al poner fin a tres años consecutivos de caídas y cerrar el año con un ascenso de 21 por ciento, sólo por detrás de la bolsa alemana, que repuntó un 26 por ciento. Levemente por debajo quedaron la bolsa de París, con una subida del 18 por ciento, la Bolsa de Milán con un 17 por ciento y la de Londres con un 14 por ciento. El índice pan europeo Eurostoxx 50 logró cerrar el año también con una apreciación del 18 por ciento, reflejando el aumento de la confianza sobre la estabilidad de la zona euro.

El año 2013 fue también especialmente positivo para las plazas no europeas, con la excepción de los mercados latinoamericanos. En Japón, el índice Nikkei cerró con un avance del 57 por ciento, la mayor revalorización anual en 40 años, mientras que en Estados Unidos los índices Nasdaq, S&P 500 y Dow Jones acabaron con ganancias del 38 por ciento, 30 por ciento y 26 por ciento, respectivamente, después de marcar numerosos máximos históricos.

En el caso español, los inversores se mostraron optimistas ante las incipientes señales de mejora de la economía, con un PIB levemente positivo en el tercer trimestre (+0,1 por ciento), y su reflejo en la fuerte reducción de la prima de riesgo del país, que cerró el año en el nivel más bajo desde 2011. El diferencial con el Bono alemán cayó más de 170 puntos básicos desde enero y terminó 2013 en los 220 puntos, demostrando de esta manera el cambio de percepción sobre el mercado español ya que las previsiones de varios organismos oficiales señalan que la economía española podría volver a crecer en 2014.

El sector eléctrico europeo, en un nuevo ejercicio caracterizado por las dificultades y debilidad de sus fundamentales —caída de la demanda, riesgo regulatorio, cuestio-

namiento del modelo eléctrico, etc.—, no se quedó, sin embargo, al margen de las subidas bursátiles. El índice bursátil sectorial Dow Jones Eurostoxx Utilities se apreció un 9 por ciento. La única excepción a la revalorización de las empresas europeas del sector eléctrico fue la de las eléctricas alemanas (E.On: -5 por ciento, RWE: -15 por ciento).

En España, la evolución del sector estuvo marcada por la introducción de impuestos a la producción de energía eléctrica con efectos a partir de enero de 2013 de acuerdo a la Ley 15/2012 y por el objetivo de atajar el problema estructural del déficit de tarifa, una cuestión que se recogió en el RDL 9/2013, preludio de la completa reforma energética que el regulador emprendió en el segundo semestre del ejercicio y que se está desarrollando a través de una nueva Ley del Sector Eléctrico y varios Reales Decretos y Órdenes Ministeriales.

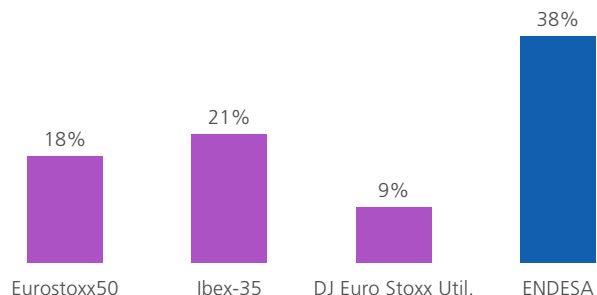
Como aspecto positivo, el ejercicio 2013 también se caracterizó por la finalización del proceso de titulación de los derechos de cobro sobre el déficit de tarifa que las eléctricas mantenían en sus balances a través de FADE, vehículo diseñado para este fin.

En este contexto, ENDESA —que, como la renta variable española en general, partía de niveles de cotización afectados por la gran aversión al riesgo existente al inicio del ejercicio—, tuvo un comportamiento destacado en bolsa y se situó a la cabeza del sector. La acción se apreció un 38 por ciento hasta cerrar el año en 23,3 euros por acción, máximos del ejercicio. Este nivel fue además un 46 por ciento superior al mínimo de 16 euros por acción registrado por el valor al cierre de la sesión del 17 de julio.

La acción de ENDESA cerró el ejercicio a 23,3 euros la acción.

El anuncio a mediados del mes de diciembre de que ENDESA retomaba el pago del dividendo a cuenta con cargo a los resultados del ejercicio 2013 ayudó a cerrar de forma muy positiva el año bursátil.

Evolución de ENDESA en la Bolsa de Madrid y comparación con los principales índices de referencia. Año 2013



Al cierre del ejercicio la capitalización bursátil de ENDESA se situó en 24.669 millones de euros.

3.2. Dividendo

En febrero de 2013 el Consejo de Administración de ENDESA tomó la decisión de suspender el dividendo con cargo a los resultados de 2012 por prudencia ante la situación de incertidumbre regulatoria que vivía el sector y el elevado déficit de tarifa pendiente de titularizar en ese momento por las complicadas condiciones del mercado.

El dividendo bruto de la acción de ENDESA fue de 1,5 euros.

Esta medida propuesta por el Consejo y aprobada posteriormente en la JGA del 22 de abril respondía al objetivo de fortalecer la posición financiera de la compañía ante la complicada gestión del entorno económico, energético y regulatorio.

De cara a 2014, el Consejo de Administración de ENDESA, en su reunión celebrada el 17 de diciembre de 2013 acordó distribuir a sus accionistas un dividendo a cuenta de los resultados del ejercicio 2013 por un importe bruto de 1,5 euros por acción. Este pago, que ha supuesto un desembolso de 1.588 millones de euros, se hizo efectivo el pasado 2 de enero.

3.3. Rentabilidad

La rentabilidad total del accionista de ENDESA en 2013 coincide con la apreciación bursátil de la acción, un 38,1 por ciento, al no haber abonado la compañía dividendo alguno durante el ejercicio.

3.4. IBEX 35

Después de llevar formando parte del IBEX 35 desde que este índice se constituyó en 1992, el Comité Asesor Técnico del índice decidió en su reunión ordinaria celebrada el 16 de diciembre de 2013 que la liquidez del valor era insuficiente para que ENDESA siguiera formando parte del selectivo. La exclusión del valor se hizo efectiva el pasado 23 de diciembre.

Hasta esa fecha, ENDESA formaba parte del IBEX 35 con un coeficiente aplicable del 10 por ciento sobre su capitalización, como consecuencia del capital flotante de la compañía (*free-float*), que es del 7,94 por ciento.

3.5. Comportamiento bursátil de Enersis y Endesa Chile

Contrariamente al comportamiento registrado por las principales plazas financieras Europeas y Norteamericanas, los índices bursátiles Latinoamericanos cerraron este año 2013 con variaciones marcadamente negativas.

Enersis y Endesa Chile continuaron, por segundo año consecutivo, siendo dos de las compañías más negociadas en la Bolsa chilena en el año 2013.



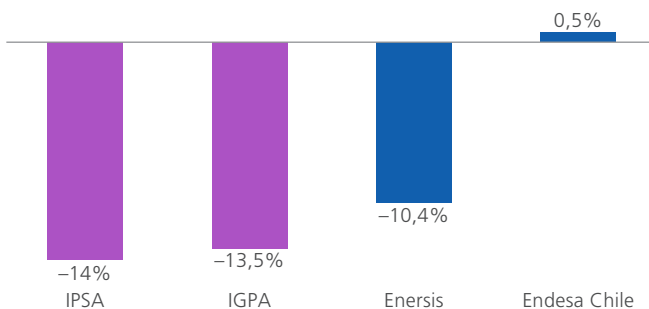
Junta de Accionistas de ENDESA 2013

El principal indicador de la Bolsa de Comercio de Santiago, el índice IPSA, finalizó el año 2013 con una caída del 14 por ciento, siguiendo la tendencia bajista del resto de índices de la región en los que el Grupo está presente: Colcap (Colombia): -12,4 por ciento; Bovespa (Brasil): -15,5 por ciento e IGBVL (Perú): -23,6 por ciento. La excepción a este retroceso generalizado ha venido de la mano del excepcional comportamiento de la Bolsa de Buenos Aires donde su selectivo de referencia, Merval, se anotó una revalorización del 88,9 por ciento en un año en el que se alcanzaron máximos históricos tras la celebración de las elecciones legislativas en el país.

Las principales empresas participadas por ENDESA en Chile, Enersis y Endesa Chile, registraron retornos mixtos al cierre del ejercicio 2013.

La cotización de Enersis se depreció un 10,4 por ciento, cerrando el año en 157,60 pesos chilenos por acción, la cual se vio influida fundamentalmente por variables operativas como la pertinaz sequía que afectó por cuarto año consecutivo a Chile, las incertidumbres económicas a nivel mundial, y en especial a las señales de debilidad en las economías emergentes, particularmente China.

Evolución del precio de Enersis y Endesa Chile en la Bolsa de Santiago de Chile y comparación con los principales índices de referencia. Año 2013.



Fuente: Bloomberg.

Asimismo el 28 de Marzo de 2013 se puso fin al proceso de ampliación de capital de Enersis al ser suscritos y desembolsados íntegramente los 16.441.606.297 títulos de los que constaba dicha ampliación de capital y que se correspondieron con un importe en efectivo equivalente a 5.963 millones de dólares. Consecuentemente y a cierre del ejercicio 2013, el capital social de Enersis constaba de 49.092.772.762 acciones ordinarias de las cuales, y tras la ejecución de la totalidad de sus derechos preferentes de suscripción, Endesa, S.A posee, tanto de forma direc-

ta como a través de su filial Endesa Latinoamérica, S.A, 29.762.213.531 acciones correspondientes a una participación del 60,62 por ciento del capital social.

Por otro lado, Endesa Chile registró un aumento en el valor de su acción de 0,5 por ciento, cerrando el año 2013 en 782,27 pesos chilenos. Este resultado es positivo, considerando la sequía que ha afectado, no solo a Chile, sino también a otros países del entorno en los que opera la compañía.

Como ha sido característico en años anteriores, Enersis y Endesa Chile continuaron perteneciendo al grupo de las compañías más negociadas en la Bolsa Chilena. Las acciones de Enersis se situaron en el cuarto puesto dentro de las acciones más negociadas en la Bolsa de Comercio de Santiago, acumulando un importe total negociado de 1.571.717 millones de pesos chilenos. Endesa Chile ocupó la sexta posición dentro de las más negociadas, registrando un efectivo negociado de 1.095.408 millones de pesos chilenos, importe significativamente mayor que en el ejercicio anterior.

Durante 2013, el volumen medio diario negociado de Enersis fue de 37,14 millones de acciones, un 48,9 por ciento mayor al registrado en 2012, que había sido de 24,95 millones

de acciones. El volumen de contratación diario de Endesa Chile subió un 7 por ciento, al pasar de 5,45 millones de acciones en 2012 a 5,83 millones de acciones en 2013.

Las tres principales agencias de *rating* a nivel mundial ratificaron durante 2013 las calificaciones crediticias otorgadas a Enersis y Endesa Chile. En concreto S&P y Fitch mantuvieron su calificación internacional de largo plazo en BBB+, con perspectiva «estable», mientras que, Moody's mantuvo la calificación de las dos compañías en Baa2, igualmente con perspectiva «estable».

Por lo que se refiere a la evolución de los valores de Enersis («XENI») y Endesa Chile («XEOC») en Latibex, la cotización del primero se depreció en un 19,4 por ciento, hasta situarse en 0,224 euros por acción, y la del segundo registró una caída del 15,1 por ciento, cerrando el ejercicio en 1,026 euros por acción.

Nota: Las acciones de Enersis y Endesa Chile comenzaron a negociarse en el Mercado de Valores Latinoamericanos de la Bolsa de Madrid (Latibex) el 17 de diciembre de 2001. Hasta el mes de abril del año 2011, la unidad de contratación para Enersis era de 50 acciones y para Endesa Chile era de 30 acciones. Desde el 2 mayo de 2011 la unidad de contratación es unitaria.

Principales datos estadísticos de ENDESA, Enersis y Endesa Chile en 2013

	Máximo	Mínimo	Medio	Cierre	% Revalorización anual	Volumen títulos negociados
Mercado continuo						
ENDESA (euros/acción)	23,30	16,00	18,35	23,30	38,1%	128.023.145
Bolsa de Chile						
Enersis (CLP/acción)	188,15	151,80	168,81	157,60	-10,4%	9.263.149.937
Endesa Chile (CLP/acción)	840,75	675,67	766,29	782,77	0,5%	1.448.191.935
NYSE						
Enersis (US\$/ADR)	19,85	14,69	17,08	14,99	-17,7%	167.229.582
Endesa Chile (US\$/ADR)	53,45	39,19	46,46	44,58	-8,7%	25.681.312

4. Generación de riqueza en 2013

La actividad de ENDESA, como productora y suministradora de energía eléctrica, contribuye al desarrollo económico y social en los países en los que opera.

Generación de riqueza

	Millones de euros		
	2011	2012	2013
Valor Económico Directo Generado	32.835	33.980	31.268
Valor Económico Distribuido	26.267	29.467	26.602
Dividendos	642 (1)	0	1.588
Costes operativos y otros gastos de explotación	23.764	25.220	22.838
Gastos de personal	1.625	1.763	1.043
Impuestos y tributos *	1.349	1.153	1.151
Inversiones en desarrollo social	46	35,2	40
Gastos financieros	1.357	1296	843
Valor Económico Retenido	6.568	4.513	4.666

* Incluye impuestos sobre sociedades devengados en el ejercicio de las actividades continuadas, tributos y tasas.

(1) El Consejo de Administración en su reunión de fecha 27 de febrero de 2012 acordó proponer a la Junta General de Accionistas la distribución de un dividendo correspondiente al ejercicio 2011 de 0,606 euros brutos por acción, lo que supone un desembolso total de 642 millones de euros.



Junta de Accionistas de ENDESA 2013





Compromiso con la protección del entorno

1.380 millones de euros en inversión ambiental acumulada.

18 edificios de ENDESA tienen la certificación según ISO 14001 e ISO 50001.

El **98,41%** de la energía producida y el **97,52%** de la potencia instalada en las centrales de **ENDESA** están certificados según ISO 14001.

Las emisiones de SO₂, de NO_x y de partículas en Iberia se han reducido un 30%, un 51% y un 47% respectivamente desde el 2008.

ENDESA aspira a continuar siendo una empresa «excelente» en la gestión ambiental, preocupada por los impactos ambientales y por la preservación del entorno en los territorios y zonas en las que opera.

El Plan de Medio Ambiente 2008-2012, que ha prorrogado un año su vigencia y mantenido su validez en 2013, se basa en el compromiso con el respeto y la preservación del entorno. Así, ENDESA ha seguido afianzando en 2013 su firme compromiso con el Medio Ambiente, realizando sus actividades de forma respetuosa con el entorno, progresando en la implantación y certificación de los sistemas de gestión ambiental, asegurando el mantenimiento de las certificaciones ya conseguidas y apostando por la conservación de la biodiversidad y la gestión responsable de residuos.

Asuntos Prioritarios-Estudio de Materialidad 2013	La respuesta de ENDESA en el Informe de Sostenibilidad
Transparencia en la política y compromisos ambientales (compromisos, sistemas, procedimiento, alcance, etc.).	Capítulo «Protección del Entorno»: 1. La respuesta de ENDESA a los retos ambientales.
Gestión de riesgos relacionados con el agua.	Capítulo «Protección del Entorno»: 3. Gestión integral del agua.
Control y Prevención de la contaminación (control de vertidos, residuos, calidad del aire, etc.).	Capítulo «Protección del Entorno»: 3.2. Vertidos de agua. 4.1. Resolución de pasivos ambientales. 5.4. Gestión de incidentes ambientales. 6. Gestión y regulación de emisiones.
Transparencia en la gestión de impactos ambientales de grandes proyectos.	Capítulo «Protección del Entorno»: 5.3. Autorizaciones Ambientales Integradas y Estudios de Impacto Ambiental. 5.4. Gestión de incidentes ambientales.
Protección de la biodiversidad (Política, impacto de operaciones propuestas y existentes, responsabilidades, reporting de resultados, etc.).	Capítulo «Protección del Entorno»: 8. Conservación de la biodiversidad.

Retos 2013	Acciones realizadas
Verificación de la Huella de CO ₂ en base a la ISO 14064-1 por Aenor.	Conseguida en 2013 la certificación del cálculo de la Huella de Carbono de ENDESA en Iberia y Latinoamérica para los años 2009, 2010 y 2011, mediante la Verificación por parte de AENOR del correspondiente Informe de Huella de Carbono.
Primera evaluación de impactos climáticos en los negocios de ENDESA.	Finalizada la definición de la metodología para el cálculo de la Huella Ambiental de ENDESA y obtenidos resultados para el ejercicio 2011.
Implantación de los planes de seguimiento de CO ₂ en instalaciones afectadas por la Ley 1/2005 para el periodo de comercio 2013-2020.	ENDESA ha sido seleccionada en 2013 por la Oficina Española de Cambio Climático como empresa piloto representante del sector eléctrico en la Iniciativa Adapta, desarrollándose un estudio de Vulnerabilidad al Cambio Climático en tres centrales de la Unidad de Producción Hidráulica Sur.
	Presentados los planes de seguimiento de acuerdo a lo requerido en la legislación en los plazos establecidos para ello.
Evaluación de MAPEC para el 100 por cien de las instalaciones de ENDESA.	Realizada la evaluación MAPEC en todas las instalaciones de ENDESA en el segundo semestre de 2013.
Organizar la gestión medioambiental según los nuevos criterios definidos por One Company.	Redacción y publicación de «Procedimiento Organizativo» a nivel divisional.
	Formación del personal clave.
	Definición de la nueva organización y publicación de sus correspondientes «Directivas Organizativas».

Principales magnitudes 2010-2013	2010	2011	2012	2013
Evolución de la inversión acumulada en activos medioambientales (millones euros)	1.227	1.270	1.324	1.380
Porcentaje evolución de la reducción de las emisiones de ENDESA (g/KWh)	0,54 SO ₂ 0,80 NO _x 0,04 partículas	1,33 SO ₂ 1,72 NO _x 0,07 partículas	0,71 SO ₂ 0,92 NO _x 0,03 partículas	0,69 SO ₂ 0,88 NO _x 0,03 partículas

En 2014 nos proponemos
Obtener las Autorizaciones Ambientales Integradas actualizadas de las centrales térmicas, de acuerdo a la Ley 5/2013, en Iberia.
Cumplir con los requisitos establecidos por las nuevas Autorizaciones Ambientales Integradas, con especial atención a los relativos a suelos y aguas subterráneas.
Consolidar la metodología para el cálculo de la huella ambiental de ENDESA y presentar los primeros resultados de su implantación.
Conseguir la Verificación del Informe de Huella de Carbono 2012 y redactar el Informe 2013.
Desarrollar proyectos de I+D+i ambiental en materia de conectividad fluvial, aplicados a la integración ecológica funcional de los aprovechamientos hidroeléctricos.
Preparar un sistema de auditorías de biodiversidad para centrales hidroeléctricas de la Compañía.
Realizar una modelización hidrodinámica de embalses aplicada a la mejora en su gestión hidráulica y ambiental.
Completar el perímetro de certificación en ISO14001 en las instalaciones de generación en Iberia.
Actualización de la evaluación de Riesgos ambientales para el 100 por cien de las instalaciones de generación y distribuidoras de ENDESA en Latinoamérica.
Consolidación de la gestión medioambiental según los nuevos criterios definidos por One Company.
Fundación San Ignacio de Huinay: Promoción de la Investigación, Conservación, Protección y Valorización de la biodiversidad en los terrenos de la Compañía.

1. La respuesta de ENDESA a los retos ambientales

Para ENDESA, el desarrollo sostenible es un pilar esencial de su estrategia, incluyendo como uno de los compromisos más importantes la protección del medio ambiente. Esta actitud constituye un signo de identidad positivo y diferencial para la Compañía, ya que se trata de un principio fundamental de comportamiento que se encuentra expresamente recogido en sus valores empresariales.

A través de este compromiso se pretende minimizar el impacto de la actividad industrial de ENDESA en el medio natural en el que opera. Fundamentalmente, se abordan aspectos relacionados con la lucha contra el cambio climático, una adecuada gestión de residuos, emisiones a la atmósfera, vertidos, suelos contaminados y otros potenciales impactos negativos.

Además, la gestión medioambiental de ENDESA pretende minimizar, en la medida de lo posible, el consumo de los recursos naturales y apuesta por la conservación de la biodiversidad de los entornos donde opera.

La evaluación de los riesgos medioambientales asociados al desarrollo de las actividades de la empresa y las certificaciones medioambientales otorgadas por entidades externas ayudan a asegurar la excelencia en la gestión ambiental de ENDESA, que está integrada y alineada con su estrategia corporativa.

Asimismo, Enel se ha fijado un conjunto de objetivos ambientales cuantitativos para los principales indicadores ambientales para todo el perímetro del Grupo, incluyendo las instalaciones de ENDESA, fijando un horizonte temporal hasta 2020 y tomando como referencia los valores de 2010. Estos objetivos son:

- Reducción de las emisiones específicas de CO₂ en un 15 por ciento.
- Reducción de las emisiones específicas de NO_x y SO₂ en un 10 por ciento.
- Reducción de las emisiones específicas de partículas en un 50 por ciento.
- Reducción del consumo específico de agua en un 10 por ciento.

En este sentido, ENDESA pretende contribuir a su consecución a través de sus planes y sistemas de gestión medioambiental.

1.1. El Plan de Medio Ambiente 2008-2012-2013 de ENDESA

El compromiso con el respeto y la preservación del medio ambiente incide directamente en el proceso de toma de decisiones por parte de la Alta Dirección de ENDESA. De hecho, el medio ambiente es una de las líneas estratégicas prioritarias del Plan de ENDESA de Sostenibilidad (PES) 2008-2012 que ha prorrogado un año su vigencia extendiéndolo a 2013, que refuerza significativamente el compromiso tradicional de ENDESA con la protección del entorno, afrontando de forma decidida la lucha contra el cambio climático y buscando la excelencia en la gestión del resto de aspectos medioambientales anteriormente mencionados.

Este Plan de Medio Ambiente se basa en tres ejes principales: la lucha contra el cambio climático; la búsqueda de la excelencia en la gestión ambiental (que incluye la gestión integral del agua, los riesgos y pasivos ambientales, la gestión ambiental avanzada y la gestión de la regulación sobre emisiones) y la conservación de la biodiversidad.

A continuación, se especifican los programas de actuación de los tres ejes principales:

A. Lucha contra el cambio climático (*más información en el capítulo del mismo nombre*)

- Participación activa en el desarrollo de las energías renovables.
- Liderazgo de nuevos desarrollos tecnológicos que conduzcan a menores emisiones de CO₂.
- Desarrollo de las oportunidades relacionadas con la eficiencia energética y la cogeneración.
- Liderazgo en el desarrollo del modelo de transporte sostenible, basado en el vehículo eléctrico.
- Desarrollo de una cartera de Mecanismos de Desarrollo Limpio (MDL).

B. Búsqueda de la excelencia en la gestión medioambiental:

B1. Gestión integral del agua

- Mejora de la eficiencia en su uso y preservación de su calidad en los procesos.
- Tratamiento de aguas residuales y control efectivo de los vertidos en todas las instalaciones, incluyendo su minimización.
- Gestión de caudales en los ríos con programas específicos de mantenimiento de caudales mínimos.
- Gestión integral de embalses, mediante la caracterización de la calidad de sus aguas y la aplicación de medidas correctivas, en su caso, para mejorar las condiciones físicas, ecológicas y de uso.

B2. Gestión de riesgos y pasivos medioambientales

- Tipificación de todas las instalaciones en función de los riesgos y de los pasivos ambientales que contengan.
- Evaluación de riesgos, implantando la metodología MAPEC (*Mapping of Environmental Compliance*) del Grupo Enel. Durante el 2013, en Latinoamérica se completó el programa de evaluación de riesgos ambientales en todas las empresas e instalaciones. Por lo tanto, el 100 por cien de las instalaciones implantó la metodología MAPEC.
- Gestión de riesgos, aplicando medidas correctivas a aquellos evaluados como críticos y eliminación de los pasivos medioambientales seleccionados.

B3. Gestión ambiental avanzada

- Sistemas de Gestión Integrados: Medio Ambiente, Calidad y Seguridad, donde se considere adecuado, y la certificación bajo las tres normas en la mayoría de las instalaciones.

- Desarrollo de una metodología para la evaluación de nuevos proyectos aplicando criterios de Sostenibilidad.
- Avanzar en la implantación de una Contabilidad Ambiental.
- Extensión de la gestión ambiental excelente a contratistas y proveedores.
- Gestión de los expedientes sancionadores en cada una de las empresas.
- Mejora del *reporting* medioambiental.
- Continuar con el Programa de certificaciones ISO 14001 y EMAS en Europa, y profundizar en la calidad de la gestión ambiental.

B4. La gestión sobre la regulación de emisiones

- Seguimiento de las nuevas normativas de aplicación y evaluación de su impacto sobre el negocio.
- Control y medida de las emisiones atmosféricas.
- Seguimiento de planes y programas de reducción en los negocios.

C. Gestión de la conservación de la biodiversidad

- Incorporación de los criterios de conservación de la biodiversidad en la explotación de las instalaciones, siendo un factor de decisión en la operación y en la gestión del patrimonio, implantando programas de actuación que eviten riesgos en este campo.
- Crear una cultura empresarial basada en la conservación de la biodiversidad.
- Desarrollo del Programa de Conservación de la Biodiversidad con aplicación en todas las instalaciones y empresas de ENDESA.
- Puesta en valor de la conservación del patrimonio natural de la Compañía.

2. Un importante esfuerzo inversor

La inversión acumulada de ENDESA en activos medioambientales asciende a 1.380 millones de euros.

ENDESA realiza un importante esfuerzo inversor para lograr la excelencia en la gestión ambiental. Así, durante 2013, las inversiones de ENDESA en actividades medioambientales han ascendido a 30 millones de euros en Iberia y 56 millones de euros en Latinoamérica, siendo la inversión acumulada al cierre de 2013 de 1.380 millones de euros, lo que supone un 4,15 por ciento más que el año anterior.

La inversión acumulada de ENDESA en activos medioambientales asciende a 1.380 millones de euros.

Los gastos medioambientales se han situado durante 2013 en 126 millones de euros en Iberia y 4 millones de euros repartidos en los cinco países latinoamericanos.

Inversión Anual Medio Ambiente (millones de Euros)	2013	2012	% Var.
Negocio en España y Portugal	30	36	(16,6)
Negocio en Latinoamérica	56	34	64,7
Total	86	70	22,9

Inversión Acumulada Medio Ambiente (millones de Euros)	2013	2012	% Var.
Negocio en España y Portugal	1.311	1.282	2,3
Negocio en Latinoamérica	69	42	64,3
Total	1.380	1.324	4,15

Gasto Anual Medio Ambiente (millones de Euros)	2013	2012	% Var.
Negocio en España y Portugal	126	140	(10,0)
Negocio en Latinoamérica	4	2	100
Total ⁽¹⁾	130	142	(8,5)

(1) De los gastos relacionados con actividades medioambientales, 53 millones de euros en 2013 y 49 millones de euros en 2012 corresponden a la dotación de amortizaciones de las inversiones.

3. Gestión integral del agua

A través de la resolución A/RES/58/217, la Asamblea General de las Naciones Unidas proclamó el periodo 2005-2015 Decenio Internacional para la Acción «El agua, fuente de vida».

ENDESA ha identificado el agua como un recurso crítico que se verá afectado por el cambio climático. Las previsiones de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) manifiestan que, si no se adoptan nuevas políticas, en el año 2050 más del 40 por ciento de la población mundial vivirá en áreas bajo estrés hídrico severo.

ENDESA se ha adherido por cuarto año consecutivo al CDP Water Disclosure.

Las empresas jugarán un papel importante en el desarrollo y la implementación de soluciones respecto a esta problemática del agua. Por eso, ENDESA, asumiendo un papel de liderazgo en las eléctricas españolas, se ha adherido en 2013 y por cuarto año consecutivo al *CDP Water Disclosure*, una iniciativa que proporciona datos relativos al agua y su gestión por las corporaciones más grandes del mundo de cara a informar al mercado global sobre el riesgo de inversión y oportunidades comerciales, y para ayudar a dirigir las inversiones hacia el uso sostenible de este recurso.

Dentro de esta iniciativa, CDP publica anualmente un Informe. Este año el «CDP Global Water Report 2013», que analiza, a través de las respuestas de las 184 empresas participantes, cuáles son los principales riesgos y oportunidades detectados por las empresas en relación a la disponibilidad del agua, así como las tendencias de las compañías en la gestión de estos riesgos. Dentro de este informe aparece destacada la participación activa de ENDESA en actividades de planificación hidrológica en España y Brasil.

Dado que el agua es un bien común, su gestión se ha convertido en un tema social, cultural y ambientalmente delicado, particularmente en tiempos de escasez de agua, por lo que las soluciones para mejorar las condiciones de abastecimiento de agua, saneamiento y calidad requieren un enfoque que implique asociaciones y acciones colectivas.

ENDESA espera disponer de una ventaja competitiva, al alinear sus estrategias corporativas de agua con los objetivos de políticas públicas e iniciativas que surjan de las múltiples partes interesadas.

A través del contacto ágil y continuo con las partes interesadas se podría entender, anticipar y responder a los nuevos problemas y expectativas. Un diálogo abierto también puede ser útil en la prevención y reducción del riesgo de futuros conflictos relacionados con el agua.

Este es otro ejemplo de la alineación de las actuaciones de ENDESA dentro de la sostenibilidad, actuando de forma equilibrada entre nuestras responsabilidades en materia económica, social y medioambiental, sobre la base de criterios de sostenibilidad.

Y el uso del agua en el resto de sus procesos productivos (centrales térmicas, nucleares etc.), se percibe claramente que es un elemento fundamental en el negocio de la Compañía.

De hecho, en la gestión del agua se han inventariado todas las instalaciones que tienen tratamiento de aguas residuales, los embalses que tienen control de parámetros ambientales y los tramos de ríos regulados que presentan problemas de caudal ecológico. Se han realizado también los balances hídricos de las instalaciones de combustión con el objeto de poder empezar a estudiar objetivos de reducción del consumo de agua.

3.1. Uso y consumo de agua

La gestión integral del agua es uno de los pilares del Plan de Medio Ambiente. Las principales líneas de actuación son la mejora de la eficiencia en el consumo, la calidad del agua mediante el control de los vertidos y las aguas residuales, y la gestión de los embalses, evaluando su potencial ecológico de acogida de avifauna, las posibilidades de control de especies invasoras y evitando la existencia de tramos secos en los ríos regulados.

En 2013 se ha continuado con el seguimiento limnológico particular de varios embalses de referencia en las cuencas del Ebro (Riba-roja, Baserca, La Torrasa) y del Sil (Bárcena, Las Rozas, Matalavilla, Campañana, Peñarrubia, San Sebastián y Pías), con el fin de reconocer su estado ecológico y los factores que lo condicionan. A nivel de reconocimiento del estado ecológico de los embalses y tramos de ríos regulados por embalses y captaciones de ENDESA, se ha llevado a cabo una recopilación exhaustiva de toda la información aparecida al respecto en los distintos Planes Hidrológicos de Cuenca. De esta forma se dispone de una línea base de referencia sobre el estado ecológico de los ecosistemas acuáticos continentales vinculados a aprovechamientos hidráulicos de ENDESA.

También se han realizado mejoras en el tratamiento de las aguas residuales sanitarias de centrales hidráulicas, en el sentido de sustituir vertidos autorizados por sistemas de confinamiento estanco y retirada controlada. A este respecto se ha continuado con la política de confinamiento de efluentes, separación de fases y gestión selectiva de los residuos finales, con la voluntad de tender a un futuro «vertido cero» en el dominio público hidráulico.

Consumo de agua de proceso (Hm³)

	2011	2012	2013
España y Portugal	57,19	56,93	63,14
Unidad de Producción Térmica (UPT)	53,38	53,55	44,27
Generación Nuclear	1,7	1,21	16,94
Minería	0	2,18	1,93
Latinoamérica	12,37	11,42	16,48
Unidad de Producción Térmica (UPT)	12,37	11,42	16,48
Resto de países*	0,47	0,34	0,005
Unidad de Producción Térmica (UPT)	0,47	0,34	0,005
Total ENDESA	45,67	68,95	79,62

*Los datos 2013 para resto de países sólo incluye Marruecos.

Durante el pasado año se ha captado agua dulce, marina y residual para su uso en las centrales de la Compañía, atendiendo siempre a la sostenibilidad y eficiencia en el consumo de la misma. La captación de agua para usos industriales ha disminuido respecto a 2013 por la disminución en la actividad de las instalaciones. El aumento importante en la captación de las centrales nucleares se debe a un cambio en el criterio de *reporting*, ya que se han incluido las pérdidas por evaporación de la central nuclear Ascó I y II que no habían sido incluidas en las memorias anteriores. Se observa un aumento en el uso del agua en los procesos de las centrales térmicas de Latinoamérica, ésto se debe a una mayor producción en relación al año anterior.

Captación total de agua por fuentes (Hm³)

		España y Portugal	Latinoamérica	Marruecos	Total ENDESA
Uso industrial	Captación de agua dulce	60,34	16,48	0,005	76,83
	de aguas superficiales	57,87	3,40	0	61,27
	de pozos	1,91	9,8	0	11,71
	de red municipal	0,56	2,95	0,005	3,52
	Captación de agua de mar	0	0,37	0	0,37
	Capacitación de agua de mar (desalada)	2,78	0,37	0	3,15
	Captación de aguas residuales (uso interno)	0	0	0	0
Uso para refrigeración	Agua marina (ciclo abierto)	4.042,32	708,05	0	4750,37
	Aguas superficiales (ciclo abierto)	1.605,29	1.615,81	0,003	3221,10
	Agua (ciclo cerrado)	470,98	8,9	0,002	479,88
	volumen de agua procesada	490,38		0	490,38
	drenaje de las torres de refrigeración	245,97		0,002	245,97
Uso civil	0,42	0,14	0,01	0,57	
Total	6.201,54	2.366,13	0,019	8.469,21	

3.2. Vertidos de agua

ENDESA cuenta con una serie de procedimientos para controlar y disminuir los vertidos al agua, así como para mejorar su calidad, principalmente a través de instalaciones de tratamiento de aguas residuales.

Los vertidos de agua en las centrales térmicas están sumamente relacionados con la operación de la central y, desde ese punto de vista, son muy previsibles. Por lo tanto, no hay una diferenciación entre vertidos previstos y no previstos. Incluso aquellos vertidos que puedan tener un carácter extraordinario son programados con antelación.

El tratamiento que se da al agua antes de verterla está basado en la decantación de los sólidos que puedan ir en suspensión y en el acondicionamiento del pH. Las características del vertido vienen determinadas por la ley y por la licencia ambiental de cada instalación.

El destino de los vertidos viene determinado por la situación de la instalación, ya sea la ribera de un río o la orilla del mar.

El vertido de nuestras instalaciones no es reutilizado por terceros.

Vertidos industriales de ENDESA (Hm³)

	2011	2012	2013
España y Portugal			
Térmicas	24,4	32,93	41,24
Nucleares	1,6	1,74	1,62
Latinoamérica			
Térmicas	5,5	5,41	6
Resto de países*			
Térmicas	0,16	1,95	0

*Los datos 2013 para resto de países incluyen sólo Marruecos.

4. Gestión de riesgos y pasivos ambientales

El principio que guía la gestión de riesgos y pasivos ambientales en ENDESA es el equilibrio entre los riesgos asumibles y los costes de inversión necesarios para su eliminación.

Así, ENDESA ha continuado con la implantación del proyecto global MAPEC (*Mapping of Environmental Compliance*) del Grupo Enel. Enel ha desarrollado una metodología específica para evaluar el cumplimiento de la normativa ambiental y el desempeño ambiental de las instalaciones del Grupo, mediante la obtención de un mapa que refleje los riesgos ambientales potenciales más significativos de las instalaciones, y que permita identificar posibles riesgos de incumplimiento legal, así como oportunidades de mejora de acuerdo a las estrategias de la Alta Dirección del Grupo. 2013 se ha finalizado la implantación del proyecto, por lo que todas las instalaciones de producción y transporte/distribución de electricidad del Grupo (excluyendo nucleares) han sido evaluados. En líneas generales, el resultado de este análisis ha reflejado un riesgo ambiental bajo para las instalaciones peninsulares y moderado para las instalaciones latinoamericanas.

Aquellas instalaciones con áreas susceptibles de ser mejoradas han definido sus planes de mejora y su efectividad será contrastada mediante el análisis de riesgo evolutivo a lo largo de los años sucesivos.

En el ámbito de España y Portugal, durante 2013 se han llevado a cabo evaluaciones en 56 instalaciones, de las cuales 39 han revisado la evaluación realizada en el ejercicio anterior y 17 la han realizado por primera vez.

En Latinoamérica, ENDESA ha completado en 2013 las autoevaluaciones de riesgos ambientales de todo el parque generador de la región (con excepción de la central térmica de Atacama) y de todas las compañías distribuidoras. Desde el punto de vista operacional, se han evaluado 32 instalaciones de generación, 6 distribuidoras y 1 de transmisión, haciendo un total de 39 autoevaluaciones. Desde el punto de vista de la gestión corporativa de los temas ambientales, se han evaluado las 14 empresas a las que pertenecen las instalaciones antes mencionadas. Los resultados de las evaluaciones se han grabado en una plataforma informática colabo-

rativa que calcula automáticamente los «índices de riesgo residual». Además, se ha desarrollado una herramienta de análisis gráfico de los resultados de las autoevaluaciones, con datos actualizados a 2013 y como comparativa con los resultados obtenidos en 2012.

4.1. Resolución de pasivos ambientales

La clasificación de los pasivos ambientales será mayor, media o menor, dependiendo del impacto potencial en el medio ambiente, de los riesgos para las personas, de la magnitud y de la superficie que abarque.

España y Portugal

La rehabilitación ambiental de la mina de As Pontes, que finalizó en 2012 con el llenado del lago que ocupa el antiguo hueco de mina, ha constituido la mayor restauración de un espacio minero que se realiza en España, que con el lago y la escombrera constituyen el espacio de mayor diversidad de Galicia. Los trabajos de restauración del hueco minero llevados a cabo por ENDESA desde los años 70, y que han sido recopilados en una publicación monográfica, han recibido en 2013 varios reconocimientos, como la consecución del Premio Fondena, referido a actuaciones meritorias de conservación de la naturaleza, y del premio a la Innovación Empresarial, como mejor proyecto de responsabilidad social corporativa.

A lo largo del año 2013 han continuado los trabajos de demolición y desmantelamiento de las antiguas centrales térmicas de Sant Adrià de Besós y Badalona, dando este año comienzo además las tareas administrativas necesarias para abordar el desmontaje y retirada de los pantanes de la central. El objeto es la recuperación para otros usos de la parcela en la que durante más de 100 años se ha desarrollado actividad de generación térmica de electricidad. Como consecuencia del interés de las administraciones locales, está previsto preservar las tres chimeneas y la nave de turbinas de la central térmica de Sant Adrià de Besós como elementos singulares.

En 2013 se han iniciado en las centrales térmicas en las que ha sido necesario, dentro del proceso de actualización de sus Autorizaciones Ambientales Integradas para adecuarlas a la Ley 5/2013 que modifica la Ley 16/2002 de Prevención y Control Integrados de la Contaminación, los trabajos de caracterización de suelos y aguas subterráneas para la confección del Informe Base requerido por la normativa. Esto permitirá la detección temprana de posibles pasivos ambientales ocultos y la planificación de su resolución.

La compañía, al estar comprometida con la protección del entorno, siente la obligación de resolver los pasivos ambientales. Es por esto que para cada instalación identifica

sus pasivos ambientales, los cuales se abordan en el marco de sus programas de gestión ambiental. Esta labor puede reflejarse mediante su eliminación, disposición final o reutilización.

En Chile, durante el 2013, Chilectra gestionó los pasivos ambientales de todas sus subestaciones, retirando escombros que en ellas se encontraban, lo cual contribuirá a que las instalaciones sean más amigables con el entorno.

En Colombia, en la central hidroeléctrica Guavio, se demolieron 13 construcciones en desuso y en la central Térmica Cartagena, se demolió la bodega de sobrantes y el antiguo taller de mantenimiento eléctrico.

El presidente de ENDESA y el presidente de la Xunta de Galicia presentan un documental sobre la recuperación de la mina de As Pontes

El presidente de ENDESA, Borja Prado Eulate, y el presidente de la Xunta de Galicia, Alberto Núñez Feijóo, han presentado en Santiago de Compostela el documental «Azul y verde sobre negro» que muestra la transformación del antiguo espacio minero de As Pontes en un lugar con gran biodiversidad de flora y fauna.



Borja Prado ha señalado en el acto que para ENDESA la sostenibilidad es uno de sus principales ejes de actuación: «Nuestra compañía lleva trabajando muchos años en la innovación y en el desarrollo de nuevas tecnologías que nos permiten dejar a nuestro hijos un mundo más sostenible. Creemos que la prosperidad de nuestro negocio, el bienestar de nuestra sociedad y la viabilidad ecológica de nuestro

planeta depende en buena parte de nuestra apuesta decidida por la sostenibilidad».



El documental muestra la transformación del espacio de 2.065 hectáreas que ocupaba la mayor mina española de lignito, explotada por ENDESA entre la década de los años 70 del pasado siglo y el año 2007, en un entorno de gran interés ambiental, con bosques, praderas, humedales y un lago. A pesar de que el lugar estaba muy alterado por la actividad minera, la compañía logró su rehabilitación y transformó la zona en un paraje de gran riqueza, colonizado espontáneamente por fauna salvaje. Todo ello fruto de un trabajo cuidadosamente planificado, en el que las tareas de recuperación fueron consideradas una parte más del proceso productivo.

Por su parte, Codensa ha identificado 39,5 toneladas de PCB durante el año 2013 y se han exportado a España (Planta Befesa) para su eliminación 118,4 Toneladas, dando cumplimiento a la normatividad ambiental nacional e internacional, relacionada con este tipo de residuo. Además, a través del programa de sustitución de equipos en uso con alta probabilidad de contener PCB se han retirado 306 equipos e instalado un número igual de equipos libres de esta sustancia.

4.2. Inspecciones ambientales en Latinoamérica

El objetivo de las inspecciones es verificar el cumplimiento permanente de la legislación ambiental y compromisos ambientales voluntarios de las instalaciones, detectar precozmente condiciones ambientales subestándar, como una inadecuada disposición y clasificación de residuos, bodegas de insumos sin la segregación apropiada o pasivos ambientales sin resolver, y promover las mejores prácticas ambientales entre las centrales de generación.

En CODENSA se desarrolló un programa de inspecciones ambientales de las bodegas de las empresas colaboradoras consideradas de alta incidencia ambiental para el Sistema de Gestión Ambiental. Además, se realizó la evaluación y el análisis técnico de los Planes de Gestión Integral de Residuos Peligrosos elaborados por cada empresa colaboradora.

El objetivo de las inspecciones es verificar el cumplimiento permanente de la legislación ambiental y compromisos ambientales voluntarios de las instalaciones, detectar anticipadamente condiciones ambientales subestándar, como una inadecuada disposición y clasificación de residuos, bodegas de insumos sin la segregación apropiada o pasivos ambientales sin resolver, y promover las mejores prácticas ambientales entre las empresas y/o centrales de generación.

Por otro lado, durante el 2013 se realizaron 12 monitoreos de campos electromagnéticos encontrando los niveles dentro de los límites establecidos por la normatividad ambiental. Asimismo se realizó seguimiento y monitoreo a 23 quejas por el ruido generado por los transformadores, encontrando 11 casos que excedían los niveles máximos de presión sonora establecidos en la Resolución 6918 de 2010 de la Secretaría Distrital de Ambiente en el horario nocturno, cuya corrección fue gestionada por las áreas de mantenimiento responsables.

5. Gestión ambiental avanzada

En 2013, ENDESA ha seguido avanzando en el desarrollo de su gestión ambiental, tanto en la certificación como en las autorizaciones ambientales integradas y estudios de impacto ambiental. También ha seguido trabajando en la optimización del proceso de recepción y calidad de la información suministrada por las distintas áreas.

5.1. Certificación de los sistemas de gestión ambiental

El Plan de Endesa de Sostenibilidad (PES) 2008-2012 estableció como uno de sus objetivos estratégicos en materia medioambiental la certificación de los sistemas de gestión ambiental del 100 por cien de las instalaciones según la norma internacional ISO 14001, el cual ha sido extendido durante el año 2013.

Por ello, en 2013 ENDESA ha continuado sumando esfuerzos en su proceso de implantación y certificación de sistemas de gestión ambiental según ISO 14001 y también su registro en el sistema europeo de Ecogestión y Ecoauditoría EMAS en las principales áreas geográficas en las que opera, así como con el mantenimiento de las certificaciones ya disponible.

5.1.1. España y Portugal

Durante 2013, se han mantenido las certificaciones de los sistemas de gestión ambiental según la Norma Internacional ISO 14001 que ENDESA tiene implantados en todos los negocios del ámbito geográfico de España y Portugal.

Generación

A finales de 2013, ENDESA disponía en España y Portugal del 97,23 por ciento de la potencia instalada certificada según la ISO 14001, así como la totalidad de las terminales portuarias y las explotaciones mineras.

El 97,24 por ciento de la potencia instalada en España y Portugal está certificada por la norma ISO14001.

Por lo que respecta al Sistema Europeo de Ecogestión y Ecoauditoría, Eco-Management and Audit Scheme (en ade-

lante, «EMAS»), durante 2013 se ha realizado la implantación del sistema en la Central Térmica Jinámar y en la Central Diesel El Palmar y se ha realizado el registro de la Central Térmica de Ciclo Combinado Besós.

En Latinoamérica, la disminución en el porcentaje en relación al año 2012, se debe a que la central Bocamina II se encuentra en el proceso de certificación.

Energía producida en las instalaciones certificadas de ENDESA (%)

	2011	2012	2013
España y Portugal	99,88	97,87	99,90
Latinoamérica	100	99,53	96,78
Resto de países	100	100	100
Total	99,94	99,59	98,41

Potencia certificada de ENDESA (%)

	2011	2012	2013
España y Portugal	94,9	93,5	97,24
Latinoamérica	100	97,8	97,8
Resto de países	100	100	100
Total	97,12	99,71	97,52

Los datos de 2013 para resto de países incluyen sólo Marruecos.

Distribución

En Endesa Distribución se ha ampliado el certificado que agrupaba todas las Divisiones, incorporando la zona Noroeste, por lo que todas las actividades de transformación y Distribución en España están incluidas en el alcance de la certificación desde la fecha de modificación del mismo el 21 de marzo de 2013.

El 100 por cien de las instalaciones de Distribución Minería y Terminales Portuarias en España y Portugal están certificadas.

Sedes de ENDESA

Entre las actuaciones que se han desarrollado este año cabe destacar la puesta en valor de los esfuerzos realizados por ENDESA para reducir sus consumos energéticos y las consiguientes emisiones de CO₂ en sus edificios como:

- La obtención del certificado de AENOR del Sistema de Gestión de Eficiencia Energética (ISO 50001) y de Gestión

		Islas Baleares	Andalucía	Aragón	Canarias	Cataluña	Madrid
ISO 14001	Segregación de residuos	Mejora en un 5% del porcentaje de segregación de residuos			Mejorar la segregación de los residuos no peligrosos	Segregar la fracción orgánica del resto de residuos banales	Optimización de la segregación de residuos
		Aumento en un 5% de la cantidad de papel destinado a reciclaje					
	Reducción de residuos		Disminuir un 2% la generación per cápita de residuos de papel y cartón	Disminuir el consumo de papel en los edificios del Territorio de Aragón	Disminuir 3% consumo de papel para uso en oficinas	Disminuir el consumo de papel en los edificios del territorio de Cataluña	Reducción del consumo de papel en un 1%
ISO 50001	Reducción consumos eléctricos	Disminución de un 3% de los consumos de electricidad respecto a la línea base	Reducir en un 3% el consumo energético en climatización de los edificios	Reducir en un 5% el consumo eléctrico para la iluminación en todos los edificios	Reducir un 3% el consumo eléctrico de oficinas		Reducción del consumo eléctrico en 1%
	Reducción consumo de gas	Disminución de un 3% de los consumos de gas natural respecto a 2012					Reducción del consumo de gas en 1%
	Reducción consumo de agua				Reducir 3% consumo de agua en oficinas		Reducción del consumo de agua en 1%
						Mejorar la eficiencia de la iluminación de los edificios en un 5%	
	Mejora del control del uso de la energía		Mejorar el control del uso de la energía eléctrica	Mejorar el control del consumo de energía eléctrica en los edificios	Mejorar el control del consumo de energía eléctrica en los edificios	Mejorar el control del uso de la energía eléctrica en los edificios	Mejorar el control del uso de la energía eléctrica para climatización
ISO 171330	Cumplimiento niveles		El 80% de los puntos a muestrear en las unidades de tratamiento de aire cumplan los niveles microbiológicos recomendados según norma UNE	Reducir el nivel de contaminación microbiológica de las UTAS de Miguel Servet (HU)	Reducir un 1% los niveles de los parámetros medidos en los controles de calidad del ambiente interior		Instalación de unidades BIOAMP para asegurar la calidad del vertido
	Mejora del mantenimiento	Mejora del sistema de filtrado de aire exterior en las UTA's				Mejorar control de la calidad ambiental en interiores del edificio	Limpieza periódica en los climatizadores
			Mejorar la humedad relativa en el interior de los edificios				
	Formación		El 90% del personal que no haya recibido formación presencial, la reciba				Sensibilización ambiental y energética de los empleados
	Movilidad sostenible				Facilitar el transporte sostenible entre los empleados en ENDESA		

Ambiental (ISO 14001) en 18 de sus edificios de oficinas en España. Además, seis de estos edificios han obtenido la certificación en Calidad Ambiental de Interiores (UNE 171330-3), que reconoce su compromiso con la protección del medio ambiente.

Estos certificados en Gestión Energética, Gestión Ambiental y en Calidad Ambiental en Interiores convierten a los edificios de ENDESA en modelos de construcción y gestión sostenible en una superficie total que abarca más de 115.000 m².

- El nuevo complejo de oficinas de la sede de ENDESA en Cataluña, ubicado en la avenida de Vilanova en Barcelona, obtuvo el máximo nivel en el Certificado de Eficiencia Energética, calificación A, expedido por el Institut Català d'Energia de la Generalitat. La alta calificación energética obtenida está en línea con unos ahorros energéticos estimados en 357.886 kWh (equivalente al consumo energético de 84 familias) que representan un total de 195 toneladas de CO₂ anuales no emitidas a la atmósfera.

El complejo consta de varios edificios en los que se han instalado placas de captación solar térmica para la generación de agua caliente de uso sanitario que cubre gran parte de la de-

manda de los edificios, así como placas fotovoltaicas en algunas de las cubiertas de los mismos. Disponen además de sistemas de gestión de iluminación eficientes, aislamientos térmicos por encima de los estándares y novedosos sistemas de recogida discriminada de aguas pluviales y de aguas grises para su posterior reciclaje y uso. Toda la instalación está gobernada por un único sistema informático de última generación cuyo principal parámetro es el ahorro en consumo de energía.

Desde el año 2011 la Sede Social de Madrid tiene implantado un Sistema Integrado de Gestión Ambiental, Energética y de Calidad Ambiental de Interiores (SIGAEC), siendo el primer edificio de estas características que ha obtenido la triple certificación ISO 14001, UNE-EN16001 y UNE-EN 171330-3.

Durante el primer trimestre de 2013 se llevará a cabo una auditoría de renovación extraordinaria del SIGAEC que permitirá incorporar los edificios de la primera fase al certificado de la Sede Social.

Destaca en 2013 la firma del Convenio entre ENDESA y ECOEMBES, ratificando el compromiso firme de ENDESA en la minimización de la producción de residuos y en alcanzar el máximo nivel en la segregación de los mismos.

ENDESA obtiene la máxima calificación en eficiencia energética en su complejo de oficinas de Barcelona

El nuevo complejo de oficinas de la sede de ENDESA en Cataluña, ubicada en la avenida de Vilanova en Barcelona, ha conseguido la Calificación A, el máximo nivel, en el Certificado de Eficiencia Energética expedido por el Institut Català d'Energia de la Generalitat.

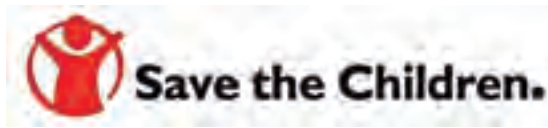
El certificado, que se centra en la parte de nueva construcción de las instalaciones, tiene una validez de 10 años y acredita que la instalación actual permite aumentar y mejorar el ahorro y la eficiencia energética. La manzana de oficinas está integrada por edificios de distintos periodos constructivos, algunos de ellos catalogados como de especial interés y que han dejado huella en el proyecto global de restauración y construcción de los nuevos espacios.

Desde el punto de vista de los equipamientos podría destacarse que se han instalado placas de captación solar térmica para la generación de agua caliente de uso sanitario, que se



dispone de un sistema de climatización general con climatizadoras con capacidad de recuperación del aire climatizado que se extraerá de las plantas de oficinas en funcionamiento, de una iluminación con gestión inteligente y de unos elementos pasivos de cerramiento de fachada con aislamiento térmico multicapa.

Los beneficios obtenidos con la mejora de la segregación van destinados en su totalidad a la ONG *Save the Children*.



5.1.2. Latinoamérica

De las 59 instalaciones de generación eléctrica de la Compañía en Latinoamérica, 58 (98 por ciento) han mantenido exitosamente en 2013 su certificación de sus Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) basados en la Norma ISO 14.001. La excepción la constituye la Central Térmica Bocamina II, Chile, debido a que ingresó al parque de generación en octubre de 2012 y se encuentra en fase de certificación de su SGA. De este modo, a 31 de diciembre, el 97,8 por ciento de la potencia instalada de la compañía en Latinoamérica se encuentra certificada bajo esta norma.

El 97,8 por ciento de la potencia instalada en Latinoamérica está certificada según la ISO 14001.

Además, durante este año se ha realizado una exhaustiva revisión de los distintos SGA en las instalaciones para confeccionar una línea base con miras a la homologación e implantación de un único SGA.

Se está trabajando en un nuevo modelo de gestión para los grandes proyectos en Latinoamérica. Este modelo ha de tener en cuenta todos los aspectos relacionados con la gestión social y ambiental, desde las fases más tempranas de su desarrollo.

En Colombia, el Sistema de Gestión Ambiental implementado, en todas las instalaciones de generación de Emgesa, fue objeto de recertificación por la firma Bureau Veritas Certificación. De este modo, se prorrogó la certificación del SGA hasta el 3 de enero del 2017. En cuanto a la distribución colombiana, la certificación de Codensa, para todas sus instalaciones, está vigente hasta el 28 de diciembre del 2015.

5.1.3. Marruecos

En 2013 la central de ciclo combinado de Tahaddart (Tánger), participada en un 32 por ciento por ENDESA a través de la sociedad Energie Electrique de Tahaddart, ha mantenido su certificación SGA (ISO 14001); obtenida en 2009.

Tahaddart fue la primera central de producción de energía eléctrica africana que obtuvo una certificación internacional. Y en estos cuatro años de funcionamiento ha continuado realizando actuaciones de mejora, enmarcadas en el Programa de Gestión Ambiental; entre las que destacan la construcción de un almacén para residuos y contratación de la gestión de los mismos a empresas autorizadas, la reducción de los consumos de agua y de productos químicos, y la formación y sensibilización de los empleados de la central en materia de SGA. Destacar también la importante labor de sensibilización ambiental que se está realizando en el entorno, con participación en jornadas y seminarios sobre medio ambiente en todo Marruecos. En junio de 2013 se realizó una jornada de sensibilización para niños tangerinos, que incluyó actividades relacionadas con el cuidado del medio ambiente (recogida de residuos en la playa cercana, plantado de árboles, visita a la central, presentación de una guía de buenas prácticas, etc.).

5.2. Autorizaciones Ambientales Integradas y Estudios de Impacto Ambiental

5.2.1. España

ENDESA ha tramitado en 2013 la adaptación de las Autorizaciones Ambientales Integrales (AAI) de las instalaciones de generación, según las provisiones contenidas en la Directiva de Emisiones Industriales, en el ámbito de aplicación de la legislación IPPC. Como parte del proceso de actualización, se han desarrollado las labores de caracterización del estado del suelo y aguas subterráneas necesarias para la elaboración del informe base de suelos según lo dispuesto en la recientemente aprobada legislación IPPC. Adicionalmente se ha tramitado las modificaciones de las AAI de la Central Térmica Litoral de Almería, asociada a la ampliación del vertedero de esta instalación, y de las Turbinas de Gas Guía de Isora, relativa al cambio de funcionamiento de esta instalación, el

no sometimiento a Autorización Ambiental Unificada de la ampliación de la Terminal Portuaria Carboneras y la consideración como modificación no sustancial de la instalación de aero-refrigerantes en los Grupos Diesel 20 y 21 de la Central Diesel El Palmar.

En 2013 se ha realizado y presentado los Estudios de Impacto Ambiental de la Central Hidroeléctrica de Bombeo Soria Chira, de la Central Hidroeléctrica de Bombeo Montnegre y de la ampliación del vertedero de la Central Térmica Litoral de Almería, así como tramitado el no sometimiento a procedimiento de Evaluación de Impacto Ambiental del proyecto de inyección de agua en las Turbinas de Gas Arona.

Por otra parte, en paralelo a las labores de demolición de las antiguas Central Térmica Sant Adrià y Central Térmica Badalona, se han desarrollado estudios sobre el estado del suelo con el objetivo de optimar la futura remediación del emplazamiento, aprovechando las potenciales sinergias con las labores de demolición.

5.2.2. Latinoamérica

En Chile, Chilectra ingresó durante 2013 una Declaración de Impacto Ambiental al Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental (SEIA), correspondiente a la Modificación Línea 110 kV Cerro Navia-Lo Aguirre, Sector ENEA. Además, durante el 2013, fueron aprobadas favorablemente tres proyectos de distribución: el proyecto «Línea de Transmisión Eléctrica 220 kV Tap a Subestación Chicureo», el proyecto «Potenciación de Línea de Transmisión Eléctrica 110 kV TAP Lo Boza» y la Instalación del Banco de Transformadores N°2 en Subestación 220/110 kV Chena.

Por su parte, durante 2013 en Endesa Chile se sometieron a evaluación ambiental los proyectos: «Línea de Transmisión Eléctrica S/E Punta Alcalde-S/E Maitencillo LTE S/E Punta Alcalde-S/E Maitencillo», «Optimización del Ciclo Combinado de la Central Termoeléctrica Taltal» y «Optimización Central Termoeléctrica Bocamina Segunda Unidad».

Al 31 de diciembre de 2013, continuaban en tramitación ambiental los proyectos «Central Hidroeléctrica Neltume» y «Línea de Alta Tensión Subestación Neltume-Pullinque».

El proyecto «Central Termoeléctrica Punta Alcalde» fue aprobado por el Comité de Ministros, en febrero de 2013, ya que había sido rechazado en la instancia regional, pero esta decisión fue apelada a los tribunales de justicia, quienes revirtieron la decisión del Comité. Al 31 de diciembre de 2013, se estaba a la espera de lo que resuelva la Corte Suprema de Justicia.

De las 29 centrales operativas de Endesa Chile, 13 cuentan con Licencia Ambiental que califica ambientalmente favorable el proyecto de acuerdo a la legislación aplicable, y dos han sido objeto de evaluaciones de impacto ambiental para conseguir financiación por parte del Banco Mundial.

En Colombia, durante el 2013 se ejecutaron las actividades ambientales definidas en los Planes de Manejo Ambiental (PMA) para las centrales de generación Guavio, Cartagena, Betania, Cadena Pagua, y las centrales de la antigua cadena CASALACO compuesta por las centrales de Charquito, San Antonio, Tequendama, Limonar, La Junca y La Tinta. Estas medidas de manejo comprenden la ejecución de programas aprobados por la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales (ANLA) encaminados a prevenir, mitigar y controlar los aspectos ambientales derivados del proceso de generación. Incluyen planes de seguimiento, monitoreo y contingencia.

Por otra parte, la licencia ambiental del proyecto de construcción de la Central Hidroeléctrica El Quimbo establece compensaciones desde el ámbito ambiental que se centran en el desarrollo de programas sobre gestión de residuos excedentes de excavación, atención y protección de lugares críticos o vulnerables, restauración en zonas de uso temporal, gestión de residuos sólidos, de fuentes de emisiones y ruido, cobertura vegetal y hábitats terrestres, fauna silvestre y rescate de contingente de peces, entre otros.

5.3. Gestión de incidentes ambientales

A pesar del esfuerzo de ENDESA por ir más allá de la legislación en materia de protección del entorno, durante 2013 se han registrado algunos incidentes ambientales *Para más información véase capítulo «Buen Gobierno», apartado 2.2. Sanciones Recibidas (p. 117).*

6. Gestión y regulación emisiones

ENDESA cuenta con un exhaustivo sistema de vigilancia de todas sus emisiones para controlar las características y volúmenes emitidos. La Compañía cumple con los parámetros exigidos por la normativa aplicable, implanta tecnologías que las minimizan y diseña y aplica medidas correctoras de los impactos generados.

6.1. Emisiones

6.1.1. España y Portugal

ENDESA está acogida al Plan Nacional de Reducción de Emisiones 2008-2015 (PNRE) de las Grandes Instalaciones de Combustión (GIC). En el marco de este plan, la Compañía ha llevado a cabo importantes actuaciones en sus instalaciones para reducir las emisiones atmosféricas, lo que le ha permitido alcanzar reducciones respecto a 2008 del 30 por ciento de emisiones de dióxido de azufre (SO₂), del 51 por ciento de óxido de nitrógeno (NO_x) y del 47 por ciento en el caso de las partículas en las grandes instalaciones de combustión acogidas al PNRE.

Las actuaciones realizadas durante el periodo 2008-2013 han permitido una reducción de emisiones del 30 por ciento de SO₂, del 51 por ciento de NO_x y del 47% de partículas.

Con la incorporación al ordenamiento jurídico nacional de la Directiva 2010/75/UE de emisiones industriales, mediante la Ley 5/2013 y el Real Decreto 815/2013 se introducen nuevas y más estrictas exigencias medioambientales en materia de emisiones contaminantes. En concreto, las instalaciones existentes deberán respetar nuevos límites y acogerse a diversos mecanismos a partir del año 2016, lo que supondrá una progresiva reducción de las emisiones atmosféricas procedentes de las Grandes Instalaciones de Combustión. Para ello será necesario realizar importantes planes e inversiones en el ámbito de la generación térmica.

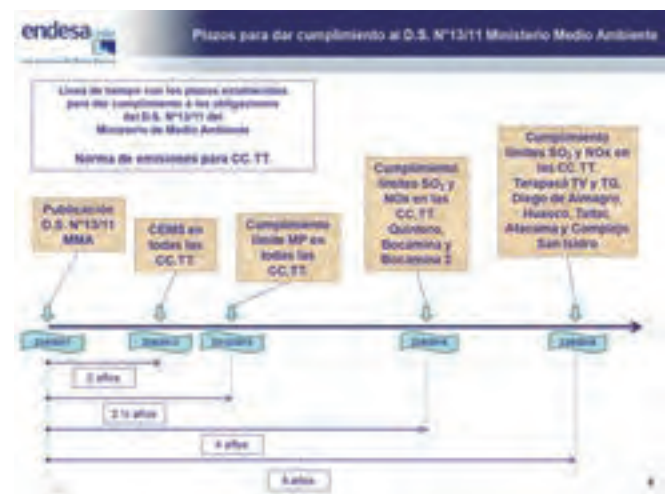
6.1.2. Latinoamérica

En el 2013 se observa un aumento de las emisiones de SO₂ y NO_x, manteniéndose las de partículas. Hay que tener en

cuenta el gran aumento de la generación térmica, en general, y de la procedente del carbón, en particular.

El incremento observado en las emisiones de NO_x, en relación al 2012, se debe a un repunte en las emisiones de la Central Buenos Aires, a pesar de que durante este año continuaron las labores de adecuación para disminuir las emisiones y, también se observa un incremento en las centrales de Chile.

Para ver las emisiones de CO₂, ver Capítulo de Cambio Climático apartado: 2.2.1. Emisiones de CO₂



Evolución de las emisiones específicas de SO₂, NO_x y partículas de ENDESA

	2011	2012	2013
España y Portugal			
SO ₂ (gSO ₂ /kWh)	1,07	1,02	1,00
NO _x (gNO _x /kWh)	1,42	1,40	1,29
Partículas (g partículas/kWh)	0,04	0,04	0,04
Latinoamérica			
SO ₂ (gSO ₂ /kWh)	0,33	0,34	0,37
NO _x (gNO _x /kWh)	0,40	0,34	0,46
Partículas (g partículas/kWh)	0,04	0,02	0,02
Resto de países			
SO ₂ (gSO ₂ /kWh)	0,52	0,26	0
NO _x (gNO _x /kWh)	0,15	0,26	0,11
Partículas (g partículas/kWh)	0,28	0,04	0
Total ENDESA			
SO ₂ (gSO ₂ /kWh)	1,33	1,33	0,69
NO _x (gNO _x /kWh)	1,72	1,72	0,88
Partículas (g partículas/kWh)	0,07	0,07	0,03

Los datos de 2013 para resto de países incluyen sólo Marruecos.

6.1.2.1. Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono

En España y Portugal se han emitido 2,7 toneladas equivalentes de CFC11, repartidas según: 0,047 toneladas de HCFC (0,0024 toneladas equivalentes de CFC11), 0,022 toneladas de Halón (0,33 toneladas equivalentes de CFC11), 1,72 toneladas de R22 (1,72 toneladas equivalentes de CFC11) y 2,79 toneladas de Freón (2,23 toneladas equivalentes de CFC11).

En Marruecos no se han producido emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono.

En Latinoamérica, se han emitido 2,57 toneladas, correspondientes a 0,99 toneladas de CFC, 0,52 toneladas de HCFC, 1,00 toneladas de R22 y 0,06 toneladas de Freón. Esto supone unas emisiones equivalentes de 1,13 toneladas de HCFC11. Las emisiones se deben, sobre todo, a pérdidas de los equipos de climatización. Para paliar esta situación, se está tratando de sustituir estos gases por otros sin CFC, como en el caso de Endesa Chile.

6.2. Gestión y reducción de residuos

ENDESA dispone de sistemas de gestión y reducción de residuos que son revisados de manera continua para detectar e impulsar mejoras.

Los principales residuos que se generan en la actividad de ENDESA son:

- **Yesos, cenizas y escorias** en las unidades de producción térmica y en las instalaciones de carbón. Una parte se vende como subproducto o es reutilizada por la propia instalación en actuaciones de restauración.
- **Residuos de los embalses** asociados a las centrales hidroeléctricas, formados por los sedimentos generados por la disminución de la velocidad y caudal del río. Éstos deben ser eliminados periódicamente.
- **Residuos radiactivos de media y baja intensidad en las centrales nucleares** de ENDESA, gestionados por Enresa y depositados en instalaciones especialmente diseñadas para tal fin y ubicadas en El Cabril (Córdoba).

- **Residuos generados en la actividad de distribución**, como transformadores, baterías contaminadas con aceite/PCB y aceite mineral procedente de las subestaciones y otros residuos no peligrosos como chatarra y cartón.

- **Residuos asociados a la minería.**

Algunas de las medidas aplicadas para la disminución de residuos son la reutilización de aceites usados, la retirada de transformadores con bifenilo policlorado (PCB), la progresiva retirada de los componentes con amianto, la valorización de residuos inertes y el tratamiento para la reutilización de disolventes de limpieza.

Del total de los residuos producidos en ENDESA, una parte significativa se valoriza en instalaciones externas, siendo un 11,48 por ciento del total de residuos no peligrosos y un 74,27 por ciento de los peligrosos.

6.2.1. España y Portugal

En 2013 ha aumentado de forma importante la producción de residuos debido a actuaciones de desmantelamiento llevadas a cabo en algunas instalaciones. Concretamente se ha multiplicado por dos la producción de residuos no peligrosos (no se incluyen los residuos de combustión de carbón) y ha aumentado un 26 por ciento la de residuos peligrosos. En cuanto a la valorización, para residuos no peligrosos ha sido del 70,3 por ciento (no se incluyen los residuos de combustión de carbón), mientras que para residuos peligrosos ha sido del 35,9 por ciento.

6.2.2. Latinoamérica

En relación con el año anterior, se observa un aumento de los residuos no peligrosos producidos. Este incremento se debe a la puesta en marcha de Bocamina II (Chile) que aportó más de 80.000 toneladas de escorias y cenizas. También contribuyeron a este incremento las 18.525 toneladas de yesos procedentes de la desulfuración de la propia Bocamina II y los fangos (17.700 toneladas) procedentes de los dragados realizados por Costanera en la Argentina.

Evolución de los residuos de ENDESA (toneladas) en 2013

	Residuos peligrosos (RP)		Residuos no peligrosos (RnP)	
	Producidos	Valorizados	Producidos	Valorizados
España y Portugal				
Unidades de Producción Térmica (UPT)	11.758,67	2.976,72	56.591,71	31.811,69
Unidades de Producción Hidráulica (UPH)	544,54	490,87	4.162,67	388,07
Minería	48,50	19,88	26.496,95	26.316,61
Nuclear	574,27	127,07	4.316,75	2.768,98
Distribución	4.174,81	2.519,84	37.342,32	28.972,61
Terminales Portuarias	10,13	5,40	1.052,23	1.038,57
Latinoamérica				
Unidades de Producción Térmica (UPT)	1.250,32	19,58	255.686,71	141.875,9
Unidades de Producción Hidráulica (UPH)	121,40	31,55	1.353,29	176,79
Renovables	3,691	0,0	0,0	0,0
Distribución	1.922,1	1.915,11	148.909,24	46.577,53
Resto de países*				
Unidades de Producción Térmica (UPT)	25,00	25,00	17,00	0

*Los datos de 2013 para resto de países incluyen sólo Marruecos.

En cuanto a la distribución, se produjeron 148.909 toneladas de residuos no peligrosos, un poco menor a la del 2012. En este caso, los mayores aportes se deben a materiales procedentes de la construcción y demolición de Chilectra (Chile), Codensa (Colombia) y Edelnor (Perú). En total, las tres distribuidoras produjeron 113.215 toneladas de este tipo de residuo no peligroso.

En cuanto a los residuos peligrosos se observa disminución en relación al 2012. Pese a un leve aumento de estos residuos en la producción térmica, hay un gran descenso en la distribución. Se ha pasado de 21.540 toneladas, en el 2012, a 3.338 toneladas en el 2013.

Se consideran residuos valorizados aquellos entregados a gestor autorizado y que se someten a tratamientos de valorización por parte de éste. En la tabla anterior no se recoge la producción de residuos de la combustión de carbón (cenizas, escorias y yesos), cuyos datos se indican en una tabla dedicada.

Durante 2013, se han valorizado 288.032 toneladas de materiales usados, de los que 97.436,30 toneladas corresponden a España y Portugal y 190.596 a Latinoamérica.

En cuanto a la valorización o recuperación de residuos no peligrosos, en Latinoamérica, Termozipa, en Colombia, valorizó las cenizas, un total de 140.557 toneladas. En generación (térmica e hidroeléctrica), además, se recuperaron unos 1.495 toneladas de residuos, sobre todo, elementos metálicos. Y, por otro lado, en las empresas de distribución se valorizaron 46.578 toneladas de residuos no peligrosos, sobre todo, maquinaria y equipos obsoletos y cables.

En cuanto a los residuos peligrosos valorizados en Latinoamérica, ascendió a 1.966 toneladas, sobre todo aceite, pero también, baterías y maquinaria obsoleta.

6.3. Valorización de cenizas y escorias residuales

ENDESA valoriza las cenizas y escorias residuales generadas en sus plantas de combustión de carbón, situadas principalmente en la Península Ibérica, como materia prima para otros usos industriales.

Producción y gestión de cenizas, escorias y yesos en las centrales térmicas de carbón de ENDESA (España y Portugal)

	2011	2012	2013
Cenizas (t/año)			
Producido	1.848.842	1.828.138	1.226.778
Valorización	861.806	540.525	554.707
Restauración	0	0	0
Vertedero	961.827	1.294.369	672.071
Escorias (t/año)			
Producido	253.436	214.895	174.023
Valorización	94.756	67.864	25.687
Restauración	0	4.070	0
Reutilización	2.473	—	0
Vertedero	156.207	142.992	148.336
Yesos (t/año)			
Producido	1.428.295	1.180.788	809.158
Valorización	88.956	73.271	40.893
Vertedero	1.333.297	1.102.556	768.265

Producción y gestión de cenizas, escorias y yesos en las centrales térmicas de carbón de ENDESA en Latinoamérica

	2011	2012	2013
Producido kt/ año	101	103,6	376,5

El gran incremento en la producción de cenizas, escorias y yesos se debe a dos factores, el primero es debido al aumento de la producción procedente del carbón que casi dobló a la del 2012. El segundo, relacionado con el primero, es la entrada en servicio, en diciembre del 2012, de Bocamina II que, por disponer de desulfuración, también produce yesos (18.525 toneladas).

En el 2013 se valorizaron 148.899 toneladas de cenizas de la central Termozipa (Colombia).

7. Conservación de la biodiversidad

ENDESA cuenta con el Plan para la Conservación de la Biodiversidad, que viene a culminar la dilatada trayectoria de la Compañía en la materia. Si en 2012 se diseñó la estructura del Plan, en el 2013 se ha empezado a poner en práctica, con el resultado de una notable eficiencia y un alto grado de éxito en la consecución de los primeros hitos.

El Plan para la Conservación de la Biodiversidad aporta una estructura que permite seleccionar y valorar, en primer lugar y bajo criterios de interés científico, social y aplicado, todas las iniciativas recibidas, tanto internas como externas, en materia de conservación de biodiversidad. A continuación, cada iniciativa es tipificada y clasificada dentro del Plan, de acuerdo con la matriz adjunta. Finalmente es introducida en una base de datos para su seguimiento hasta el final de proyecto.

Con relación a dicho Plan para la Conservación de la Biodiversidad, se van a mantener las principales líneas de actuación, ya formuladas en 2012:

- El acondicionamiento del medio físico, en los terrenos e instalaciones de ENDESA para aumentar la capacidad de acogida de biodiversidad, de forma biogeográficamente coherente con el entorno.

- La gestión de factores del medio natural en el entorno de las instalaciones, que contribuyan a unas mejores condiciones de los hábitats de determinadas especies en particular o de los biotopos a los que pertenecen.
- El reconocimiento del patrimonio natural de ENDESA, de los ecosistemas naturales que alberga, y de su valor y estado de conservación.
- La preservación, en las instalaciones de ENDESA y su entorno, de las especies autóctonas y el control de las especies invasoras de alto impacto tanto ecológico como para el negocio de ENDESA.

En 2013, dentro del Plan se han desarrollado 31 iniciativas de conservación de la Biodiversidad, de las cuales 18 son nuevos proyectos y 13 provienen de años anteriores. Se han finalizado 7 iniciativas y las otras 24 tendrán continuación en 2014. Si se realiza el desglose por áreas de actuación se obtiene un total de diez proyectos llevados a cabo dentro del campo de la protección de la avifauna, 16 relacionados con los ecosistemas acuáticos (cuatro de ellos enfocados al estudio de especies exóticas invasoras), y por último, cinco proyectos sobre hábitats y usos del territorio.

		Ámbito de aplicación (Componentes de Biodiversidad)				
		Espacios		Especies		
		Gestión de usos e infraestructuras	Gestión de hábitats	Autóctonas	Exóticas invasoras	
Matriz de clasificación de las acciones e iniciativas del Plan para la Conservación de la Biodiversidad del Grupo Enel, en función del ámbito de actuación y del ámbito de aplicación		Adecuación de infraestructuras o usos del espacio, a la vocación natural y posibilidades ambientales propias del territorio (A)	Manejo o gestión de las características del medio para proteger, recuperar o promover poblaciones de especies objetivo (B)	Actuaciones directas sobre poblaciones de especies autóctonas objetivo (C)	Actuaciones de control y/o erradicación de especies amenazantes de la biodiversidad local (D)	
Ámbitos de actuación	Instalaciones propias (1)	Adecuación al entorno local y minimización de impactos ambientales	A1	B1	C1	D1
	Áreas de influencia (2)	Armonización de instalaciones propias con su entorno a una escala geográfica, ambiental y social amplias	A2	B2	C2	D2
	Proyectos de investigación (3)	Programas científico-técnicos orientados al conocimiento de la biodiversidad, a su protección o a su puesta en valor	A3	B3	C3	D3
	Proyectos socio-ambientales (4)	Fomento y promoción de valores sociales vinculados al medio ambiente y a los recursos naturales	A4	B4	C4	D4
	Proyectos emblemáticos (5)	Proyectos singulares de estudio de la biodiversidad, por su localización y objetivos	A5	B5	C5	D5

7.1. Actuaciones destacadas

A continuación se destacan las principales actividades del Programa para la Conservación de la Biodiversidad llevadas a cabo durante 2013.

7.1.1. Estudios e investigaciones

Una parte del Plan para la conservación de la Biodiversidad de ENDESA acoge trabajos de investigación. En el ámbito de estos estudios, se ha continuado con las investigaciones sobre el mejillón cebra.

Se ha presentado también una publicación sobre las preferencias de uso del hábitat físico del mejillón cebra en el río Ebro aguas abajo del sistema de embalse de Mequinzenza, Riba-roja y Flix, que es la primera de su género en España.

Por su parte, los estudios sobre las lagunas esteparias y sus poblaciones de crustáceos, llevados a cabo en España y Mongolia, han continuado incorporando nuevas masas de agua estudiadas a la base de datos y aportando especies nuevas para la ciencia. El objetivo del estudio es el de establecer condiciones prístinas de referencia para las lagunas esteparias ibéricas y contribuir al conocimiento de la biodiversidad. En 2013, en el marco de este estudio, se ha descrito una nueva especie más; se trata de un pequeño crustáceo anostráceo, *Phallocryptus tserensodnomi*, y que con ésta son ya 4 las nuevas especies para la ciencia descritas desde 2008.

Se ha finalizado el estudio sobre los efectos de los cambios rápidos de caudal (hidropuntas) que las centrales hidroeléctricas imprimen en los tramos de ríos situados aguas abajo, con el objetivo de identificar los efectos reales de la gestión hidroeléctrica en los ríos. Actualmente se está procesando la gran cantidad de información recopilada, que será objeto de difusión en 2014 y 2015. Del resultado de este estudio se podrán inferir criterios de mejora ambiental en la operación de los saltos hidroeléctricos de ENDESA.

En el tramo bajo del Ebro, en la provincia de Tarragona, se ha continuado durante 2013, con la aplicación de crecidas regulares y controladas, desde el sistema de embalses de Mequinzenza, Riba-roja y Flix, para la regeneración del cauce y el ecosistema fluvial, así como para la limitación del desarrollo masivo de macrófitos.

El estudio de la conectividad fluvial ha abierto una línea de investigación de notable interés en ENDESA en 2013, con tres frentes de trabajo en marcha: el estudio de la movilidad de la trucha, mediante radio-seguimiento, en tramos altos de ríos regulados pirenaicos; el análisis genético de las poblaciones presentes y el estudio fisiológico de su comportamiento en el uso de su hábitat. Este estudio se lleva a cabo conjuntamente por ENDESA y la Universidad de Lleida.

Un proyecto singular de Conservación de la Biodiversidad, emprendido en 2013, ha sido el estudio de las poblaciones de murciélagos en centrales hidroeléctricas de ENDESA en Cataluña y sus construcciones asociadas. Los murciélagos, un grupo aún bastante desconocido, son excelentes indicadores de la salud de los ecosistemas, además de eficaces controladores de plagas agrícolas y forestales.

7.1.2. Publicaciones

ENDESA ha continuado promoviendo en 2013 la divulgación y el conocimiento sobre la biodiversidad a través de una participación activa en foros técnicos y científicos, así como mediante la publicación de sus estudios.

Dentro de la línea de publicaciones monográficas de ENDESA, se han publicado la sexta y la séptima de la colección; la sexta se ha dedicado a la conectividad fluvial, y la séptima a los lagos de la Fundación Huinay.

En el marco del Museo Nacional de Ciencias Naturales (Madrid), se presentó el Tomo 1 de la colección «El reto de conservar la Biodiversidad», de ENDESA, dedicado a la presentación de los Planes y Programas de la Compañía en la materia, así como a la exposición de los estudios realizados en la Fundación Huinay (Chile) y el proyecto de restauración de la antigua escombrera minera de As Pontes (La Coruña). De este último proyecto, se publicó una memoria bajo el título «Restauración de la mina de As Pontes: paradigma de la biodiversidad», con la que ENDESA ganó el Premio Fondena.

Se han publicado dos artículos en revistas de alto impacto científico: uno dedicado a la nueva especie de anostrácodo descrita en Mongolia y otro sobre las preferencias de hábitat del mejillón cebra.

En 2013 se ha participado también en varias jornadas y congresos de ámbito nacional e internacional,

7.1.3. Formación

En 2013 se ha continuado con la formación interna en biodiversidad, impartándose en centrales térmicas (Andorra de Teruel y As Pontes) e iniciándose la preparación del dossier de formación, para las instalaciones y el personal de Endesa Distribución, S.A.

7.1.4. Conservación de la biodiversidad. Otras iniciativas

Andalucía

En Andalucía finalizó en 2013, como socio cofinanciador, la participación en el Proyecto LIFE08NAT/E/000068 «Conservación y gestión en las zonas de especial protección para las aves esteparias de Andalucía». También ha continuado la colaboración con la Universidad de Granada en la iniciativa que, bajo el título de «Torres de Luz, Torres de Biodiversidad», lleva a cabo la instalación de cajas nido en torres de alta tensión y la adecuación de transformadores para favorecer la nidificación de especies.

Con la Fundación Gypaetus, se ha desarrollado un estudio del uso del territorio por parte del quebrantahuesos en el entorno de líneas eléctricas, en la zona de la Sierra de Cazorla.

En la provincia de Huelva se ha continuado colaborando en el proyecto de reintroducción del águila pescadora y en la provincia de Cádiz se ha continuado la colaboración con el proyecto del águila imperial.

Con la Fundación Migres, se ha puesto en marcha un estudio sobre la contaminación lumínica, en las poblaciones de invertebrados existentes en el entorno de instalaciones de producción y transformación de energía eléctrica. Y con la Universidad de Sevilla, se ha empezado a trabajar en el desarrollo de las microreservas marinas, asociadas a instalaciones litorales y portuarias de ENDESA

Aragón

En Aragón, desde el año 2010 llevan poniéndose en práctica diversas medidas de protección de la avifauna en las líneas eléctricas.

Castilla y León

Con la colaboración de la Fundación Oso Pardo, se han llevado a cabo acondicionamientos preliminares de pasos de fauna sobre canales hidroeléctricos.

Baleares

Se ha continuado trabajando en el «Proyecto Avilínia», puesto en marcha en 2004 fruto del convenio entre ENDESA y la Conselleria d'Agricultura, de Medi Ambient i Territori «para la coordinación de las actuaciones medioambientales derivadas de la distribución de la energía eléctrica y la protección de la avifauna». También en 2013 se ha participado en el proyecto «Life Bonelli (2013-2017)», que financia la Unión Europea y que promueve la recuperación del águila perdicera en territorios en situación de riesgo en Álava, Madrid y Navarra, y reintroducirla en Mallorca.

Cataluña

En Cataluña, ENDESA, en colaboración con el Institut Català per la Conservació dels Rapinyaires (ICRA) y la Direcció de Medi Natural de la Generalitat, ha continuado con el estudio del comportamiento del águila perdicera, temática también estudiada junto a la Universidad de Barcelona.

Otra especie singular como el buitre negro (*Aegypius monachus*), junto con otras grandes rapaces como el buitre leonado, el quebrantahuesos, y el alimoche, han sido objeto de medidas de apoyo a su consolidación, en áreas de Distribución de ENDESA.

En el Parque Nacional de Aigüestortes i Estany de Sant Maurici, se ha llevado a cabo en 2013 el seguimiento limnológico de la demolición parcial de un pequeño azud (Font Grossa, en el río Peguera; Lleida), donde se analizan los efectos de la obra, río abajo, sobre la calidad físico-química del agua, la estructura del cauce y la comunidad de invertebrados acuáticos.

En el río Ter, de la mano del Consorci del Ter, se han ejecutado actuaciones de mejora de ambientes de ribera en diversos tramos de río.

Por otra parte, en 2013 ENDESA Distribución Eléctrica y el Parque Natural de la Cordillera Litoral (Barcelona) han firmado un convenio para la adecuación de la red de distribución próxima, espacio de referencia para aves migratorias.

Canarias

En Canarias, se han instalado en 2013 120 balizas en 2 kilómetros de líneas de Lanzarote para evitar la colisión de aves con las líneas eléctricas, y dentro del Convenio de Colaboración con la Sociedad Española de Ornitología SEO/BIRDLIFE firmado en 2010, se ha realizado un seguimiento de su efectividad en Lanzarote y Fuerteventura.

Galicia

En el marco del proyecto de restauración de la Mina de As Pontes, próximo a su culminación, se han llevado a cabo los

ENDESA recibe un premio a la innovación empresarial por la restauración de la mina de As Pontes

En 2013, ENDESA ha sido galardonada con el Premio al mejor Proyecto de responsabilidad social corporativa, por las labores de rehabilitación del espacio minero de As Pontes (Galicia) en la sexta edición de los Premios sobre Innovación Empresarial que concede anualmente el diario Cinco Días.

José Bogas, director general de España y Portugal de ENDESA, recogió el premio en el acto de entrega de los galardones, celebrado en el auditorio Caixa Forum de Madrid. Previamente a la entrega del premio, se proyectó un vídeo sobre el proyecto de As Pontes en el que se destaca que, tras el cierre de la mina, el hueco de la explotación ha sido convertido en el mayor lago de España, con 206 metros de profundidad máxima y un perímetro de 18 km. Además, el entorno ha sido regenerado mediante la plantación de 600.000 árboles y unos 120.000 Kg de semillas.



primeros inventarios de comunidades naturales en el lago de As Pontes, con el nivel de agua ya estabilizado a su cota máxima ordinaria. Se han hecho inventarios de vegetación lacustre y de ribera, así como censos de avifauna, también acuática y de ribera, y de zooplankton y peces. Es pronto aún para definir comunidades naturales estables, pero los resultados preliminares apuntan, con poco margen de error, a que puedan alcanzarse cotas de biodiversidad muy notables en el lago y su entorno, como lo confirma la identificación de más de 75 especies de aves entre acuáticas y de ribera, bien sean sedentarias, nidificantes o invernantes.

7.1.5. Restauración medioambiental

Como continuidad a la interesante y exitosa experiencia llevada a cabo por ENDESA en los trabajos de restauración medioambiental de la recientemente clausurada escombrera de cenizas y escorias de la central térmica Litoral, que la Compañía tiene en la localidad de Carboneras (Almería), se ha puesto en marcha un estudio de seguimiento ecológico de dicha escombrera que va a permitir evaluar, mediante bioindicadores, la evolución de la estructura y el funcionamiento de los hábitats semiáridos restaurados. Este estudio se lleva a cabo por parte del Grupo de Biología de la Conservación, de la Universidad de Almería.

7.2. Actuaciones destacadas en Latinoamérica

En Latinoamérica, se ha continuado avanzando en el establecimiento de una cultura de conservación de la biodiversidad y continuaron activas las instituciones creadas para tal fin, como la Comisión de Biodiversidad, en la que participan todas las empresas de ENDESA en Latinoamérica.

Chile (Fundación San Ignacio del Huinay)

I. Trabajo Científico

Para la Fundación San Ignacio del Huinay, el año 2013 fue un año de alta productividad para la Fundación, cuya misión es aportar al conocimiento y conservación de la zona de los fiordos patagónicos de Chile.

En materia científica, se publicaron 23 artículos en revistas científicas de prestigio internacional, más que duplicando la cantidad de publicaciones del año inmediatamente anterior.

También aumentó significativamente la cantidad de presentaciones en congresos de todo el mundo: durante 2013, el equipo científico de la Fundación realizó un total de 28 exposiciones, cuyo fin fue dar a conocer las características de la rica biodiversidad de la Patagonia norte de Chile.

Como nunca antes, este año visitaron la Estación Científica de Huinay una gran cantidad de científicos, tanto de Chile como el extranjero. En total, 90 investigadores realizaron estancias en Huinay: la mayor cantidad de visitas desde la inauguración del centro, en el año 2001.

Especial importancia tuvo en este contexto el convenio de colaboración suscrito el año 2011 con el Consejo Superior de Investigaciones Científicas de España, CSIC, la Fundación Endesa España y la Fundación San Ignacio del Huinay. El acuerdo, cuyo fin es el desarrollo de proyectos de investigación que tengan por objeto el estudio de la biodiversidad existente en la Región de los Fiordos Patagónicos de Chile, tanto desde el punto de vista de la investigación científica básica, como de la búsqueda de soluciones sostenibles al desarrollo de las comunidades locales, permitió la financiación de 10 estancias de destacados científicos españoles en Huinay.

En octubre de 2013, en el marco de la renovación del citado convenio para 2014, los investigadores beneficiados por este acuerdo en años anteriores dieron a conocer en Madrid los resultados preliminares de sus investigaciones, destacando todos ellos la magnífica oportunidad de aportar al conocimiento de una de las zonas más prístinas del planeta, y que conserva inigualables valores naturales.

También es importante destacar las expediciones científicas realizadas a diferentes puntos de la Patagonia, que permitieron avanzar de forma importante en el proyecto de Identificación y Georeferenciación de Especies para Desarrollar una Propuesta de Áreas Protegidas. En el marco de este proyecto, que cuenta con apoyo del Pew Charitable Trust, se está haciendo el primer análisis preliminar con el *software*

MARXAN para una propuesta de áreas prioritarias para la conservación de la Patagonia chilena, trabajo que ya se encuentra muy avanzado y cuyo análisis final se hará durante el año 2014.

II. Proyectos de Conservación

a) Área Marina Protegida en el Fiordo Comau

El año 2010 el Estado de Chile, a instancias de la Fundación Huinay, decretó un Área Marina y Costera Protegida de Múltiples Usos en una faja de 75 metros de ancho, a lo largo de toda la costa del Fundo Huinay. Desde entonces la Fundación ha venido propiciando, en conjunto con la Ilustre Municipalidad de Hualaihué, la extensión del Área Marina Protegida a todo el Fiordo Comau.

Para ello, se ha tratado el tema en una mesa especial de la Comisión de Bordo Costero Comunal, conformada por las fuerzas sociales de la comuna y en la que la Fundación Huinay ha tenido una activa participación como organismo técnico asesor. En agosto de este año la Comisión comunal acordó, casi por la unanimidad de sus miembros, solicitar al Ministerio de Medio Ambiente que declare el fiordo Comau como Área Marina Protegida de Múltiples Usos, de manera que se asegure el desarrollo sostenible del territorio.

b) Proyecto de Restauración Ecológica de los Bosques de Huinay

Uno de los grandes logros de 2013 fue el inicio de del proyecto piloto de restauración ecológica de los bosques de Huinay.

Este proyecto tuvo su inicio el año 2008, cuando la Fundación comenzó a operar un vivero forestal para la propagación de especies arbóreas nativas, como alerce, ulmo y ciprés de las guaitecas, entre muchos otros. El objetivo principal en esa fase inicial fue conocer y practicar las técnicas de producción de plantas sanas a partir de semillas, y en menor grado estacas, obtenidas de árboles que crecen en Huinay o en su cercanía, de manera que su genética califique como de procedencia local. Actualmente el vivero cuenta con 30.000 plantas, que representan un total de 37 especies nativas chilenas.

A partir de la producción del vivero, la meta fue su forestación en áreas de la Reserva Huinay que en el pasado fueron deforestadas por la acción humana. Es así como en julio de 2013 se dio inicio al proyecto de Restauración Ecológica, plantando los primeros 1.000 árboles y raleando el matorral para asistir al éxito de recolonización parcial espontánea con árboles nativos, logrando una tasa de supervivencia de más de 90 por ciento después de medio año.

Con este primer y exitoso paso, el programa de restauración pretende, paulatinamente, contribuir a la recuperación del bosque nativo de Huinay.

III. Apoyo a la comunidad y difusión a públicos de interés

Otra de las líneas de acción relevantes para la Fundación es al apoyo a la comunidad local. En esta materia, durante 2013 se continuó apoyando los traslados de los colonos del fiordo hacia la localidad poblada más cercana, que es Hornopirén. También se continuó con la entrega de luz eléctrica a la localidad de Huinay e internet para la escuela local, asistencia muy valorada por los vecinos de la Fundación, que viven en el aislamiento. Además, la Fundación apoyó con la organización de cuatro rondas médicas para atender a los colonos. De igual forma, la estación Científica recibió la visita de estudiantes del liceo y de la Escuela Sagrada Familia de Hornopirén, quienes conocieron la Estación para interiorizarse de las riquezas naturales de su territorio.

En el afán de dar a conocer el quehacer de la Fundación, durante 2013 se puso especial énfasis en el contacto con autoridades y líderes de opinión nacionales, para difundir la riqueza biogeográfica de Huinay y sus alrededores. En ese marco visitaron Huinay autoridades como la Ministra de Medioambiente; la Presidenta de la Comisión de Medioambiente del Senado, y destacados periodistas de medios nacionales.

También se puso en marcha la plataforma de redes sociales de Huinay, que a través de sus cuentas de Twitter, Facebook e Instagram entrega información diaria de Huinay y la investigación científica que ahí se realiza a miles de seguidores.

Brasil

En el 2013 continuó el proyecto de reforestación de las márgenes de Cachoeira Dourada, condición de la licencia ambiental de la instalación. Esta labor continuada es importante debido a la escasa superficie existente de bosque en galería (ata ciliar) en la zona. De hecho, en las riberas del embalse que se forma por el represamiento del río Paranaíba, existen actualmente menos de 140 hectáreas de esta formación vegetal, otrora característica de una amplia región de Brasil.

El proyecto pretende reforestar, con especies nativas, 100 ha en cinco años, con una densidad de 1.666 árboles/ha. Los terrenos son de propiedad particular, por lo cual Cachoeira necesita hacer convenios con los dueños para poder realizar las plantaciones.

Perú

Continuó durante el 2013 el estudio del área de influencia de la central Chimay, donde se han identificado cerca de 270 especies vegetales, esto indica un buen estado ecológico del área de estudio. Además, no se observaron especies endémicas o en peligro.

En cuanto a las aves, en la zona del embalse de la central hidroeléctrica Chimay se registraron 124 especies, 36 familias y 16 órdenes de aves durante los monitoreos realizados. Del total de 124 especies registradas del embalse sólo 26 especies son protegidas bajo alguna categoría de conservación nacional e internacional y ninguna de las especies figura en el libro rojo de especies protegidas para Perú. Se describieron siete especies de reptiles, pertenecientes a cinco familias y dos órdenes.

Por otro lado, relacionado con el proyecto Curibamba, comenzó un estudio relacionado con el gallito de las rocas (*Rupicola peruviana*, sp.) y su hábitat.

Forestación en la Central Callahuanca: Por iniciativa de la compañía, se inició la forestación del talud colindante a la Central Hidroeléctrica Callahuanca. Al inicio del proyecto, la forestación y mantenimiento estaba a cargo de empresas privadas especializadas en el tema. A partir del 2006,

Edegel y la Comunidad Campesina de Chauca Callahuanca firmaron un convenio para que la comunidad se encargue del mantenimiento de las 16,4 hectáreas. En el año 2013 se continuaron estos trabajos, los que son posibles con el apoyo económico de Edegel, creando nuevos empleos dentro de la comunidad.

Forestación en la Central Malacas: En cumplimiento de los compromisos ambientales fijados en el EIA de Eepsa, durante el 2013 continuaron los trabajos de mantenimiento de las 17 hectáreas forestadas con árboles nativos y tres hectáreas de árboles frutales. Los beneficios que se esperan alcanzar están relacionados con la mitigación del impacto generado por la emisión de los gases de combustión, lograr la estabilidad biológica de taludes, controlar la erosión de suelos y mejorar el microclima.

Colombia

En Colombia, durante 2013 se ha contratado el servicio de administración, vigilancia e implementación del plan de establecimiento forestal y restauración ecológica del Bosque ENDESA. Este proyecto tiene como finalidad centralizar y fortalecer todas las acciones de reforestación realizadas para compensar los impactos generados por el consumo de recursos. Esta iniciativa ha obtenido el reconocimiento empresarial BIBO, situándose en el tercer lugar de la categoría de «Bosques».

Por otra parte, dando cumplimiento al Plan de Manejo, Recuperación y Restauración Ambiental de la Cantera Muña, se ha continuado con los procesos de restauración consistentes en la revegetación de taludes en un área de 3,8 hectáreas y la construcción de 2.140 metros de sistemas de drenaje. De la Cantera Muña se extrajo el material de construcción que se empleó para la adecuación de los diques del embalse del Muña, que almacena las aguas para la generación de energía en la cadena Pagua.

En el 2013 concluyó la primera fase del «Estudio de la avifauna del embalse del Muña».

En la Central Cartagena, se ha desarrollado en convenio con el Instituto de Ciencias de la Universidad Nacional de Colombia la segunda fase del proyecto de biodiversidad en la laguna ubicada en dicha instalación, consistente en un diagnóstico de la conectividad biológica de este ecosistema y una actualización del inventario de fauna y flora. De este análisis se desprende que el área de la central cumple un papel muy importante como área de paso para las especies de amplia movilidad como aves (migratorias y residentes) y mamíferos voladores, y sirve de refugio a especies terrestres de todos los grupos registrados. Sin embargo, es muy difícil asegurar que los individuos encontrados puedan llegar a sobrevivir únicamente dentro del área de la Central, por lo que es muy importante conservar la mayor área verde existente.

En la Central Betania, como parte del programa de repoblamiento piscícola del embalse, se han introducido 360.000 alevinos de especies nativas del río Magdalena (56.000 bocachicos y 104.000 doradas). En el mismo sentido, aprovechando la época de migración, se ha realizado el traslado de 303.000 peces desde el río Magdalena aguas abajo de la presa hasta el embalse de Betania. Con el fin de evaluar la actividad de repoblamiento piscícola, se ha iniciado un contrato con la Fundación Humedales que finalizará en 2013.

7.3. Terrenos adyacentes o ubicados en espacios naturales protegidos

ENDESA cuenta en 2013 con 724,87 km² en terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas, 724,43 km² en Latinoamérica y 0,44 km² en Marruecos.

En Latinoamérica, al igual que el año pasado, la mayor superficie se encuentra en Chile (649,2 km²) y en Colombia (77,14 km²). En Brasil hay 4,09 km² y 3,75 km² en Argentina y Perú, respectivamente.





La innovación

Compromiso con
la eficiencia

220 proyectos desarrollados en **I+D+i** en **2013**.

40 millones de euros de inversión propia en proyectos de I+D+i durante 2013.

21 nuevas patentes de soluciones tecnológicas propias en los 4 últimos años.

4,2 millones de contadores de telegestión instalados hasta 2013.

ENDESA quiere ser un referente tecnológico y de innovación. Para ello mantiene un portfolio de proyectos en I+D en todas sus líneas de negocio.

La innovación es un pilar indispensable en el desarrollo de la actividad de la Compañía. Por ello, el Plan Tecnológico de Innovación 2013-2017, integrado en el Plan de Endesa de Sostenibilidad, estructura la apuesta de ENDESA por la innovación. En 2013, la inversión directa en actividades de I+D+i fue de 40 millones de euros, a través de la ejecución de más de 220 proyectos.

Asuntos Prioritarios-Estudio de Materialidad 2013	La respuesta de ENDESA en el Informe de Sostenibilidad
Posición sobre la evolución de las inversiones en fuentes de energía menos contaminantes y generación distribuida.	Capítulo «La Innovación»: 2. Modelo de liderazgo tecnológico. 3.3. Proyectos tecnológicos para mayor eficiencia en generación. Capítulo «Lucha contra el cambio climático»: 1.1 Participación activa en el desarrollo de energías renovables.
Perspectivas en el desarrollo de redes inteligentes (smart grids y smart cities).	Capítulo «La Innovación»: 3.1.1. Telecomunicaciones/Smart Grids.
Soluciones innovadoras para clientes (Eficiencia energética, soluciones IT, productos verdes etc.).	Capítulo «Nuestros clientes»: Productos y servicios eficientes de ENDESA Capítulo «La Innovación»: 2.1. Eficiencia energética. Telecomunicaciones/Smart Grids.
Vehículo eléctrico.	Capítulo «Lucha contra el cambio climático»: 1.4. Liderazgo en el transporte sostenible: Impulso del vehículo eléctrico.
Inversión en I+D+i.	Capítulo «La Innovación»: 1. I+D+i en busca de una energía más limpia.
Posición sobre la eficiencia en la generación (programas en marcha, reporting KPIs, etc.).	Capítulo «La Innovación»: 1.2. Eficiencia en las centrales térmicas. 3.3. Proyectos tecnológicos para mayor eficiencia en generación.

Retos 2013	Acciones realizadas
Continuar con la Operación y lectura remota para la facturación masiva de contadores de telegestión.	La instalación masiva continuó con un ritmo de instalación medio de 100.000 contadores mensuales durante el 2013, alcanzando la cifra de 4,2 millones de telecontadores instalados desde el inicio del proyecto. En cuanto a la operación remota, el sistema de telegestión de ENDESA, ya gestiona de forma automática más de 3 millones de contadores inteligentes habiéndose incorporado al sistema más de 1,5 millones de contadores inteligentes durante el 2013.
Optimización del retorno de ayudas públicas y beneficios fiscales.	Optimizado el retorno de ayudas públicas y beneficios fiscales.
Participar en la elaboración del Mapa Tecnológico y del Plan de Innovación del Grupo Enel maximizando las sinergias y optimizando recursos.	Reportada toda la información solicitada para la elaboración del Plan de Innovación. Informe anual completado y presentado.
Desarrollo de Campañas de Ideas de Empleados a través de la plataforma Eidos Market.	Desarrolladas campaña corporativa y campañas locales con más de 400 ideas recibidas.
Lanzamiento del proyecto ENEL Lab de promoción de startups tecnológicas en energía sostenible.	Realizada con éxito la primera edición con 6 startups premiadas.

Principales magnitudes 2010-2013	2010	2011	2012	2013
Inversión directa en I+D+i (millones de euros)	48	41	84	40
Porcentaje evolución de la reducción de las emisiones de ENDESA (g/KWh)	6	6	5	4
Eficiencia centrales térmicas en España y Portugal (%)	39,6%	39,3%	39,68%	39,20%
Eficiencia centrales térmicas en Latinoamérica	46,50%	39,8%	45,44%	45,62%

En 2014 nos proponemos
Continuar con la Operación y lectura remota para la facturación masiva de contadores de telegestión.
Participar en la elaboración del Mapa Tecnológico y del Plan de Innovación del Grupo Enel maximizando las sinergias y optimizando recursos.
Desarrollo de campañas de ideas de empleados a través de Eidos Market en todo el grupo Enel.
Promoción de acuerdos tecnológicos para el impulso de nuevas tecnologías energéticas orientadas al consumidor final.

1. I+D+i en busca de una energía más limpia

Para ENDESA una de las principales prioridades es la aplicación en sus actividades de los procesos de investigación, desarrollo e innovación. Así, se coordina con Enel en el desarrollo de una energía más limpia en las áreas de interés común y en los países en los que operan.

1.1. Consumo de combustibles

ENDESA, empresa líder del sector eléctrico español y la mayor multinacional eléctrica privada de Latinoamérica ha continuado a lo largo del 2013 integrando los criterios de eficiencia energética en la estrategia corporativa de la empresa, de manera que la misma está presente en todos sus procesos de negocio, planificación y toma de decisiones. Así, a lo largo de este año ha seguido una doble estrategia de actuación en el ámbito de la Eficiencia Energética, que abarca a la totalidad de territorios en los que ENDESA tiene presencia: como consumidora y como suministradora de energía.

Como consumidora de energía, ENDESA continúa implementando criterios de eficiencia en todas sus actividades y activos que van desde la generación y distribución hasta en nuestros centros de trabajo.

Entre las actuaciones que se han desarrollado este año cabe destacar la puesta en valor de los esfuerzos realizados por ENDESA para reducir sus consumos energéticos y las consiguientes emisiones de CO₂ en sus edificios, consiguiendo el certificado de AENOR del Sistema de Gestión de Eficiencia Energética (ISO 14001) en 18 de sus edificios de oficinas en España. Además, seis de estos edificios han obtenido la certificación en Calidad Ambiental de Interiores (UNE 171330-3), que reconoce su compromiso con la protección del medio ambiente. Asimismo, el nuevo complejo de oficinas de la sede de ENDESA en Cataluña obtuvo el máximo nivel en el Certificado de Eficiencia Energética, calificación A, expedido por el Institut Català d'Energia de la Generalitat. *Para más información véase capítulo «Compromiso con la protección del entorno», apartado 5.1. Certificación de los sistemas de gestión ambiental (p. 148).*

Desde el lado de la Generación, tanto en España y Portugal como en Latinoamérica, existen numerosos proyectos en

marcha cuyo objetivo es reducir los niveles de consumos propios de energía y servicios auxiliares de las centrales, y en concreto se está extendiendo la implantación de Sistemas de Gestión Energéticos como parte integral de los sistemas de gestión existentes, que consideren el desempeño energético como parte relevante de su proceso productivo, así como la búsqueda permanente de las oportunidades de optimización y mejora en el uso y gestión de la energía al interior de la planta. En esta línea, en mayo de 2012, la central termoeléctrica de Quintero, de Endesa Chile, se convirtió en la primera compañía eléctrica de Latinoamérica en implementar un Sistema de Gestión de la Energía, basado en la norma internacional ISO 50001, que establece los requisitos que debe poseer un sistema de gestión energética con el fin de realizar mejoras continuas del rendimiento energético, y en la primera central del Grupo Enel a nivel mundial en recibir esta validación. Tras la experiencia y conocimientos adquiridos, Endesa Chile ha elaborado en 2013 un manual de implementación de la ISO 50001, con el propósito de ser empleado en las plantas de generación en las restantes instalaciones de Endesa Chile.

La central termoeléctrica de Quintero se ha convertido en la primera compañía eléctrica de Latinoamérica en implementar un Sistema de Gestión de la Energía basado en la norma internacional ISO 50001.

Como suministradora de energía, ENDESA sigue trabajando en la oferta de soluciones que ayuden al cliente en el consumo responsable de la energía, no sólo poniendo a su disposición una oferta profesional y experimentada de equipamiento eficiente sino también a través de nuevos modelos de negocio para productos de Endesa Energía con inversiones en cliente final.

La Compañía suministró 10,63 millones de toneladas de carbón en el ejercicio, con un descenso del 23,53 por cien-

to con respecto al año anterior. En combustibles líquidos, gestionó 1,3 millones de toneladas de fuel y 0,7 millones de toneladas de gasoil, con un descenso del 8,8 por ciento y del 15 por ciento, respectivamente, con respecto al año anterior, por el menor crecimiento de la demanda eléctrica de los sistemas extrapeninsulares y, en menor medida, por la entrada de la interconexión eléctrica entre la Península y Baleares. Por otra parte, se suministraron 3 millones de toneladas de carbón a terceros, lo que supone un incremento del 49 por ciento con respecto al año anterior.

La característica del año 2013 en España y Portugal fue la baja utilización de las centrales térmicas debido, principalmente, a la caída de la demanda así como al incremento del régimen especial y la elevada hidraulicidad. Respecto al año 2012 se redujo la producción de todas las tecnologías a excepción de la hidráulica que duplica su producción. A pesar de este entorno ENDESA participó con una contratación activa en los mercados mayoristas físicos y financieros.

La Compañía suministró en España y Portugal 8,8 millones de toneladas de carbón en el ejercicio, con un descenso del 33,2 por ciento con respecto al año anterior. En combustibles líquidos, gestionó 1,3 millones de toneladas de fuel y 0,7 millones de toneladas de gasoil, con un descenso del 8,8 por ciento y del 15 por ciento, respectivamente, con respecto al año anterior, por el menor crecimiento de la demanda eléctrica de los sistemas extrapeninsulares y, en menor medida, por la entrada de la interconexión eléctrica entre la Península y Baleares. Por otra parte, se suministraron 3 millones de toneladas de carbón a terceros, lo que supone un incremento del 49 por ciento con respecto al año anterior. Por último, el volumen de gas gestionado fue de 4 millones de m³.

Suministro de combustibles a endesa en España y Portugal, incluyendo producción propia

Tipo de combustible	2011	2012	2013	% Variación 2013-2012
Carbón nacional (miles de toneladas)	4.724	3.487	1.673	-53,3
Carbón importado (miles de toneladas)	8.504	9.390	7.108	-24,3
Coque de petróleo (miles de toneladas)	213	353	51	-85,5
Combustible líquido (miles de toneladas)	2.395	2.293	2.039	-5,7
Gas natural Bicombustible (millones de m ³)	1.402	1.320	594	-55
Gas natural Ciclos Combinados (millones de m ³)	3.830	4.593	4.002	-12,9

El consumo total de combustible, en los países de Latinoamérica, aumentó un 14 por ciento respecto el año pasado, destacando un ligero aumento del fuel óleo y gasóleo.

Consumo de combustibles en Latinoamérica

Tipo de combustible	2011	2012	2013
Carbón (miles de toneladas)	852	1.024	1.857
Fuel óleo (miles de toneladas)	550	572	581
Gasóleo (miles de toneladas)	398	231	513
Gas natural (millones de m ³)	4.956	4.803	4.608

ENDESA emplea otros consumibles necesarios para la producción de electricidad. Durante 2013 el consumo total ha sido de 419 kilotoneladas, un 28 por ciento menos que en 2012 (583 kilotoneladas).

Consumibles de ENDESA (toneladas)

	España y Portugal		Latinoamérica		Otros países	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013
Cal	453,03	426,83	0,06	0,602	0	0
Cloruro férrico	369,49	439,47	9,51	13,97	0	0
Amonio	989,15	849,87	15,35	15,18	1,28	1,70
Sosa cáustica	880,01	900,31	1.957,49	2.439,61	0	0
Ácido sulfúrico y clorhídrico	1893,12	1.759,74	3.596,75	3.971,90	3,71	3
Hipoclorito sódico	446,90	501,79	2.932,45	3.599,45	2,37	0,94
Dióxido de cloro	0	152,78	0	0	0	0
Cloruro ferroso	0	0	0	0	0	0
Óxido de magnesio	181,20	212,24	0	0	0	0
Piedra caliza para la desulfuración de los gases de la combustión	555.352,55	389.378,35		6.100,93	0	0
Aceite lubricante	4.807,69	4.973,83	120,38	167,67	0	0
Aceite dieléctrico	15,25	103,08	7,03	11,73	0	0
Otros*	730,06	3.122,18	192,95	85,65	5,35	20
Total	573.576,31	402.820,47	8.832,02	16.406	12,71	25,64

*incluye componentes químicos de uso poco habitual.

1.2. Consumo de energía eléctrica

Durante 2013 se ha producido un descenso en el consumo de energía primaria en las centrales de producción de España y Portugal para todas las fuentes como consecuencia de la menor producción derivada de una importante caída en el consumo de energía eléctrica del país.

En 2013 aumentó considerablemente el uso de carbón en Latinoamérica por la puesta en marcha de Bocamina II en Chile y la mayor actividad de Termozipa en Colombia. En cuanto al au-

mento de consumo de gasóleo, fue más notable en los países de Argentina, Chile y Perú, por esa razón su incremento respecto al año pasado ha sido del 61 por ciento. En general el consumo total de Latinoamérica se incrementó en casi un 10 por ciento.

Una de las iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía la han implementado en Colombia con el programa para el préstamo de bicicletas eléctricas para el desplazamiento de los empleados, lo cual ha permitido un ahorro en emisiones de 7,9 toneladas de CO₂ en 51.979 km recorridos.

Consumo de energía eléctrica (GJ)*

	España		LATAM		Total por Fuentes de Consumo	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013
Unidad de Producción Térmica (UPT)	9.259.200,0	7.128.154,8				
Unidad de Producción Hidráulica (UPH)	426.240,0	470.574,0				
Estaciones Hidráulicas de Bombeo	5.033.537,6	5.064.086,8	347.399,5	425.354,0	5.380.937,0	5.489.440,8
Generación nuclear	4.323.600,0	3.950.665,2				3.950.665,2
Centros Mineros	27.966,4	24.573,5	–		27.966,4	24.573,5
Terminales Portuarias	28.771,5	25.091,4	–		28.771,5	25.091,4
Edificios de Oficinas	101.793,5	116.084,5	174.999,2	184.628,2	276.792,7	300.712,7
Total por Zonas y ENDESA	19.201.109,0	16.779.230,2	522.398,7	609.982,2	5.714.467,7	17.389.212,4

*GJ: Giga Julios

Consumo directo de energía por fuente primaria (TJ)*

Tipo de combustible	España y Portugal		Latinoamérica	
	2012	2013	2012	2013
Carbón	361.434	220.890	9.847	16.101
Fuel óleo	115.124	55.357	7.271	7.550
Coque de petróleo	10.937	0	na	na
Gasóleo	10.001	31.725	4.344	11.126
Gas natural	389.242	27.379	79.082	76.605
Total consumo ENDESA (TJ)	886.738	335.351	886.738	111.382

*TJ: Tera Julios

Con relación al consumo indirecto de energía, de la flota de vehículos, en Colombia, Perú y España ha sido de: 11 TJ, 4,6 TJ y 16.230,75 TJ respectivamente.

En Perú, el consumo de materiales intensivos en energía se sitúa en 8.151,24 GJ, los viajes de negocio en 1.653,79 GJ y el desplazamiento de los empleados hacia/desde el trabajo en 2.249,55 GJ.

El ahorro de energía de ENDESA en 2013 ha sido del 18,9 por ciento debido a los programas de mejora en eficiencia energética y a la prestación de servicios más eficientes. La Compañía ha reducido el gasto de energía en 2.842.208 GJ, cuando los del año anterior fueron de 3.504.169 GJ.

Consumo indirecto de energía en instalaciones propias (TJ)*

Tipo de combustible	España y Portugal		Latinoamérica	
	2012	2013	2012	2013
Centros Mineros	27,9	24,57	na	na
Terminales Portuarias	28,7	25,09	na	na
Edificios de Oficinas	101,8	116,08	174,9	184,6
Redes de Distribución	nd	nd	359,1	354,2
Total consumo	158,4	165,75	174,9	538,8

TJ: Tera julios

Ahorro de energía debido a conservación y mejoras en eficiencia

Tipo de combustible	Unidad	España y Portugal		Latinoamérica		ENDESA	
		2012	2013	2012	2013	2012	2013
Rediseño de procesos	GJ	2.215,50	379,5	122.137,20	0	124.352,70	379,5
Conservación y adaptaciones de equipo	GJ	86,18	6.361,80	3.379.460	2.835.467	3.379.546,18	2.841.828,8
Cambios en el comportamiento del personal	GJ	0	0	270,936	0	270,936	0
Combustible líquido (miles de toneladas)	GJ	0	0	0	0	0	0
Productos y servicios eficientes o basados en energías renovables	GJ	0	0	0	0	0	0
Total	GJ	2.301,70	6.741,30	3.501.868,14	2.835.467	3.504.169,84	2.842.208,30

1.3. Eficiencia en las centrales térmicas

Para el negocio de generación de ENDESA es básico el rendimiento energético que se obtiene de los recursos naturales utilizados.

Evolución de la Eficiencia en las Centrales Térmicas de ENDESA (%)

	2011	2012	2013
España y Portugal	39,30	39,68	39,20
Latinoamérica	46,26	45,44	45,62

Así, la eficiencia de las centrales térmicas en España y Portugal en 2013 ha sido del 39,20 por ciento, algo inferior a la de 2012 (39,68 por ciento), debido básicamente al bajo y discontinuo régimen de funcionamiento de las centrales de ciclo combinado.

Eficiencia de las centrales térmicas de España y Portugal (%)

	2011	2012	2013
Centrales térmicas de carbón	37,47	38,33	38,17
Centrales térmicas de fuel-gas	39,59	37,57	38,12
Centrales térmicas de ciclo combinado (gas natural)	48,67	45,81	43,73

Las centrales de ENDESA en Latinoamérica, que consumen combustibles líquidos, carbón y gas, incluidos los ciclos combinados, han obtenido una eficiencia del 45,62 por ciento durante 2013, mejorando un 6,35 por ciento respecto al año anterior.

Eficiencia de las centrales térmicas de Latinoamérica (%)

	2011	2012	2013
Centrales térmicas de carbón	35,98	30,57	34,03
Centrales térmicas de fuel-gas	32,47	51	33,09
Centrales térmicas de ciclo combinado (gas natural)	51,04	29,79	50,62

Eficiencia de las centrales térmicas de Latinoamérica detallada por país (%)

	Colombia	Perú	Brasil	Chile	Argentina
Centrales térmicas de carbón	26,40	na	na	36	na
Centrales térmicas de fuel-gas	25,90	32,83	n.a.	31	33,65
Centrales térmicas de ciclo combinado (Gas Natural)	na	50,55	49,86	51	50,62
Valor medio del Parque Termoeléctrico	26,15	43,98	49,86	44	44,19

na: no aplica

La eficiencia media de las centrales nucleares en España se ha situado en 2013 en el 35,23 y la indisponibilidad en el 10,55 por ciento.

Indisponibilidad de las centrales térmicas (%)

	2011		2012		2013	
	España y Portugal	Latinoamérica	España y Portugal	Latinoamérica	España y Portugal	Latinoamérica
Centrales térmicas de carbón	4,8	5,8	4,4	9,87	6,79	18,47
Centrales térmicas de fuel-gas	4	20,26	7,0	17,3	5	31,02
Centrales térmicas de ciclo combinado (gas natural)	8,9	7,46	3,3	5,7	1,62	8,76
Valor medio del Parque Termoeléctrico	7,7	9,88	4,0	6,3	5,52	13,44

nd: no disponible

Para más información véase el capítulo «Lucha contra el Cambio Climático», apartado 2.2.1. Emisiones de CO₂ (p. 222).

2. Modelo de liderazgo tecnológico

ENDESA continuó en 2013 con el desarrollo de proyectos tecnológicos orientados a la obtención de valor, promoviendo la cultura de innovación en la compañía y la creación de ventajas competitivas sostenibles. Así, las actuaciones de la Compañía en materia de I+D+i forman parte de su compromiso con la Sostenibilidad.

ENDESA desarrolla proyectos de I+D+i en todas sus líneas de negocio y actuaciones tecnológicas corporativas, que se incluyen en el Plan Tecnológico de innovación 2013-2017, el cual se divide en tres horizontes temporales:

La estrategia tecnológica abarca tres horizontes temporales

Corto plazo	Medio plazo	Largo plazo
Superación de retos de los negocios a través de proyectos de I+D+i orientados a maximizar la eficiencia de las actividades.		
	ENDESA trabaja en colaboración con sus proveedores más innovadores y los principales centros internacionales de investigación, en la búsqueda de mejoras disruptivas, promoviendo proyectos y consorcios enfocados a nuevas soluciones tecnológicas y de negocio en un horizonte a cinco años.	
		Actividades de vigilancia e inteligencia tecnológica para la construcción de opciones de futuro que contribuyan a mantener el liderazgo tecnológico de ENDESA y le abran nuevas oportunidades de negocio.

La inversión directa de ENDESA en actividades de I+D+i en 2013 fue de 40 millones de euros de los cuales 23 se aportaron al Negocio de España y Portugal y 17 al Negocio en Latinoamérica, a través de la ejecución más de 220 proyectos.

40 millones de euros invertidos en más de 220 proyectos de I+D+i.

Durante 2013 se solicitaron 4 nuevas patentes de soluciones tecnológicas propias.

A lo largo del año, ENDESA reforzó la coordinación con el resto del grupo ENEL de todas sus actividades de investigación, desarrollo tecnológico e innovación, en las áreas de interés común y en los mercados en los que ambas operan a través del programa de *Recerca Strategica*, compuesto por 9 programas de investigación en tecnologías de relevancia para todo el grupo ENEL.

- Monitorización de nuevas tecnologías nucleares
- Flexibilidad operativa de plantas
- Automatización y diagnóstico avanzado
- Almacenamiento energético y herramientas de gestión para recursos variables
- Control de contaminantes y residuos
- Ciberseguridad y cero accidentes
- Nuevos usos de la electricidad
- Energías renovables

Dentro de los numerosos proyectos realizados a lo largo de 2013, destacan los desarrollados dentro del ámbito de la movilidad eléctrica y las *Smart Cities*.

Para más información véanse el apartado 3.1.2. Smart Grids y Smart Cities (p. 175), en este mismo capítulo, y el capítulo «Lucha contra el cambio climático», apartado 1.4. Liderazgo en el transporte sostenible: Impulso al vehículo eléctrico (p. 209).

2.1. Eficiencia energética

ENDESA, consciente de su rol de liderazgo en toda la cadena de valor del suministro de energía eléctrica en las comunidades de aquellos países donde opera, considera que el uso eficiente de la energía es un aspecto fundamental del desarrollo sostenible a nivel global y del respeto por el medio ambiente, y como tal, es un desafío permanente para la Compañía.

ENDESA mantiene su apuesta por la eficiencia energética, que abarca desde la optimización de los procesos de generación, la reducción de pérdidas en las redes de distribución y del consumo energético de nuestros edificios e instalaciones, hasta la oferta de una amplia gama de productos y servicios eficientes a nuestros clientes. ENDESA también se encuentra involucrada en la comunicación y en la concienciación del ciudadano, y participa, a nivel nacional e internacional, en los foros más relevantes de conocimiento y divulgación de la eficiencia energética.

Pérdidas de Energía en la Red de Distribución (%)	2012	2013	% Var. 2013/2012
Negocio en España y Portugal	7,8	8,1	3,1
Negocio en Latinoamérica			
Argentina	10,6	10,8	1,9
Brasil	16,4	16,3	(0,6)
Chile	5,4	5,3	(1,9)
Colombia	7,5	7,2	(4,0)
Perú	8,2	7,9	(3,7)

En 2013 la asociación formada por Enel Sole-Endesa Ingeniería ha resultado adjudicataria de tres proyectos para la Gestión integral del servicio de alumbrado público exterior, en modalidad de ESE (Empresa de Servicios Energéticos): Rincón de la Victoria (Málaga), Mora de Ebro (Tarragona) y Los Alcázares (Murcia). Junto a las adjudicaciones de años anteriores, se gestionan más de 46.000 puntos de luz de los que 5.923 son de tecnologías LED, que representan una inversión de 9,3 millones de euros y un ahorro energético estimado anual del 49 por ciento.

Asimismo, Endesa Ingeniería ha sido adjudicataria para desarrollar el sistema de monitorización del edificio de la Facultad de Matemáticas del Campus de Reina Mercedes de la Universidad de Sevilla, que le permitirá implementar medidas de ahorro energético. Esta herramienta controlará y preverá tanto los consumos como la producción renovable del edificio, planta de 11 kWp que también será ejecutada *Llave en Mano* por ENDESA.

Entre las iniciativas de eficiencia energética en Latinoamérica, cabe destacar:

- En comercialización y distribución, el importe de las actuaciones realizadas en el ámbito de la eficiencia energética ascendió a 20,5 millones de euros, entre las actuaciones destacan los planes de eficiencia energética de Coelce y Ampla, en coordinación con ANEEL (Agência Nacional de Energia Elétrica brasileña), con una inversión de 11 millones de euros, de los que 7,4 corresponden al programa de Eficiencia Energética en consumidores con rentas bajas (4,5 millones a Ampla y 2,9 a Coelce); o la comercialización de productos de eficiencia energética realizados por Chilectra, con una inversión de 8,7 millones de euros, entre las que se encuentra la instalación de 16.000 luminarias públicas eficientes.
- En generación, la inversión en proyectos de mejoras operativas y eficiencia energética fue de 14,7 millones de euros.
- En lo referente a Eficiencia Energética en edificios se efectuó un *Test Pilot* en un sector del edificio central de Edesur. Se reemplazaron lámparas dicróicas halógenas por iluminación LED, y se obtuvieron resultados satisfactorios tanto en calidad de iluminación como en reducción de consumo y calor disipado por las lámparas.

Municipio	Provincia	Nº Puntos de luz	Instalación renovada (%)	Nº Luminarias LED	% Ahorro Energético Anual (%)	Inversión (€)	Ahorro económico anual Ayto. (%)
Bollullos de la Mitación	Sevilla	2.075	72%	269	42%	394.170	10%
Castro del Río	Córdoba	1.715	89%	721	52%	470.659	20%
Muro de Alcoy	Alicante	2.183	92%	0	52%	300.000	18%
Fuente Álamo de Murcia	Murcia	7.404	89%	131	51%	720.772	5%
Mérida	Badajoz	14.689	70%	1.343	48%	2.438.205	15%
Abarán	Murcia	2.194	88%	74	48%	683.000	9%
Rincón de la Victoria	Málaga	6.448	94%	1.082	55%	1.823.027	13%
Mora de Ebro	Tarragona	1.590	84%	420	51%	551.536	15%
Los Alcázares	Murcia	7.622	85%	1.883	43%	1.929.970	9%
Total		45.920		5.923		9.311.339	

3. Respuesta tecnológica a los retos energéticos

ENDESA continúa desarrollando modelos energéticos sostenibles de bajas emisiones de CO₂, centrados en proyectos de movilidad eléctrica y servicios eco-energéticos, como las SmartGrid, o redes inteligentes.

3.1. Proyectos tecnológicos en redes de distribución avanzadas

Los principales proyectos impulsados por ENDESA en 2013 han sido:

3.1.1. Proyecto de Telegestión

Proyecto de Telegestión. ENDESA está a la cabeza en España en la implantación de la telegestión entre sus clientes domésticos (con potencia contratada hasta 15 kW) con más de 4 millones de telecontadores y más de 32.000 concentradores ya instalados en las zonas geográficas donde opera como compañía. La sustitución de contadores finalizará en el año 2018, cuya previsión es que lleguen a estar en operación casi 13 millones de contadores y 140.000 concentradores.

ENDESA ha instalado más de 4 millones de contadores de telegestión.

Los contadores inteligentes suponen una aportación fundamental a uno de los principales objetivos de la política energética española y comunitaria: incrementar la eficiencia y el ahorro energético y facilitar un mejor servicio y rapidez en las operaciones realizadas por la empresa distribuidora, a petición de las comercializadoras, en nombre de los clientes. Además, forman la base para el desarrollo de las redes inteligentes.

La solución de telegestión de ENDESA se desarrolló de manera conjunta con Enel y se basa en una tecnología probada y fiable que está en operación en más de 30 millones de contadores en Italia. En España se ha adaptado a los requerimientos de la actividad de ENDESA y a la regulación española; e incorpora las últimas tecnologías disponibles, incluyendo una nueva generación de su protocolo de comunicaciones PLC. Se trata de un protocolo abierto en proceso de estanda-

rización europea que es gestionado por la asociación sin ánimo de lucro llamada *Meters and More*, fundada por ENDESA y Enel en 2010 y establecida en Bruselas.

Meters and More gestiona la evolución y difusión del protocolo PLC del mismo nombre y cuenta ya con más de 40 miembros, entre los que se encuentran empresas del sector eléctrico, fabricantes de contadores, empresas tecnológicas y empresas de servicios.

ENDESA y Enel están trabajando proactivamente para poner la solución de telegestión a disposición de otras empresas distribuidoras dentro y fuera de España, adaptándola a los distintos marcos regulatorios de aplicación. Asimismo, ENDESA participa en proyectos nacionales y europeos de innovación y eficiencia energética a través de comités técnicos, seminarios, congresos, etc. con el fin de ayudar en el avance del despliegue europeo de telegestión y la evolución y el desarrollo de las *Smart Grids*.

3.1.2. Smart Grids y Smart Cities

Redes Inteligentes. En 2013, Málaga se convirtió en campo de pruebas para el desarrollo de redes inteligentes de Enel, en un proyecto piloto que integra gran variedad de tecnologías en la red de distribución eléctrica de la ciudad.

Su finalidad es analizar el modo en que el actual modelo energético puede evolucionar hacia la sostenibilidad mediante la implantación de soluciones tecnológicas. El principal objetivo es ofrecer soluciones energéticas integradas que permitan conseguir ahorros de energía y reducir el impacto medioambiental de las emisiones de CO₂, de acuerdo con los objetivos de la UE para 2020.

Gracias al proyecto, Málaga se convertirá en una referencia internacional para las tecnologías de distribución en el marco de la estrategia de Investigación Desarrollo e Innovación del grupo Enel.

En Perú, se ha avanzado en la automatización del sistema eléctrico con la finalidad de mejorar la confiabilidad y calidad del suministro eléctrico instalando reconectores y equipos señalizadores de falla inalámbricos en la red de media tensión, que son monitoreados desde el centro de operación y

permiten conocer en tiempo real las incidencias que se producen en las redes eléctricas.

En las subestaciones de transmisión se ha implementado un controlador lógico programable que permite ajustar de manera automática y horaria los perfiles de tensión de la subestación según la curva de carga de nuestros clientes.

Asimismo, con el objetivo de mejorar el perfil de tensión de puntos alejados a las subestaciones de transmisión, se ha iniciado la instalación de autotransformadores trifásicos de resina de baja tensión. Esta iniciativa representa una inversión menor para levantar casos de suministros de baja tensión que están penalizando por no estar cumpliendo con la calidad del producto —tensión— exigido en la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos (NTCSE).

Las redes de distribución de ENDESA se están configurando según el modelo de red inteligente o *SmartGrid*. Su tecnificación y la incorporación de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) hacen que las redes sean capaces de dar una respuesta eficaz a las necesidades de sus usuarios.

Las redes inteligentes permiten la conexión y el funcionamiento de la generación renovable y la distribuida, asociada al consumo. Gestionan la demanda, aplanando la curva de carga y maximizando la utilización de las infraestructuras eléctricas. Hacen posible el despliegue del vehículo eléctrico y el desarrollo de los servicios energéticos, y mejoran la calidad del suministro eléctrico disminuyendo los tiempos de actuación ante averías.

ENDESA está desarrollando los conceptos de *SmartGrid* en los programas de *SmartCity*, que lidera con varios proyectos. En España se ha cumplido el quinto año de la puesta en marcha de la *SmartCity* de Málaga y el tercero de la *SmartCity* de Barcelona. Mientras que en Latinoamérica han continuado desarrollándose los proyectos de Búzios (Brasil) y Santiago de Chile, lanzados en 2012.

SmartCity Málaga

La primera fase de *Smartcity* Málaga se ha dado por concluida en marzo de 2013 con la visita de evaluación final del CDTI. Esta primera etapa, con un presupuesto de 31 millones

ENDESA culmina con éxito un nuevo sistema de comunicaciones en tiempo real para redes inteligentes

En el mes de marzo, ENDESA culminó con éxito el proyecto «Integrís», *Intelligent Electrical Grid Sensor Communications* (Comunicaciones de Sensores para Redes Eléctricas Inteligentes), un nuevo sistema de comunicaciones en tiempo real para redes inteligentes, liderado por Enel Energy Europe y capitaneado por ENDESA en España, que ha permitido el desarrollo de una infraestructura de telecomunicaciones robusta, flexible y de bajo coste, capaz de obtener y canalizar de forma eficiente y en tiempo real toda la información que requieren las nuevas redes inteligentes de distribución eléctrica (*Smart Grids*).



de euros, ha sido liderada por ENDESA en colaboración con Enel, y en ella han tomado parte como socios otras 9 empresas —Green Power Tech, Isotrol, IBM, Sadiel, Acciona, Ingeteam, Ormazabal, Telvent y Neometrics— así como numerosos centros de investigación.

Finalizada la 1ª fase de *SmartCity* Málaga con una inversión de 31 millones.

Durante estos años, en *SmartCity* Málaga se han desarrollado e instalado diferentes tecnologías de última generación en materia de producción y almacenamiento distribuidos de energía, infraestructuras de recarga para la movilidad eléctrica y soluciones pioneras de eficiencia energética en edificios, empresas y hogares, con involucración activa de

SmartCity Málaga, referente internacional en ciudades y sostenibilidad

Málaga se convirtió durante los días 2 y 3 de octubre en modelo a nivel internacional en el campo de la investigación y estudio de la eficiencia energética a través de la celebración de IV Foro Greencities & Sostenibilidad, sobre Inteligencia Aplicada a la Sostenibilidad Urbana, y del primer Foro Tikal, sobre Tecnología, Innovación y Conocimiento de América Latina.

La ciudad recibió a especialistas de todo el mundo en estos ámbitos para participar en ambos eventos, en los que ENDESA contó con una presencia destacada dada su reconocida experiencia y su liderazgo en el campo de las ciudades inteligentes en España. Se presentaron los logros y avances de *Smartcity Málaga*, una iniciativa que ha servido como germen de los proyectos de ciudad inteligente de Barcelona, Búzios (Brasil), Santiago de Chile y Bogotá.



Estos planes forman parte del esfuerzo global del Grupo Enel en materia de redes inteligentes, que cuenta también con proyectos en Bari, Cosenza, Génova y L'Aquila, todos ellos en Italia.

los consumidores finales. Esta experiencia ha demostrado la viabilidad de este nuevo modelo de gestión energética en las ciudades al conseguir un ahorro energético superior al 20 por ciento, una reducción del 20 por ciento en las emisiones de CO₂ al año y un notable aumento de energía procedente de fuentes renovables. El proyecto se ha ejecutado en una zona de la ciudad que alberga 12.000 clientes domésticos, 300 industriales y 900 de servicios.

Tras el éxito y reconocimiento que ha tenido a nivel internacional este pionero proyecto de ciudad inteligente, la ciudad de Málaga se ha convertido en el laboratorio real del Grupo Enel para el desarrollo de tecnologías inteligentes de distribución en la red eléctrica (*Smart Grids*).

Esta nueva fase del proyecto garantiza su continuidad y da un paso más para consolidar a *SmartCity Málaga* como centro de experimentación y desarrollo de las tecnologías de distribución de energía eléctrica del Grupo Enel. Como campo de pruebas real, contará con las tecnologías instaladas en la primera fase, que han configurado la red como una *smart grid*, y que permiten la experimentación de nuevos equipos, modelos de operación y gestión de los consumos. Las principales líneas de investigación se centrarán en el análisis de los indicadores de eficiencia, la operación avanzada de la red, los servicios de la telegestión, la seguridad de la información (*cybersecurity*), las medidas de ahorro energético y de ges-

tión activa de la demanda en particulares, edificios y grandes clientes, la integración de generación renovable y almacenamiento y la movilidad eléctrica.

SmartCity Barcelona

Continúa en Barcelona el desarrollo de un nuevo modelo energético, desplegando y probando las tecnologías más avanzadas de telegestión de contadores, automatización de la red, iluminación eficiente, integración de renovables y movilidad eléctrica, en una serie de actuaciones repartidas por toda la ciudad.

Entre las acciones más destacadas llevadas a cabo se encuentra la iniciativa *Future Grid for Electric Energy Distribution*, en la que se ha completado la implantación de más de 1.600 dispositivos de monitorización y control en el área del proyecto, que comprende 168 líneas de media tensión y 2.083 Centros de Transformación de Barcelona. Con ellos se conseguirá una mejor utilización de las infraestructuras, más rápida actuación en caso de incidencia y una óptima operación de la red, lo que repercute en una mejor continuidad y calidad del suministro.

Se ha continuado asimismo con el desarrollo de la Casa Solar, situada en el Puerto Deportivo de Barcelona y que alberga el *Smart Grid Service Center*, el centro operativo desde el cual

se monitorizan y gestionan los procesos puestos en marcha en el marco de *Smart City* Barcelona y toda la información asociada. En este año se ha implantado un sistema de almacenamiento en baterías con el que mejorar la capacidad de autoabastecimiento de la Casa Solar, permitiendo su funcionamiento pleno como *microgrid* que combina el consumo de esta instalación con la generación solar fotovoltaica, el almacenamiento de energía y la recarga de vehículos eléctricos de la manera más eficiente.

ENDESA acogió este año dos importantes visitas de relevancia internacional: en el mes de junio se celebró el *Accenture Smart Grid Leadership Network*, con representantes de las principales compañías eléctricas de Europa, y en el mes de septiembre una delegación de miembros del Parlamento Europeo —de las Comisiones de Medio Ambiente y de Industria, Investigación y Energía— y de EDSO (*European Distribution System Operators*), con una agenda que incluyó una detallada visita al *Smart Grid Service Center* y al Centro de Operación de la Red Eléctrica de ENDESA en Barcelona.

Por otra parte, Barcelona celebró en 2013 la edición número 27 del *International Electric Vehicle Symposium & Exhibition*, dirigido a experiencias, desarrollos y tecnologías en el campo de la movilidad eléctrica y sus infraestructuras eléctricas asociadas, que sumó unos 13.000 visitantes, y en el que el Grupo Enel estuvo presente.

Smart City Brasil: Ciudad Inteligente Búzios



Es primer proyecto *Smart City* llevado a cabo en Latinoamérica, en la ciudad de Búzios (Río de Janeiro). Entre sus principales objetivos están la integración de tecnologías como el *Smart metering*, automatización de red, movilidad eléctrica, iluminación pública inteligente y generación distribuida a fin de evaluar su viabilidad económica, técnica y social.

Este proyecto tiene una duración de tres años, que se extiende hasta noviembre de 2014 y su presupuesto asciende a 40 millones de reales brasileños, con financiación de la

Agencia Nacional de Energía Eléctrica (ANEEL), a través de partidas de investigación y desarrollo, recursos propios de Ampla y distintos patrocinadores y aliados, entre los cuales se encuentran seis instituciones de investigación.

Además de los avances tecnológicos, se busca promover la concienciación de los residentes de Búzios hacia un consumo más eficiente de la energía eléctrica. Para ello, se han realizado talleres en escuelas públicas y cursos de capacitación y gestión del consumo eléctrico para ciudadanos.

El Proyecto Ciudad Inteligente Búzios es un proyecto de Investigación y Desarrollo. Durante los tres años de construcción del proyecto, entre 2012 y 2014, la ciudad pasará por transformaciones tecnológicas, económicas, sociales y ambientales.

Se están construyendo tecnologías con el uso de fuentes renovables —energía eólica y solar—; redes automatizadas, que permiten el control a distancia y ajustes automáticos en tiempo real; medidores inteligentes capaces de permitir más control del consumo de energía y una medición bilateral; iluminación por lámparas de LED, más económicas y eficientes; así como desarrollando una mayor eficiencia energética, con el fin de reducir el impacto en el medio ambiente.

En 2014 se instalarán aproximadamente 6.000 medidores inteligentes, llegando a los 10.000 aparatos. Hoy en día ya es posible hacer el seguimiento del consumo de 500 clientes. Se instalarán 90 luminarias de LED más en la avenida central, sumando 150 lámparas de este tipo. La ciudad ya cuenta con cuatro coches eléctricos en funcionamiento, además de 20 bicicletas eléctricas. Se dispone además de cuatro puntos de recarga eléctrica y un *aquatáxi* con motor eléctrico que, además de no contaminar el ambiente, es seis veces más económico que un barco que opera con fueloil.

SmartCity Santiago

Es el segundo proyecto de *SmartCity* desplegado por ENDESA en Latinoamérica. Se sitúa en el distrito Ciudad Empresarial de Santiago de Chile, y tiene el mismo objetivo que el de Búzios.

Está previsto desarrollar un plan de trabajo en el área de operación de Chilectra, con base en los resultados de la experimentación a escala real de estas tecnologías.

Chilectra pone Primera Piedra de *Smartcity* Santiago

En enero de 2013 se colocó la Primera Piedra de *SmartCity Santiago*, en el distrito de Ciudad Empresarial. Esta ciudad inteligente, la primera de Chile, permitirá proyectar la ciudad del mañana en beneficio de sus usuarios, incorporando a la vida cotidiana tecnologías de movilidad eléctrica, departamentos de operación domótica, generación fotovoltaica a través de energía solar, telemedición, automatización de la red eléctrica, alumbrado público LED y televigilancia, entre otros.



3.1.3. Proyectos de innovación en Redes

- **Proyecto SmartiePlus** En el año 2013 se ha finalizado el prototipo en laboratorio de un nuevo dispositivo de electrónica de potencia que posibilita la optimización de la distribución de cargas, lo que lleva consigo una disminución de las pérdidas y una mejora de la cargabilidad del Sistema ayudando a aumentar y mejorar la penetración de las energías renovables en la red de distribución.

Por otra parte, permite el control de las tensiones de la red mediante la inyección de potencia reactiva en puntos alejados de la cabecera de los alimentadores, así como reducir los armónicos, lo que redundará en una mejora de la calidad de suministro

- **Eccoflow:** Instalación, por primera vez en España, de un limitador de corriente de cortocircuito con tecnología basada en superconductores de última generación en una subestación AT/MT (en Baleares). Este proyecto, perteneciente al *7th Framework Program* de la Unión Europea, se lleva a cabo mediante un consorcio de empresas e instituciones académicas pertenecientes a países de la UE, en el que Endesa Distribución colabora principalmente como *host utility*, en la definición de las especificaciones y en los análisis de red con los beneficios potenciales que su incorporación conllevaría (en el ámbito de *Smart Grids*).

La instalación del limitador superconductor (SFCL) en la red de 15 kV de ENDESA finalizó en septiembre de 2013 y fue presentado internacionalmente en el *Workshop* de Superconductividad aplicada a las Redes Eléctricas, celebrado el 20 de septiembre en la sede de ENDESA en Mallorca, con asistentes de 15 países, incluyendo el «Project Officer» de la Comisión Europea.

- **Proyecto Future Grid for Electric Energy Distribution:** Instalación, en Barcelona, de un sistema tecnológicamente avanzado de telemandos y teleseñalización del paso de falta, que ha permitido optimizar la localización de averías gracias a una gestión más automatizada de la red. Este proyecto, de una duración de 3 años (2011-2013), ha contribuido a mejorar la calidad de suministro con menores costes de operación y mantenimiento (eliminación equipos de intervención), mejorando en un 18 por ciento el tiempo medio de afectación, y a optimizar la operación de la Red con la finalidad de alargar la vida de nuestros activos, reduciendo el número de maniobras en Centros de Transformación un 21 por ciento, a la vez que se reducen considerablemente las maniobras de cabecera (contra defecto), evitando un envejecimiento prematuro de los cables.

Para el 2014, con el sistema completamente implantado, se prevé una mejora de todos ratios indicados, incluida una reducción del número de averías sin incrementar la inversión en renovación de cable a corto plazo.

3.1.4. Proyectos enfocados al servicio a los clientes

- **Proyecto GATE:** Automatización de la respuesta ante las llamadas al Servicio de Averías dentro de la atención al cliente de la distribuidora mejorando la información proporcionada a los clientes relacionada con interrupciones de suministro imprevistas o programadas. En 2013 se ha lanzado un piloto para el análisis y validación de la viabilidad de la solución propuesta.
- **Proyecto NEOS:** Desarrollo de un Sistema Integral con acceso Web destinado a la gestión de peticiones de clientes para la incorporación a la red de distribución de nuevos suministros, la conexión de instalaciones de generación o la realización de reformas en la red, mediante una plataforma única que permite la interacción de todos los

actores que intervienen, internos (Canales de Atención, Nuevos Suministros, Desarrollo, Planificación y Acceso de clientes y Medida) y externos a ENDESA (Clientes, Contratas, Ingenierías, Puntos de Servicio, etc...), dotando de eficiencia y auditabilidad a los procesos actuales, a la vez que adaptándolos a las vigentes disposiciones que regulan esta actividad.

3.1.5. Proyectos en el área de movilidad

- **Vehículo Eléctrico:** Un área importante vinculada a las *smart grids* es la recarga de los vehículos eléctricos. Endesa Distribución Eléctrica participa en diferentes proyectos, a nivel nacional e internacional, para la integración de éstos en la red.

El proyecto ZEM2ALL, lanzado en 2011 y que se prolongará hasta 2015, tiene el objetivo de evaluar el impacto del despliegue de una flota piloto de vehículos eléctricos en un entorno urbano (la ciudad de Málaga), extrayendo el conocimiento y experiencias para la implantación del mismo en nuestra sociedad. En total se han desplegado 160 vehículos en una primera fase, distribuidos entre clientes domésticos y flotas de empresa, y se alcanzarán los 200 vehículos en su fase final. Se han implantado diferentes soluciones para la recarga de los vehículos, carga normal en instalación del cliente, carga rápida de público acceso y carga bidireccional (V2G). Además, se están desarrollando los sistemas de comunicación con los usuarios así como los sistemas del gestor de la red de distribución y del gestor de recarga. El proyecto ZEM2ALL es un proyecto colaborativo en el marco del *Japan Spain Innovation Program*, organizado en un consorcio internacional de tres empresas japonesas y seis españolas, y que cuenta con un presupuesto de 31,4 millones de euros.

- **Green eMotion:** Endesa Distribución Eléctrica también participa en el proyecto *Green eMotion*, que lanzó la Comisión Europea en abril de 2011, cuyo objetivo es favorecer la movilidad eléctrica en Europa, consensuando un estándar en cuanto al proceso de carga y sus servicios asociados. La duración del proyecto es de 4 años, cuenta con una inversión total de 42 millones de euros y participan 43 socios.

Más información en el capítulo *Lucha contra el cambio climático*, apartado 1.4. *Liderazgo en el transporte sostenible: Impulso del vehículo eléctrico* (p. 209).

3.1.6. Proyectos en Gestión de la Medida

- **Proyecto RAM:** Proyecto para el aseguramiento de la gestión y control de los activos de equipos de medida y de los datos técnicos necesarios para su correcta operación y mantenimiento, incluyendo nuevos elementos como son los módems y las tarjetas SIM.
- **ALMA:** Proyecto para asegurar, en calidad y plazo, el proceso de adquisición, validación y publicación de la medida (lectura), sea cual sea su origen e incorporando de forma significativa las herramientas necesarias para mantener la telemida de todos los suministros, desde grandes clientes a clientes domésticos. El sistema mantiene un control de procesos que elimina, o en su caso minimiza, los riesgos económicos derivados de la actividad.
- **Proyecto DIANA:** es el módulo de trabajo en el domicilio del cliente —TDC— con funciones de tiempo real. El concepto TDC constituye un avance significativo en el tratamiento de las órdenes de servicio y la relación con los proveedores, adaptado completamente para la ejecución remota de trabajos mediante su integración con el Sistema de Telegestión.
- **Proyecto MIDAS:** Sistema de predicción de pérdidas no técnicas basado en un sistema experto (KBS), técnicas de minería de datos e inteligencia artificial. Durante 2013 se han lanzado varias pruebas para retroalimentar el sistema y mejorarlo, consiguiendo una mejor efectividad de recuperación de energía. El sistema está listo para su puesta en explotación en ENDESA en el año 2014.
- **Sistema de Monitoreo de Rayos:** En 2013 este sistema, que en 2012 se encontraba en pleno funcionamiento dio paso al programa «Especialistas en Antenas para Sistema de Detección de Rayos», en asociación con la Universidad Estatal de Ceará y la Universidad de São Paulo. El objetivo de esta segunda fase es el desarrollo de una nueva antena de detección de rayos, que se espera poder integrar en el sistema de vigilancia de la compañía para el 2014.

3.2. Eficiencia en el uso final de la energía

3.2.1. Gestión activa de las demanda

Entre los proyectos innovadores en la gestión de la demanda del sector empresas destacan:

- **Proyecto europeo EnergyTic:** Diferentes soluciones innovadoras que permiten a los clientes en viviendas sociales alcanzar los objetivos de ahorro de agua y energía. El Proyecto contará con 1.000 viviendas en Francia y 700 viviendas en España. ENDESA participa activamente en este proyecto europeo como socio tecnológico, liderando en España la contribución de la telegestión en los clientes.
- **Proyecto Novare Energrid:** Sistema distribuido de infraestructuras inteligentes para la gestión de la oferta y demanda de la red eléctrica. El sistema permite gestionar la producción y el consumo de energía a partir de pequeños nodos (vivienda, empresas) creando un sistema descentralizado. Además, el proyecto pretende potenciar la mejora de la gestión energética de los edificios, mediante el diálogo entre consumidores, generadores y usuarios. Durante el año 2013 ha pasado a fase de comercialización.
- **Proyecto STORE:** Proyecto de almacenamiento energético mediante tecnologías de almacenamiento de aplicación directa a los sistemas eléctricos de potencia, orientado hacia la mejora de los desequilibrios temporales de producción y consumo.

Dentro del marco del proyecto STORE, ENDESA comenzó en febrero del 2013 las obras para la instalación de la primera planta de almacenamiento eléctrico de España; en el municipio de la Aldea de San Nicolas de Tolentino (Gran Canaria). Se trata de una planta de demostración de 1 MW de potencia para validar a nivel comercial la tecnología de almacenamiento de energía Ion Litio en redes insulares. La planta permitirá suministrar 3 MWh de energía para ayudar a gestionar el pico de demanda de la línea a la que se conectará su nivel de carga y proporcionará servicios auxiliares tales como regulación de frecuencia y control de tensión.

- **Proyecto CAES:** Estudios de desarrollo de sistemas de almacenamiento energético a través de tecnologías de aire comprimido en el subsuelo.
- **Automatización de la Red de MT y Localizador Óhmnico de Fases:** Siguen vigentes estos proyectos desarrolla-

dos en Argentina para limitar las pérdidas de red y aumentar la eficiencia global del sistema.

- **Smart Metering y la Automatización de Redes e Iluminación Pública Eficiente:** Son proyectos implementados en Perú, con gran impacto en la eficiencia, tanto de la red como del servicio al cliente. El Proyecto de Totalizadores Smart en SED está pensado para 400 SED, de las cuales ya se ha instalado en 101 SED, los que vienen siendo monitoreados con teledetección. Adicional a esto, los circuitos de alumbrado público de las mencionadas SED ya cuentan con control remoto de encendido y apagado.
- **Compensación reactiva, gestión de la demanda y de la calidad de la onda a través de iluminación eficiente:** Desarrollado en Colombia, busca realizar compensación reactiva, gestionar la calidad de la onda y gestionar la expansión de redes de distribución de energía a través de iluminación eficiente.
- **Plan de Calidad de Ampla:** Implantado en Brasil, busca mitigar los impactos causados por el cambio climático y reforzar las estructuras, de modo que se asegure la calidad del suministro de electricidad. En 2014, cabe destacar, además de los proyectos de construcción / reconducción de las redes, se iniciará el proyecto de construcción de la subestación de Frade, con finalización prevista para 2015.

3.3. Proyectos tecnológicos para mayor eficiencia en generación

ENDESA ha seguido desarrollando innovaciones tecnológicas en 2013 para mejorar la eficiencia en sus procesos de generación energética.

3.3.1. Combustión limpia

ENDESA apuesta por la mejora tecnológica y la optimización de recursos naturales consumidos para mejorar la eficiencia en los procesos de generación, tales como:

- **Planta de captura de CO₂ de La Pereda:** Proyecto para la construcción y experimentación de una planta piloto de captura de CO₂ en postcombustión mediante ciclos de

carbonatación-calcinación en la central térmica de la localidad asturiana del mismo nombre.

- **Proyecto Menos CO₂:** Diseño, desarrollo, construcción y operación de una planta experimental de absorción química para captura de CO₂ mediante el uso y evaluación de nuevos absorbentes químicos basados en aminas. Es la primera planta experimental de su género instalada en España.
- **Planta piloto de Captura de CO₂ con Microalgas:** Planta piloto situada en la central térmica Litoral de Almería destinada a la valorización, mediante microalgas, del CO₂ procedente de gases de combustión con el fin de obtener productos comerciales, como el biofuel.
- **Proyecto O2GEN:** Proyecto orientado al estudio de la segunda generación de la tecnología OxyCFB con altos ratios de O₂/CO₂, en calderas pequeñas y con menores costes.
- **Proyecto RECAL:** Validación de viabilidad del proceso patentado de recarbonatación, orientado a incrementar la eficiencia de los sorbentes utilizados.
- **Biodiesel y gas natural:** En Argentina, Central Costanera está desarrollando un programa de ensayos para la utilización de biodiesel y gas natural con alto contenido de propano en los ciclos combinados, que está previsto que entre en vigor durante 2013.
- **Energía Solar:** Es una iniciativa que coordina la Asociación Brasileña de Productores Independientes de Energía Eléctrica (Apine) y Endesa Generación de Brasil para desarrollar proyectos de evaluación de tecnologías de energía solar. Se instalarán cuatro plantas solares en distintos puntos del país, con el objetivo de analizar el desempeño de diferentes tecnologías y geografías. Endesa Geração será responsable de cuatro plantas, con inversiones que ascienden a R\$ 5,5 millones.

3.3.2. Renovables

- **Undimotriz:** Proyecto desarrollado en Chile para el estudio del uso de la energía undimotriz en generación eléctrica. Para ello, en colaboración con Enel, se han realizado seguimientos de las tecnologías y analizado las normativas de otorgamiento de concesiones marinas y de evaluación del impacto ambiental, aplicables a este tipo de proyectos.
- **Proyecto Capim Elefante:** Desarrollado en Brasil para la optimización en una granja experimental del ciclo vital de esta especie herbácea mejorando la disponibilidad de biomasa en el mercado brasileño y en otros países latinoamericanos.

3.3.3. Nuclear

ENDESA desarrolla sus actividades de I+D en el ámbito nuclear a través de su participación en distintos programas y ostenta la secretaría de la Plataforma tecnológica española de Fisión Nuclear (Ceiden), que coordina las actividades de I+D+i del sector. Además, a través del Comité de Energía Nuclear de UNESA (Asociación de la Industria Eléctrica Española), la Compañía promueve proyectos de investigación que son de interés para sus centrales nucleares. Algunos programas de especial relevancia son los siguientes:

- **Programa nuclear del EPRI:** Tiene como objetivo alcanzar la excelencia operativa de las centrales nucleares.
- **Programa coordinado de investigación PCI:** Se lleva a cabo con la participación de las empresas del sector y del CSN (Consejo de Seguridad Nuclear) y cuya finalidad es analizar la seguridad de las plantas nucleares, tanto para los explotadores como para el organismo regulador.
- **Programa conjunto PIC de las compañías eléctricas y ENUSA:** Coordina las actividades de I+D+i relacionadas con el combustible nuclear, definiendo proyectos de interés común.

4. Cultura de innovación y gestión del conocimiento

Dentro de su modelo de innovación abierta, ENDESA ha tomado la decisión de acercarse a los emprendedores como fuente de soluciones a los retos propuestos por sus negocios.

ENDESA promueve entre sus empleados y su cadena de valor la cultura de la innovación y la gestión del conocimiento.

4.1. Eidos Market

En junio de 2013, la plataforma de ideas Eidos Market inició su segunda edición. Eidos Market fue creada para fomentar y reconocer el espíritu innovador de los empleados de ENDESA en España y Latinoamérica, con el objetivo de plantear soluciones a los retos y problemas que ha de afrontar la compañía.



El Proyecto parte de la convicción de que todos los empleados de ENDESA, independientemente del ámbito en el que trabajen, son capaces de identificar acciones que permitan reducir costes o aumentar los ingresos de la empresa. Por ello, trata de ofrecer una vía de expresión a sus conocimientos y experiencias.

Durante el año 2013 Eidos Market se ha venido consolidando y ha recogido desde su lanzamiento unas 2.000 respuestas de los empleados de todo el grupo. La plataforma hace uso de las metodologías más avanzadas, como son la filosofía de «Crowdsourcing» o las técnicas de «Mercados predictivos», en la captación de ideas para maximizar el potencial innovador aprovechando la inteligencia colectiva de la red social de trabajadores.

4.2. ENEL Lab

Junto con el resto del grupo Enel, en 2013 se ha fallado la primera edición del concurso ENEL LAB, dotado con 15 millones de euros, cuyo objetivo es la promoción de jóvenes empresas españolas e italianas que estén desarrollando sus proyectos en el ámbito de las tecnologías lim-

pias. Como resultado de esta primera edición, ENDESA va a mentorizar a MIRUBEE, empresa española del sector de la eficiencia energética.

4.3. España y Portugal

En España, ENDESA Escuela de Energía tiene como objetivo fomentar y generar el conocimiento y la innovación en toda la Compañía, centrando su actividad en varias funciones interrelacionadas entre sí, y que se complementan y retroalimentan, como son: incubadora y selección de talento, coordinador y facilitador de la relación de ENDESA con las universidades, Hub de investigación técnica y gestión del conocimiento técnico del negocio.

Para más información véase capítulo «Personas», apartado 5. La formación en ENDESA (p. 98).

4.4. Latinoamérica

Colombia

Para impulsar la imagen interna de Endesa Colombia como empresa innovadora se desarrolla desde 2006 IDEO, Sistema de Innovación, que ofrece tiempo, equipos, apoyo y los recursos que requieren las ideas para ser puestas a prueba y generar valor a la compañía. IDEO es un sistema de innovación *Crowdsourcing* que incluye por igual las ideas de todos los empleados, estimulando la generación de propuestas que representan beneficios económicos, ambientales, sociales o de relación con los clientes, para los diferentes procesos de la organización. Para comenzar a comercializar los productos que salen de los proyectos ejecutados en el Sistema de Innovación se participó en la Feria más importante del Sector Eléctrico, FISE, en la cual se presentaron dos de los proyectos que tienen patente. En 2013, IDEO generó 347 ideas, de las que 135 fueron evaluadas. 88 de las ideas que ingresaron en la plataforma Eidos Market aplicaban para Colombia y fueron registradas en el Sistema IDEO. El mapa de proyectos en el año 2013, cerró con 51,39 de los cuales pertenecen al negocio de Distribución, 9 al negocio de generación y 3 pertenecen a ambos negocios. Asimismo, se obtuvieron 4 Patentes concedidas de manera internacional.

«Trípode», una iniciativa patentada para eliminar el riesgo de accidentes para trabajos en altura

Se trata de un Soporte Temporal de Seguridad para trabajos en postes de madera con riesgo de ruptura, cuyo objetivo es eliminar el riesgo de accidente de los operarios por caída de altura, al operar en sistemas de distribución de energía. Esta solución, que empezó como una idea de «mejora continua» y posteriormente como una innovación a través del Sistema IDEO, está siendo ya usada por cuadrillas de empresas colaboradoras y de la Empresa de Energía de Cundinamarca.



Argentina

En Argentina se desarrolló un Programa de Innovación conformado por 18 proyectos presentados por empleados de la Compañía, entre los que se destacan el Localizador Ohmico de Fases que permite establecer el Vínculo Cliente-Red, y el desarrollo de una investigación sobre Mitigación de Campos Magnéticos que se lleva a cabo con la Universidad Tecnológica Nacional, a través del Programa de Alianzas con Universidades.

En materia de Energías Renovables, se realizó el primer curso sobre esta temática para los Líderes de Innovación (autores y participantes de los Proyectos de Innovación), dictado por la Universidad de Flores.

Chile

La dirección de I+D+i de Endesa Chile trabajó en el desarrollo de variados programas orientados a incentivar la cultura de

Coelce recibió el premio «Best Innovator 2013»

Coelce recibió el premio «Best Innovator 2013» en un acto organizado por la revista «Época Negocios en colaboración con la Consultora S.T. Kearney que reconoce a las empresas más innovadoras de Brasil. Coelce fue destacada en el sector



eléctrico y alcanzó el 11º lugar en el *ranking* de las empresas brasileñas con mejores resultados en el área de innovación.

innovación en los diferentes niveles jerárquicos de la compañía. Para ello se trabajó de manera coordinada con importantes centros académicos del país.

Asimismo, Chilectra alcanzó el primer lugar de los premios IDDEO 2013 en la categoría de «Empresas de Servicios». Organizado por el Ministerio de Hacienda, el premio IDDEO (Innovación Dentro De Empresas y Organizaciones) es un reconocimiento a las innovaciones ideadas e implementadas por personas que trabajan en instituciones públicas y privadas, que tienen un impacto positivo en los resultados de sus organizaciones y en sus clientes.

Brasil

En el año 2013 se inició el Programa Inspire, que supuso la integración de distintas iniciativas ya existentes: *Deu Certo*, *Bolsa Coelce de Inovação*, *Inova*, *Lean* y *Eidos*, proporcionando también la oportunidad de expandir proyectos innovadores a *Geração* y *Prátil*.

Inspire está formado por tres ambientes de innovación: *Inspire Novas Ideas*, que cuenta con encuentros semanales para la presentación de nuevas ideas al comité ejecutivo; *Inspire Deu Certo*, que supone la creación del producto en la práctica; e *Inspire Multiplique*, momento de replicación de los proyectos.

Además, todos los empleados y contratistas que tengan buenos proyectos y deseen participar en este programa reciben apoyo. Endesa Brasil llevó a cabo la capacitación de diversos mentores preparados para impulsar ambientes de innovación.

5. Un referente en tecnología e innovación

5.1. Participación en plataformas tecnológicas

ENDESA continúa colaborando en España con diversas plataformas tecnológicas, entre las que desatacamos la Plataforma Tecnológica de Eficiencia Energética, la Plataforma de Redes Eléctricas del Futuro (FUTURED) donde es miembro del grupo rector y la Plataforma de Fisión Nuclear (CEIDEN) donde es responsable de la Secretaría Técnica. Asimismo, se presta colaboración en otras áreas como la Plataforma Tecnológica Española del CO₂, Plataforma Tecnológica Española del Hidrógeno y de las Pilas de Combustible, Plataforma Tecnológica Española para la Seguridad Industrial (PLATI) y Plataforma Española de Biomasa (BIOPLAT).

Asimismo, se mantienen líneas activas de participación en otras instituciones, entre las que destaca su presencia como patrono fundador en las Fundaciones IREC (Institut de la Recerca en Energía de Catalunya), CTA (Corporación Tecnológica de Andalucía) y Fundación Pro Rebus de la Real Academia de Ingeniería de España.

En Latinoamérica, destaca la participación en Colciencias (Colombia), así como el acuerdo de colaboración con el Centro de Investigación sobre Sostenibilidad Energética (CISE), de la Pontificia Universidad Católica de Chile.

E endesa
luz · gas · personas



CARREGA RÀPIDA

E endesa

CONNECTA'T AQUI

PUNT DE RECÀRREGA VEHICLE ELÈCTRIC





Nuestros colaboradores

Compromiso con
nuestros colaboradores

18.821
proveedores
en 2013.

3.603 millones
de euros en
valor de compras a
proveedores.

7,28% reducción
de accidentabilidad
en proveedores
y contratistas.

100%
de los contratos
significativos incluyen
clausulas de Derechos
Humanos.

ENDESA está comprometida en transmitir e involucrar a sus colaboradores en el compromiso con la sostenibilidad para contribuir al desarrollo económico, social y medioambiental en los territorios en los que está presente.

Durante 2013, la Compañía ha continuado con el Sistema de Calificación de Proveedores, ampliando las familias de compras de 83 a 138, un 55 por ciento más que en 2012. Como evolución del modelo de auditoría de evaluación del sistema de prevención implantado en 2010 con el Plan de Choque de Seguridad, se ha desarrollado una nueva auditoría denominada «on site», que a la comprobación documental añade una visita al lugar de trabajo, reforzándose de esta manera la profundidad del análisis. En 2013 se han realizado un total de 56 auditorías de este tipo a proveedores de actividades de alto riesgo.

Asuntos Prioritarios-Estudio de Materialidad 2013	La respuesta de ENDESA en el Informe de Sostenibilidad
Principios de actuación específico para proveedores (Alcance del Código Ético-Proveedores).	Capítulo «Nuestros colaboradores»: 1. Compromiso con nuestros colaboradores. 1.2. Pacto Mundial y Código Ético.
Integración de requisitos ambientales y sociales en la gestión de la cadena de suministro.	Capítulo «Nuestros colaboradores»: 1.1. Calidad, medio ambiente y seguridad y salud laboral. 1.2. Pacto Mundial y Código Ético. 3. Extendiendo la seguridad y la salud a las empresas colaboradoras.
Promoción de los Derechos Humanos en la cadena de suministro (cláusulas, auditorías, etc.).	Capítulo «Nuestros colaboradores»: 1.2. Pacto Mundial y Código Ético.
Extensión de buenas prácticas de salud y seguridad laboral a la cadena de suministro.	Capítulo «Nuestros colaboradores»: 3. Extendiendo la seguridad y la salud a las empresas colaboradoras.
Gestión del riesgo asociado al agua en la cadena de suministro.	Capítulo «Compromiso con la protección del entorno»: 3. Gestión integral del agua.

Retos 2013	Acciones realizadas
Continuar con la monitorización del compromiso ENDESA con la implantación del Sistema de Gestión de Salud y Seguridad Laboral según OHSAS 18001 a proveedores estratégicos en esta materia mediante el sistema de calificación. Además se iniciará el proyecto piloto que permitirá auditar, en materia de seguridad, a las principales subcontratas que prestan servicios en actividades de mayor riesgo en seguridad.	Se ha diseñado un nuevo modelo de auditoría del sistema de prevención que prevé una auditoría documental en las oficinas del proveedor combinada. Se han realizado un total de 56 auditorías de este tipo a proveedores de actividades de alto riesgo.
Incorporar en la medición del cumplimiento de Seguridad en Vendor Rating las actividades «One Safety» realizadas tanto por ENDESA como por el propio contratista para las principales actividades de mayor riesgo en seguridad.	Se han revisado las notas operativas de «Vendor Rating» en vigor correspondientes a actividades de riesgo, incorporándose una valoración de la participación de los contratistas en el «one safety».
Monitorización del compromiso de ENDESA con la implantación del Sistema de Gestión Ambiental según ISO 14001 a los proveedores estratégicos en esta materia mediante el sistema de calificación.	Una vez implantado el sistema de calificación para las familias más importantes desde el punto de vista medioambiental, el 100 por cien de los proveedores calificados para estas actividades presentan la certificación ISO 14001.
Promover en Latinoamérica, mediante un proyecto piloto, la adopción de alianzas estratégicas con los proveedores en materia de seguridad.	Se han establecido las primeras 31 alianzas estratégicas con contratistas en Latinoamérica.
Monitorización del compromiso con la implantación de Sistema de Gestión de Calidad según ISO 9001 a los proveedores estratégicos en esta materia mediante el sistema de calificación.	Una vez implantado el sistema de calificación para las familias más importantes desde el punto de vista de calidad, el 100 por cien de los proveedores calificados para estas actividades presentan la certificación ISO 9001.
Incorporar en el Sistema de Calificación las familias de riesgo en las que se realizan auditorías en Seguridad.	Todas las familias de alto riesgo del negocio de distribución ya están incorporadas al sistema de calificación, y las principales de generación, estando previsto incorporar las restantes en los próximos 3 años.

Principales magnitudes 2011-2013	2011	2012	2013
Número de proveedores	20.765	20.933	18.821
Compras a proveedores (millones euros)	4.516	4.174	3.603
Formación orientada en salud y seguridad laboral a todos los contratistas y subcontratistas (%)	100	84	88
Colaboradores fallecidos	4	6	7
Proveedores locales con contratos > 1 M euros	588	515	454

En 2014 nos proponemos
Terminar el plan piloto de auditorías «on site» del sistema de prevención, y establecer el plan de implantación de dichas auditorías a las familias de mayor riesgo.
Revisar el Modelo de Alianzas con contratistas.
Incorporar al Sistema de Calificación más familias de riesgo en las que se realizan auditorías en seguridad, correspondientes a los negocios de generación y comercialización.

1. Compromiso con nuestros colaboradores

ENDESA ha reforzado su apuesta por la promoción del compromiso en materia de sostenibilidad entre sus colaboradores.

El Sistema de Calificación de Proveedores, que se inició en 2009 para reforzar el cumplimiento de las normativas aplicables en materia legal, laboral, de seguridad y de protección del medio ambiente, ha mantenido el desarrollo previsto durante 2013. A través de él, queda determinado si un proveedor cumple los requisitos para trabajar con ENDESA.

Este sistema se basa en el modelo de Enel, y consta de cinco criterios a cumplir por nuestros colaboradores:

- Traslado general de la adhesión de ENDESA con los diez Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.
- Solicitud de Conducta de acuerdo a los principios generales del Código Ético del Grupo ENDESA
- Valoración del cumplimiento de la normativa en materia de calidad (ISO 9001).
- Valoración del cumplimiento de la normativa en materia de medio ambiente (ISO 14001).

- Valoración del cumplimiento de la normativa en materia de Seguridad Laboral (OHSAS 18001).

El Sistema de Calificación de Proveedores ha aumentado un 66 por ciento en 2013.

El Sistema de Calificación de Proveedores se encuentra implantado ya en 138 familias de compras, 55 más que en 2012, lo que supone un aumento del 66 por ciento en 2013 respecto del año anterior. En España hay 53 familias, en Chile 23, en Brasil 15, en Perú 26 y en Colombia 21.

Está previsto que cuando el sistema culmine su implantación, el 60 por ciento del total de las compras se encuentren afectadas por el mismo, y cerca de 1.500 proveedores y contratistas deberán cumplir con sus requerimientos.

El 01 de julio de 2013 entró en vigor la Primera Edición de las Condiciones Generales de Contratación Globales del Grupo Enel (CGC). Este documento contractual consiste en una parte general aplicable a todos los contratos de obras/servicios/suministros y en diferentes anexos. Cada anexo contiene

Días trabajados por contratistas⁽¹⁾

			España y Portugal	Argentina	Chile	Brasil	Perú	Colombia ⁽¹⁾	Irlanda	Marruecos	Total
Actividades de construcción	Días equivalentes a tiempo completo ⁽²⁾	2011	1.165.139	345.073	631.175	1.002.744	313.593	920.057	2.911	1.297	4.668.091
		2012	482.317	301.445	968.578	537.442	330.670	864.826	728	1.510	3.487.526
		2013	925.210	269.193	333.104	726.159	312.498	934.818	-	-	3.500.982
Actividades de operación	Días equivalentes a tiempo completo ⁽²⁾	2011	1.701.005	503.778	921.462	1.463.921	457.820	1.343.205	4.250	1.894	6.397.335
		2012	835.456	451.185	415.731	1.613.696	617.055	1.583.155	1.032	2.139	5.519.448
		2013	1.585.364	461.268	570.780	1.244.286	535.470	1.601.828	-	-	5.998.997
Actividades de mantenimiento	Días equivalentes a tiempo completo ⁽²⁾	2011	2.050.055	607.154	1.110.549	1.764.321	551.766	1.618.834	5.122	2.283	7.710.084
		2012	2.744.537	610.492	475.234	1.760.587	497.921	1.210.220	1.274	2.642	7.302.907
		2013	2.134.090	620.921	768.339	1.674.958	720.807	2.156.251	-	-	8.075.365
Total días trabajados en construcción, operación o mantenimiento	Días equivalentes a tiempo completo ⁽²⁾	2011	4.916.199	1.456.005	2.663.186	4.230.986	1.323.179	3.882.095	12.283	5.474	18.775.510
		2012	4.062.311	1.363.132	1.859.542	3.911.725	1.445.646	3.658.200	3.034	6.290	16.309.880
		2013	4.644.664	1.351.382	1.672.223	3.645.403	1.568.775	4.692.896	-	-	17.575.343

(1) Días equivalentes a tiempo completo que los contratistas y subcontratistas han dedicado a trabajos en la organización (operaciones de generación, distribución y transmisión).

(2) El día equivalente a tiempo completo se define como el número total de horas trabajadas por empleados contratistas y subcontratistas respecto al calendario laboral, divididas por 8.

disposiciones aplicables en cada país; actualmente, existen siete anexos-país (España, Italia, Chile, Perú, Colombia, Brasil y Portugal), estando previsto, en la Tercera Edición de las CGC —en vigor a partir del 1 de marzo de 2014— la incorporación de Rumania.

Esta documentación contractual estándar ha hecho posible recoger y unificar en un solo documento los términos aplicables en todos los países en los que operan las unidades de Global Procurement de Enel. En particular, el documento contiene disposiciones éticas del Grupo Enel que ponen de manifiesto la política corporativa de Enel sobre cuestiones éticas y sociales. Incluye, en particular, disposiciones específicas relativas a la salud y seguridad en el trabajo y las sanciones a aplicar en caso de incumplimiento de las mismas (incluida la posibilidad de resolver el contrato).

El número de días trabajados por contratistas o subcontratistas involucrados en actividades de construcción, operación y mantenimiento en 2013 fue de 17.575.343, lo que representa un aumento del 7,2 por ciento, respecto a 2012.

1.1. Calidad, medio ambiente y seguridad y salud laboral

ENDESA ha continuado identificando proveedores y contratistas estratégicos en materia de calidad, medio ambiente y seguridad y salud laboral. En 2013 las familias de compra que requieren certificación en sistemas de gestión de calidad ISO 9001 son 55 (38 en España y 17 en Latinoamérica), en sistemas de gestión de medioambiente ISO 14001 son 39 (27

en España y 12 en Latinoamérica) y sistemas de gestión de Seguridad y Salud laboral OHSAS 18001 son 34 (17 en España y Latinoamérica) según las auditorías realizadas en las calificaciones en seguridad.

Para el control y difusión del cumplimiento de estos certificados se utiliza el registro documental Repro.

1.2. Pacto Mundial y Código Ético

El 01 de julio de 2013 entró en vigor la Primera Edición de las Condiciones Generales de Contratación Globales del Grupo Enel (CGC), de aplicación en Italia, España, Portugal, Chile, Perú, Brasil y Colombia, donde se indica que el proveedor se compromete a asumir y respetar en toda su extensión los 10 principios del Pacto Mundial, tanto en lo referente a tareas realizadas por personal propio como por subcontratistas. En materia de Código Ético, se compromete al proveedor a aplicar en la gestión de sus negocios los mismos principios de ENDESA u otros equivalentes.

Durante 2013, el 100 por cien de los contratos han incluido cláusulas sobre Derechos Humanos.

En los últimos tres años los principales contratistas, proveedores y socios comerciales han sido evaluados en materia de Derechos Humanos.

Peso de los contratos de aprovisionamiento de materiales y servicios que incluyen cláusulas sobre Derechos Humanos

		España y Portugal	Latinoamérica	Argentina	Chile	Brasil	Perú	Colombia	Total
Número de contratos significativos que incluyen cláusulas sobre derechos humanos o han sido objeto de evaluación en la materia	2011	475	236	3	39	90	27	77	711
	2012	290	276	4	65	110	35	62	570
	2013	307	249	7	54	81	42	65	556
Total número de los contratos significativos	2011	475	236	3	39	90	27	77	711
	2012	290	276	4	65	110	35	62	570
	2013	307	249	7	54	81	42	65	556
Porcentaje de contratos significativos que incluyen cláusulas sobre derechos humanos o han sido objeto de evaluación en la materia sobre el total de los contratos	2011	100	100	100	100	100	100	100	100
	2012	100	100	100	100	100	100	100	100
	2013	100	100	100	100	100	100	100	100

Principales contratistas, proveedores y socios comerciales que han sido objeto de evaluación en materia de derechos humanos

		España y Portugal	Latinoamérica	Argentina	Chile	Brasil	Perú	Colombia	Total
Proveedores, contratistas y socios comerciales significativos evaluados sobre cuestiones en derechos humanos	2011	117	27	1	2	11	5	8	144
	2012	52	14	1	2	8	2	1	66
	2013	211	13	1	1	5	2	4	224
Total de proveedores, contratistas y socios comerciales significativos	2011	408	218	3	41	76	30	68	626
	2012	307	277	6	66	108	37	60	584
	2013	266	259	11	58	74	51	65	525
% de proveedores, contratistas y socios comerciales significativos evaluados sobre cuestiones en derechos humanos	2011	28,7	81,12	33,33	4,88	14,47	16,67	11,76	23,00
	2012	16,9	34,18	16,67	3,03	7,41	5,41	1,67	11,30
	2013	79,32	5,02	9,09	1,72	6,76	3,92	6,15	42,67

1.3. Calificación de Familias de compra con requisitos técnicos en seguridad

A través del sistema de calificación (iniciado en 2010 con el Plan de Choque de Seguridad), ENDESA identifica a todos los contratistas y colaboradores que realizan actividades de riesgo en las instalaciones de la Compañía.

Una vez terminado el plan de choque para las familias de actividades de riesgo, dicha auditoría se ha establecido como requisito de calificación para aquellos proveedores que no presentan certificación OHSAS 18001. Como evolución de dicho modelo de auditoría, se ha lanzado el proyecto de

auditorías «on site» del sistema de prevención. Estas nuevas auditorías «on site» incorporan respecto a las anteriores del plan de Choque una visita combinada a las oficinas del contratista y a lugares de trabajo en campo, de tal manera que se comprueba el eficaz funcionamiento del sistema de prevención sobre el terreno. Estas auditorías «on site» las realizan equipos de auditoría multidisciplinares formados por un técnico del negocio, un especialista de prevención y un especialista en calificación de proveedores. Durante 2013 se ha diseñado el nuevo modelo y se ha iniciado el piloto auditando a 56 de los 70 contratistas de obras y mantenimiento de MT y BT de España y Latinoamérica. Estando previsto terminar dicho piloto durante 2014.

2. Extendiendo la Seguridad y Salud a las empresas colaboradoras

ENDESA transmite los siguientes compromisos con el objetivo de extender la Seguridad y Salud Laboral entre sus empresas colaboradoras:

- Calificación de requisitos técnicos en seguridad para actividades con riesgo.
- Promover la certificación según OHSAS 18001 para estas actividades.
- Compromiso exhaustivo de gestión e información en Salud y Seguridad Laboral en las Condiciones Generales de Contratación.

La Compañía dispone desde 2011 de un procedimiento para casos de accidentes graves, tanto en España como en Latinoamérica. El Procedimiento ENDESA *SGSST-PG11 del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo* establece que el contratista tiene que elaborar un Plan Específico de Prevención para los trabajos contratados, en el que se deben indicar los equipos de protección a utilizar. Además, se realizarán actuaciones de seguimiento y control de las obras (*in vigilando*). También, se analiza cada situación en un Comité formado por expertos del Servicio de Prevención, de la unidad en la que se ha producido el accidente y de Aprovechamientos, estableciéndose las medidas correctoras para evitar que se pueda repetir otra situación similar.

En España, el Procedimiento ENDESA *SGSST-PG11 del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo* y el *Anexo IV* de las Condiciones Generales de Contratación exigen a la empresa contratista la aportación de la capacitación específica de los trabajadores en seguridad y salud, en función de los riesgos de la actividad contratada.

Se hace especial énfasis en el control formativo del personal con riesgo eléctrico, trabajos en altura y en aquellos que desempeñan funciones en materia de prevención de riesgos laborales en la obra o servicio contratado como jefe de obra, recurso preventivo o coordinador de seguridad y salud.

Latinoamérica

Con el objetivo de promover la seguridad y convertirse en un referente en materia de salud y seguridad en el sector eléctrico, ENDESA está desarrollando políticas y exigencias, para empleados propios y contratistas, en esta materia, en los cinco países donde desarrolla actividad.

Brasil

Durante 2013, el 100 por cien de los empleados y contratistas recibieron capacitación en salud y seguridad en el trabajo conforme a sus atribuciones y los riesgos que gestionan; así como recibieron equipos de protección individual (EPIs), que varían de acuerdo con la instalación y la actividad.

A finales del año, 11.611 contratistas trabajaban en las empresas de Endesa Brasil, básicamente en actividades de operación y mantenimiento. El grupo busca extender a toda la cadena del negocio los impactos positivos destinados al personal interno y requiere que las empresas contratistas y sus proveedores cumplan las mismas directrices y valores corporativos, de modo que operen con simplicidad y proximidad en las relaciones de trabajo, incentiven el desarrollo de competencias y alcancen la excelencia en el desempeño operativo y en el servicio de atención a los clientes.

Chile

La seguridad es un foco prioritario para Chile, así como para el resto de las compañías de ENDESA. Con el fin de lograr el objetivo de cero accidentes, desde el 2010 a diciembre 2013, se han implementado Planes de Seguridad, tales como los programas Safety Walks, Plan de Inspecciones IPAL, y One Safety entre otros. En el caso particular de Distribución, se ha implementado un Plan de Choque, complementario a las iniciativas antes mencionadas, todos ellos para hacer frente a los focos específicos del control de riesgos en las empresas contratistas con mayor accidentabilidad.

En materia de Seguridad y Salud Laboral se destacan las siguientes iniciativas:

1. Revisión de las especificaciones técnicas de los contratos a licitar con el objetivo de incorporar en las bases los estándares de seguridad específicos para cada trabajo y requeridos por la organización.

2. Calificación de empresas contratistas en materias de Seguridad y Salud Laboral. En dicho proceso se evalúa el cumplimiento de aspectos de Seguridad y Salud requeridos por la compañía, tales como: procedimiento de trabajos, políticas de seguridad y salud, unidad organizativa, tasas de accidentabilidad, certificaciones, entre otras.

3. Incorporación de elementos de protección personal. Durante el 2013 se dotó al personal contratista de equipamiento de protección personal para trabajos tales como; trabajo en altura, careta de protección actínica contra arcos eléctricos y uso de ropa ignífuga.

4. Difusión en Salud. A través de campañas de prevención en Salud se difunden las patologías más prevalentes.

5. Reconocimiento en materia de seguridad a colaboradores, premiando el Liderazgo efectivo a supervisores, fomentando el actuar seguro.

6. Formación y desarrollo de personal colaborador, de la cultura en seguridad (obras de teatro, videos testimoniales, *docureality*, promocionando las conductas seguras, Programa de desembarco por la vida, Proyecto Alianza, reuniones de seguridad de ejecutivos con empresas contratistas de distribución.

7. Proyecto One Safety en contratistas, orientado a observaciones conductuales a los trabajadores de los contratos con mayor riesgo de exposición a accidentes.

Colombia

Codensa

En cuanto a la formación de empresas contratistas, en formación técnica y tecnológica en convenio con el SENA (Servicio Nacional de Aprendizaje) participaron 125 trabajadores de 6 empresas y en los programas de corta duración participaron 425 trabajadores de las diferentes em-

presas contratistas, para 69.950 HHC (Horas Hombre de Capacitación).

Asimismo, se llevó a cabo el Diplomado Gestores de Contrato, en convenio con el SENA, para 32 gestores y coordinadores de contrato. El 94 por ciento de los docentes corresponden a la plantilla de Codensa y Emgesa.

Se realizó también la actualización del Manual del Gestor, dirigido a Gestores y Coordinadores Operativos de contratos, en donde participaron 88 gestores y coordinadores.

El Centro de entrenamiento de Bosanova, presentó al cierre de 2013 245.310 HHC, triplicando la cantidad del año 2012, dando capacitación a 11.299 personas.

Emgesa

En la formación de empresas contratistas, en programas de corta duración participaron 40 trabajadores, de 3 empresas, para 1.238 HHC.

Se llevó a cabo también el Diplomado Gestores de Contrato en convenio con el SENA, para 10 gestores y coordinadores de contrato. Y, asimismo, el 94 por ciento de los docentes corresponden a la plantilla de Codensa y Emgesa.

Se realizó la actualización del Manual del Gestor dirigido a Gestores y Coordinadores Operativos de contratos, en donde participaron 70 gestores y coordinadores.

El Centro de entrenamiento de Bosanova, presentó al cierre de 2013 3.402 HHC, dando capacitación a 403 personas.

Plan «5+1»

ENDESA continúa realizando un amplio conjunto de actividades en el terreno de la Prevención de Riesgos Laborales, entre las que destaca la consolidación del Plan «5+1», que cuenta con los siguientes puntos que se trasladan a los colaboradores:

- Implantar una cultura de seguridad en toda la organización e influir en la de las empresas colaboradoras.

- Implantar mecanismos para la mejora del nivel de seguridad en estas empresas.

Plan «Safety Cero Accidentes»

La Compañía ha seguido avanzando en el Plan de Seguridad en el Trabajo y Salud (Plan Safety 2011-2015), que abarca a todos los países en los que opera. El Plan cuenta con cinco retos:

El Plan «Safety Cero Accidentes» pretende reducir los accidentes y los siniestros mortales.

- Reducción de la gravedad de los accidentes y eliminación de los siniestros mortales.
- Mejora de los índices de accidentes en desplazamientos.
- Equiparación de ENDESA y sus empresas contratistas en lo relativo a cultura preventiva y resultados de salud laboral.
- Reducción del riesgo legal.
- Consolidación de ENDESA como referente eléctrico en prevención.

Al Plan «Safety Cero Accidentes» se ha sumado el Sistema de Calificación de Proveedores y las auditorías en seguridad realizadas con motivo del Plan de Choque de Seguridad para reforzar el compromiso con la seguridad de los trabajadores de las empresas colaboradoras.

2.3. Capacitación de Contratistas

En 2013, el 88 por ciento de los contratistas y subcontratistas de ENDESA han recibido formación en salud y seguridad laboral para el desarrollo de su actividad.

El 88 por ciento de los contratistas han recibido formación en Seguridad y Salud Laboral.

Contratistas y subcontratistas que han recibido formación en salud y seguridad laboral

	2011	2012	2013
España y Portugal	25.817	17.420	18.390
Latinoamérica	42.373	32.663	38.825
Otros países	641	-	-
Total	68.831	50.083	57.215

Hasta 2012, en el número de proveedores calificados se consideraban el número de calificaciones más las auditorías realizadas a los proveedores que no disponían de certificación OHSAS 18001 de las familias de compras en las que se requería.

En 2013, han sido incluidas las familias estratégicas en Seguridad y Salud Laboral en el sistema de calificación donde además de requisitos de SSL, han sido evaluados, entre otros aspectos, legales, ECO-FIN, sistemas de gestión de calidad y/o medioambiente etc. Si bien, el dato de 2013 es menor que en el periodo anterior el alcance de la evaluación es mayor.

Proveedores cualificados

	2011	2012	2013
España y Portugal	820	935	521
Latinoamérica	673	957	279
Globales	nd	nd	850
Total	1.493	1.892	1.650

Chile

En Chile se exigen requerimientos de capacitación de personal contratista. Los criterios y requerimientos mínimos de capacitación se establecen en el programa de trabajo anual que se solicita a los colaboradores. Las necesidades de capacitación se establecen de acuerdo a la identificación de peligros y evaluación de riesgos determinados en su matriz de riesgos y a otros requerimientos de interés para la organi-

zación. Así, la empresa colaboradora deberá dar prioridad a todas aquellas materias que tengan relación directa con los riesgos asociados a su actividad como, por ejemplo, riesgos eléctricos, manejo de materiales, trabajo en altura, etc.

Brasil

Con el objetivo de promover la seguridad de sus empleados y convertirse en un referente en salud y seguridad en el trabajo (SST) en el sector eléctrico, Endesa Brasil desarrolla políticas y exigencias, tanto para empleados propios como para contratistas. Esas iniciativas se han agrupado en el programa *Saber Viver* (Saber Vivir), constituido por 12 principios básicos que tienen como objetivo promover actitudes preventivas que prioricen el respeto a la vida en la ejecución de las actividades operativas y administrativas.

2.4. Resultados de un esfuerzo común

El desempeño de ENDESA para trasladar a sus empleados y contratistas la concienciación en materia de Salud y Seguridad Laboral ha dado resultados positivos en los últimos años.

El número total de accidentes sin gravedad de personal contratista se ha reducido un 7,39 por ciento con respecto a 2012, situándose en 376 en 2013.

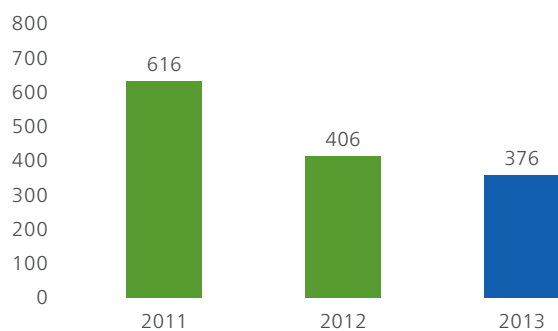
Los accidentes graves han disminuido un 14,29 por ciento, desde los 14 acontecidos en 2012, a los 12 de 2013.

Durante este año se han registrado 7 fallecidos entre el personal de empresas contratistas (dos en España y cinco en Latinoamérica).

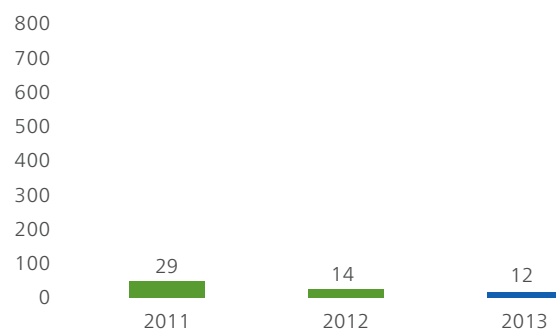
El índice de frecuencia de accidentes de este personal ha pasado de 3,09 en 2012 a 2,86 en 2013.

Accidentalidad personal contratista

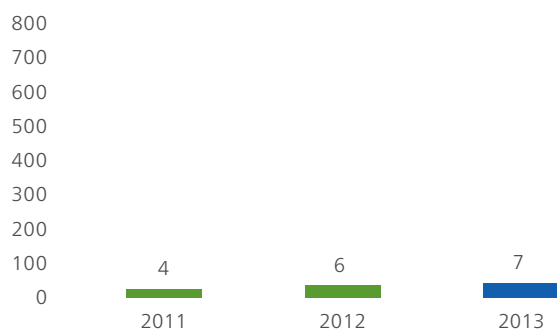
Accidentes sin gravedad



Accidentes graves



Accidentes mortales



Índice frecuencia accidentes personal contratista (horas)



3. Compromiso con los proveedores locales

La actividad de ENDESA en los países y territorios en los que opera se orienta a la creación de valor para los proveedores locales. En 2013, los contratos por importes superiores a un millón de euros con estos proveedores han disminuido un 11,3 por ciento, al pasar de 512 en 2012 a 454 en 2013. Esta variación se ha producido a consecuencia de una disminución en el consumo en España, sin que haya existido una merma en la proporción de compras a proveedores locales. El valor total de estos contratos ha disminuido un 13,5 por ciento en 2013 (2.686 millones de euros) en comparación a 2012 (3.108 millones de euros).

En 2013, ENDESA ha destinado 3.603 millones de euros en compras a sus 18.821 proveedores.

En 2013, el número de proveedores con los que ha trabajado ENDESA ha disminuido un 8,3 por ciento, al pasar de 20.538 en 2012 a 18.821 un año después. El valor de las compras de materiales y servicios ha disminuido un 13,6 por ciento, hasta alcanzar los 3.603 millones de euros.

Número de proveedores locales con contratos superiores a un millón de Euros

	2011	2012	2013
España y Portugal	387	288	245
Argentina	2	2	7
Chile	37	45	44
Brasil	72	100	67
Perú	24	24	32
Colombia	64	53	59
Otros países (Irlanda)	2	3	-
Total	588	515	454

Concentración de las compras a proveedores locales*

	Porcentaje de las compras totales a proveedores locales con contratos superiores a un millón de euros sobre el total de las compras		
	2011	2012	2013
España y Portugal	83	79	78
Argentina	51	3	50
Chile	59	68	68
Brasil	76	79	75
Perú	53	66	53
Colombia	85	73	79
Otros países (Irlanda)	33	93	-
Total	80	74	75

* Los proveedores locales son proveedores de materiales, productos y servicios localizados en el mismo mercado geográfico en el que actúa la organización, es decir, no se realiza pago internacional al proveedor.

Compras a proveedores locales con valor superior a un millón de euros (miles de euros)

	2011	2012	2013
España y Portugal	2.442.236	1.687.222	1.610.729
Argentina	7.057	3.459	51.890
Chile	138.074	298.498	264.996
Brasil	378.262	518.107	337.867
Perú	76.840	120.943	113.087
Colombia	555.626	338.419	307.485
Otros países (Irlanda)	6.535	141.402	-
Total	3.604.629	3.108.049	2.686.054

Número de proveedores de ENDESA

	Número de Proveedores			Valor de las compras a proveedores de materiales y servicios (miles de euros)		
	2011	2012	2013	2011	2012	2013
España y Portugal	7.256	6.802	6.272	2.954.817	2.148.080	2.058.031
Latinoamérica	13.024	13.736	12.549	1.541.755	1.874.570	1.544.799
Argentina	299	420	550	13.803	136.341	103.848
Chile	3.637	3.543	3.735	234.508	437.784	387.945
Brasil	5.161	4.937	4.709	496.658	653.991	451.306
Perú	2.121	2.055	1.990	144.424	182.406	211.544
Colombia	1.806	2.781	1.565	652.363	464.048	390.155
Otros Países (Irlanda)	485	395	–	19.822	152.063	–
Total	20.765	20.933	18.821	4.516.394	4.174.713	3.602.829

Valor de las compras a los principales proveedores de ENDESA en 2013

	Valor de las compras a los 15 mayores proveedores (miles de euros)	Valor de las compras a los 15 mayores proveedores (% sobre total)	Valor de las compras a los 50 mayores proveedores (miles de euros)	Valor de las compras a los 50 mayores proveedores (% sobre total)
España y Portugal	529.953	26	1.064.507	52
Latinoamérica	862.687	56	1.175.071	76
Argentina	82.569	80	94.808	91
Chile	222.729	57	284.250	73
Brasil	214.894	48	325.856	72
Perú	114.991	54	162.805	77
Colombia	227.504	58	307.352	79
Total	1.392.640	39	2.239.578	62

4. Proveedores extranjeros

Con el propósito de generar valor a los proveedores locales de los países en los que ENDESA está presente, el porcentaje de compras a proveedores extranjeros sobre el total de compras con contratos superiores a un millón de euros se sitúa en un 6 por ciento durante 2013.

El valor de las compras realizadas a proveedores extranjeros sobre el total de compras de cada país se sitúa en un 5,6 por ciento.

Número de proveedores extranjeros en cada país

	Número de Proveedores			Valor de las compras a proveedores extranjeros con contratos superiores a un millón de euros (millones de euros)			% de las compras a proveedores extranjeros con contratos superiores a un millón de euros sobre el total de compras		
	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013
España y Portugal	21	19	21	110	57	82	4	3	4
Latinoamérica	19	53	50	48	228	120	27	12	8
Argentina	1	4	4	1	119	27	7	88	26
Chile	4	21	14	7	45	22	3	10	6
Brasil	4	8	7	16	25	15	3	4	3
Perú	6	13	19	18	17	43	12	9	20
Colombia	4	7	6	6	22	13	1	5	3
Otros países (Irlanda)	0	5	–	0	4	–	0	3	–
Total	40	77	71	158	290	202	3	7	6

5. La Responsabilidad Corporativa en la cadena de suministro del carbón (Bettercoal)

En febrero de 2012, Enel y un conjunto de empresas eléctricas europeas constituyeron Bettercoal, una iniciativa de vocación mundial para promover la mejora continua de la responsabilidad corporativa en la cadena de suministro de carbón. Esta iniciativa busca incluir prácticas éticas, sociales, y ambientales en la cadena de suministro de carbón, con el objetivo de producir mejoras que beneficien a los empleados, a las comunidades, al medio ambiente y al rendimiento económico de las empresas mineras.

Desde su inicio, las empresas que fundaron Bettercoal han trabajado en la definición de un código que se convierta en un referente mundial para las prácticas responsables desde una perspectiva ética, social y ambiental en la gestión y operación de los centros mineros y cuyo cumplimiento, a nivel de mina, pueda ser autocontrolado por las propias minas y verificado por un tercero independiente cualificado por Bettercoal, con el objetivo final de que se establezcan planes de mejora para eliminar las brechas entre lo establecido por el código y lo identificado a través de los autodiagnósticos y auditorías a nivel de mina.



El Código Bettercoal ha sido desarrollado con el apoyo de un grupo independiente, representativo de los distintos grupos de interés y compuesto por expertos de la sociedad civil, sindicatos y de la comunidad minera. Ha sido objeto de un proceso global de consulta pública que también incluyó reuniones con grupos de interés en Sudáfrica, Colombia, Indonesia y Rusia, todos ellos grandes países productores de carbón.

De este modo, en julio de 2013, el Consejo de Administración de Bettercoal aprobó finalmente el Código Bettercoal, el cual incluye un conjunto de principios y provisiones que abarcan los siguientes aspectos:

- Requisitos generales de desempeño, incluyendo sistemas de gestión.

- Desempeño ético y transparencia.
- Derechos Humanos y laborales, desempeño social, seguridad y salud laboral.
- Desempeño ambiental.

ENDESA, como parte de Enel, miembro fundador de Bettercoal, ha participado activamente desde el comienzo, tanto en el proceso de definición del código, las políticas y sistemas de gobierno de Bettercoal, como en la implementación del código en sus propios centros mineros y en el traslado de los estándares de Bettercoal a sus proveedores locales de carbón, excluidos en principio del ámbito prioritario de actuación de Bettercoal, que, si bien tiene una vocación universal, se centra inicialmente en los grandes exportadores de carbón a Europa.

ENDESA, como parte de Enel, es miembro fundador de Bettercoal.

En este sentido, la actividad a lo largo de 2013 ha sido intensa, al ser éste un año clave por haber sido el año de la aprobación del Código de Bettercoal y la puesta en funcionamiento efectivo de la iniciativas y la participación de ENDESA, como miembro del Grupo Enel, destacando entre otros los siguientes hitos y actuaciones:

- Aprobación del Código de Bettercoal tras la segunda fase de consulta pública y la realización de la última consulta a nivel país (Indonesia).
- Preparación de la base de datos de proveedores, selección de minas para autodiagnóstico y para auditoría y socialización con los proveedores de la iniciativa de Bettercoal.

A lo largo de 2013 Bettercoal ha experimentado un incremento en su notoriedad y relevancia, aumentando el número de miembros de las 7 empresas fundadoras a 11 y un miembro asociado, lo cual es especialmente relevante teniendo en cuenta que la iniciativa está comenzando a entrar en funcionamiento. Además la presencia de Bettercoal en di-

ferentes foros relacionados con el carbón y la sostenibilidad ha crecido. En todas estas actividades, ENDESA, como parte de Enel, integrante del Comité Ejecutivo de Bettercoal ha tenido una participación activa.

Desde el punto de vista interno de ENDESA, en 2013 se han continuado los trabajos para asegurar el cumplimiento de las obligaciones que se derivan de la pertenencia a Bettercoal. De este modo, Encasur, empresa propiedad de ENDESA encargada de la operación de la mina de Puerto Llano, ha aportado una de las tres minas empleadas para la realización de las pruebas piloto de los cuestionarios de autodiagnóstico, mostrando con ello su compromiso activo con la iniciativa.

Este diagnóstico ha permitido verificar el estricto cumplimiento de la Compañía con todos los principios y provisiones del código, ratificando así la integración de la sostenibilidad y sus principios en la estrategia y en el modelo de gestión de Encasur.

Adicionalmente, ENDESA invitó a unirse a la iniciativa a aquellos proveedores con los que mantiene relaciones comerciales de entre aquellos seleccionados para iniciar el despliegue de los autodiagnósticos y auditorías.

ENDESA ha entregado el Código Bettercoal a sus 22 proveedores actuales en Colombia.

A pesar de que el foco inicial de la iniciativa está en el carbón exportado, ENDESA, como parte del Grupo Enel, entiende que la extensión de sus compromisos con la sostenibilidad tiene que ser coherente y ejemplar y por tanto ha desplegado un conjunto de actividades para favorecer la integración de los principios de Bettercoal tanto en su propia actividad minera como en pequeños proveedores locales. En este sen-

tido, específicamente en lo relativo a sus compras locales en Colombia, dada su especial relevancia para el grupo, realizó una reunión ad hoc para realizar la socialización y entrega del Código Bettercoal a los 22 proveedores actuales. En la presentación se hizo entrega material del Código Bettercoal en español, se explicó en detalle la iniciativa, se dieron a conocer uno a uno y de manera general los estándares a los que se pretende llegar con el código con los proveedores de carbón y se propuso un plan de despliegue para 2014 que contempla, entre otras, las siguientes iniciativas:

- Realización de la autoevaluación,
- Establecimiento en conjunto de un Plan de Capacitaciones en temas específicos (Derechos Humanos, Medio Ambiente, Ética, etc),
- Propuesta y definición e inclusión de nuevas cláusulas en contratos.
- Establecimiento de un plan de auditorías de diagnóstico general por parte de Emgesa con el objeto de establecer un plan de mejora de corto, mediano y largo plazo exclusivo para cada proveedor. Esta reunión tuvo una muy buena respuesta por parte de los proveedores.

Por último, ENDESA también ha contribuido a la difusión de la iniciativa presentándola en diferentes eventos públicos.

A lo largo de 2014 está previsto continuar con esta intensa actividad en relación a la iniciativa, destacando, entre otros aspectos, la inclusión sistemática en los procesos de compra de la toma en consideración de los resultados de Bettercoal, la extensión del compromiso de Bettercoal a los acuerdos comerciales con proveedores, la realización de acciones de capacitación respecto a los proveedores locales, la extensión a otros países como Chile de las actuaciones de aseguramiento del cumplimiento en las compras locales y la participación en iniciativas de sensibilización en general.





Lucha contra el cambio climático

Responder a los retos
y oportunidades
del cambio climático

353,15 g de
CO₂/kWh en 2013.

ENDESA se
compromete
en la compensación
voluntaria
de emisiones de
gases de efecto
invernadero.

ENDESA y Enel
tienen una cartera
conjunta de cerca
de 80 proyectos MDL.

ENDESA firma
acuerdos con GM,
Seat, Citroën
y Mitsubishi
para impulsar
el vehículo eléctrico.

La lucha contra el cambio climático es para ENDESA uno de los principales desafíos ambientales. Este reto está integrado en la gestión estratégica de la Compañía, apostando por la tecnología y la innovación, en el marco del Plan de Endesa de Sostenibilidad.

Tras seis años de funcionamiento del Programa de Cambio Climático de ENDESA, la Compañía se ha convertido en un referente en la lucha contra el cambio climático gracias a su apuesta por las energías renovables, la eficiencia energética y el impulso de la I+D+i para lograr reducciones de sus emisiones.

Asuntos Prioritarios-Estudio de Materialidad 2013	La respuesta de ENDESA en el Informe de Sostenibilidad
Responsabilidades en la gestión del cambio climático (Alta Dirección, Consejo de Administración, etc.).	Capítulo «Lucha contra el cambio climático»: 1. La contribución de Endesa a la lucha contra el cambio climático.
Compromisos y objetivos de reducción de emisiones de Gases de efecto invernadero (GEI).	Capítulo «Lucha contra el cambio climático»: 1. La contribución de Endesa a la lucha contra el cambio climático. 1.6. Transparencia y esfuerzo comunicativo de su compromiso en la lucha contra el cambio climático.
Evaluación de riesgos relacionados con el cambio climático (integración del riesgo físico, regulatorio y operacional).	Capítulo «Lucha contra el cambio climático»: 1. La contribución de Endesa a la lucha contra el cambio climático. 1.6.1. Carbon Disclosure Project. 1.6.2. Cálculo de la huella de carbono de ENDESA. 1.6.3. Estudio de adaptación al cambio climático en las instalaciones de ENDESA. 2.1. El contexto internacional tras la cumbre de Doha. 3. Presencia de Endesa en organismos y/o iniciativas nacionales e internacionales para la lucha contra el cambio climático.
Transparencia acerca de los impactos sobre el cambio climático en los negocios de la compañía.	Capítulo «Lucha contra el cambio climático»: 1.5.4. Adaptación al nuevo entorno regulatorio y de mercado.
Transparencia en el reporting de las emisiones de CO ₂ (scope 1, scope 2, scope 3).	Capítulo «Lucha contra el cambio climático»: 2.2. Comercio de emisiones. 2.3.1. Emisiones de CO ₂ .

Retos 2013	Acciones realizadas
Participar con la Fundación Entorno en la elaboración las publicaciones relacionadas con la lucha contra el Cambio Climático.	A pesar de la desaparición de la Fundación Entorno, se ha colaborado con otras publicaciones similares, en concreto con la de la Fundación Empresa y Clima.
Análisis de la Huella de Carbono 2011 y cálculo de la Huella 2012. Mejora continua del proceso bajo los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 14064.	<ul style="list-style-type: none"> Análisis de la Huella de Carbono 2009-2011 con el fin de mejorar los procesos de reporte y trazabilidad de los datos reportados, siempre bajo los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 14064. Cálculo y verificación de la Huella de Carbono 2012.
Adaptación: Difusión interna y externa del «Estudio sobre adaptación a los efectos del cambio climático de las instalaciones y negocios de ENDESA». Posibles nuevas actuaciones en la materia.	<ul style="list-style-type: none"> Difusión interna del «Estudio sobre adaptación a los efectos del cambio climático de las instalaciones y negocios de ENDESA». Preparación de propuesta general para su lanzamiento en la empresa.
Desarrollo de la recarga rápida de vehículos eléctricos.	Renovación de acuerdos con fabricantes de vehículos eléctricos. Puesta en marcha del proyecto Zem2ALL con más de 1 millón de km recorridos en 2013, evitando la emisión de 72 toneladas de CO ₂ .
Continuidad del plan de movilidad sostenible.	Mejoras y nuevos productos y servicios comerciales Enel para la movilidad eléctrica, en especial, los nuevos cargadores de carga rápida (Fasto). Presencia muy activa en el mercado comercial de clientes y en nuevos proyectos de demostración en todo el territorio nacional.
Seguimiento e implicaciones de la propuesta de Directiva de Infraestructura de Combustibles Alternativos de la EU.	Seguimiento y comentarios a los borradores de regulación nacional del vehículo eléctrico, en especial, la norma ICT-BT 52. Presencia activa en lo foros europeos, Euroelectric.

Principales magnitudes 2013	
Potencia instalada en renovables	1.995,0 MW
Potencia instalada en renovables en España y Portugal	1.907,7 MW
Potencia instalada en renovables en Latinoamérica	87,3 MW
Presencia en organismos internacionales para la lucha contra el cambio climático	12
Presencia en organismos nacionales para la lucha contra el cambio climático	9
Proyectos MDLs conjuntos ENDESA y Enel	Cerca de 80
Reducción total de CO ₂ con la cartera de proyectos de MDL hasta 2020	166 millones de toneladas de CO ₂

En 2014 nos proponemos
Participar activamente en el mercado de carbono del segundo periodo de compromiso de Kioto.
Adaptación a las nuevas circunstancias del mercado de comercio de emisiones y regulatorias derivadas de las políticas internacionales de lucha contra el cambio climático, así como en mercados voluntarios y mercados piloto en Latinoamérica, donde ENDESA tiene presencia.
Continuar con la compensación de emisiones voluntarias en eventos internos.
Proyecto de telegestión: Continuar con la instalación masiva y la operación remota.
Verificación de la Huella de CO ₂ corporativa en base a la ISO 14064-1 por Aenor.
Participación en las iniciativas CDP Investors 2014, CDP Water 2014 y CDP Supply Chain 2014.
Participación con la Fundación Empresa y Clima en publicaciones sobre cambio climático.
Cálculo y verificación de la Huella 2013. Mejora continua del proceso conforme a los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 14064.
Profundizar en el desarrollo de conocimiento en materia de Adaptación. Nuevas actuaciones en la materia.
Desarrollo de equipos y servicios para la recarga no vinculada de vehículos eléctricos.
Comercialización de servicios de movilidad a particulares, empresas e instituciones.
Desarrollo de las acciones del plan de movilidad sostenible de Endesa para sus empleados, clientes y proveedores.
Papel activo en la regulación y normativa que impulse la movilidad eléctrica en España. Directiva de Infraestructura de Combustibles Alternativos de la EU.

1. La contribución de ENDESA a la lucha contra el cambio climático

El modelo de gestión de ENDESA integra el compromiso en la lucha contra el cambio climático. De hecho, uno de los dos retos del Plan de ENDESA de Sostenibilidad es precisamente la lucha contra el cambio climático.

El Programa de Cambio Climático se centra en cinco líneas prioritarias de actuación.

En respuesta a ese reto, la Compañía dispone de un Programa de Cambio Climático, centrado en cinco líneas prioritarias:

- Participación activa en el desarrollo de las energías renovables.
- Liderazgo de nuevos desarrollos tecnológicos que contribuyan a menores emisiones de CO₂ y a un cambio del modelo energético. Lo que implica el desarrollo de uno de los 12 proyectos europeos, y único en España, de captura y almacenamiento de carbono (CCS) hasta 2015, el desarrollo de ciclos combinados y la instalación de capacidad de punta, entre otros programas de actuación.
- Desarrollo de oportunidades derivadas de la eficiencia energética y la cogeneración en todas las áreas del negocio (generación, distribución y comercialización).
- Liderazgo en el desarrollo del modelo de transporte sostenible, basado en el vehículo eléctrico.
- Desarrollo de una cartera de Mecanismos de Desarrollo Limpio (MDL) y de Acción Conjunta (AC) que le permita reforzar el liderazgo de la *Carbon Strategy Unit* de ENEL en este mercado, garantizando la cobertura de las emisiones de Enel y de ENDESA, y generando un excedente.

El Comité de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible de ENDESA es el responsable de orientar la política, las líneas de actuación y los objetivos de la Compañía en materia de medio ambiente y cambio climático. No obstante, la lucha contra el cambio climático se considera transversal a todas las áreas de la Compañía, al igual que todas las actuaciones

en Sostenibilidad, y la totalidad de la plantilla está implicada en este objetivo.

1.1. Participación activa en el desarrollo de energías renovables

Enel Green Power España, S.L., se encarga de la gestión y el desarrollo de todos los activos renovables de ENDESA y Enel en España y Portugal. Está participada al 40 por ciento por ENDESA y al 60 por ciento por Enel Green Power, que está controlada al 100 por cien por Enel y se dedica al desarrollo de las energías renovables en el mundo.

Enel Green Power España se fundó en 2010 tras la integración de los activos renovables de Endesa Cogeneración y Renovables, S.A.U. en España y Portugal y los de Enel Green Power en la misma área geográfica.

La potencia instalada de Enel Green Power España aumentó en 2013 un 13,5 por ciento y su producción un 25 por ciento, respecto al año anterior.

En 2013 la potencia instalada neta total de Enel Green Power España fue de 1.907,7MW renovables y su producción de 4.924 GWh.

Endesa Chile opera en Chile el parque eólico Canela (Canela I y Canela II), con 78,15 MW, y la minicentral hidroeléctrica Ojos de Agua, de 9 MW.

De esta manera, en 2013 ENDESA posee a nivel mundial 1.995 MW de potencia instalada en energías renovables.

Potencia instalada neta tecnología en España y Portugal (MW)

	2012	2013
Minihidráulica	56,6	42,6
Eólica	1.568,1	1.777,6
Solar	13,4	13,4
Biomasa	22,7	22,7
Cogeneración	19,7	51,4
Total	1.680,5	1.907,7

Producción por tecnología en España y Portugal (GWh)

	2012	2013
Minihidráulica	109,1	146,3
Eólica	3.459,2	4.396,7
Solar	26,2	26,6
Biomasa	113,4	114,3
Cogeneración	226,8	240,1
Total	3.934,7	4.924

1.2. Actuaciones en Captura y Almacenamiento de Carbono

Durante 2013, ENDESA ha seguido llevando a cabo diversas iniciativas en el campo de la Captura y Almacenamiento de Carbono (CCS):

- Desde el año 2011 ENDESA opera la primera planta europea de ensayos de cultivo de microalgas para la captura de CO₂, situada en la central térmica Litoral de Almería. El objetivo principal es probar nuevos tipos tanto de fotobiorreactores como de microalgas y desarrollar procesos de valorización de la biomasa obtenida como primer paso para demostrar la viabilidad técnico-económica de la planta.



Central Térmica Litoral de Almería.

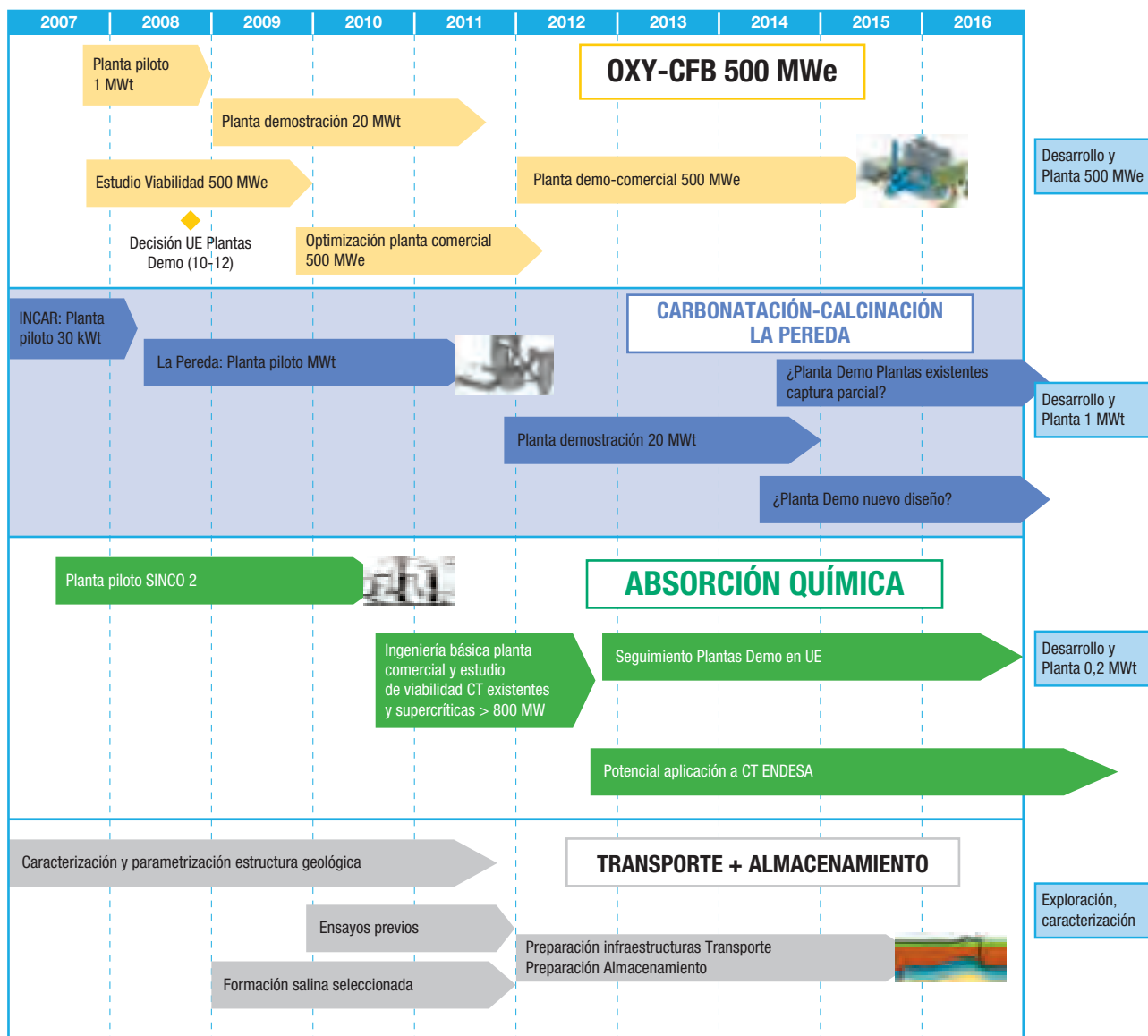
- ENDESA cuenta con la primera planta en España para capturar CO₂ por absorción química, situada en su central de Compostilla (León). Esta instalación, la primera planta piloto española de captura de CO₂ integrada en una central térmica, trata 800m³/h de gases de combustión y posee una capacidad de captura de 3-5 toneladas de CO₂ al día con eficiencias del 90 por ciento.

- ENDESA junto con HUNOSA y CSIC opera desde 2012 una planta piloto de captura de CO₂ mediante el proceso de los ciclos de calcinación-carbonatación en la térmica de La Pereda en Mieres (Asturias). Esta planta de 1,7 MWt de tamaño, es el piloto de mayor tamaño del mundo de esta tecnología y el único que se encuentra integrado en una planta térmica empleando gases reales de combustión. Esta tecnología está encuadrada dentro de las tecnologías de captura de CO₂ de segunda generación, más eficientes y de menores costes.

- Desde el año 2010 ENDESA trabaja en el desarrollo de la ingeniería de un proyecto de demostración de captura y almacenamiento de CO₂ a escala comercial, incluyendo las tecnologías de captura, transporte y almacenamiento de CO₂. Este proyecto es uno de los seis proyectos demostración financiados por el Programa Energético Europeo para la Recuperación (EEPR). El Proyecto consiste en un grupo de oxidación supercrítico de generación térmica de electricidad de 323 MWe, empleando tecnología de lecho fluido circulante (CFB), transporte mediante oleoducto y almacenamiento final del CO₂ en un acuífero salino profundo.

- Desde 2006 Endesa Chile junto con el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) vienen realizando un importante trabajo en torno a diversos temas relacionados principalmente con el desarrollo de tecnologías de generación eléctrica sostenibles, limpias y respetuosas con el entorno. Con este objetivo, ambos realizaron el estudio «Potencial para el desarrollo de las tecnologías de captura y almacenamiento de carbono de las emisiones de centrales termoeléctricas en Chile». La finalidad de este estudio fue desarrollar una revisión del estado actual del desarrollo de estas tecnologías en centrales termoeléctricas a nivel mundial, un análisis de los requerimientos y costes para su implementación, y evaluar el potencial para el desarrollo de esta tecnología en Chile y su aplicación en el sector energético. Este estudio es un primer esfuerzo por analizar y conocer la situación de Chile en esta materia.

Proyectos estratégicos de ENDESA en CAC: 2007-2016



1.3. Eficiencia energética para una menor intensidad de CO₂

La plataforma «Empresas por la Eficiencia Energética», constituida con el fin de buscar soluciones globales de ahorro energético, consiguió, antes del plazo establecido, el ahorro de 1 millón de toneladas de CO₂. El ahorro energético alcanzado supone el 110 por cien del compromiso adquirido por la plataforma para el periodo 2011-2013. El objetivo de la plataforma, promovida por ENDESA en 2011 y en la que participan otras empresas, es aunar esfuerzos para lograr una mayor eficiencia energética, promoviendo un comportamiento más sostenible con el medio ambiente. Para lograr

este reto, la plataforma promueve entre sus miembros iniciativas de colaboración basadas en actuaciones internas, como la iluminación más eficiente, la gestión más eficiente del aire acondicionado, la aplicación de domótica o el uso de la cogeneración. Asimismo, se ha apostado por la eficiencia en los procesos de producción internos con el uso de combustibles alternativos, modernización de equipos y optimización de procesos. Esta iniciativa se está convirtiendo en un referente en España en materia de eficiencia energética y reducción de la huella de carbono. Para ello, además de las acciones específicas que implementa cada compañía, se impulsan también acuerdos para unificar sinergias y fomentar la investigación en esta materia.

Chilectra fue reconocida con el premio de la Corporación de Desarrollo Tecnológico (CDT) a la sostenibilidad, por ser una empresa líder en la implementación de eficiencia energética y la incorporación de energías renovables en edificios. Con este reconocimiento, Chilectra reafirma su compromiso con el desarrollo sostenible, al impulsar la implementación de productos y servicios bajo el concepto Ecoenergías en los diversos sectores productivos de la economía, así como en el sector residencial. Además de generar ahorros en los costes operacionales, los proyectos ayudan a la disminución de la huella de carbono en los procesos productivos y a mejorar la calidad de vida de las personas, eliminando la contaminación intradomiciliaria.

Para más información véase el capítulo «La Innovación», apartado 2.1. Eficiencia Energética (p. 173).

1.4. Liderazgo en el transporte sostenible: Impulso del vehículo eléctrico

En 2013, dentro del Plan de ENDESA de Sostenibilidad, donde se define un compromiso de innovación tecnológica, adaptada a las necesidades reales de los usuarios y bajo la vocación de potenciar la sostenibilidad en la sociedad, ENDESA ha participado en el desarrollo y ejecución de varias líneas de trabajo paralelas, todas ellas dirigidas al desarrollo e impulso de la movilidad eléctrica.

ENDESA, en colaboración con Enel mantiene el firme compromiso de promover la movilidad eléctrica como herramienta clave en la lucha contra el cambio climático.

La Compañía ha creado una estructura que ha permitido desarrollar una nueva tecnología de recarga adaptada a la evolución de los estándares de mercado y a las tendencias del mismo. Además, ha continuado con proyectos demostrativos que sirven de campo para un mejor conocimiento tanto de los desarrollos tecnológicos como de los patrones de uso en campo real.

Enel ha desarrollado e instalado una infraestructura de recarga inteligente que incorpora la tecnología de contadores inteligentes creada por el grupo y que hoy en día ya usan millones de clientes en Europa. Aparte de poder ofrecer un servicio de recarga básico, las estaciones de recarga del grupo Enel están conectadas al sistema de gestión de la movilidad (EMMS) en tiempo real que permite ofrecer funciones de valor añadido al usuario.

Además, el grupo Enel está desarrollando soluciones tecnológicas propias para la carga rápida de vehículos eléctricos, a través de proyectos como Crave, para la integración de baterías y energías renovables con la carga rápida.

En Colombia Codensa puso en servicio la primera estación de carga para taxis eléctricos en Bogotá, que ofrecerá el servicio de recarga para los 50 taxis eléctricos aprobados por la municipalidad. El año 2013 finalizó con 36 puntos de recarga distribuidos en 3 estaciones en la ciudad. Asimismo, a principios del 2013 entraron en servicio 10 de los 15 vehículos adquiridos recientemente por Codensa, los cuales iniciaron el servicio de transporte de personal entre sedes de la Gerencia Técnica de la empresa; mientras que los 5 restantes fueron entregados para transporte de personal de la Gerencia Comercial y áreas de apoyo.



También en Colombia, durante 2013 se realizaron adecuaciones de infraestructuras para el programa *E-Bike to Work*, programa de préstamo de bicicletas eléctricas para los empleados de la Compañía. Además, se continuó con el proyecto de estudio «Evaluación de desempeño tecnológico y condiciones de operación de vehículos eléctricos (EVs) y sistemas asociados para su funcionamiento en Colombia. EDCO-EVs».

Chilectra desarrolló un proyecto en el cual se pondrá un servicio un autobús eléctrico en un recorrido de transporte público, conectando las instalaciones de Smart-City Santiago y la red del Metro. Esta experiencia pretende demostrar la aplicabilidad de esta tecnología en el sistema de transporte público de las grandes urbes latinoamericanas.

Edesur presentó la primera estación de carga para vehículos eléctricos en Argentina, procedente de ENEL, en el Salón Internacional del Automóvil de Buenos Aires, convirtiendo a la Compañía en la primera empresa de servicios públicos en promover esta tecnología.

En Brasil, Ampla lanzó el programa de movilidad eléctrica, que forma parte del proyecto de la SmartCity de Búzios. Cerca de 100 personas acudieron a la presentación de los vehículos eléctricos que serán utilizados en el municipio, que contará con 40 bicicletas, dos coches y el primer taxi eléctrico de agua de Latinoamérica.

Durante este periodo se han elaborado tanto planes de demostración y promoción del vehículo eléctrico (VE), como innovadoras propuestas para el desarrollo y gestión de la infraestructura creada a su alrededor. Entre las actividades llevadas a cabo en el presente año, caben mencionar las siguientes:

Proyecto VICTORIA

ENDESA y un consorcio de otras 4 empresas y 3 organismos de investigación han puesto en marcha el Proyecto Victoria, que desarrollará el primer carril de carga eléctrica por inducción dinámica de España, una tecnología que permite que el vehículo eléctrico vaya recargando su batería en movimiento, sin necesidad de cables. Victoria cuenta con un presupuesto de 3,7 millones de euros y 21 meses de duración.

Málaga se convertirá en el laboratorio real del proyecto, mediante un autobús eléctrico que cubrirá la Línea 16 de la ciudad, con lo que se convierte en la primera ciudad española que cuenta con un prototipo de movilidad sostenible incorporado también al transporte público urbano.

El sistema propuesto por el Proyecto Victoria incluirá de forma pionera en el mundo una triple modalidad de carga: estática convencional, inducción estática e inducción dinámica con el objetivo de duplicar la autonomía del autobús eléctrico sin modificar los tiempos de operación.

Para la puesta en marcha del Proyecto Victoria, se modificará un autobús urbano 100 por cien eléctrico para equiparlo con un novedoso sistema de triple modalidad de carga: recarga en las cocheras de modo convencional durante la noche (mediante puntos de recarga); cargas parciales en una estación de recarga inductiva estática; y cargas parciales en un carril de recarga inductiva dinámica. Estas dos últimas, a través de mecanismos dispuestos en el recorrido de la línea urbana. El sistema entrará en funcionamiento en diciembre del próximo año.



Este novedoso sistema de triple modalidad de carga será totalmente pionero en el mundo y es, además, la primera implantación de recarga por inducción en un entorno real en España.

Proyecto europeo e-DASH

ENDESA participó en Sevilla en el comité ejecutivo del proyecto de innovación e-DASH. El Proyecto e-DASH es una ini-

ciativa europea que tiene como finalidad la armonización de la demanda eléctrica en redes inteligentes para la integración sostenible de los vehículos eléctricos, y en la que participan otras compañías de referencia en el sector.

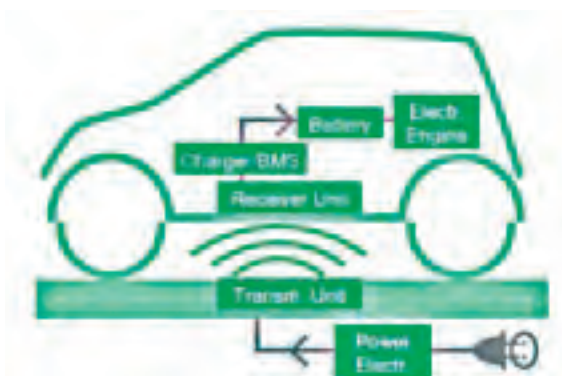
El proyecto e-DASH se basa en un sistema de carga inteligente apoyado sobre un intercambio en tiempo real de datos asociados a la carga entre los vehículos eléctricos y la red. Esto permite la carga rápida para un gran número de vehículos eléctricos, independientemente del fabricante, y con precio adaptativo y flujo bidireccional de energía.

Desarrollo de tecnología V2G (Vehicle to Grid)

Durante 2013, ENDESA participó en el estudio y ejecución de actividades relacionadas con la integración del vehículo eléctrico en la infraestructura de la red eléctrica existente. Entre las principales actuaciones se encuentra el desarrollo de los sistemas *vehicle to grid* (V2G) y, en concreto, la implementación de dicha tecnología en la *SmartCity* de Málaga.

Carga rápida por inducción, Proyecto UNPLUGGED

ENDESA continúa con los trabajos del Proyecto UNPLUGGED para el desarrollo de soluciones que promuevan la carga inductiva de los vehículos eléctricos. Es éste un proyecto internacional centrado en el desarrollo de una estación de carga rápida por inducción, así como en la investigación para el uso de este sistema en entornos urbanos.



Las estaciones de carga rápida por inducción permiten que el coche alcance el 80 por ciento de carga en 15-20 minutos.

ENDESA y la Fundación CIRCE lideran este proyecto, que está respaldado por el Séptimo Programa Marco de Investigación y Desarrollo Tecnológico. Entre los socios participantes figuran empresas privadas, centros de investigación y universidades europeas y, además, colaboran ciudades como Barcelona y Florencia.

Finalización de Proyecto Cenit Verde

ENDESA, junto con los representantes de las otras 15 empresas y 14 centros de investigación nacionales que forman parte del proyecto CENIT VERDE, celebraron en Barcelona su VII y última asamblea para dar a conocer las conclusiones de los equipos de trabajo. El proyecto VERDE fue uno de los 18 seleccionados en 2009 por el Ministerio de Industria para el programa CENIT (Consortios Estratégicos Nacionales de Investigación Técnica), y ha constituido la más importante iniciativa española para el impulso del estudio y desarrollo de las tecnologías involucradas en toda la cadena de valor del vehículo eléctrico.

El Proyecto VERDE se inició en septiembre 2009 con el objetivo de investigar y generar conocimiento en los temas clave necesarios para la fabricación y comercialización de vehículos ecológicos en España, lo que permitiría reducir la dependencia energética del petróleo de nuestro país, reducir las emisiones de CO₂ en el sector del transporte, favorecer la penetración de las energías renovables y garantizar el futuro del sector industrial y del I+D de la automoción en nuestro país.

Green eMotion

ENDESA organizó a principios de año el Comité de Seguimiento de *Green eMotion*, un proyecto europeo, financiado por la Unión Europea, que tiene como objetivo principal la creación de un marco único para la implantación de la electromovilidad a escala europea.

El acto ha contado con la presencia de los socios que participan en el proyecto, entre los que se encuentran Siemens, Renault, Nissan, BMW, Alstom, RWE, IBM, SAP, así como ENEL y ENDESA.

ENDESA trabaja en especificar los aspectos físicos y funcionales de las estaciones de recarga, analiza la integración del vehículo eléctrico en los entornos de redes inteligentes, maximizando el uso de energías renovables, y desarrollando nuevos servicios y funcionalidades de movilidad eléctrica, centrados en sus clientes.

Green eMotion contribuirá a convertir a las ciudades de Málaga y Barcelona en auténticos «laboratorios vivos» de movilidad eléctrica en los que se podrá comprobar la aceptación y comportamientos de los primeros usuarios de electromovilidad, la operabilidad y evolución de las infraestructuras de recarga, y las tecnologías involucradas.

Para más información véase capítulo «La Innovación», apartado 3.1.5. Proyectos en el área de movilidad (p. 180).

ENDESA lanza el primer punto de carga rápida del grupo Enel para todos los vehículos eléctricos del mercado

Enel y ENDESA presentaron en la Feria Internacional del Vehículo Eléctrico, celebrada del 18 al 20 de noviembre en Barcelona, a FASTO (Fast Together), su nueva estación de carga rápida para vehículos eléctricos, que permitirá recargar cualquier vehículo eléctrico existente hoy en día en el mercado. Para ello incorpora los tres tipos de conectores de carga rápida que existen en estos momentos.



1.4.1. Iniciativas de promoción y demostración para el despegue de la movilidad eléctrica en entornos reales

La Compañía mantiene el firme compromiso de todo el Grupo Enel de promover la movilidad eléctrica como herramienta clave en la lucha contra el cambio climático.

ENDESA ha desplegado ya entre sus clientes una red de carga rápida de 11 puntos en España y 3 en Latinoamérica.

Durante el año 2013, se han ido consolidando los proyectos demostrativos en Latinoamérica, principalmente en transporte público.

Los acuerdos firmados con fabricantes han servido para el crecimiento y desarrollo de la movilidad eléctrica entre los proyectos demostrativos más significativos, como es el caso de ZEM2ALL en la ciudad de Málaga y el *Green eMotion* en Barcelona.

Asimismo, ENDESA participó activamente en el Plan Movele, impulsado por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio para la instalación de 550 puntos de recarga en Madrid, Barcelona y Sevilla, siendo la única Compañía que ha participado en el desarrollo del proyecto en las tres ciudades.

ENDESA es la única compañía que ha participado en el desarrollo del Plan Movele en Madrid, Barcelona y Sevilla.

El Plan Movele ha supuesto la introducción, dentro de entornos urbanos, de vehículos eléctricos de diversas categorías, prestaciones y tecnologías, así como la instalación de puntos de recarga normal en dichos emplazamientos.

En 2013, ENDESA siguió incrementando su flota de vehículos eléctricos, e instalando numerosos puntos de recarga a clientes finales.

Durante 2013 ENDESA lanzó nuevos productos de movilidad eléctrica especialmente diseñados para administraciones públicas, como el *Pack de Movilidad*. Es ésta una solución integral que incluye vehículos eléctricos, infraestructura de recarga y su mantenimiento, así como servicios de valor añadido para la gestión de la flota. El producto responde a las necesidades y compromisos que las Administraciones Públicas tienen para migrar sus flotas térmicas a eléctricas, y con ello cumplir con el Pacto de Alcaldes e iniciativas de reducción de emisiones y eficiencia energética. La primera adjudicación fue el Ayuntamiento de A Coruña, con 7 *Packs de Movilidad*.

ENDESA ha lanzado el Pack de Movilidad, paquete integrado de servicios relacionados con la movilidad eléctrica, orientado a las Administraciones Públicas.

Proyecto Zem2All (Zero Emissions Mobility to All)

En mayo de 2012 se lanzó el Proyecto Zem2all, una iniciativa demostrativa de movilidad eléctrica en campo real, referente a nivel mundial, en la que están trabajando conjuntamente empresas japonesas y españolas, bajo el acuerdo bilateral establecido entre Japón y España (JSIP, Japan Spain Innovation Program). Por parte española, el proyecto está liderado por ENDESA, mientras que en el consorcio japonés el proyecto lo lidera Mitsubishi Corporation.

El proyecto Zem2All tiene cuatro años de duración y un presupuesto de 60 millones de euros. Está liderado por ENDESA en la parte española del proyecto, y cuenta también con la presencia de Telefónica y Ayesa. Mitsubishi Heavy Industries lidera la parte japonesa, que tiene también como socios a Mitsubishi Corporation e Hitachi.

El proyecto Zem2All (Cero emisiones para todos), que busca la implantación masiva de la movilidad eléctrica, celebra su primer año con más de un millón de kilómetros recorridos por los 160 coches eléctricos adheridos al programa. Esta distancia habría supuesto la emisión a la atmósfera de 72 toneladas de CO₂ en el caso de haberse recorrido en vehículos de combustión tradicional, lo que equivale al consumo de 10 hogares españoles en un año. Para alcanzar esta distancia, los usuarios de los vehículos han realizado más de 25.000 repostajes eléctricos en los puntos de recarga.



Además de grandes desarrollos tecnológicos basados fundamentalmente en las comunicaciones entre los vehículos, la infraestructura de recarga y la red eléctrica, se realiza una prueba en campo real con 200 usuarios de vehículo eléctrico durante tres años. Asimismo, ya está desplegada la mayor red de puntos de carga rápida de España: 23 puestos de Mitsubishi Heavy Industries e Hitachi en nueve localizaciones, que permiten recargar hasta el 80 por ciento de la batería del vehículo en menos de media hora, aumentando así la autonomía para los usuarios.

También están instalados 6 cargadores bidireccionales de ENDESA, lo que supone la mayor experiencia a nivel mundial de V2G (*vehicle to grid*). Estos puntos permiten al coche tomar energía de la red y, también, que el coche pueda devolver energía al sistema eléctrico en momentos de alta demanda u otras necesidades.

Toda la infraestructura de recarga está conectada al Centro de Control, y gracias a esta interconexión los usuarios dispondrán de información útil en tiempo real sobre aspectos que harán más fácil y eficiente su movimiento por la ciudad,

S.A.R. el Príncipe de Asturias inaugura el centro de información y control del proyecto de movilidad sostenible Zem2all

El 25 de abril, S.A.R. El Príncipe de Asturias inauguró el centro de información y control del proyecto de movilidad sostenible Zem2All, proyecto demostrativo pionero que pretende implantar, a gran escala, el acceso a la movilidad eléctrica.

Para ello se ha escogido la ciudad de Málaga, cuya *Smart City*, liderada por Endesa es pionera a nivel mundial en la gestión de ciudades inteligentes. La utilización del coche eléctrico en esta ciudad permitirá conocer en profundidad el impacto de su uso y obtener información y experiencias que indicarán las necesidades para la implantación a gran escala de vehículos eléctricos en la sociedad.



como por ejemplo la localización del punto de carga rápida disponible más cercano, o el mejor camino para llegar a él. Igualmente, se desarrollarán y se pondrán en práctica aplicaciones que permitan, desde un teléfono móvil, gestionar y recibir información sobre el coche y su carga.

Al finalizar 2013, la totalidad de los 160 participantes que han querido unirse en esta primera fase a Zem2All, cuentan con su vehículo eléctrico y un punto de recarga convencional de ENDESA instalado en su hogar o empresa.

Tras este primer año de funcionamiento de Zem2All, el proyecto ha obtenido una gran valoración en las encuestas de satisfacción de los participantes: el 98,6 por ciento está satisfecho o muy satisfecho. Además, un 97,5 por ciento de los encuestados dice haber igualado o superado sus expectativas iniciales y el 99 por ciento de los participantes recomendaría participar en el proyecto.

Asimismo, el proyecto ha ganado uno de los premios a las 100 mejores ideas que otorga la revista *Actualidad Económica*.

Para más información véase el capítulo «La Innovación», apartado 3.1.5. *Proyectos en el área de movilidad* (p. 180).

Proyectos La Gomera y El Hierro

En agosto de 2013, ENDESA estuvo presente en la presentación del primer punto de recarga público para vehículos eléctricos en la isla de La Gomera. Este nuevo punto de recarga forma parte de un proyecto piloto impulsado por ENDESA, que pretende implantar a gran escala el acceso a la movilidad eléctrica.

La instalación de puntos de recarga en los archipiélagos quiere ser un atractivo más para promocionar una islas limpias, ecológicas y sostenibles.

En el proyecto de Isla Sostenible de El Hierro, ENDESA ha seguido trabajando junto con el Cabildo Insular y Renault-Nissan en el Plan de Movilidad Eléctrica para sustituir los vehículos que circulan actualmente en la isla por otros eléctricos. Este plan tiene previsto hacerse extensivo a todo el parque móvil de la isla. Todo ello, en conjunción con el proyecto de la central hidroeléctrica, en fase de puesta en marcha, harán realidad el reto de «El Hierro, 100 por cien energías renovables».

Propuesta de movilidad eléctrica para los usuarios de vehículo eléctrico

ENDESA tiene ya en su cartera de productos y servicios una propuesta de valor diferencial en movilidad eléctrica, segmentada según tipo de cliente: doméstico o empresa. Así, además del asesoramiento por técnicos especialistas, ENDESA está ya proponiendo soluciones completas, incluyendo toda la infraestructura y servicios necesarios.

ENDESA cuenta con la tarifa verde, especialmente diseñada para la movilidad eléctrica.

Asimismo, la tarifa verde, especialmente diseñada para los usuarios de vehículo eléctrico, cuenta con 3 periodos horarios y permite cargar el vehículo por la noche con ventajas económicas evidentes con energía 100 por cien renovable certificada.

ENDESA dispone de canales de atención específicos para la movilidad eléctrica.

ENDESA tiene en el mercado canales de atención específicos para la movilidad eléctrica. Entre ellos, un servicio de asistencia telefónica sobre movilidad eléctrica y una página web (www.endesavehiculoelectrico.com) en la que los usuarios pueden consultar la actividad de ENDESA en el mercado, su catálogo de productos, los beneficios económicos y medioambientales de la movilidad eléctrica o las ayudas públicas existentes.

1.5. Experiencia en Mecanismos de Desarrollo Limpio, y proyectos de Acción Conjunta y proyectos voluntarios

Los mecanismos flexibles de reducción de emisiones basados en proyectos, como el Mecanismo de Desarrollo Limpio (MDL) y de Acción Conjunta (AC), representan una parte importante de la estrategia de cambio climático de ENDESA.

Además, ENDESA, como parte de su compromiso con el cambio climático, tiene registrados dos proyectos propios bajo dos estándares voluntarios (Canela I con *Gold Standard* y Ventanilla con *VER+*).

La actividad de identificación y desarrollo de proyectos MDL y AC de ENDESA está integrada en la unidad de Enel denominada *Carbon Strategy Unit*.

A pesar de la crisis en el mercado de emisiones, la *Carbon Strategy Unit* ha permitido a ENDESA y Enel seguir siendo un punto de referencia a nivel internacional en el mercado de carbono.

1.5.1. Cartera de MDL/AC

A finales de 2013, la cartera conjunta de *Certified Emission Reductions* (CERs) y de *Emission Reduction Units* (ERUs) del Grupo Enel-ENDESA contaba con cerca de 80 proyectos MDL, los cuales suponen aproximadamente 166 millones de toneladas de reducción de CO₂ hasta 2020.

A través de mecanismos de flexibles, en 2013 ENDESA ha evitado las emisiones de más de 8 millones de toneladas de CO₂, que sumadas a las reducciones conseguidas en años anteriores, alcanzan la cifra de casi 66 millones de toneladas de dióxido de carbono.

Con las 8 millones de toneladas de reducciones conseguidas en 2013, ENDESA ha alcanzado la cifra de 66 millones de toneladas de CO₂ no emitidas a la atmósfera.

1.5.2. Proyectos propios de ENDESA

ENDESA tiene definida una estrategia para identificar y poner en valor todos aquellos proyectos que, dentro de su Plan de Expansión, sean susceptibles de ser considerados como dentro del Mecanismo de Desarrollo Limpio (MDL) o en alguno de los estándares del mercado voluntario de emisiones de gases de efecto invernadero.

En 2013, la situación actual de la cartera de proyectos propios de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero, de filiales ENDESA Latinoamérica es la siguiente:

Chile

Tres proyectos registrados en Naciones Unidas bajo el Mecanismo de Desarrollo Limpio (MDL):

- Central minihidráulica de Ojos de Agua: con un potencial de reducción de emisiones de 20.870 tCO₂/año.
- Central eólica Canela I, con potencial de reducción de 27.251 tCO₂/año.

- Central eólica Canela II, registrado en Naciones Unidas el 13 de agosto de 2012, con un potencial de reducción anual de emisiones de 89.990 tCO₂/año.

Un proyecto registrado en Estándares Voluntarios:

- Central eólica Canela I, registrado en *Gold Standard* (GS), el 8 de agosto de 2013, con un potencial de reducción de 27.251 tCO₂/año.

Perú

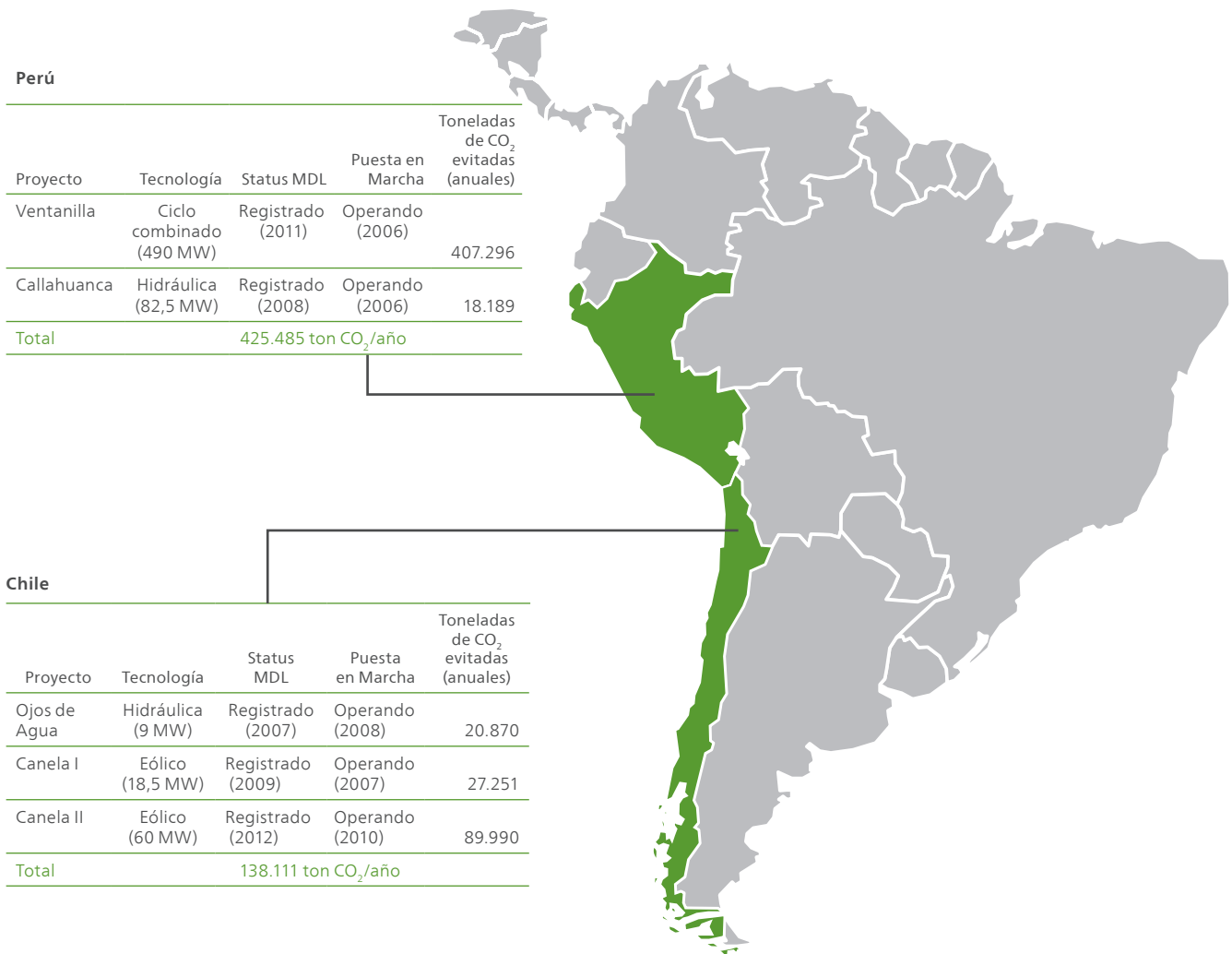
Dos proyectos registrados en Naciones Unidas bajo el Mecanismo de Desarrollo Limpio (MDL):

- Cierre a ciclo combinado de la Central de Gas Ventanilla, con potencial de reducción de 407.296 tCO₂/año.

- Repotenciación de la central hidroeléctrica de Callahuanca, con potencial de reducción de 18.189 tCO₂/año.

Además, en el ámbito de los estándares voluntarios, el proyecto Ventanilla consiguió el 31 de octubre de 2013 la verificación, a través de AENOR, de 2.496.494 tCO₂ bajo el estándar VER+ de la compañía alemana TÜV SÜD que es una de las principales empresas que ofrecen servicios de validación y verificación de proyectos MDL y AC de acuerdo al Protocolo de Kioto.

Estas reducciones corresponden al periodo 19/10/2006-19/06/2011, periodo previo al registro del proyecto en Naciones Unidas, en el que ya funcionaba la central.



1.5.3. Fondos de carbono

Como actividad complementaria al desarrollo o participación en proyectos MDL, ENDESA continúa participando en 3 fondos de carbono. Entre ellos, cabe destacar los gestionados por el Banco Mundial, como son: *Community Development Carbon Fund* (CDCF), Fondo Español de Carbono (SCF) y *Carbon Partnership Facility* (CPF).

1.5.4. Adaptación al nuevo entorno regulatorio y de mercado

El año 2013 ha sido muy difícil para los mercados de carbono debido a un exceso de oferta, la caída de los precios y a una incertidumbre política tanto en la Unión Europea como a nivel mundial.

La finalización del primer periodo del protocolo de Kioto (2008-2012), ha representado una discontinuidad en los mercados de carbono en el presente año de 2013, lo cual ha supuesto una menor actividad en el mercado de cumplimiento.

A nivel Esquema de Comercio de Derechos de Emisión de la Unión Europea (ECDE UE, o en inglés EU ETS), a lo largo de 2013 la Comisión de la UE continuó el debate sobre la aplicación de medidas de regulación a corto y largo plazo para restaurar el equilibrio de la oferta y la demanda en el sistema, a fin de lograr un nivel en el precio del carbono adecuado para estimular las inversiones bajas en carbono.

El objetivo en 2014 del Grupo Enel-ENDESA es la revalorización de la experiencia adquirida y la optimización de la cartera, incluso en otros mercados de CO₂, con especial referencia a los mercados emergentes en los países en desarrollo.

Por otra parte, la renovación del Protocolo de Kioto en un segundo periodo de compromiso garantiza también el futuro del Mecanismo de Desarrollo Limpio (MDL), que proporciona financiación para los programas de reducción de emisiones, tales como proyectos de energías renovables en países en desarrollo.

En este entorno, el Grupo Enel-ENDESA sigue siendo uno de los principales actores del mercado y participa activamente en las negociaciones sobre el cambio climático, ayuda a la

continuación del mercado de carbono en la Unión Europea y coopera para alcanzar un acuerdo global sobre los objetivos de reducción de emisiones en el largo plazo.

1.5.5. Compensaciones voluntarias de emisiones de gases efecto invernadero

ENDESA, ha finalizado el proceso de compensar voluntariamente en 2013 las emisiones de gases efecto invernadero de cuatro eventos internos realizados.

Dichas reducciones de emisiones de CO₂ tienen el estándar VER+ de TÜV SÜD y provienen del proyecto «Carhuaquero IV Hydroelectric Power Plant». Dicho proyecto es una mini central hidroeléctrica de agua fluyente de 9,7 MW en Perú.

En 2013, ENDESA ha compensado cuatro eventos por un total de 1.055 tCO₂.

Durante el año 2013 se ha iniciado el proceso de compensación de las emisiones de gases efecto invernadero del evento «Campus Liga Endesa», celebrado entre los días 1 y 7 de septiembre de 2013, con créditos VER+ del proyecto propio Ventanilla (EDEGEL, Perú) y por un total de 5 toneladas de CO₂.

Siguiendo la política del Grupo Enel, ENDESA tiene como objetivo continuar con la compensación voluntaria de emisiones de gases efecto invernadero de eventos internos durante 2014.

1.6. Transparencia y esfuerzo comunicativo de su compromiso en la lucha contra el cambio climático

1.6.1. Carbon Disclosure Project

ENDESA participa en tres iniciativas del *Carbon Disclosure Project* (CDP), una organización independiente sin ánimo de lucro que trabaja con el fin de conseguir una reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero y el uso sostenible del agua por las empresas y las ciudades. Las iniciativas en las que participa son el *CDP Investors*, el *CDP Supply Chain* y el *CDP Water*.

En el Informe Global 500 CDP 2013, ENDESA se halla posicionada como la cuarta compañía eléctrica en el *Carbon Disclosure Leadership Index (CDLI)*, obteniendo 98 sobre 100, 6 puntos más que en 2013.

ENDESA es una de las compañías del mundo con mayor implicación en la lucha contra el cambio climático. Así queda reflejado en el último informe del *Carbon Disclosure Project (CDP)*, el índice más prestigioso en materia de cambio climático, que ofrece información global sobre los riesgos y oportunidades identificados, los planes de reducción de emisiones y la transparencia de las actuaciones de las empresas para mitigar el cambio climático.

En el Informe Global 500 CDP 2013, ENDESA se halla posicionada como la cuarta compañía eléctrica en el *Carbon Disclosure Leadership Index (CDLI)*, obteniendo una puntuación de 98 sobre 100, lo que supone un incremento de 6 puntos respecto al resultado obtenido en el año anterior.

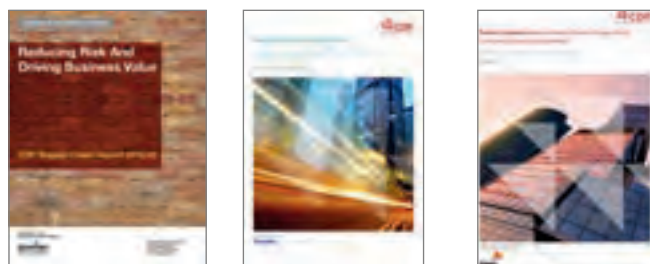
El posicionamiento de la empresa dentro de este índice ha mejorado notablemente desde que éste se puso en marcha hace 11 años, habiendo conseguido un incremento total de 33 puntos. Esta progresión se deriva de la implantación y consolidación que ha venido desarrollando en materia de cambio climático, un compromiso que ha intensificado a través de su Plan de ENDESA de Sostenibilidad.

El posicionamiento global de ENDESA viene definido por la utilización de dos índices del CDP. El primero, *Carbon Disclosure Leadership Index (CDLI)*, refleja la consolidación del liderazgo de ENDESA en términos de calidad y nitidez de la divulgación que hace sobre sus objetivos y acciones en la lucha contra el cambio climático, así como la transparencia de los datos aportados sobre sus emisiones de carbono.

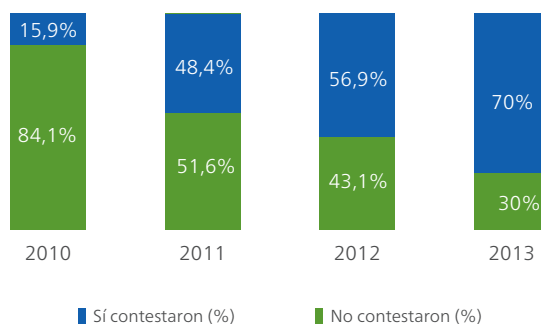
El segundo índice es el *Carbon Performance Leadership Index (CPLI)*, en el que ENDESA ha quedado posicionada en la banda B, frente a la banda C del año pasado. Este avance se ha

debido principalmente al hito alcanzado por la empresa en 2012 mediante la consolidación de su Huella de Carbono a través la verificación de sus emisiones tanto directas (alcance 1) como indirectas (alcances 2 y 3).

Asimismo, ENDESA participa en otras dos iniciativas del CDP: la «*Supply Chain CDP*» y la «*Water CDP*». Desde 2010, ENDESA ha involucrado a sus proveedores para que contesten al cuestionario del *CDP Supply Chain* y este año se puede confirmar que éstos están cada vez más implicados con la compañía en temas de cambio climático, tal y como se refleja en un índice de respuesta superior al 70 por ciento en el último año, claramente mejor que el de ejercicios anteriores. Además, se ha adherido por cuarto año consecutivo al proyecto del *CDP Water Disclosure Project*, una iniciativa que analiza y proporciona datos relativos al agua y su gestión por las grandes corporaciones del mundo.



Evolución de Respuesta del CDP Supply Chain



1.6.2. Cálculo de la huella de carbono de ENDESA

Tras el cálculo de su Huella de Carbono del periodo 2009-2011 y la implantación de un Sistema de Gestión de su Huella de Carbono a nivel corporativo conforme a los requisitos de la Norma UNE ISO 14.064, en 2013 ENDESA verifica estos resultados conforme a los requisitos de la Norma UNE ISO 14.064.



Andrea Brentan recoge la certificación de la huella de carbono de 2009-2011 otorgada por AENOR

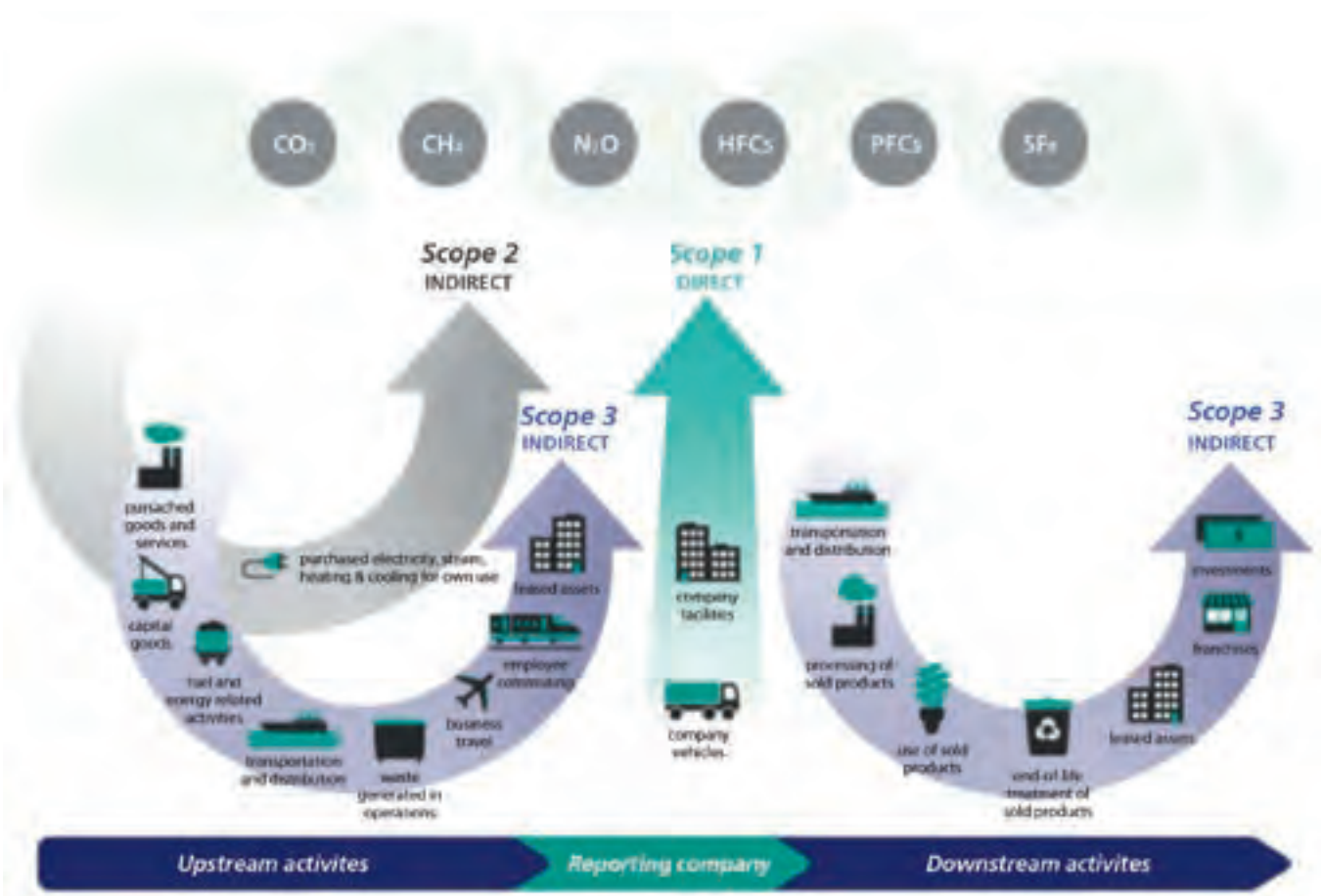
Asimismo durante el año 2013, calcula su Huella de Carbono del año 2012 consiguiendo una vez más su verificación conforme a los requisitos de la Norma UNE ISO 14.064 por AENOR.

Esta decisión es el siguiente paso para seguir consolidando y avanzando en el gran esfuerzo realizado por ENDESA por

desarrollar un inventario de emisiones de GEI desde una visión más amplia, extendiéndose a todo el ciclo de vida de cada uno de los elementos, negocios y ubicaciones de la compañía, considerando las emisiones indirectas, además de las directas, que no siendo generadas en fuentes controladas por la Compañía, son la consecuencia de las actividades de ésta.

El objetivo de esta medida es, por un lado, dar credibilidad, coherencia y transparencia a su Huella de Carbono y, por otra parte, establecer un sistema sólido para el seguimiento de sus emisiones de GEI, lo que le permitirá gestionar los riesgos relacionados con los GEI e identificar las oportunidades de reducción.

El cálculo de la Huella de Carbono es un proceso vivo, que debe actualizarse año tras año en función del contexto empresarial y las fuentes de información disponibles. Asimismo, la Huella de Carbono es un proceso ambicioso que pretende un análisis profundo y lo más real posible de las emisiones asociadas a todo el ciclo de vida de los procesos que tienen



Visión general del alcance de los protocolos de gases de efecto invernadero y de las emisiones, a lo largo de la cadena de valor.

lugar en la compañía. Esto nos lleva a acometer un proceso de mejora continua para conseguir año tras año aumentar el nivel de detalle y exactitud de nuestro inventario de emisiones de GEI, que nos permita conocer de forma más clara las actividades que inciden de forma más importante en el grueso de emisiones de ENDESA.

En el año 2012, siguiendo esta línea de mejora continua hemos optimizado el cálculo de nuestra Huella de Carbono, abarcando un mayor número de procesos e incorporando los últimos datos y referencias metodológicas disponibles. Las novedades respecto al cálculo de años anteriores son las siguientes:

- Ampliación de la selección de productos químicos en función de los consumos del año 2012.
- Ampliación de la selección de residuos en función de su generación en 2012.
- Incorporación al Alcance 3 de los residuos procedentes de los negocios de Distribución, Parques Eólicos y Oficinas.
- Actualización de los países de origen de los siguientes combustibles: Carbón, Uranio, Gas Natural y Fuel.

1.6.3. Experiencia de ENDESA en Adaptación

En 2013 se ha publicado el *Informe de Adaptación-La gestión del Cambio Climático*.

Como empresa firmemente comprometida en la lucha contra el cambio climático y, en especial, en lo que se refiere a la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero, ENDESA ha decidido integrar la adaptación, no sólo como elemento en su política de gestión ambiental sino como componente de peso en la toma de decisiones a nivel empresarial, a través de un proyecto interno en materia de adaptación.

Los objetivos de este proyecto han considerado, por un lado, la evaluación de la vulnerabilidad interna para identificar y priorizar aquellos elementos climáticos susceptibles de generar riesgos sobre su actividad empresarial, y por otro, la evaluación de los beneficios y oportunidades, considerando tanto la planificación a futuro de sus mercados de actividad (en materia de cambio climático y energía), como aquellos mecanismos diseñados a nivel internacional para la promoción de proyectos en adaptación dentro del sector energético, con especial atención sobre aquellos de carácter financiero.

Fruto de este esfuerzo, se ha generado una hoja de ruta para la adaptación al cambio climático de ENDESA, como resultado final de todo un trabajo previo de análisis, cen-



trado en evaluar la vulnerabilidad interna de la empresa a los impactos del cambio climático e identificar potenciales beneficios y oportunidades de negocio relacionadas con la adaptación.

2. Aliados institucionales en la lucha contra el cambio climático

2.1. El contexto internacional tras la cumbre de Varsovia

Del 11 al 23 de noviembre de 2013 tuvo lugar en Varsovia (Polonia) la Decimonovena Conferencia de las Partes (COP19), de la Convención Marco de Naciones Unidas (ONU) sobre el Cambio Climático y la 9ª reunión de la Conferencia de las Partes (CMP7) del Protocolo de Kioto.

La Conferencia contó con la asistencia de unos 8.500 delegados.

Los objetivos de esta COP19 vinieron marcados por los resultados obtenidos en la Cumbre de Doha de 2012, donde se estableció un calendario de negociación del nuevo régimen climático para más allá de 2020 en el ámbito de la Plataforma de Durban y se sentaron las bases para trabajar en la implementación del segundo periodo de compromiso del Protocolo de Kioto.

Con ello se acordaba un calendario para avanzar en la adopción, en 2015, de un nuevo acuerdo internacional jurídicamente vinculante para todas las partes que entrase en vigor en 2015. El calendario de Doha establecía tener disponibles, a finales de 2014 los principales elementos de un texto de negociación que daría formato al nuevo Acuerdo y que se adoptaría en la Cumbre de París.

La Conferencia de Varsovia acordó acelerar el trabajo sobre el acuerdo de 2015, que entrará en vigor en 2020, y reforzar la ambición para reducir las emisiones en lo que queda de década. La decisión establece un calendario claro para los países para preparar sus contribuciones destinadas a limitar o reducir las emisiones en el marco del acuerdo de 2015, con el fin de mantener el calentamiento global por debajo de 2 ° C.

Las contribuciones deben ser presentadas en el primer trimestre de 2015, con suficiente antelación a la conferencia de París. La información que los países necesitan proporcionar con sus contribuciones, a fin de explicarlas, se decidirá en la próxima conferencia sobre cambio climático de la ONU dentro de un año en Lima, Perú.

La decisión también establece una serie de formas para acelerar las actividades para mejorar la ambición pre-2020.

Como asunto adicional y de vital importancia en el entorno de las negociaciones, se encontraba el tema de la financiación, para lo cual estaba previsto un Diálogo Ministerial de Alto Nivel sobre financiación y cambio climático, así como la adaptación y el programa de trabajo de pérdidas y daños.

La Conferencia de Varsovia concluyó con la aceptación, por 195 países, de un texto sobre lucha contra el cambio climático, que abre la vía para firmar un pacto vinculante sobre lucha contra cambio climático en 2015 en París.

En el contexto de 2015, los países decidieron iniciar o intensificar sus contribuciones nacionales para alcanzar un acuerdo, que entrará en vigor a partir de 2020. La decisión establece un calendario claro para los países para preparar sus contribuciones destinadas a limitar o reducir las emisiones en el marco del acuerdo de 2015, con el fin de mantener el calentamiento global por debajo de 2 ° C.

Las Partes presentarán planes claros y transparentes en el primer trimestre de 2015, con suficiente antelación a la COP 21 de París.

Los países también decidieron cerrar el tema del gap hasta 2020 (mayor ambición hasta entonces), mediante la intensificación de la labor técnica y un mayor compromiso de los Ministros.

Las principales decisiones adoptadas en esta Conferencia incluyen el avance de las actuaciones de la Plataforma de Durban, del Fondo Verde para el Clima y la financiación a largo plazo, el Marco de Varsovia para REDD Plus y el Mecanismo Internacional de Varsovia para los Daños y Pérdidas.

Respecto a la financiación, los gobiernos han aclarado aspectos sobre la movilización de fondos para apoyar las acciones de los países en desarrollo para reducir sus emisiones y adaptarse al cambio climático. Esto incluye la petición a los países desarrollados de presentaciones bianuales sobre sus

estrategias actualizadas y sus enfoques para la ampliación de la financiación entre 2014 y 2020.

Por su parte, la Junta del Fondo Verde para el Clima se dispone a iniciar su proceso de movilización de recursos tan pronto como sea posible. En Varsovia se pidió a los países desarrollados que aumenten su ambición y sus contribuciones de aquí a la COP 20, de diciembre de 2014, para permitir una puesta en marcha eficaz del Fondo.

En cuanto al Mecanismo Internacional de Varsovia para los Daños y Pérdidas, nuevo organismo creado en la COP 19, se trata de un mecanismo internacional para proporcionar a las poblaciones más vulnerables una mejor protección contra las pérdidas y los daños causados por los fenómenos meteorológicos extremos y por fenómenos graduales, como el aumento del nivel del mar. El año 2014 comenzarán los trabajos en detalle del «Mecanismo internacional de Varsovia por las Pérdidas y Daños».

Este Mecanismo tiene, entre otros objetivos, facilitar la coordinación y el intercambio de experiencias y conocimiento en este área de tanta importancia para los países más vulnerables. Su funcionamiento concreto se revisará en 2016.

No se adoptó en la COP 19 ninguna Decisión formal en el ámbito de los mecanismos de mercado que refleje progresos tanto en el Nuevo Mecanismo de Mercado como en el Marco para los Distintos Enfoques (en sus siglas FVA, acciones de mitigación que aun no siguiendo las reglas de UN permitan cumplir con los compromisos de reducción de emisiones bajo la UNFCCC), ni en los Enfoques No Basados en el Mercado (siglas NMA).

Sólo hubo determinados avances en el Mecanismo de Desarrollo Limpio (MDL) y en algunos detalles técnicos



Arias Cañete en el plenario de COP 19 Varsovia.

sobre el mecanismo de Aplicación Conjunta (AC). En este sentido, el MDL, con el mandato de revisar las modalidades y procedimientos, ha progresado, mejorando su encaje en el futuro régimen climático. En cuanto a la AC, ésta seguirá operando hasta la entrada en vigor de las enmiendas de segundo periodo de compromiso del Protocolo de Kioto.

Para ENDESA, estas novedades suponen una motivación adicional para seguir trabajando en la lucha contra el cambio climático.

2.2. Comercio de emisiones

ENDESA participa activamente en los principales mercados mayoristas europeos que comercian emisiones (Nord-Pool, Powernext y ECX) y mantiene cuentas abiertas en los registros de Dinamarca, Francia y España (Renade) para optimizar la gestión de su posición en derechos de emisión.

Hasta 2012, el marco europeo se rige por el Protocolo de Kioto iniciado en 2008 junto a la segunda fase del comercio de derechos de emisión. El esquema europeo de comercio de derechos de emisión se articula a través de los Planes Nacionales de Asignación (PNA).

En 2013 comenzó la Fase III del Sistema de Comercio de Derechos de Emisión (EU ETS) por el cual para las empresas de generación eléctrica la asignación de derechos de emisión ya no será gratuita sino que se realizará mediante la modalidad de subasta, lo que supone un importante esfuerzo para las empresas. En esta fase no está permitida la utilización de determinados créditos de carbono (HFC-23 y N₂O ácido adípico).

2.2.1. Emisiones de CO₂

Las emisiones de carbono de ENDESA han pasado de 695 g de CO₂/kWh en 1990 a 353,15 g de CO₂/kWh en 2013, lo que supone un descenso del 49,18 por ciento.

Con el fin de unificar criterios dentro de la Empresa (instalaciones europeas y americanas), hace años que en Latinoamérica se adoptaron los métodos de cálculo derivados de la normativa europea (directivas, decisiones de la Comisión). Estos métodos se recogen en procedimientos que forman parte de los sistemas de gestión ambiental de las instalaciones y están sometidos a auditorías internas y externas.

ENDESA ha reducido en un 49,18 por ciento sus emisiones de carbono desde 1990.

Las emisiones totales producidas por la Compañía a finales de 2013 eran 29,22 millones de toneladas de CO₂ en España y Portugal, de 16,35 millones de toneladas en Latinoamérica y de 0,3 millones de toneladas en las operaciones en otros países.

Las emisiones totales de ENDESA en 2013 han sido de 29,22 millones de toneladas en España y de 16 millones de toneladas en Latinoamérica.

En 2013, la generación de energía térmica en España y Portugal ha disminuido casi un 24 por ciento, lo que ha comportado una disminución de las emisiones absolutas de CO₂ de casi el 23 por ciento. La disminución de la producción térmica se ha repartido de forma desigual entre las diferentes tecnologías: disminución del 24,4 por ciento en la producción en centrales de carbón, disminución del 29,0 por ciento en la producción en ciclos combinados y disminución del 9,7 por ciento en la producción de las centrales de tecnología fuel-gas.

Evaluación de las emisiones específicas de ENDESA (kgCO₂/kWh)

	2011	2012	2013	% 2012/2013
España y Portugal	0,48	0,49	0,44	-10,30
Argentina	0,43	0,41	0,43	4,8
Chile	0,23	0,24	0,30	25
Perú	0,22	0,21	0,18	-14,3
Colombia	0,04	0,04	0,08	100
Brasil	0,09	0,09	0,17	88,8
Latinoamérica	0,23	0,22	0,26	18,18
Marruecos	0,37	0,39	0,38	-0,72
Otros países	0,43	0,39	0,38	-0,72
ENDESA	0,37	0,37	0,35	-5,4

Evolución de las emisiones de ENDESA en términos absolutos (ktCO₂)

	2011	2012	2013	% 2012/2013
España y Portugal	35.895	37.858	29.216	-22,83
Argentina	6.950	6.171	6.834	10,74
Chile	4.598	4.819	6.033	25,19
Perú	2.125	1.953	1.571	-19,55
Colombia	425	568	1.030	81,33
Brasil	358	491	886	80,44
Latinoamérica	14.456	14.002	16.354	16,79
Irlanda	70	-	-	-
Marruecos	274	361	326	-9,47
Otros países	343	361	326	-9,47
ENDESA	50.695	52.161	45.896	-12,01

3. Presencia de ENDESA en organismos y/o iniciativas nacionales e internacionales para la lucha contra el cambio climático

Organismos nacionales

- Plataforma Tecnológica Española de Eficiencia Energética (PTE-EE): tiene como finalidad la innovación en tecnología de eficiencia energética, generando nuevas soluciones a través del impulso de la investigación y el desarrollo de las nuevas técnicas, productos y servicios que contribuyan a la reducción de la demanda energética gracias a su eficiencia energética.
- Plataforma de Redes Eléctricas del Futuro (FUTURED): su principal objetivo es integrar a todos los agentes implicados en el sector eléctrico para definir e impulsar estrategias a nivel nacional que permitan la consolidación de una red mucho más avanzada, capaz de dar respuesta a los retos del futuro.
- Socio fundador de la Asociación Española de CO₂.



- Comité Técnico de Normalización de AENOR para el Cambio Climático y Energías Renovables.
- Grupo de Trabajo de UNESA sobre el Cambio Climático.
- Consorcio Estratégico Nacional para Investigación Técnica sobre de CO₂ (CENIT de CO₂). Proyecto CENIT CO₂ terminado el 31 de marzo de 2010.
- Socio fundador y vocal de la Junta Directiva de la Asociación Española del Hidrógeno, junto con otras 33 empresas, 17 centros de investigación y distintos organismos públicos.
- Grupo de Trabajo de la Fundación Entorno sobre Cambio Climático y Energía. Miembro de la iniciativa Acción CO₂ e I+D+i y Cambio Climático.
- Grupo de trabajo de Medio Ambiente y Cambio Climático del Club de Excelencia en Sostenibilidad.
- Sistema Andaluz de Compensación de Emisiones (SACE): ENDESA está adscrita a este Sistema de participación voluntaria aportando un compromiso relacionado con la mejora de la gestión energética y ambiental del edificio de su Sede Social en Andalucía, ubicado en Sevilla, mediante la realización de auditorías energéticas, reducción de consumos y compensación de emisiones de gases de efecto invernadero.

Publicaciones en materia de cambio climático

- INFORME: *Huella de Carbono de Endesa 2009-2010-2011*.
- *Informe de Adaptación, la gestión del cambio climático*.



Organismos internacionales

- Carbon Disclosure Project: Participa en el cuestionario CDP anual de esta iniciativa, comprometida con la transparencia del comportamiento de las empresas en temas de cambio climático.
- CDP Supply Chain: su objetivo es extender la concienciación sobre la huella de carbono de una organización, los riesgos y las oportunidades del cambio climático, a través de la cadena de suministro (proveedores), impulsando la acción sobre el cambio climático.
- Eurelectric (Asociación de la Industria Eléctrica Europea): participa en el Grupo de Trabajo de Cambio Climático y en el subgrupo de mecanismos flexibles, en el Grupo de Trabajo de Economía y Medio Ambiente, en la Task Force de Captura y Almacenamiento de CO₂ (CCS) y en la Task Force sobre EU ETS.



- Asistencia de la Carbon Expo.



- Miembro del Consejo Asesor y de diferentes grupos de trabajo de la plataforma tecnológica europea Zero Emissions (ZEP).



- Miembro de la asociación Internacional Emissions Trading Association (IETA) desde su fundación. Participa en varios de sus grupos de trabajo, entre los que destacan el de comercio europeo de emisiones, y el de captura y almacenamiento de CO₂.



- Representante por UNESA en el grupo de trabajo de Medio Ambiente de la CIER (Comisión de Integración Energética Regional), que agrupa a la mayoría de las empresas eléctricas latinoamericanas y del Caribe.
- Participa en los proyectos de I+D del VII Programa Marco Europeo sobre captura y almacenamiento de CO₂: Dynamis, Cachet, C3-Capture, Geocapacity, Nanoglowa y Flexy-Burn, CaOling.
- Miembro de la red temática europea CO₂NET con estudios sobre captura y almacenamiento de CO₂.



- Grupo de Trabajo de Energía y Cambio Climático del European Round Table of Industrialists (ERT) Eurocoal.
- Miembro de la iniciativa Caring for Climate, del Global Compact, UNEP y WBCSD.
- ENDESA Eco (Chile) participa en el Consejo Directivo del Centro de Energías Renovables, en el proyecto de creación de una agencia promotora de proyectos MDL y en el comité público-privado de la Red de Biogás coordinado por la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso.





Enraizamiento local

Refuerzo del enraizamiento y la legitimidad de la Compañía en los territorios en los que opera

43 millones de euros invertidos en desarrollo social en 2013 según metodología LBG.

El **2,3%** del beneficio neto de la Compañía fue invertido en Acción Social.

El **71%** del presupuesto en acción social invertido en Latinoamérica.

552 proyectos sociales realizados en 2013.

ENDESA desea ser percibida como cercana a las preocupaciones sociales y como un socio indispensable para el progreso económico, ambiental y social de los países donde tiene presencia.

El Plan de Sostenibilidad de ENDESA mantiene el espíritu de compromiso con el Desarrollo Sostenible junto a una nueva perspectiva de la aportación del mismo a la creación de valor del Grupo. ENDESA consolida su compromiso con las preocupaciones sociales, contribuyendo al desarrollo socioeconómico de las sociedades, en los territorios donde está presente. Durante 2013, derivado del proceso de alineamiento e integración con las directivas del Grupo Enel, la empresa ha actualizado el Marco de actuación de los proyectos sociales, contemplándose éstos como un eje estratégico, que potencia la inclusión social de la empresa, minimiza riesgos, incrementa la reputación, acerca la empresa a sus grupos de interés e integra sus demandas.

Asuntos Prioritarios-Estudio de Materialidad 2013	La respuesta de ENDESA en el Informe de Sostenibilidad
Promoción del desarrollo económico y social local (incluye la promoción de proyectos de acceso a la energía para colectivos desfavorecidos).	Capítulo «Enraizamiento local»: 2. Acción social, generación de valor y contribución a la sociedad. 3.1. Acceso a la energía.
Gestión activa de las relaciones comunitarias.	Capítulo «ENDESA grupo de referencia en el mercado eléctrico mundial»: 7.1. Diálogo con las comunidades implicadas en el proyecto El Quimbo. 7.2 Proyecto hidroeléctrico Neltume. Capítulo «Enraizamiento local»: 1. Refuerzo del enraizamiento social.
Estrategia corporativa en materia de acción social / filantropía (alineación de las actividades de acción social con las prioridades estratégicas).	Capítulo «Enraizamiento local»: 1. Refuerzo del enraizamiento social. 2. Acción social, generación de valor y contribución a la sociedad. 3. Iniciativas de acción social.
Medición y <i>reporting</i> de impacto social.	Capítulo «Enraizamiento local»: 2.3. Las acciones de ENDESA en desarrollo social.
Compromisos públicos en materia de Derechos Humanos (política, adopción de estándares relevantes, responsabilidades, formación, sistemas de gestión, cobertura, etc.).	Capítulo «ENDESA grupo de referencia en el mercado eléctrico mundial»: 5. Cumplimiento de los marcos de referencia internacionales para la gestión responsable. Capítulo «Personas»: 5. La formación en ENDESA. Capítulo «Enraizamiento local»: 2.1. Contribución al desarrollo social. 3. Iniciativas de acción social.
Posición en materia de Voluntariado Corporativo.	Capítulo «Enraizamiento local»: 3.5. Voluntariado corporativo.

Retos 2013	Acciones realizadas
Continuar impulsando la sostenibilidad en todos los países y territorios donde operamos.	Ampliación del periodo de vigencia del Plan de Sostenibilidad ENDESA 2008-2012, por alineamiento del Plan de sostenibilidad de ENDESA con el Plan de Sostenibilidad del Grupo Enel. Seguimiento de los objetivos y despliegue local.
Incrementar el número de beneficiarios de los proyectos del <i>Enabling Electricity</i> .	Conseguido con un año de antelación, el compromiso de alcanzar los dos millones de beneficiarios en 2014.
Mantener que un mínimo del 50 por ciento de los proyectos de acción social estén alineados con el negocio.	El 50 por ciento de la inversión en iniciativas de acción social ha estado dirigida a proyectos alineados con el negocio.
Incrementar el voluntariado y la participación de los empleados en los proyectos de acción social.	En 2013 dedicadas 114.541 horas de empleados de ENDESA (correspondientes a 67 empleados a tiempo completo) a 552 proyectos sociales. Asimismo, se han realizado 618 acciones de voluntariado corporativo en este periodo.

Principales magnitudes acción social 2010-2013				
	2010	2011	2012	2013
Porcentaje de la inversión en España y Portugal	32%	24%	38%	29%
Porcentaje de la inversión en Latinoamérica	68%	76%	62%	71%
Inversión en electrificación rural (millones de euros)	3,9	5,9	9	8,7

Distribución inversión acción social 2013	
Porcentaje inversión en proyectos de acceso a la energía	34%
Porcentaje inversión en proyectos de educación y formación	24%
Porcentaje de inversión en proyectos de desarrollo social y calidad de vida	35%
Porcentaje de inversión en proyectos de medioambiente y biodiversidad	7%

En 2014 nos proponemos	
Continuar impulsando la sostenibilidad en todos los países y territorios donde operamos.	
Incrementar el número de beneficiarios del proyecto <i>Enabling Electricity</i> .	
Incrementar el voluntariado y la participación de los empleados en los proyectos de acción social.	

1. Refuerzo del enraizamiento social

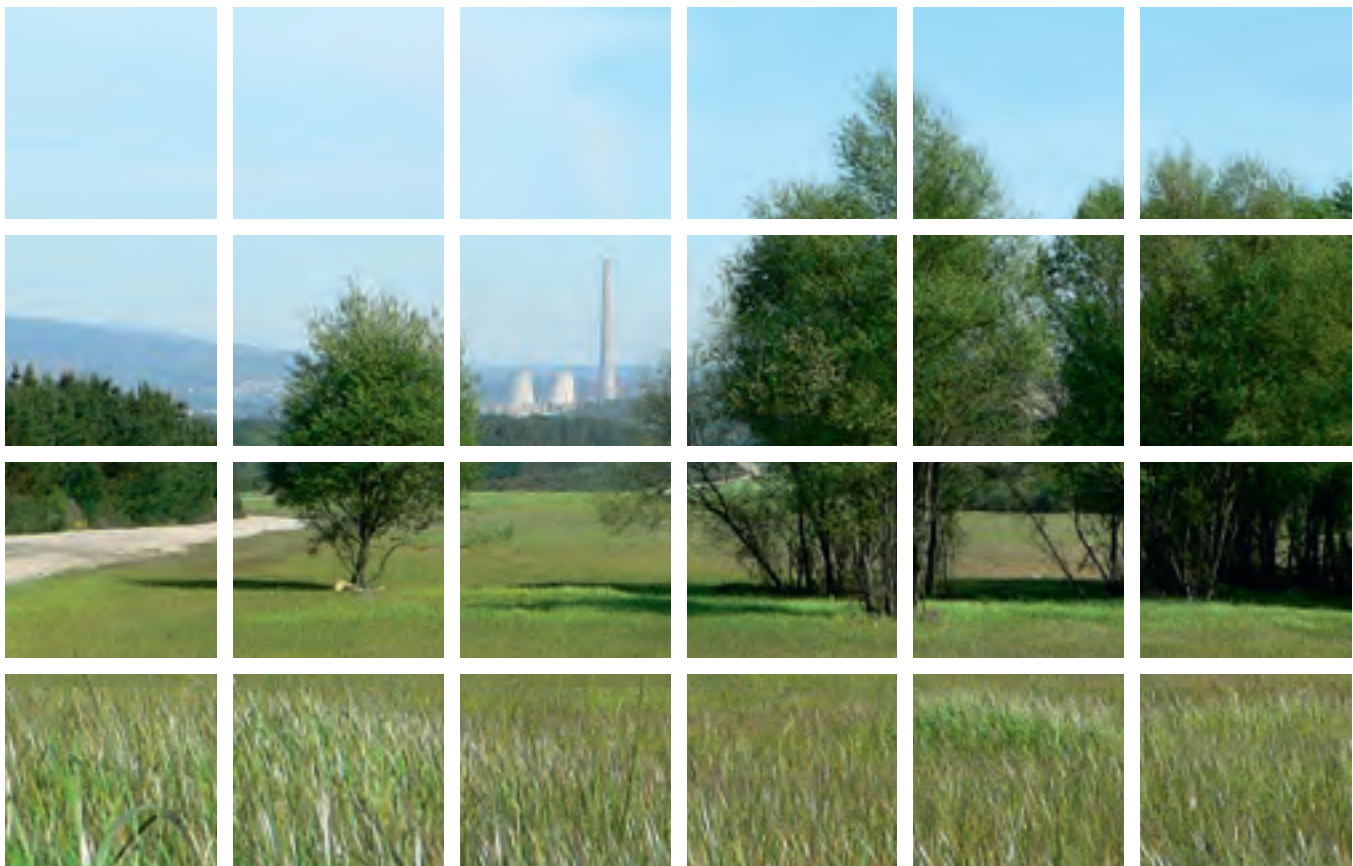
El compromiso de ENDESA con el desarrollo social local de las comunidades en las que opera, a través de la creación de valor de forma sostenida, es uno de los dos retos que la Compañía afronta en el marco del Plan Estratégico de Sostenibilidad. Para alcanzarlo, se adoptaron dos líneas de actuación consistentes en la adaptación de la estrategia corporativa de Sostenibilidad a las necesidades y características socioeconómicas de los lugares donde está presente (cinco Planes Territorio en España y cinco Planes País en Latinoamérica) y en el desarrollo de proyectos y actuaciones en materia de acción social.

Durante 2013, año clave en la integración de la empresa en el proceso One Company del Grupo Enel, se ha prorrogado el Plan de Sostenibilidad 2008-2012 (PES 2008-2012), derivado del proceso de alineamiento e integración del Plan de Sostenibilidad de ENDESA con los macroámbitos de compromiso y objetivos del Plan de Sostenibilidad del Grupo. En este sentido el Plan de Sostenibilidad de ENDESA ha actuado como vía de conexión entre el presente y el futuro de la compañía, incorporando la plena integra-

ción de manera más global de las dimensiones económica, social y medioambiental, y la generación de valor a largo plazo.

Para cumplir este reto, la Compañía se ha fijado los siguientes objetivos estratégicos:

- Complementar la función de ENDESA como empresa prestadora de un servicio básico: el acceso a la electricidad.
- Impulsar la implantación de la Política de Derechos Humanos en todos los territorios donde operamos así como los planes de acción asociados.
- Facilitar el acceso a la energía a colectivos desfavorecidos a través de programas sociales específicos.
- Mantener relaciones responsables con las Comunidades, fomentando el desarrollo económico, medioambiental y social de las mismas.



- Dar respuesta a las necesidades de los principales públicos con los que ENDESA se relaciona.
- Potenciar la contribución de la empresa a la generación de riqueza y empleo.
- Rendir cuentas de manera sistemática, transparente y honesta a la sociedad.

El nivel de cumplimiento global de dichos objetivos, medidos a través de nueve indicadores del Cuadro de Mando de Sostenibilidad 2013 ha sido del 100 por cien de consecución.

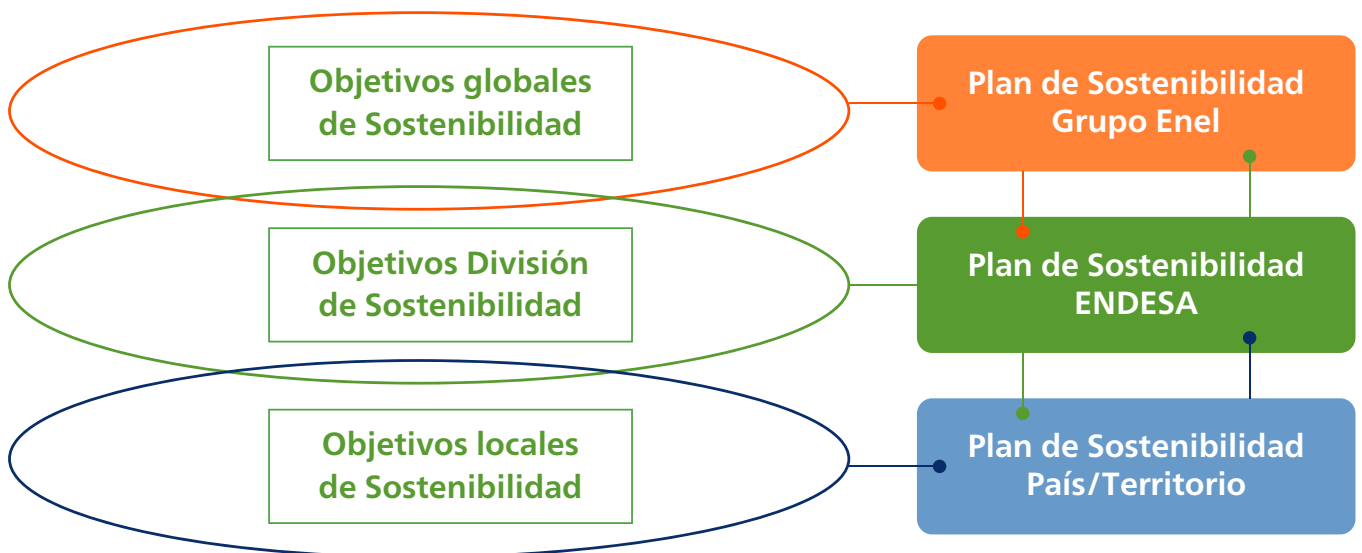
ENDESA traslada los objetivos globales adaptándolos a las realidades locales. Para el desarrollo e implantación de los planes, existen los Comités de Sostenibilidad, que coordinan, implantan e impulsan la Estrategia de Sostenibilidad de ENDESA a nivel local. Estos Comités están integrados por representantes de las áreas en las que se desarrollan los programas que materializan los compromisos recogidos en la Política de Sostenibilidad.

Durante 2013 se han mantenido las reuniones de dichos Comités de Sostenibilidad cuyos objetivos son:

- Ofrecer una visión global de la Sostenibilidad a nivel local.
- Impulsar, coordinar e implantar las actuaciones locales en Desarrollo Sostenible.
- Disponer de representatividad local de ámbito territorial de todos los asuntos relacionados con la Sostenibilidad.
- Fortalecer la relación con los grupos de interés locales.
- Poner en valor las actuaciones en la materia a nivel local.

Asimismo, se ha avanzado en el proceso de la plena integración y alineamiento de los diferentes Planes de Sostenibilidad del Grupo en un único Plan que aporte una visión global y un despliegue local.

Para más información ver capítulo: ENDESA grupo de referencia en el mercado eléctrico, apartado: 07 ENDESA y sus grupos de interés.



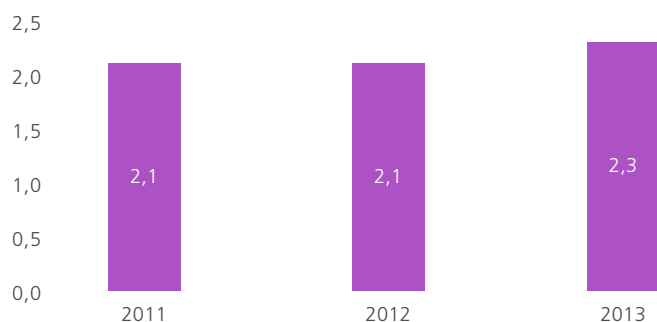
2. Acción Social: Generación de valor y contribución a la Sociedad

ENDESA es consciente de su responsabilidad como empresa generadora, distribuidora y comercializadora de una necesidad básica, la electricidad, y de las expectativas que genera en las sociedades en las que opera.

2,3 por ciento del beneficio neto de ENDESA ha sido invertido en Acción Social.

El compromiso de ENDESA con la comunidad está recogido en los valores que la Compañía asumió en 1999 y en los siete compromisos con el desarrollo sostenible, asumidos en 2003.

Evolución de la inversión de ENDESA en acción social según metodología LBG (% Beneficio neto) (*)



(*) Beneficio neto de las actividades continuadas atribuible a los accionistas de ENDESA.

En 2013 la inversión de ENDESA en desarrollo social se ha incrementado respecto a 2012, alcanzando el 2,3 por ciento del beneficio neto de la Compañía (1.879 millones de euros).

2.1. Contribución al desarrollo social

ENDESA contribuye al desarrollo social a través de la inversión directa en iniciativas locales, en colaboración con organizaciones y entidades de los entornos en los que opera. Además, impulsa el voluntariado corporativo entre sus empleados.

La acción social de ENDESA es impulsada por cada una de las empresas que la componen, además de sus cinco fundaciones: la Fundación ENDESA y Sevillana Endesa, en España; la Fundación Endesa Colombia, en Colombia, y las Fundaciones Pehuén y Huinay, en Chile.

En 2013 se ha actualizado el Marco de actuación de los proyectos sociales, que potencian la inclusión social de la empresa, minimizan riesgos, incrementan la reputación, acercan la empresa a sus grupos de interés e integran sus demandas.

El objetivo es optimizar la gestión de la acción social afianzando sus fortalezas, y explotando sus capacidades como son:

- Integración en el Grupo Enel.
- Acción Social recogida en los Valores del Grupo y en el Plan Estratégico de Sostenibilidad.
- Compromiso, interés y experiencia de la empresa en los proyectos sociales así como importante inversión económica.



- Identificación de la Acción Social con la estrategia de negocio y con iniciativas internacionales (Derechos Humanos, Objetivos del Milenio, *Sustainable Energy for All*, Pacto Mundial, etc.).
- Incorporación de nuevas herramientas como el voluntariado corporativo, la medición de impactos, las nuevas tecnologías, etc.
- Orientación hacia el negocio, apoyo a procesos de modernización, transformadores y de cambio.
- Existencia de proyectos emblemáticos.
- Reconocimiento local. Actividades muy potentes y reconocidas.

La motivación básica que guía la contribución de ENDESA al desarrollo social es:

- Complementar la función de la Compañía como empresa prestadora de un servicio básico como es el acceso a la electricidad.
- Dar oportunidades de acceso a bienes y servicios en línea con el contexto eléctrico.
- Ofrecer respuesta a las necesidades de los principales grupos de interés con los que se relaciona.
- Potenciar con su contribución a la generación de riqueza y empleo.

Por ello, los proyectos sociales definidos en el Marco de actuación serán proyectos:

- Con continuidad en el tiempo y potencial para replicar las actuaciones exitosas.
- Con especial foco en colectivos sensibles (familias desfavorecidas, infancia y juventud, mujeres, pueblos indígenas, etc.) , entre ellos las comunidades rurales o comunidades urbanas desplazadas.
- Gestionados en colaboración con los representantes sociales de las comunidades que participan en el proyecto.
- Con relación con la naturaleza y características del desarrollo de los negocios de la Compañía es hacer lo que mejor sabe hacer.

- Con rendición de cuentas sistemática, transparente y comunicada a la sociedad.
- Con beneficios para la sociedad y retornos en la empresa evidenciables y medibles.

Bajo este marco de actuación, las divisiones territoriales de España y las filiales de ENDESA en Latinoamérica deciden los proyectos e iniciativas a implementar, tratando de detectar las necesidades y asuntos críticos de cada entorno social.

Todos los ejes de actuación están alineados tanto con la estrategia de la empresa como con las iniciativas internacionales e integran respuestas a demandas sociales de nuestros grupos de interés, con especial foco en la minimización de riesgos ambientales y sociales. Las actividades de Voluntariado Corporativo actúan como un catalizador del resto de ámbitos de actuación.

2.2. La inversión de ENDESA en desarrollo social

En 2013, ENDESA invirtió 40,1 millones de euros a desarrollo social, de los cuales 11,7 millones de euros se destinaron a proyectos desarrollados en España y Portugal. Del total de la inversión en proyectos sociales en España y Portugal, 3,8 millones de euros se distribuyeron a través de las Fundaciones de ENDESA y 7,9 millones de euros a través del centro corporativo y centros territoriales.

Las filiales de la Compañía en Latinoamérica han invertido 28.37 millones de euros en desarrollo social.

Inversiones de ENDESA en actividades de desarrollo social en 2013* (millones de euros)

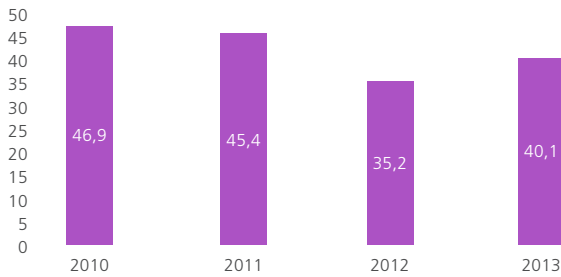
España y Portugal	11,74
Centro Corporativo	7,72
Fundaciones Endesa	3,79
Centros Territoriales de España y Portugal	0,24
Latinoamérica	28,37
Total	40,11

(*) No se incluye la inversión en electrificación rural que fue de 8,7 millones de euros al tratarse de inversiones relacionadas directamente con el desarrollo de negocio de ENDESA.

El 71 por ciento del presupuesto de acción social se ha invertido en cinco de los países donde ENDESA está presente.

La inversión de ENDESA en desarrollo social en 2013 (40,11 millones de euros) ha ascendido casi un 14 por ciento, respecto a 2012 (35,23 millones de euros). En Latinoamérica la Compañía ha invertido 28,37 millones de euros, un 30 por ciento más que en 2012 (21,86 millones de euros). La inversión en España y Portugal ha sido de 11,74 millones de euros en 2013, un 12 por ciento menos que el año anterior (13,37 millones de euros). De la inversión total en desarrollo social, un 71 por ciento correspondió a los cinco países en los que tenemos presencia en Latinoamérica (Argentina, Brasil, Chile, Colombia y Perú) y el 29 por ciento restante a España y Portugal.

Inversión social de ENDESA (millones de euros)



2.3. Las acciones de ENDESA en desarrollo social

El 34 por ciento de las acciones llevadas a cabo por ENDESA en 2013 corresponden a actuaciones relacionadas con el acceso a

la energía. Los proyectos dedicados a la educación y la formación han supuesto el 24 por ciento de la inversión. Las acciones de Desarrollo Social y Calidad de Vida han supuesto el 35 por ciento del total de proyectos de acción social. El porcentaje de acciones medioambientales, es decir, aquellas de fomento y promoción de la protección del entorno natural (excluidas las que ENDESA lleva a cabo en el marco del desarrollo de sus negocios) han supuesto el 7 por ciento en 2013.

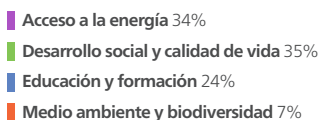
London Benchmarking Group LBG España



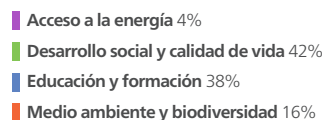
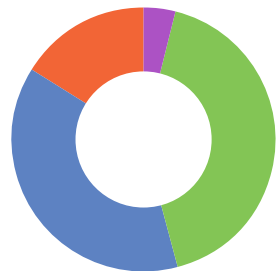
ENDESA forma parte del grupo de trabajo de London Benchmarking Group (LBG) España desde 2008. Esta metodología permite medir, gestionar, evaluar y comunicar las contribuciones, logros e impactos de la acción social de la Compañía, en la comunidad.

Por quinto año consecutivo se presenta, de manera adicional al reporte de la acción social de ENDESA, el balance social según la metodología británica.

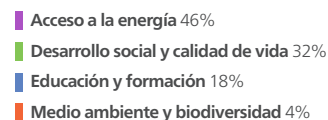
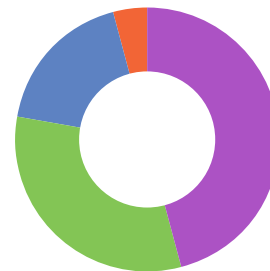
Inversión de ENDESA en acción social por área de actuación



Inversión de ENDESA en España y Portugal por área de actuación



Inversión de ENDESA en Latinoamérica por área de actuación



Contribución de ENDESA en 2013 a la actuación social, según LBG* (millones de euros)

Contribuciones España y Portugal	12,81
Contribuciones Latinoamérica	30,87
Total	43,68

(*) Nota: La principal diferencia en el resultado total entre ambos sistemas de reporting reside en la consideración del tiempo de los empleados dedicados a la acción social para cada acción y convertido en euros, así como la inclusión de los costes asociados a la gestión de los proyectos sociales por parte de la empresa.

En 2013, se ha mantenido la inversión en la comunidad que ha supuesto, al igual que en 2012, el 46 por ciento del total. Este

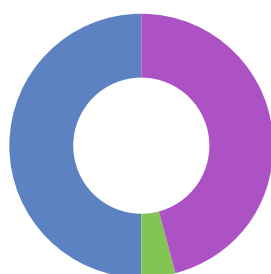
apartado enmarca proyectos que revelan un compromiso estratégico a largo plazo con las comunidades para apoyar iniciativas sociales. Asimismo se ha mantenido la inversión del 50 por ciento en proyectos sociales alineados con el negocio. Este tipo de proyectos ha recibido una inversión de 22 millones de euros. Siguiendo con la línea de gestión marcada en los últimos años, se ha apostado por proyectos sociales con continuidad temporal, creando alianzas estratégicas con organismos públicos y privados para su gestión. En 2013 las aportaciones puntuales se han mantenido en el 4 por ciento del total.

Motivación de la contribución de ENDESA a la actuación social, según LBG (miles de euros)

	2011			2012			2013		
	España y Portugal	Latinoamérica	Total	España y Portugal	Latinoamérica	Total	España y Portugal	Latinoamérica	Total
Aportación puntual	1.165	1.297	2.461	1.319	365,18	1.685	1.129	570	1.699
Inversiones social	9.526	13.636	23.162	8.821	10.821	19.643	7.145	12.829	19.974
Iniciativas alineadas con el negocio	1.223	23.198	24.411	5.883	15.186	21.070	4.537	17.465	22.002

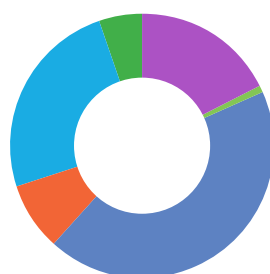
Contribución de ENDESA en 2013 a los proyectos sociales, según LBG

Por motivación de acciones



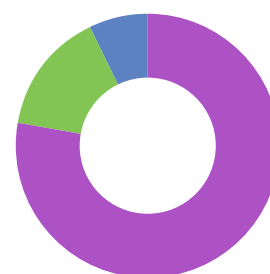
- Inversión en la comunidad 46%
- Aportación puntual 4%
- Iniciativas alineadas con el negocio 50%

Por categoría de acciones



- Educación y juventud 17%
- Salud 1%
- Desarrollo económico 42%
- Medio ambiente 8%
- Arte y cultura 24%
- Bienestar social 5%

Por tipo de contribución



- Contribución en dinero 78%
- Contribución en especie 15%
- Contribución en tiempo 7%

3. Iniciativas de Acción Social

Derivado del proceso de alineamiento e integración con las directivas del Grupo Enel, los proyectos sociales de la Empresa se ordenan según una nueva clasificación resultante de un estudio pormenorizado de la propia evolución de la Acción Social en ENDESA en los últimos años, sumado a las tendencias e iniciativas internacionales (Derechos Humanos, Objetivos del Milenio, Pacto Mundial de Naciones Unidas y *Sustainable Energy for All*) y a un pormenorizado análisis externo (estudios de *benchmark* y encuesta de opinión de los Grupos de Interés) e interno (entrevistas personales a la Alta Dirección, *focus groups* y encuestas a empleados).

Esta nueva clasificación ordena los proyectos sociales según sus áreas de actuación en cinco categorías:

- **Acceso a la energía:** Proyectos que favorezcan el acceso a la energía a través de la creación de infraestructuras, la reducción de barreras físicas y económicas, la eficiencia energética y la formación relacionada con la energía.
- **Educación y Formación:** Proyectos que impulsen el progreso de las comunidades a través de la enseñanza primaria universal, la formación, la divulgación de conocimientos y la investigación.
- **Desarrollo social y calidad de vida:** Proyectos que mejoren el bienestar de las personas y comunidades, el mantenimiento de su identidad cultural, la conservación del patrimonio, el fomento de hábitos saludables y el apoyo a la cobertura de necesidades básicas.
- **Medioambiente y Biodiversidad:** Proyectos que potencien el reciclaje, la divulgación, conservación, regeneración y mejora del medio ambiente en general y de la biodiversidad en particular para la conservación y mejora del entorno de las comunidades.
- **Voluntariado Corporativo:** Aportación voluntaria, no remunerada y estructurada que realizan los empleados de la empresa, a iniciativa o propiciada por ésta, en forma de actividades, contribuciones y/o habilidades, para el beneficio de otros y/o de la sociedad en general.
- **Ayuda humanitaria:** Acciones universales, puntuales y en respuesta a catástrofes.



3.1. Acceso a la Energía

ENDESA entiende los proyectos sociales como un eje estratégico de su gestión, que potencia la inclusión social de la empresa, minimiza riesgos, incrementa la reputación, acerca la empresa a sus grupos de interés e integra sus demandas.



Por ello, uno de los ejes principales de su actuación en este campo corresponde a proyectos alineados con el «core business» de la empresa, con iniciativas que favorezcan el acceso a la energía a través de la creación de infraestructuras, la reducción de barreras físicas y económicas, la eficiencia energética y la formación relacionada con la energía.

El 34 por ciento de la inversión en acción social fue destinado a proyectos de Acceso a la Energía.

El 34 por ciento de la inversión en proyectos sociales desarrollados por ENDESA se encuadran en esta categoría, con una inversión de más de 13 millones de euros en 2013. Asimismo, se debe contemplar la inversión realizada en electrificaciones rurales con el objetivo de dar acceso a la electricidad a comunidades rurales y poblaciones desfavorecidas (8,7 millones de euros).

La categoría «Acceso a la energía» se corresponde con el programa *Enabling Electricity*, liderado por Enel y en el que ENDESA realiza una relevante aportación de valor.

3.1.1. *Enabling Electricity*

La Agencia Internacional de la Energía en su informe de 2011, declaró que más de 1.300 millones de personas en todo el mundo no tienen acceso a la electricidad, 1.000 millones más no tienen acceso a redes de distribución fiables y más de 2.700 millones siguen usando formas poco eficientes y con efectos nocivos para la salud con el consumo de bioma-

sa para cocinar y alumbrarse. En este contexto, la Secretaría General de las Naciones Unidas declaró al año 2012 como Año Internacional de la Energía Sostenible para todos y fijó tres objetivos de cara a 2030:

- Asegurar el acceso universal a los servicios energéticos modernos.
- Doblar el porcentaje de mejora en eficiencia energética.
- Doblar el porcentaje de energía renovable en el *mix* energético global.



ENDESA viene desarrollando una intensa actividad en estos tres ejes, como se ha venido recogiendo desde hace años en sus Informes de Sostenibilidad. No obstante, con la oportunidad del lanzamiento de esta iniciativa de Naciones Unidas, e impulsado por Enel, se lanzó un proyecto específico centrado en el primero de los tres ejes descritos anteriormente.

Más de 2 millones de personas han sido beneficiarias del programa *Enabling Electricity* desde su inicio en 2012.

Este compromiso fue formalizado por el Consejero Delegado de Enel, Fulvio Conti, en el discurso plenario en el Foro Privado de la ONU en 2011, y consistió en incrementar el número de personas con acceso a la energía donde no estuviera disponible mediante el programa *Enabling Electricity*. El programa se focaliza en dos colectivos: personas que viven en zonas aisladas y comunidades de escaso poder adquisitivo de áreas periféricas, rurales y suburbanas. El objetivo final era conseguir que dos millones de personas de estos colectivos tuvieran acceso a la electricidad, en un periodo de tres años.

Durante 2013, se han impulsado los proyectos ya consolidados y se han incorporado nuevas iniciativas alineadas con el objetivo, para colectivos vulnerables. Como resultado, en 2013 se cuenta con al menos un proyecto incluido en el pro-

grama *Enabling Electricity* en todos los países en los que operamos. Asimismo, se ha mejorado la gestión de los mismos y las metodologías de medición y reporte, implantadas a nivel global, que permiten cuantificar el número de beneficiarios de los diferentes proyectos del Grupo Enel que integran el *Enabling Electricity*.

En 2013 existe al menos un proyecto social incluido en *Enabling Electricity*, en todos los países en los que operamos.

En la línea de asegurar el acceso universal a servicios energéticos modernos, programa **Energy for All** de Naciones Unidas, la iniciativa *Enabling Electricity* define tres ejes fundamentales de actuación en los que se agrupan aquellos proyectos sociales de ENDESA relacionados con este proyecto:

1. Proyectos que facilitan el acceso a la electricidad a través de nuevas tecnologías e infraestructuras. Proyectos que contemplan tanto la implantación de sistemas eléctricos como la facilitación de acceso a los mismos. Desde 2012 se han gestionado nueve proyectos de este tipo en Latinoamérica, facilitando acceso a la energía a más de 700.000 personas. Destacamos algunos de ellos:

- **Programa Luz para todos** (programa de electrificación rural): Durante 2013, Ampla y Coelce, las filiales distribuidoras de ENDESA en Brasil, mantuvieron su colaboración en el programa federal de electrificación, Luz Para Todos, que tiene por objeto universalizar la electricidad en las zonas rurales, facilitándoles la conexión gratuita a la red. Más de 10.000 hogares se han beneficiado de este programa desde 2012 en Brasil.
- **Electrificación de asentamientos humanos de desplazados.** En Perú se ha continuado con el programa de electrificaciones masivas, beneficiando en 2013 a 95.372 personas en los distritos de San Juan de Lurigancho, San Antonio, Ventanilla y Carabayllo. El proyecto tiene como objetivo mejorar la calidad de vida de las familias más necesitadas a través del acceso a la energía.
- **Luces para Aprender.** Proyecto de Colombia realizado en coordinación con la OEI y la Fundación Endesa. Fa-

cilita el acceso a la energía mediante la instalación de paneles solares que beneficien directamente a la escuela de la comunidad escolar de Unión Condorbamba. Contribuye a la mejora de la calidad educativa, facilita el acceso a internet y contempla además, un kit de panel solar para 19 viviendas.



- **Iluminación de canchas deportivas en Chile.** Este programa busca recuperar espacios públicos para la comunidad a través de la entrega, instalación y mantenimiento de un completo sistema de iluminación para los polideportivos, ubicados principalmente en barrios con mayores necesidades sociales de la región metropolitana de Santiago de Chile. Durante 2013, se iluminaron 4 nuevas canchas en las comunidades de Huechuraba, Conchalí y Lo Espejo.
 - **Convenio Marco en Argentina.** Convenio firmado por EDESUR, distribuidora de ENDESA, y el Gobierno Federal y la provincia de Buenos Aires, para facilitar el suministro de energía eléctrica a barrios carenciados con escasos recursos económicos. Gracias al mismo, se ha facilitado acceso a la energía a más de 130.000 hogares.
- 2. Proyectos que eliminan barreras económicas para capas de población de bajo nivel de ingresos:** Contemplan iniciativas que aporten facilidades en el pago de la energía, bien por reducción de tarifa o sistemas de financiación flexibles, bien por reducciones de consumo a través de eficiencia energética. En 2013 se han gestionado trece proyectos de este tipo siendo beneficiados a más de trescientas ochenta mil personas. Destacamos algunos de ellos:



- **Ecoelce y Ecoampla en Brasil y Ecochiletra en Chile.**

Programa dirigido a clientes residenciales, especialmente de bajos recursos económicos, que consiste en el intercambio de residuos reciclables por créditos en la cuenta de la electricidad. Los materiales se reciclan correctamente a través de la industria de reciclaje. Durante 2013 el proyecto ha beneficiado a más de 18.000 hogares.

- **Cambio Eficiente y Luz Solidaria.**

Programas en Brasil que luchan contra el desperdicio de energía eléctrica en los hogares de consumidores de bajo poder adquisitivo, por medio de acciones educativas en eficiencia energética y divulgación del conocimiento y prácticas sobre el consumo eficiente y consciente de energía. A través de visitas domiciliarias, charlas y talleres aprenden conceptos de uso eficiente de energía eléctrica y cambian gratuitamente lámparas y frigoríficos por modelos más eficientes. Desde el inicio del proyecto *Enabling Electricity* ha beneficiado a más de 30.000 familias.

- **Programa «A tu lado».**

Proyecto desarrollado en Colombia que ofrece consejos sobre el uso seguro y eficiente de la energía y de los aparatos eléctricos para las personas de bajos ingresos, incluyendo la sustitución gratuita de bombillas por otras más eficientes y, en algunos casos, de frigoríficos. En 2013 se han beneficiado de este programa más de 110.000 personas.

3. Proyectos que desarrollan conocimientos y competencias clave creando capacidades en el ámbito de la electricidad:

Tienen como objetivo formar a personas en situación vulnerable capacitándoles para trabajar así como incrementar la calidad docente de los profesores dedicados a impartir este tipo de estudios. Se han gestionado seis proyectos de este tipo, con 325 personas beneficiadas en 2013.

- **Formación Profesional en electricidad para jóvenes en riesgo de exclusión en España.**

La Fundación Endesa desarrolla proyectos que pretenden mejorar la empleabilidad de jóvenes de escasos recursos y en riesgo de exclusión social. El objetivo es facilitar a los jóvenes, mediante el desarrollo educativo de sus competencias personales y profesionales, el acceso al mundo laboral y como consecuencia su integración social sostenible. En el programa se trabaja en colaboración con Cáritas, de la mano de las Administraciones Públicas, Instituciones de Educación públicas y privadas e incluso implicando a los proveedores de la empresa en la provisión de prácticas para la formación de los alumnos y eventualmente, puestos de trabajo. En 2013 se han beneficiado de este programa 95 jóvenes.



- **Endesa Brasil Oportunidad.**

Se trata de cursos de formación profesional para jóvenes de escasos recursos. La formación consiste en cursos Técnico Superiores en electrotecnia acompañados por un seguimiento realizado por trabajadores sociales durante el periodo del curso. En 2013 se han graduado 60 personas.

- **IST Nuevo Pachacútec.**

Proyecto educativo de Perú para mejorar la calidad de vida y empleabilidad de jóvenes en riesgo de exclusión mediante el impulso de la carrera de electricidad en el Instituto Nuevo Pachacútec ubicado en el distrito

de Ventanilla-Callao. Los principales impactos del proyecto se han visto reflejados en la inserción laboral, la participación de mujeres en la carrera y sobre todo, el desarrollo de una zona de extrema pobreza. Actualmente, la carrera cuenta con 152 jóvenes cursando el ciclo y un total de 70 licenciados.

- **Pasantía de perfeccionamiento docente.** Iniciativa en Chile que busca mejorar los conocimientos de los profesores de la especialidad electricidad de diversos institutos técnico-profesionales de Santiago de Chile, para mejorar la calidad de la enseñanza a los alumnos. Hasta la fecha, este programa ha beneficiado a profesores de 29 instituciones educativas, tales como institutos de enseñanza media técnico profesional e instituciones de educación superior.

Como resultado del programa *Enabling Electricity*, desde su inicio en 2012 se ha beneficiado a más de 2 millones de personas en el ámbito de ENDESA. De ellas, más del 38 por ciento han contado con nuevas instalaciones o infraestructuras que les ha proporcionado acceso a la electricidad; el 62 por ciento se han beneficiado de facilidades para eliminar o reducir barreras económicas para acceder al suministro y cerca de 650 personas han cursado formación técnica relativa a la energía eléctrica.

3.1.2. Electrificación Rural

ENDESA trabaja para permitir el acceso a la electricidad a comunidades rurales y poblaciones desfavorecidas en donde la luz no llega en las mejores condiciones.

Más de 8,7 millones de euros invertidos en electrificación rural.

La electrificación rural tiene un papel muy relevante en la acción social de ENDESA, porque da acceso a la electricidad a comunidades rurales y poblaciones desfavorecidas marginales. En 2013, las filiales de ENDESA en Latinoamérica acometieron trabajos de electrificación rural en Brasil y Perú, a través del programa «Luz para todos» y del de «Electrificación de asentamientos humanos de desplazados» respectivamente. Ambos programas están incluidos en la iniciativa *Enabling Electricity* donde se aporta más información sobre los mismos.

3.2. Educación y Formación

ENDESA desarrolla desde hace años diferentes iniciativas educativas y formativas en todos los territorios donde está presente. Muchos de estos proyectos están centrados en temas relacionados con su negocio, como puede ser la educación en temas de eficiencia energética o seguridad eléctrica para niños, jóvenes y adultos o el fomento de la investigación en temas relacionados con la energía. No obstante, también apoya proyectos de fomento de la educación primaria universal, de la capacitación como forma de vida y de iniciativas formativas en general que impulsen el desarrollo social de las comunidades.

El 26 por ciento de la inversión de acción social se ha destinado a acciones de Educación y Formación.

Algunos de los proyectos más destacados en esta materia son los siguientes:

España y Portugal

Endesa Educa. Es una iniciativa educativa que trabaja para crear una nueva conciencia social basada en la Sostenibilidad y la eficiencia energética. Para ello, dispone de una amplia oferta de actividades que se ofrecen a todos los centros docentes de manera gratuita y que se adaptan a las distintas necesidades de los mismos. Incluye visitas a instalaciones eléctricas, actividades dirigidas en los Centros Informativos de ENDESA, talleres que se imparten en los mismos centros docentes y actividades *online* a través de la web: www.endesaeduca.com. Todas ellas con el objetivo de fomentar un uso eficiente y racional de la energía, un compromiso que Endesa Educa asume como propio.



Endesa Educa ha cerrado 2013 con más de 56.000 alumnos, triplicando el número de participantes respecto al año anterior. Asimismo ha ampliado el Área 2.0 de su portal web en 3D www.endesaeduca.com, un espacio con propuestas educativas *online* y ha reforzado su presencia en la red con un Blog de Endesa Educa (<http://blog.endesaeduca.com/>), especializado en contenidos relacionados con la educación en ciencias, y a través de Twitter (@EndesaEduca).

Para más información: www.endesaeduca.com.

Twenergy. Comunidad online que se inició en 2009 y a través de la cual se favorece y fomenta el consumo responsable de la energía, facilitando a los usuarios soluciones y herramientas que les permitan ser más eficientes en su consumo energético.



Esta iniciativa por la eficiencia y la sostenibilidad recomienda a los usuarios cómo consumir energía de manera responsable. Cuenta con más de 41.800 usuarios registrados y tuvo 2.460.938 visitas en 2013.



El proyecto «Transforma vida en energía y energía en vida», impulsado en las comunidades de campesinos del alto Ande del sur del Perú (departamento de Cuzco) por la Asociación Achalay, junto con el socio local Redes Perú, ha resultado ganador de la V edición de Proyectos Solidarios de Twenergy. Para más información: www.twenergy.com.

Apoyo a la realización de cursos universitarios y Programas de Becas y Premios. La Fundación Endesa colabora con diferentes centros de estudios universitarios para el impulso de la

educación superior de jóvenes en España. Como ejemplo de su labor en 2013 cabe destacar el Premio Mejores Proyectos Fin de carrera de la Universidad de Comillas; el Premio Ciencias Matemáticas para jóvenes investigadores de la Real Academia de las Ciencias; las Becas Endesa para artes plásticas; las Becas con la Fundación Fondena (Fundación Fondo para la Protección de la Naturaleza); los Cursos de verano en la Universidad de Teruel; las Becas de Patrimonio Cultural que gestiona el Ministerio de Educación; las becas para la matrícula en el Máster de Derecho de la Universidad Carlos III o las Becas para el centro de Estudios Políticos y Constitucionales., entre otras. La inversión económica ascendió en 2013 a más de 250.000 euros.

Argentina

El viaje de la energía. Iniciativa educativa que difunde, entre alumnos de las escuelas primarias, conocimientos básicos sobre la energía eléctrica, como el funcionamiento de la electricidad, su distribución desde las generadoras hasta los hogares y su uso seguro y eficiente. En 2013, participaron más de 800 escuelas públicas y privadas, y escuelas de educación especial. En 2013 este programa recibió el apoyo institucional de la Comisión Nacional Asesora para la Integración de las Personas con Discapacidad (CONADIS).

Proyecto Envión. Proyecto de inserción laboral destinado a niños y adolescentes entre 12 y 18 años, en riesgo de exclusión social. El objetivo básico del programa es generar las condiciones para encontrar un trabajo en el futuro, fomentar sus capacidades socioafectivas e impulsar la participación social.

Viaje de estudiantes de Villa El Chocón a Buenos Aires. Viaje de estudios a la ciudad de Buenos Aires por parte del Colegio Secundario N° 9 de Villa El Chocón, para la capital del país y conocer las posibilidades académicas para el desarrollo educativo y personal de los alumnos. Por noveno año consecutivo, 14 jóvenes de 16 años tuvieron la posibilidad de conocer Buenos Aires, recorriendo sitios históricos, culturales, académicos y recreativos.

Brasil

Conciencia Ampla Futuro. Programa educativo y de sensibilización cuyo objetivo es ofrecer a profesores actividades

de reflexión acerca del consumo consciente de recursos naturales, con enfoque en la energía eléctrica, haciendo que se conviertan en divulgadores de ideas y prácticas. Al trabajar con estudiantes, éstos también se convierten en difusores no sólo en el ámbito escolar, sino también en la familia y en la comunidad del entorno. En 2013, la distribuidora de ENDESA en Brasil contribuyó a esta iniciativa con más de 100.000 euros, y se benefició a más de 6.000 personas.

Viajando en el Mundo de la Lectura. Programa que busca incentivar la lectura, acercar la cultura a todos y atender especialmente a los usuarios en riesgo de exclusión, ya que el acceso a los libros es escaso en la comunidad. Incluye actividades como talleres pedagógicos y rondas de lectura y discusión. En 2013, alcanzó la cifra de 1.200 beneficiarios.

Conciencia Ampla en el Deporte. Busca promover la inclusión social a través de una escuela de fútbol, donde además de la formación deportiva y sus valores, se abordan temas como la ciudadanía, la colectividad y el consumo consciente de energía eléctrica. Está dirigido a jóvenes de las comunidades de bajo poder adquisitivo de São Gonzalo (Río de Janeiro). En 2013, benefició directamente a 704 personas.



Programa Endesa Brasil de Educación y Cultura: ¡Bu! Historias de Miedo y Coraje. Su objetivo es contribuir al proceso de alfabetización y comprensión lectora de alumnos de 10 y 11 años de más de 500 escuelas públicas del país. Este año la temática elegida fueron las historias de terror, y los alumnos participantes debían escribir sus propios cuentos para participar en un concurso, cuyo premio para los 37 mejores, de entre más de 3.600, es ser publicados en un libro que posteriormente se distribuirá gratuitamente entre las escuelas y bibliotecas públicas. El trabajo de la temática con

los alumnos ha sido especialmente valioso debido a los problemas de violencia que los niños de entornos de exclusión social viven cotidianamente; los profesores consideran que poder acercarse al tema desde una perspectiva diferente es muy positivo para los niños.

Chile

Energía para la Educación. Programa de mejora de la calidad en la educación escolar referido a las materias de lengua y matemáticas. Está dirigido a alumnos y docentes de sectores vulnerables de la red de escuelas municipales. Su objetivo principal es generar mayores oportunidades para niños y jóvenes del país. En 2013 el programa se desarrolló en 40 colegios.

Charlas educativas en colegios. El objetivo del proyecto de CHILECTRA, es educar a los niños en el ámbito de la eficiencia energética y el cuidado del medio ambiente. En 2013 se invirtieron más de 100.000€ y se beneficiaron 17.433 alumnos.

Programas de Capacitación para profesores. Iniciativa que facilita formación a los profesores en materias que no se corresponden con las asignaturas escolares pero son temas relevantes para la formación de los alumnos. En 2013 se impartió un curso sobre *bullying* a 33 profesores, ofreciendo herramientas a los docentes para saber entender las situaciones de conflicto en las aulas, y ser capaces de gestionarlas de la manera más adecuada. Asimismo, también se impartió un curso sobre Emprendimiento estudiantil a 30 profesores, con el fin de servir de incentivo para despertar el interés en los jóvenes en el autoempleo.

Campañas educativas con Cruz Roja. Como parte de la alianza que Chilectra mantiene con la Cruz Roja Chilena desde 2005, se realizan periódicamente campañas educativas y preventivas para la comunidad sobre el uso seguro y eficiente de la energía eléctrica.

Durante 2013, Cruz Roja participó activamente en 2 campañas tradicionales de Chilectra, Volantín Seguro y Navidad Segura, entregando consejos de prevención y actuación de primeros auxilios ante accidentes eléctricos en los hogares. Para ello, se realizaron charlas en colegios y entrega de folletos informativos.

Colombia

Semilleros de Tecnología. Proyecto que busca fortalecer el desarrollo y beneficiar emprendimientos productivos relacionados con el sector agroindustrial, La Fundación Endesa Colombia y la Fundación Escuela Tecnológica de Neiva «Jesús Oviedo Pérez» brindaron la oportunidad a 12 jóvenes de acceder a educación Superior así como construir y consolidar su proyecto de vida. Además del pago semestral del valor de las matrículas, se les aportó ayuda para cubrir gastos de transporte, alimentación, libros y uniformes.

Banco de Becas Fundación Juan Felipe Gómez Escobar. Formación técnica en seguridad ocupacional dirigida a madres adolescentes de escasos recursos de Ciudad de Cartagena. En el 2013 finalizaron su primer semestre de capacitación seis de ellas.

Colegio del Cuerpo. Programa cuyo objetivo es beneficiar, a través de la danza contemporánea, el desarrollo educativo, artístico, social y humano de 120 niños del Colegio San Francisco de Asís. El programa incluye sesiones de preparación física, talleres de improvisación artística, clases de danza, canto y música. Cerraron el año con la presentación de la obra «INXILIO: El sendero de lágrimas», en el marco de la celebración de la Semana Internacional de los Derechos Humanos de Cartagena de Indias.



Mejora de Calidad Educativa «Conéctate con la Educación». Contribución a la calidad de la Educación Primaria mediante la implementación de procesos de formación de docentes en módulos de Pensamiento Matemático y Comprensión Lectora, además de fortalecer procesos de mejora de doce instituciones educativas de los municipios de Ubalá, Gama, Gachalá y Gacheta, en Cundinamarca. Con estas capacitaciones se beneficiaron 110 docentes de 56 escuelas y más de 1.200 estudiantes.

Formación para el trabajo. En alianza con la Fundación Servicio Juvenil la compañía apoyó durante el 2013 la formación técnica de 200 jóvenes en situación vulnerable. En diciembre, los jóvenes de entre 14 y 25 años finalizaron su primer semestre de capacitación en el que recibieron formación integral en diferentes campos como Electricidad, Soldadura, Mecánica Automotriz, Mecánica Industrial, Mantenimiento de computadores, Panadería y Serigrafía. Bajo este convenio, que tendrá continuidad en 2014, se espera favorecer la inclusión de esta población juvenil en el mercado laboral de la región.

Educando con energía. La Fundación Endesa, en cooperación con COMPENSAR e Instituciones Educativas Distritales de Bogotá desarrolla este proyecto que busca beneficiar a jóvenes de la educación pública de los grados 8º a 11º para que desarrollen competencias productivas y habilidades para la vida incorporando los principios del desarrollo sostenible. Asimismo se apoya a los docentes y orientadores escolares para que fortalezcan las estrategias de orientación vocacional y profesional. Durante el 2013 se desarrollaron 407 talleres de habilidades socioemocionales en 6 instituciones educativas, en los que participaron cerca de 60 orientadores y maestros, y se benefició a 5.083 estudiantes.

Perú

Sinfonía por el Perú. Desde el pasado año y en colaboración con la Asociación Sinfonía por el Perú, dirigida por el tenor peruano Juan Diego Flórez, se creó una Orquesta Sinfónica Infantil y Juvenil formada por 116 niños con talento para la música entre 7 y 16 años. Los mismos reciben formación en técnicas de canto, y de instrumentos de viento y cuerda. Como parte de su formación han tenido presentaciones en el Museo de Arte, la Iglesia Virgen del Pilar y en el encendido del árbol de navidad en la Plaza de Armas de Lima.



Charlas de seguridad. Este programa busca promover la cultura de prevención y seguridad para evitar situaciones de riesgo en la población en general, reforzando nuestro objetivo estratégico y compromiso con la comunidad. Desde el 2011 hemos realizado 56 charlas y se han beneficiado más de 7.000 personas.

Informática para Todos. Curso básico de informática que se imparte de manera gratuita a la población local y que facilita el uso de herramientas útiles en su vida cotidiana o para insertarse en el mundo laboral. En el 2013 se han beneficiado más de 14.000 personas, desde que el programa inició en el 2004 hasta la actualidad se ha capacitado a más de 128.000 personas.

Institución Educativa Santa Elena. Desde el 2005 EEPSA, central de ENDESA en Perú, decidió financiar la construcción de la escuela de educación primaria Santa Elena, en Piura. En estos años de cooperación, la Institución Educativa Santa Elena ha sido reconocida en varias ocasiones como la mejor escuela del área rural. En 2013 se han ampliado las instalaciones con una granja de cerdos, que contribuirá a la mejora de la calidad de vida de la zona. Los niños de 5º y 6º grado de la escuela Santa Elena serán el principal motor de esta iniciativa, aunque serán los padres quienes se encargarán de la limpieza, vigilancia y alimentación de los animales dando empleo a 12 familias.

El proyecto Santa Elena ha sido distinguido por distintas instituciones y gremios empresariales como proyecto de desarrollo sostenible; entre ellos el premio Corresponsables 2012 que organiza la editorial española del mismo nombre.

Proyecto de café Curibamba: Capacitación a los agricultores cafeteros de estas comunidades en el manejo técnico adecuado del cultivo de café, a fin de mejorar la calidad del mismo, así como en fortalecer la organización comercial de estas comunidades para que puedan competir en el mercado. En esta cuenca existen 3 comunidades campesinas de las cuales 40 familias agricultoras han participado en el proyecto en 2013. Está previsto que en el 2014 participen unos 100 agricultores más.

3.3. Desarrollo Social y Calidad de Vida

ENDESA articula el Desarrollo Social y la Calidad de Vida a diversos tipos de proyectos cuyo objetivo es mejorar el bienestar de las personas y comunidades, a través del apoyo a la cobertura de necesidades básicas, el mantenimiento de su identidad cultural, la conservación de su patrimonio y el fomento del deporte y de hábitos saludables. Durante el 2013, El 34 por ciento de la inversión de acción social se ha destinado a proyectos para el desarrollo social y la mejora de la calidad de vida de las comunidades.

El 34 por ciento de la inversión de acción social se ha destinado a proyectos para el desarrollo social y la mejora de la calidad de vida de las comunidades.

A la hora de llevar a cabo estas acciones, la Compañía se basa en el conocimiento y sensibilidad de cada realidad local y colabora con las principales organizaciones sociales del entorno donde opera, a través de las unidades territoriales y compañías participadas, que disponen del personal específico para la identificación, selección y promoción de este tipo proyectos.

Algunos de los proyectos más destacados en esta materia son los siguientes:

España y Portugal

Impulsando PYMES. Iniciativa de colaboración pública y privada no lucrativa, que ayuda a empresarios de pequeñas y medianas empresas, a través de encuentros gratuitos en los que se imparten diversas temáticas útiles para ellos como financiación, innovación, internacionalización o eficiencia energética. En 2013 se han producido encuentros en 12 ciudades españolas.



Apoyo a familias en riesgo de exclusión. ENDESA ha desarrollado en 2013 múltiples acciones enfocadas a paliar situaciones críticas de familias con dificultades económicas. Destacamos algunas de ellas:



- **II Jornada Solidaria Liga Endesa 2013** en colaboración con Cruz Roja, en la que la empresa duplicó la cantidad recaudada a través de SMS. para su campaña «Ahora más que nunca» consiguiendo donar 43.000 euros.
- **Día de la Banderita** en colaboración con Cruz Roja, con el lema «Un día para darlo todo, para que nadie se quede atrás».



- Bajo el lema **Juntos Podemos Más**, se han realizado campañas de recogida de alimentos en todas las sedes de la compañía en España consiguiendo más de 9.400 kilos que fueron

destinados a Banco de Alimentos, Cáritas y a la ONG Cooperación Internacional. Asimismo también se recogieron más de 50 kg de productos de higiene para ser donados.

- **Proyectos de Salud.** La Empresa apoya a diferentes ONG y asociaciones en el ámbito de la salud, bien en la investigación de enfermedades o en el acompañamiento y ayuda a enfermos y familiares. Entre ellas cabe destacar la colaboración con la Asociación Síndrome de Down de Sevilla y Madrid; la Federación Gaditana de personas con Discapacidad Física y Orgánica; la Asociación de Autismo de Sevilla; la donación de juguetes a hospitales de Zaragoza; la Asociación española de esclerosis lateral amiotrófica o la colaboración con la ONG Sonrisa médica, de animación para niños hospitalizados. En 2013 se invirtieron en proyectos de este tipo cerca de 600.000 euros.

Argentina

Biblioteca Popular. Colaboración con la biblioteca popular próxima a la de Central Dock Sud para acercar a la comunidad un lugar próspero donde poder desarrollarse íntegramente. En 2013 la compañía organizó nuevamente un festival callejero con motivo del Día del Niño, que convocó a más de 400 pequeños vecinos a quienes se les brindó un *show* artístico, juegos, además de alimentos y golosinas.

Programa de reciclado de papel y tapones de plástico. Junto con la Fundación del Hospital Dr. Garrahan (la institución médica pediátrica más importante de Argentina), Edesur, Hidroeléctrica El Chocón y Endesa Costanera participan en las campañas de recogida de fondos que a través del reciclaje de papel, cartón y tapones de plástico obtienen recursos para el hospital que atiende a niños de todo el país, que llegan desde las provincias más distantes a la ciudad de Buenos Aires y se quedan en la casa de la Fundación mientras reciben tratamiento.

Campaña de búsqueda de chicos perdidos. Edesur continúa colaborando con la organización *Missing Children* de Argentina en la búsqueda de niños que faltan de sus hogares. En 2013 la campaña fue realizada a través de la publicación de las fotografías de los menores en anuncios colocados en las oficinas comerciales de la Compañía.



Edesur y la cultura. Para continuar con la promoción del arte y la cultura, la compañía brindó apoyo y un espacio alternativo de expresión. En el año 2013 se destacaron las siguientes actividades: Exposiciones de Expresiones artísticas en oficinas comerciales, Taller de Arte para niños y Energía interior.

Brasil

Banco Comunitario. El Proyecto busca promover el desarrollo de las zonas de bajos ingresos, fomentando la creación de redes locales de producción y consumo. El banco cuenta con tres características fundamentales: es gestionado por la propia comunidad, tiene desarrollo local integrado (promueve el crédito, la producción, la comercialización y la formación) y cuenta con una moneda local, complementarias a la moneda oficial, y que es aceptada y reconocida por los productores, los comerciantes y los consumidores en el barrio, creando una alternativa de apoyo y de mercado entre las familias. Se implantaron dos bancos comunitarios que lanzaron una línea especial de crédito para garantizar el pago puntual de la electricidad. El Banco Comunitario benefició en 2013 a 1.106 familias.

Consciencia Ampla Ciudadanía. Dirigido a familias en situación vulnerable, tiene como objetivo promover sus derechos, dar orientación sobre los deberes y discutir temas variados relativos al ejercicio de la ciudadanía. Entre los temas tratados se han realizado asesoramientos sociales y de salud (emisión gratuita de documentos, Programa Bolsa Familia, Beneficio de Prestación Continuada, programas de planificación familiar, etc) así como realización de talleres de ciudadanía e inscripción en la Tarifa de Baja Renta.

Cultura Coelce. Se trata de diversas iniciativas de apoyo al desarrollo de proyectos de entidades para fomentar la cultura de Ceará en las áreas de música, teatro, danza, literatura, patrimonio material e inmaterial, entre otros. COELCE ha invertido 1,7 millones de euros en 2013 y ha beneficiado a 46.500 personas.

Chile

Festival Cine Chilectra. En su séptima temporada, el Festival Cine Chilectra supone una apuesta cultural tradicional en el panorama de verano para miles de familias de Santiago. Desarrollado en las mismas canchas iluminadas por la compañía. El ciclo se extiende durante los meses de enero a marzo, siendo completamente gratuito, y abarca casi la totalidad de las comunas que forman parte del área de concesión de la compañía en la Región Metropolitana. Hasta la fecha, han asistido más de 100.000 personas.

Copa Chilectra. En 2013 se realizó la duodécima edición de la Copa Chilectra, torneo de fútbol infantil que congrega a las 33 comunas en las que Chilectra distribuye energía, y que (al igual que el Cine Chilectra) se disputa en las mismas canchas iluminadas por la compañía, a través de su programa de Recuperación de Espacios Públicos. Esta iniciativa busca fomentar el deporte y vida sana, además de reforzar valores como la integración y superación y, hasta la fecha, han participado en el certamen más de 80.000 niños y jóvenes de la Región Metropolitana.



En 2013, Recoleta fue la comunidad que se proclamó campeona del certamen, obteniendo el tradicional premio, que consiste en un viaje a España, acompañados por el excapitán de la selección chilena, Iván Zamorano, donde cada año se enfrentan a la categoría infantil sub 13 del Real Madrid. De este modo, la comunidad de Recoleta también se proclamó

campeón del Torneo de la Integración que se disputa en la capital española. En fútbol femenino, Cerro Navia se adjudicó la Copa Chilectra 2013, ganándose el derecho de viajar a Río de Janeiro, Brasil.

Búsqueda de personas perdidas. Hace más de una década que Chilectra es parte de la red de apoyo de la Policía de Investigaciones de Chile (PDI) para la búsqueda de personas perdidas, especialmente niños. La compañía contribuye a través de la publicación (en su revista corporativa y en su sitio web) de fotografías de personas desaparecidas. Hasta la fecha, se han encontrado 6 personas gracias a este canal de apoyo.

Cine en tu Escuela. Es una caravana de cine móvil que recorrió entre junio y noviembre de 2013 colegios, beneficiando a cerca de 7.500 niños, padres y profesores. Además, se realizaron como plan piloto, las Clínicas Deportivas y Nutricionales en las comunas de San Clemente y de Alto Biobío, donde se trabajó con alumnos de 4 a 15 años educándolos sobre buenos hábitos alimenticios y la importancia del ejercicio físico.

Fundación Pehuén. Entidad sin ánimo de lucro que surge en 1992 con la construcción de la Central Hidroeléctrica Pangué, y con el objetivo de promover programas que permitan la sostenibilidad de las comunidades pehuenches que viven alrededor de la central. La Fundación trabaja para promover la mejora de las condiciones de vida de las 800 familias en materia de fomento productivo, educación y preservación de la cultura, asistencia social, infraestructura social comunitaria y proyectos de desarrollo turístico y textil.



Colombia

Programa de Apoyo a Infraestructura Local Básica. En 2013 la empresa ha participado en diversos proyectos de

creación de infraestructuras, en colaboración con organismos públicos, para el desarrollo de las comunidades. Como ejemplos más relevantes están la rehabilitación de la carretera La Boa-Yagurá y remodelación de un parque como un espacio de confluencia cultural y deportiva; la construcción de los puentes peatonales de la Vereda Charco Largo sobre el río Guavio y del puente peatonal de la Quebrada Negra, los cuales mejoran la movilidad a aproximadamente 200 personas de la comunidad rural; la compra de una retroexcavadora mixta para apoyar el mantenimiento de la carretera de San Antonio de Tequedama o el inicio de la construcción del Centro de Desarrollo Comunitario en San Carlos de Caparrapí, para integrar y fomentar la participación de niños, jóvenes, mujeres y comunidad en general. Este último será utilizado para implementar acciones de promoción de derechos humanos, talleres artísticos y plataformas sociales para la paz.

Apoyo a tradiciones culturales. Apoyo a la celebración del Día del Campesino, así como a la realización del XXX festival folclórico en el Departamento del Huila.

Codensa incluyente. Iniciativa que busca incorporar las mejores prácticas en la atención a las personas con discapacidad así como pertenecientes a la tercera edad. Junto a la Fundación Saldarriaga Concha, se apoyó la construcción de dos viviendas rurales que beneficiaron a cerca de 20 personas de escasos recursos de estos colectivos.

Convenio con el Programa Desarrollo para la Paz del Magdalena Centro. En el 2013 se desarrolló la segunda fase de la «Escuela de Fortalecimiento hacia la Excelencia Comunitaria Total» para desarrollar la formación política de los concejales y líderes de varios municipios de Cundinamarca. En la misma, continuaron formándose los 18 líderes del año anterior y se amplió el programa a 60 más. Adicionalmente, se implementó el módulo destinado a la población juvenil de dos colegios denominado «Apersonémonos» a través del cual se dio capacitación a 40 jóvenes.

Alianzas educativas. Construcción de aulas adecuadas y saludables que minimicen el hacinamiento de los estudiantes que se encuentran en condiciones de vulnerabilidad social, buscando mejorar la calidad de vida de la población educativa del colegio San Francisco de Asís,

ubicado en Cartagena de Indias. El proyecto, promovido por Enel Cuore y la Organización Arquitectos por la Humanidad, impulsó también el uso pedagógico de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) a través de un proceso de formación para los docentes y la comunidad, con la participación de más de 200 personas así como la entrega de un aula dotada de equipos de ayuda audiovisual y de informática.

Proyectos de apoyo a cadenas productivas de agricultura y ganadería. ENDESA apoya en Colombia diferentes proyectos de cadenas productivas de productos locales como el cacao, el café, el aguacate y otras frutas. Las iniciativas buscan promover cultivos de larga vida productiva y fomentar el trabajo asociativo y la generación de alianzas público-privadas. Asimismo, se ofrece asesoramiento permanente a los productores en diferentes ámbitos como son el técnico, social y comercial. Más de 902 productores y sus familias se han visto beneficiados por estos proyectos.



Además, durante el 2013 se apoyó a 35 productores ganaderos en la mejora de la calidad de la leche a través de asistencia técnica, y donación de equipos y herramientas necesarios, así como laboratorios portátiles.

Proyectos productivos de El Quimbo. En el marco del desarrollo del Proyecto Hidroeléctrico de El Quimbo, por medio de la Fundación Endesa Colombia, se están realizando proyectos productivos con la población de los municipios de Gigante, El Agrado, Paicol, Garzón, Tesalia y Altamira.

Perú

Copa Endesa-Edelnor. Endesa España y la Fundación Real Madrid firmaron un acuerdo en el 2010 para impulsar la escuela socio deportiva Martin Luther King liderada por el Padre Chiqui en el distrito de El Agustino, alejando anualmente a más de 300 niños del pandillaje y la violencia a través del deporte.

Este año se realizó el 4º campeonato con la participación de más de mil niños de comunidades de Junín, Piura, Norte Chico y Comas participando junto a los niños de los colegios de Fe y Alegría de Lima. El equipo de la escuela municipal de Talara fue el ganador en 2013.

Campaña de salud. Dirigidas a la población de escasos recursos de la zona de concesión han beneficiado con atención médica y medicación básica a más de 16.000 personas en 2013. Desde el 2005 se han realizado 50 campañas de salud y se ha alcanzado un total de 329.711 atenciones.

Un día en el MALI. El Museo de Arte de Lima (MALI) y Edelnor presentaron la quinta edición del proyecto «Un día en el MALI», que busca promover los museos como alternativa de esparcimiento y ofrecer al público una oferta cultural gratuita de calidad durante las Fiestas Patrias. Como ejemplo, en Julio de 2013 el Museo de Arte de Lima tuvo más de 27.000 visitas en una sola semana disfrutando de una variada agenda cultural gratuita.



Desayuno escolares. Programa que financia la compra de alimentos con los que preparar desayunos escolares en cooperación con la Institución Educativa Santa Elena. En 2013 se beneficiaron más de 130 niños. Asimismo, los niños recibieron visitas de un especialista en nutrición que realizó evaluaciones de control de peso, talla y de los nive-

les de hemoglobina con el objetivo de prevenir enfermedades crónicas.

Tópicos de salud (centros de salud). La empresa apoya en las comunidades aledañas a la Central Hidroeléctrica Chimay y al proyecto hidroeléctrico Curibamba, cinco centros de salud que dan servicio a la población local.

Lucha contra la desnutrición infantil. El Programa contempla la evaluación clínica de los niveles de hemoglobina de un total de 172 niños que conforman la población infantil y se detectó riesgo nutricional en más de la mitad de las muestras, incluyendo 19 casos de anemia.

A partir de estos resultados, se organizó una campaña de formación en temas nutricionales, a la que asistió un total 37 madres y padres de las comunidades en las que se cuenta con tópicos de salud (centros de salud) implementados por Edegel.

3.4. Medio Ambiente y Biodiversidad

Área de actuación de la acción social que, con carácter voluntario por parte de la empresa, enmarca proyectos sociales que potencien la divulgación, conservación, reciclaje, regeneración y mejora del medio ambiente en general y de la biodiversidad en particular para la conservación y mejora del entorno de las comunidades. En 2013, la empresa ha destinado en estos proyectos el 7 por ciento de la inversión social.

Algunos de los proyectos más destacados en esta materia son los siguientes:

El 7 por ciento de la inversión social fue destinada a proyectos de protección medioambiental y biodiversidad.

España y Portugal

Convenio Fundación Oso Pardo. Acuerdo de colaboración entre ENDESA y la Fundación Oso Pardo para la ejecución de proyectos vinculados a la conservación del oso y al desarrollo

rural sostenible, en los territorios de implantación de la Compañía en la Cordillera Cantábrica y Pirineos. El proyecto aspira a convertirse en un referente general para el desarrollo de programas de fomento del desarrollo rural sostenible en estas zonas, así como de educación y comunicación ambiental.



Acciones de divulgación sobre temas Medioambientales y de Biodiversidad.

Durante 2013 ENDESA ha propiciado la publicación de diversos contenidos y estudios relacionados con el medioambiente y la biodiversidad, con el fin de propiciar la divulgación y sensibilización de la sociedad respecto a estos temas así como servir de consulta. Como ejemplos, resaltamos los siguientes: *Anuario Ornitológico de Baleares*, *Estudio y publicación de análisis de datos de CO₂ en España*, *El reto de conservar la biodiversidad*, *Physical habitat of zebra mussel (*Dreissena polymorpha*) in the lower Ebro*, *Característiques biològiques d'una població lacustre de tritó pirinenc (*Calotriton asper*)* o *Cambio climático y disponibilidad de recursos hídricos en la Cuenca del Ebro*.

Programas de protección de la avifauna.

ENDESA realiza numerosos proyectos, con carácter voluntario, en España, con el fin de proteger a las aves en general y, en especial, a aquellas que están en peligro de extinción. Durante 2013 cabe destacar, entre otras, las siguientes iniciativas en las que se han invertido más de 280.000 euros en 2013:

- Seguimiento y marcaje de milanos (especie en peligro de extinción en Islas Baleares);
- Proyecto «Avilinia» de coordinación de actuaciones medioambientales derivadas de la distribución de la energía eléctrica y la protección de la avifauna en nuestras zonas de referencia en España;
- Colaboración con el Proyecto LIFE+ de «Conservación y gestión en las zonas de especial protección para las aves esteparias de Andalucía»;

- Colaboración con el Gobierno de Aragón para el desarrollo de proyectos que reduzcan los riesgos de colisión y electrocución de avifauna en líneas eléctricas, en especial el quebrantahuesos;
- Convenio para adecuar la red de distribución en el Parque de la Cordillera Litoral (Barcelona);
- Estudio sobre la interacción de las líneas eléctricas y el águila perdicera (*Aquila fasciata*) desarrollado en Cataluña;
- Medidas correctoras sobre las poblaciones de buitre negro (*Aegypius monachus*) y grandes rapaces necrófagas en áreas de distribución de ENDESA.

Regeneración de espacios naturales. Como es tradición, ENDESA va más allá de sus obligaciones en lo que a regeneración de espacios se refiere, y además de cumplir con las correspondientes legislaciones, sigue invirtiendo en mejorar los espacios cercanos a las centrales. En 2013 se ha trabajado especialmente en el Parque natural del Alto Pirineo y Embalses Sau-Susqueda-Pasteral, sobre el río Ter (Girona).

Brasil

Celebración de jornadas referidas al medio ambiente. ENDESA en Brasil ha celebrado en 2013, con implicación de voluntarios de la empresa, tres días referidos a distintos aspectos medioambientales como son:

- **Día Mundial del Agua:** Actividad educativa para fortalecer la preservación del agua y la importancia del consumo consciente. Tuvo como público a alumnos de la red municipal de enseñanza de Niterói.
- **Día Mundial del Árbol:** Actividad de concienciación ambiental que difundió la importancia de la preservación de la vegetación nativa y facilitó información acerca de la cultura indígena de la región. Además se actuó en la recuperación de la vegetación nativa con la siembra de 50 plántones.
- **Día Mundial del Medioambiente:** Educación y concienciación ambiental a partir de acciones conjuntas de limpieza y recolección de residuos en un área con elevada biodiversidad.

Chile

Fundación Huinay: La misión de la Fundación Huinay es defender y preservar el patrimonio biogeográfico de la localidad de Huinay y de la región de los fiordos chilenos, a través del desarrollo de un proyecto basado en la investigación científica y el concepto de desarrollo sostenible.



En 2013, se han invertido 860.150 euros, consiguiendo la publicación de 23 nuevos artículos en revistas científicas de carácter mundial, además, el equipo científico de la Fundación realizó un total de 28 presentaciones en congresos internacionales, cuyo fin fue dar a conocer las características de la rica biodiversidad de la Patagonia norte de Chile. Como nunca antes, este año visitaron la Estación Científica de Huinay una gran cantidad de científicos, tanto de Chile como el extranjero. En total, 90 investigadores realizaron estancias en 2013.

Adicionalmente, la Fundación apoyó a la comunidad de Huinay, a través de la entrega de energía eléctrica, internet para su escuela, transporte para sus habitantes y asistencia médica.

Las principales actividades realizadas por esta Fundación durante 2013 están recogidas en el apartado de conservación de la Biodiversidad en el capítulo de «Compromiso con la Protección del Entorno» de este Informe. Asimismo puede consultarse la página web: www.fundacionhuinay.cl.

Colombia

Bosque Endesa. El proyecto Bosque Endesa es una iniciativa de la compañía que tiene como fin la protección y restaura-

ción de 690 hectáreas de bosque alto andino para crear una zona de conservación ambiental en los municipios de Soacha y San Antonio del Colegio.

Para más información véase capítulo «Compromiso con la protección del Entorno», apartado 7. Conservación de la biodiversidad (p. 157).



Movilidad Sostenible. Como parte del PEMS (Plan Empresarial de Movilidad Sostenible), iniciativa desarrollada en convenio con la ANDI, la Universidad de los Andes y la Fundación Chevrolet, en 2013 se sensibilizó a la ciudadanía y contribuyó a una movilidad sostenible, mediante la promoción del uso compartido del coche en los desplazamientos relacionados con el trabajo. Además se realizaron 6 jornadas en diferentes sedes de la compañía para la expedición de tarjetas del sistema integrado público de transporte (SITP). En total se expidieron 711 tarjetas.

Perú

Charlas de Medioambiente. En coordinación con la municipalidad de Talara a través de la Subgerencia de Gestión

ambiental se realizó una Charla de sensibilización ambiental para la comunidad a la que asistieron cerca de 50 personas.

Limpieza de Playas. En coordinación con la Subgerencia de Gestión Ambiental de la municipalidad de Talara a finales del 2013 un grupo de trabajadores y sus familias participaron de la Campaña de Limpieza de playas, actividad que buscaba sensibilizar a la población en el cuidado de los recursos, y asimismo prevenir enfermedades para la población en general.

Sembrando vida. Edegel realizó el Programa Sembrando Vida conmemorando el Día del Medioambiente sembrando 2.300 plantones ornamentales de diversas especies. Participaron los vecinos de la comunidad así como los alumnos de los Centros Educativos de la zona.

Campañas de sensibilización para evitar incendios forestales. Con el objetivo de sensibilizar a las comunidades aledañas a las centrales hidroeléctricas Yanango y Chimay, ubicadas en el departamento de Junín, se realizaron 2 spots de radio sobre la quema de pastizales, que fueron difundidos en 11 programas durante un mes, gracias al trabajo con los periodistas locales. La iniciativa consistía en promover prácticas cotidianas de conservación, resaltando las consecuencias negativas de la quema de bosques y pastizales en las laderas de los cerros. Además, Edegel participó de una actividad representativa de reforestación en el distrito de Vitoc en la Semana Forestal Nacional.

3.5. Voluntariado Corporativo

Con la apuesta por el voluntariado corporativo, ENDESA coopera con el desarrollo social de las comunidades en numerosos proyectos con la implicación de sus empleados. El voluntariado corporativo actúa como un catalizador de los proyectos sociales que incrementa la cercanía e involucración de la empresa con sus grupos de interés y aporta desarrollo y compromiso a los participantes.

Algunos de los proyectos más destacados en esta materia son los siguientes:

España y Portugal



Proyecto Crecer +. Desarrollado a través del Proyecto Coach de la Fundación Exit, ENDESA ha lanzado en 2013, con un gran éxito entre sus empleados, este proyecto de *mentoring* y *coaching*, para jóvenes en riesgo de exclusión social, en el que empleados de la compañía acompañan y asesoran durante unas jornadas a jóvenes adolescentes para mejorar su empleabilidad y fomentar su inclusión social y laboral.

Tras un piloto desarrollado en Barcelona y en Zaragoza, las primeras ediciones se han lanzado en 2013 con 13 voluntarios en Madrid y con 14 en Barcelona. En total, en 2013 se han beneficiado 23 jóvenes en las tres ciudades mencionadas.



Campaña de recogida de alimentos «Juntos Podemos Más». Por segundo año consecutivo se ha puesto en marcha la iniciativa en distintas sedes de ENDESA en España para ayudar a personas desfavorecidas. Más de 9.400 kilos de alimentos y 50 kg en artículos de higiene fueron donados por los empleados y destinados a Banco de Alimentos, Cáritas, Cooperación Internacional y Fundación Dar.

Día Solidario de las Empresas. ENDESA participó, por segundo año consecutivo, en el Día Solidario de las Empresas, celebrado el 19 de octubre, a través de la realización de actividades de voluntariado con 23 empleados y familiares en Madrid, Sevilla y Zaragoza, como las siguientes:



- Madrid: partido de fútbol con jóvenes con discapacidad psíquica,
- Sevilla: reparto de alimentos a familias en riesgo de exclusión social, y
- Zaragoza: campeonato de bolos con niños en riesgo de exclusión social.

Argentina

Programa de reciclado de papel y tapones de plástico de la Fundación del Hospital de Pediatría Dr. Juan Garrahenen. En total se han donado 33.047 kilogramos de papel y cartón para reciclar y 225 kilogramos de tapones.

Para más información véase de este capítulo el apartado 3.3. *Desarrollo Social y Calidad de Vida* (p. 244).

Brasil



En 2012, en Brasil se lanzó el Programa de Voluntariado **Redo Bem** (Red del Bien) que ha aglutinado todas las acciones

de voluntariado que se desarrollaban en las distintas empresas de ENDESA en el país. En 2013, se han desarrollado múltiples proyectos que engloban la creación de infraestructuras, limpieza y recuperación de espacios naturales, plantación de árboles o proyectos en unas 15 instituciones, entre escuelas, guarderías y centros de apoyo a personas mayores. En estas iniciativas han participado más de 300 empleados beneficiando directamente a 2.715 personas.

Chile

Cátedra Chiletra y Pasántías de perfeccionamiento docente. Proyectos integrados en la iniciativa *Enabling Electricity*. El primero de ellos tiene como objetivo a formar a jóvenes en situación vulnerable como especialistas en electricidad y el segundo incrementa la calidad técnica y docente de los profesores dedicados a impartir este tipo de estudios. Durante 2013, 100 empleados de Endesa en Chile se han implicado en ambos proyectos, transfiriendo conocimientos y experiencia en el sector al actuar como profesores en las dos iniciativas.

Somos energía. Programa de voluntariado corporativo impulsado por Chiletra en 2013 permite combinar los proyectos sociales con los intereses y motivaciones de los empleados, fomentando entre ellos los valores corporativos que definen la forma en que la empresa se relaciona con las comunidades en las que desarrolla su actividad. Durante este año, 27 trabajadores participaron en distintas actividades, tales como programas de tutorías con alumnos de segundo medio del Liceo Industrial Vicente Pérez Rosales, de Quinta Normal o la reforestación del cerro Renca, que se llevó a cabo con un total de 175 horas de los voluntarios.

Colombia

La Dirección de Recursos Humanos busca sensibilizar a los empleados de ENDESA en Colombia para que voluntariamente aporten tiempo y esfuerzo en obras de acción social que beneficien a la comunidad. En 2013 se realizaron 3 iniciativas en las cuales 80 empleados de ENDESA dedicaron 480 horas laborales.

Adopta un Angelito en Navidad. En Navidad se entregaron 447 regalos donados por empleados de ENDESA a niños, niñas y abuelos de seis fundaciones ubicadas en Bogotá, Chía y Mesitas del Colegio. La entrega de estos obsequios se realizó con la participación de 20 voluntarios.

Entrega una tapita y contribuyes a salvar una vida. Proyecto cuyo objetivo era conseguir más de 100 toneladas de tapas para, con el dinero obtenido con su reciclaje, poder contribuir al tratamiento de los niños y niñas diagnosticados con cáncer de la Fundación Sanar. El resultado obtenido fue 156,5 toneladas, es decir más de 70 millones de tapas plásticas. Además, el día de la recolección de las tapas, más de 20 voluntarios de Codensa y Emgesa estuvieron presentes y fueron un elemento fundamental durante el pesaje, entrega y demás actividades desarrolladas.

Caminata Bosque Endesa con pacientes Fundación Simmon. Los senderos naturales del Bosque Endesa fueron el escenario perfecto para que los voluntarios de la empresa junto con sus familias realizaran una caminata ecológica con 50 pacientes de la Fundación Simmon, entidad que atiende pacientes con cáncer.

En esta iniciativa se resaltó la importancia y el interés de los voluntarios y de los pacientes, por desarrollar actividades de sensibilización en pro del cuidado del medio ambiente, ya que, además, cada voluntario y paciente sembró un árbol como metáfora del valor de la vida, logrando plantar 40 de ellos alrededor del bosque.

Perú

Durante 2013, las actividades que se desarrollaron fueron la Campaña de Navidad y el voluntariado en la Escuela de Santa Elena, con las que se contribuye al desarrollo local de la comunidad impulsando un proyecto educativo que mejore la calidad de vida de los pobladores del Caserío. En total se invirtieron más de 218.000€ entre las dos acciones.





Anexos

Anexo I. ENDESA, comprometida con la información sobre Sostenibilidad

El compromiso de ENDESA con el crecimiento sostenible y responsable se traslada a su modelo de gestión con el objetivo de generar valor a largo plazo para las sociedades en las que desarrolla su actividad. De este modo, la Compañía integra los principios del desarrollo sostenible en su misión, visión y valores empresariales, además de en su toma de decisiones.

Cada año rendimos cuentas públicamente del desempeño de las obligaciones y responsabilidades asumidas voluntariamente con nuestros clientes, accionistas, empleados, comunidades locales, con comportamiento ético y la transparencia, la innovación tecnológica y la eficiencia energética, el medio ambiente y el cambio climático.

El Informe de Sostenibilidad 2013 de ENDESA da cuenta de las principales acciones que hemos desarrollado a lo largo del pasado ejercicio para dar respuesta a las expectativas de nuestros grupos de interés con base en el Plan de ENDESA de Sostenibilidad 2013.

La continuidad en la publicación del Informe de Sostenibilidad y demás informes corporativos publicados anualmente al cierre del ciclo de negocio es un eje clave de la transparencia de ENDESA. La Compañía publica anualmente otros informes de carácter corporativo, entre los que cabe mencionar el Informe Anual, que incluye la Documentación Legal y el Informe de Actividades y el Informe Anual de Gobierno Corporativo. Adicionalmente, la Compañía informa de sus actividades relacionadas con su compromiso con la Sociedad en España a través de los Informes Anuales de la Fundación ENDESA y de la Fundación Sevillana ENDESA. Por otro lado, los accionistas, inversores y públicos interesados tienen a su disposición, a través de una publicación específica, la información que suministra trimestralmente a los mercados financieros.

Para profundizar en la información de Sostenibilidad, el lector tiene a su disposición los siguientes canales:

Páginas web

ENDESA **www.endesa.com** España e información global sobre el Grupo Endesa.

Enerjis **www.enerjis.cl** Chile

Chilectra **www.chilectra.cl** Chile

Emgesa **www.emgesa.com.co** Colombia

Codensa **www.codensa.com.co** Colombia

Edelnor **www.edelnor.com.pe** Peru

Edegel **www.edegel.com** Peru

Edesur **www.edesur.com.ar** Argentina

Coelce **www.coelce.com.br** Brasil

Canales dirigidos específicamente a clientes

- Centro de Atención al Cliente: Servicios de atención telefónica 902 509 950
- Oficina *online*: **www.endesaonline.com** 902 52 58 52 para ayudar al cliente en su navegación por el canal
- Defensor del Cliente: **www.defensordelcliente.endesa.es**

Accionistas e inversores

Dirección de Relación con Inversores:

España:
Ribera del Loira, 60. 28042 Madrid.
Tel. + 34 91 213 15 03,
ir@endesa.es

Oficina del accionista España:

Ribera del Loira, 60. 28042 Madrid
Tel. 900 666 900
eoaccionista@endesa.es

Proveedores

Cenit (Centro Endesa de Atención a Terceros) Subdirección de Facturación, Cobros y Pág.os:
C/ Ribera del Loira, 60. 28042 Madrid
Teléfono: 91 213 4848 - Fax: 91 213 48 49
e-mail: **cenit@endesa.es**

Empleados y sus representantes

- Portal Corporativo: Intranet.
- Buzones para el empleado:
 - Buzón de Sostenibilidad.
 - Buzón de Medio Ambiente.
 - Buzón de la Dirección Corporativa de Comunicación.
 - Buzón de Termómetro de Calidad de la Evaluación.
 - Buzón Sugerencias Portal Corporativo.
 - Foros Nostrum para España y Portugal.
 - Buzón Sugerencias Nostrum.
 - Buzón de consultas en Enersis-Chile
- Web propias de los sindicatos de ENDESA:

www.ugtendesa.com
www.ccooendesa.com

Atención al público en general

- Canal Contacte con nosotros: <http://www.endesa.com/es/Contacto>, y seleccionar el área «Sostenibilidad».
- Canal Ético: <http://www.endesa.com/es/accionistas/gobierno/corpo/canaletico>

Para la atención a todos los grupos de interés sobre temas relacionados con sostenibilidad y medio ambiente y aspectos relacionados con el contenido del Informe de Sostenibilidad de ENDESA, la persona de contacto es:

D. Hernán Cortes Soria, **Director de Sostenibilidad de ENDESA**
Ribera del Loira, 60
28042 Madrid (España)
Email: sostenibilidad@endesa.es

Anexo II. Informe de revisión independiente



Ernst & Young S.L.
Ereife Pizcavie
Avda. de los Reyes Católicos, 1
28070 Madrid

Tel: +34 91 340 918
Fax: +34 91 727 300
ey.com

INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2013 DE ENDESA, S.A.

A la Dirección de ENDESA, S.A.

Alcance del trabajo

Hemos llevado a cabo la revisión del contenido del Informe de Sostenibilidad 2013 de ENDESA (en adelante, el Informe).

El perímetro considerado en el alcance de nuestra revisión incluye la información reportada, que abarca tanto a Endesa, S.A. como a sus sociedades participadas en la Península Ibérica (España y Portugal), en Latinoamérica (Chile, Argentina, Brasil, Colombia y Perú) y en otros países (Marruecos). El alcance seguido por Endesa, S.A. (en adelante, la Sociedad o ENDESA) en su preparación está definido en el apartado "Cobertura del Informe" del Informe adjunto.

El Informe ha sido elaborado de acuerdo con lo señalado en:

- La Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) versión 3.1, y la guía sectorial Electric Utilities Sector Supplement
- Los principios recogidos en la Norma AA1000APS (2008) emitida por AccountAbility (Institute of Social and Ethical Accountability)

La preparación del Informe adjunto, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los Organos de Gobierno y la Dirección de ENDESA, quienes también son responsables de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información. Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.

Criterios

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con:

- La Guía de Actuación sobre trabajos de revisión de Informes de Sostenibilidad emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España (ICJCE)
- La Norma ISAE 3000 Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information emitida por el International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC), con un nivel de aseguramiento limitado
- La Norma AA1000 Assurance Standard (2008) de AccountAbility (tipo 2), que abarca no sólo la naturaleza y el alcance del cumplimiento por parte de ENDESA, sino además evalúa la fiabilidad de la información referente al desempeño, bajo un encargo de aseguramiento moderado

Procedimientos realizados

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a las Direcciones Corporativas, así como a la Dirección de las diversas unidades de negocio que han participado en la elaboración del Informe, y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- 1) Entrevistas con la Dirección de Sostenibilidad para conocer y comprender el proceso de elaboración del Informe. Asimismo, se han realizado entrevistas con el personal clave de las direcciones transversales que participan en la elaboración y la definición del contenido del Informe
- 2) Revisión de los sistemas de reporte utilizados, los procesos y el seguimiento del Plan de Endesa de Sostenibilidad 2008-2012, que ha prolongado su vigencia durante 2013, derivado del proceso de alineamiento e integración con los macroámbitos de compromiso y objetivos del Plan de Sostenibilidad del Grupo ENEL
- 3) Revisión de la adecuación de la estructura y contenidos del Informe a lo señalado en la Guía de GRI en su versión G3.1 y la guía sectorial Electric Utilities Sector Supplement
- 4) Revisión de la información cuantitativa y cualitativa relevante a través de pruebas analíticas y otros procedimientos de revisión realizados en base a muestreos de los indicadores incluidos en el Informe y su correcta recopilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información
- 5) Revisión de la coherencia de la información incluida en el Informe y de la información reportada y publicada con respecto a otra información pública como: Informe Anual, Informe de Actividades, Informe de Gestión e Informe de Gobierno Corporativo

El alcance de esta revisión es sustancialmente inferior al de un trabajo de seguridad razonable. Por tanto, la seguridad proporcionada es también menor. El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría

Estos procedimientos han sido aplicados sobre la información contenida en el Informe de Sostenibilidad 2013 de ENDESA, con el perímetro y alcances indicados anteriormente.

Independencia

Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el Código Ético de la International Federation of Accountants (IFAC)



Building a better working world

Conclusiones

Como resultado de nuestra revisión del Informe de Sostenibilidad 2013, y con el alcance anteriormente descrito, concluimos que:

- No se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el Informe no ha sido preparado según la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI V3.1), tal y como se indica en el mismo
- No se ha puesto de manifiesto que el resto de la información e indicadores incluidos en el Anexo V del Informe contenga errores significativos o que el Informe no ha sido preparado de acuerdo con los principios recogidos en la Norma AA1000 APS (2008) emitida por AccountAbility, entendidos como:
 - ✓ **Inclusividad:** Se dispone de mecanismos para la identificación de sus grupos de interés, así como para conocer y entender sus expectativas. ENDESA ha llevado a cabo un procedimiento formal de diálogo con sus grupos de interés, para lo que ha realizado diversos estudios desde una perspectiva interna y externa, así como una actualización de los canales de diálogo
 - ✓ **Relevancia:** Se realiza un análisis de materialidad, para seleccionar los aspectos clave y las oportunidades de mejora a incluir en el Informe, que se recoge en el Plan de Endesa de Sostenibilidad en relación a los siete Compromisos y a los dos Retos contemplados en el mismo. El estudio de materialidad realizado por ENDESA cumple con el objetivo de identificar y priorizar los asuntos relevantes para la Sociedad en materia de Sostenibilidad
 - ✓ **Capacidad de Respuesta:** A través de los Compromisos y Retos del Plan de Endesa de Sostenibilidad se articulan y comunican las respuestas a los principales desafíos planteados por los grupos de interés. Asimismo, por parte de ENDESA se ha realizado un análisis en profundidad del cumplimiento de estos objetivos a lo largo del periodo y la identificación de aquellos que por su grado de madurez y relevancia, formarán parte del siguiente Plan de Sostenibilidad

La información sobre los principios recogidos en la Norma AA1000APS (2008) se detalla en el capítulo "ENDESA, grupo de referencia en el mercado eléctrico mundial" del Informe.

Recomendaciones

Adicionalmente, hemos presentado a la Dirección de Sostenibilidad de ENDESA nuestras recomendaciones relativas a las áreas de mejora en relación con la aplicación de los principios de la Norma AA1000 APS (2008) y con las relaciones con los principales grupos de interés identificados.

A continuación resumimos las observaciones más significativas:

a) Inclusividad:

ENDESA promueve la política de transparencia y diálogo en sus relaciones y el comportamiento ético en todas sus actuaciones, buscando la mejora en la comunicación y fomentando el diálogo con sus grupos de interés a todos los niveles y países en los que opera.

En este sentido se recomienda continuar el proceso iniciado durante este ejercicio en relación a la identificación avanzada del mapa de grupos y subgrupos de interés de la Sociedad y en su alineamiento con la estrategia del Grupo Enel.

b) Relevancia:

A través del estudio de materialidad realizado por ENDESA, se identifican y priorizan los asuntos relevantes para la Sociedad en materia de Sostenibilidad, para cada uno de los siete Compromisos y dos Retos desarrollados en el Plan de Endesa de Sostenibilidad.

Se recomienda impulsar el proceso de integración, análisis, consolidación y priorización de la información para obtener los asuntos materiales y su alcance en los diferentes niveles de la Sociedad.

c) Capacidad de Respuesta:

El Informe recoge, en los distintos capítulos, los logros y avances en los compromisos y retos, así como en los asuntos materiales.

En el presente Informe de Sostenibilidad adjunto se analiza el grado de cumplimiento del Plan de Endesa de Sostenibilidad, destacando su alto grado de consecución y de respuesta a las expectativas de los grupos de interés.

Nuestra recomendación es seguir potenciando el desarrollo de las actuaciones a nivel local incluidas en el Plan, con objeto de ofrecer una visión global de la sostenibilidad.

Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de la Dirección de ENDESA, S.A. de acuerdo con los términos de nuestra carta de encargo.

ERNST & YOUNG, S.L

José Luis Ferrer Alonso
Socio

Madrid, 22 de abril de 2014



Anexo III. Declaración de control del nivel de aplicación GRI



Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que ENDESA ha presentado su memoria "Informe de Sostenibilidad 2013" a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación A+.

Los Niveles de Aplicación de GRI expresan la medida en que se ha empleado el contenido de la Guía G3.1 en la elaboración de la memoria de sostenibilidad presentada. El Control confirma que la memoria ha presentado el conjunto y el número de contenidos que se exigen para dicho Nivel de Aplicación y que en el Índice de Contenidos de GRI figura una representación válida de los contenidos exigidos, de conformidad con lo que describe la Guía G3.1 de GRI. Para conocer más sobre la metodología: www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf

Los Niveles de Aplicación no manifiestan opinión alguna sobre el desempeño de sostenibilidad de la organización que ha realizado la memoria ni sobre la calidad de su información.

Amsterdam, 24 de abril 2014

Ásthildur Hjaltadóttir
Director de Servicios
Global Reporting Initiative



Se ha añadido el signo "+" al Nivel de Aplicación porque ENDESA ha solicitado la verificación externa de (parte de) su memoria. GRI acepta el buen juicio de la organización que ha elaborado la memoria en la elección de la entidad verificadora y en la decisión acerca del alcance de la verificación.

Global Reporting Initiative (GRI) es una organización que trabaja en red, y que ha promovido el desarrollo del marco para la elaboración de memorias de sostenibilidad más utilizado en el mundo y sigue mejorándolo y promoviendo su aplicación a escala mundial. La Guía de GRI estableció los principios e indicadores que pueden emplear las organizaciones para medir y dar razón de su desempeño económico, medioambiental y social. www.globalreporting.org

Descargo de responsabilidad: En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 07 de abril 2014. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.

Anexo IV. Contenidos GRI

G3.1 CONTENT INDEX-ELECTRIC UTILITIES SECTOR SUPPLEMENT

Application Level Assured by

STANDARD DISCLOSURES PART I: Profile Disclosures

1. Strategy and Analysis

Profile Disclosure	Disclosure	Level of reporting	Location of disclosure	For partially reported disclosures, indicate the part not reported	Reason for omission	Explanation for the reason for omission
1.1	Statement from the most senior decision-maker of the organization.	Completo	Pág. 6-9.			
1.2	Description of key impacts, risks, and opportunities.	Completo	Pág. 13 (ENDESA en cifras), Pág. 18-21 (el Plan de ENDESA de Sostenibilidad), Pág. 35-38 (Diálogo con las comunidades implicadas en el proyecto El Quimbo), Pág. 38-39 (Proyecto Hidroeléctrico Neltume); Pág. 39-40 (Proyecto Punta Alcalde); Pág. 40 (Proyecto Bocamina); Pág. 40 (ENDESA y las Redes Sociales).			

2. Organizational Profile

Profile Disclosure	Disclosure	Level of reporting	Location of disclosure	For partially reported disclosures, indicate the part not reported	Reason for omission	Explanation for the reason for omission
2.1	Name of the organization.	Completo	Pág. 14-16 (Quiénes somos).			
2.2	Primary brands, products, and/or services.	Completo	Pág. 14 (Principales líneas de negocio).			
2.3	Operational structure of the organization, including main divisions, operating companies, subsidiaries, and joint ventures.	Completo	Pág. 14 (Dirección General de España y Portugal; Dirección General de Latinoamérica).			
2.4	Location of organization's headquarters.	Completo	Pág. 256 (Anexo I).			
2.5	Number of countries where the organization operates, and names of countries with either major operations or that are specifically relevant to the sustainability issues covered in the report.	Completo	Pág. 15-16 (Negocio energético).			
2.6	Nature of ownership and legal form.	Completo	Pág. 41 (Cobertura del Informe).			
2.7	Markets served (including geographic breakdown, sectors served, and types of customers/beneficiaries).	Completo	Pág. 15-16 (Negocio energético).			
2.8	Scale of the reporting organization.	Fully	PERÍMETRO ENDESA-Pág. 13 (ENDESA en cifras)-Nº EMPLEADOS 22.995.			
2.9	Significant changes during the reporting period regarding size, structure, or ownership.	Completo	Pág. 41 (Cobertura del Informe).			

Profile Disclosure	Disclosure	Level of reporting	Location of disclosure	For partially reported disclosures, indicate the part not reported	Reason for omission	Explanation for the reason for omission
2.10	Awards received in the reporting period.	Completo	Pág. 56 (Premio a Ampla como mejor empresa del sector eléctrico en atención al cliente); Pág. 90 (Premio Cegos Equipos y Talento en Responsabilidad Social Empresarial a las Mejores Prácticas en RRHH); Pág. 88-89 (Premios en Seguridad y Salud Laboral); Pág. 129 (ENDESA ha sido distinguida como la empresa del IBEX 35 con mejor información pública); Pág. 145 (Premio Fondena a la rehabilitación ambiental de la mina de As Pontes); Pág. 160 (Premio a la Innovación Empresarial otorgado por el diario de información económica «Cinco Días», al mejor proyecto de responsabilidad social corporativa por la restauración de la mina de As Pontes); Pág. 184 (Chilectra alcanzó el primer lugar de los premios IDDEO 2013 en la categoría de Empresas de Servicios, organizado por el Ministerio de Hacienda); Pág. 209 (Chilectra fue reconocida con el premio de la Corporación de Desarrollo Tecnológico (CDT) a la sustentabilidad); Pág. 214 (el proyecto ZEM2ALL ha ganado uno de los premios a las 100 mejores ideas que otorga la revista Actualidad Económica).			
EU1	Installed capacity, broken down by primary energy source and by regulatory regime.	Completo	Pág. 48-49 y 51-52 (Desarrollo y mejora de las infraestructuras de distribución); Pág. 13 (ENDESA en Cifras).			
EU2	Net energy output broken down by primary energy source and by regulatory regime.	Completo	Pág. 13 (ENDESA en cifras), Pág. 15-16 (Negocio energético), Pág. 206-207 (Participación activa en el desarrollo de energías renovables).			
EU3	Number of residential, industrial, institutional and commercial customer accounts.	Completo	Pág. 48-50 (Clientes España y Portugal) Pág. 51-52 (Clientes Latinoamérica) Pág. 47 Principales magnitudes Pág. 13 ENDESA en cifras.			
EU4	Length of above and underground transmission and distribution lines by regulatory regime	Completo	Pág. 48-49 y 51-52 (Desarrollo y mejora de las infraestructuras de distribución).			
EU5	Allocation of CO2e emissions allowances or equivalent, broken down by carbon trading framework.	Completo	Pág. 215-216 (cartera de MDL), Pág. 217 (Fondos de Carbono).			
3. Report Parameters						
Profile Disclosure	Disclosure	Level of reporting	Location of disclosure	For partially reported disclosures, indicate the part not reported	Reason for omission	Explanation for the reason for omission
3.1	Reporting period (e.g., fiscal/ calendar year) for information provided.	Completo	Pág. 41 (Objetivos del Informe), Pág. 43 (Exhaustividad).			
3.2	Date of most recent previous report (if any).	Completo	Pág. 43 (Exhaustividad).			
3.3	Reporting cycle (annual, biennial, etc.)	Completo	Pág. 41 (Objetivos del Informe).			
3.4	Contact point for questions regarding the report or its contents.	Completo	Pág. 256 (Anexo I).			

Profile Disclosure	Disclosure	Level of reporting	Location of disclosure	For partially reported disclosures, indicate the part not reported	Reason for omission	Explanation for the reason for omission
3.5	Process for defining report content.	Completo	Pág. 32-34 Mecanismo dinámico de valoración y priorización de asuntos materiales: Estudio de Materialidad 2013, Pág. 42 (Relevancia (AA 1000 APS) - Materialidad (GRI G3.1)).			
3.6	Boundary of the report (e.g., countries, divisions, subsidiaries, leased facilities, joint ventures, suppliers). See GRI Boundary Protocol for further guidance.	Completo	Pág. 41 (Cobertura del Informe).			
3.7	State any specific limitations on the scope or boundary of the report (see completeness principle for explanation of scope).	Completo	Pág. 41 (Cobertura del Informe).			
3.8	Basis for reporting on joint ventures, subsidiaries, leased facilities, outsourced operations, and other entities that can significantly affect comparability from period to period and/or between organizations.	Completo	Pág. 41 (Cobertura del Informe).			
3.9	Data measurement techniques and the bases of calculations, including assumptions and techniques underlying estimations applied to the compilation of the Indicators and other information in the report. Explain any decisions not to apply, or to substantially diverge from, the GRI Indicator Protocols.	Completo	Pág. 41 (Cobertura del Informe).			
3.10	Explanation of the effect of any re-statements of information provided in earlier reports, and the reasons for such re-statement (e.g., mergers/acquisitions, change of base years/periods, nature of business, measurement methods).	Completo	Pág. 41 (Cobertura del Informe).			
3.11	Significant changes from previous reporting periods in the scope, boundary, or measurement methods applied in the report.	Completo	Pág. 41 (Cobertura del Informe).			
3.12	Table identifying the location of the Standard Disclosures in the report.	Completo	Pág. 3 (Índice).			
3.13	Policy and current practice with regard to seeking external assurance for the report.	Completo	Pág. 43 (Exhaustividad); Pág. 41 (Cobertura del Informe); Pág. 258 (Anexo II-Informe de Revisión Independiente).			

4. Governance, Commitments, and Engagement

Profile Disclosure	Disclosure	Level of reporting	Location of disclosure	For partially reported disclosures, indicate the part not reported	Reason for omission	Explanation for the reason for omission
4.1	Governance structure of the organization, including committees under the highest governance body responsible for specific tasks, such as setting strategy or organizational oversight.	Completo	Pág.112-114 (ENDESA, modelo de buen gobierno y transparencia); ver también http://www.endesa.com/es/conoceendesa/organosdegobierno/Paginas/OrganosdeGobierno.aspx ; no existen minorías declaradas en ENDESA.			

Profile Disclosure	Disclosure	Level of reporting	Location of disclosure	For partially reported disclosures, indicate the part not reported	Reason for omission	Explanation for the reason for omission
4.2	Indicate whether the Chair of the highest governance body is also an executive officer.	Completo	Pág. 112-114 (ENDESA, modelo de buen gobierno y transparencia); ver también http://www.endesa.com/			
4.3	For organizations that have a unitary board structure, state the number and gender of members of the highest governance body that are independent and/or non-executive members.	Completo	Pág.112-114 (ENDESA, modelo de buen gobierno y transparencia); ver también http://www.endesa.com/			
4.4	Mechanisms for shareholders and employees to provide recommendations or direction to the highest governance body.	Completo	Pág. 112 (Participación de los accionistas) Pág. 115-116 Canal Ético.			
4.5	Linkage between compensation for members of the highest governance body, senior managers, and executives (including departure arrangements), and the organization's performance (including social and environmental performance).	Completo	Pág. 113 (Remuneración de sus consejeros).			
4.6	Processes in place for the highest governance body to ensure conflicts of interest are avoided.	Completo	Pág. 113-114 (Responsabilidades y deberes de los Consejeros).			
4.7	Process for determining the composition, qualifications, and expertise of the members of the highest governance body and its committees, including any consideration of gender and other indicators of diversity.	Completo	Pág. 113-114 (Responsabilidades y deberes de los Consejeros).			
4.8	Internally developed statements of mission or values, codes of conduct, and principles relevant to economic, environmental, and social performance and the status of their implementation.	Completo	Pág. 17 (Misión, Visión y Valores).			
4.9	Procedures of the highest governance body for overseeing the organization's identification and management of economic, environmental, and social performance, including relevant risks and opportunities, and adherence or compliance with internationally agreed standards, codes of conduct, and principles.	Completo	Pág. 115-121 (Código ético y lucha contra el fraude y la corrupción).			
4.10	Processes for evaluating the highest governance body's own performance, particularly with respect to economic, environmental, and social performance.	Completo	Pág. 115-121 (Código ético y lucha contra el fraude y la corrupción).			
4.11	Explanation of whether and how the precautionary approach or principle is addressed by the organization.	Completo	Pág. 18-21 (el Plan de ENDESA de Sostenibilidad de 2013).			
4.12	Externally developed economic, environmental, and social charters, principles, or other initiatives to which the organization subscribes or endorses.	Completo	Pág. 22-25 (Cumplimiento de los marcos de referencia internacionales para la gestión responsable).			

Profile Disclosure	Disclosure	Level of reporting	Location of disclosure	For partially reported disclosures, indicate the part not reported	Reason for omission	Explanation for the reason for omission
4.13	Memberships in associations (such as industry associations) and/or national/international advocacy organizations in which the organization: * Has positions in governance bodies; * Participates in projects or committees; * Provides substantive funding beyond routine membership dues; or * Views membership as strategic.	Completo	Pág. 22-25 (Cumplimiento de los marcos de referencia internacionales para la gestión responsable), Pág. 64-65 (Responsabilidad en la información al cliente), Pág. 224-225 (Presencia de ENDESA en organismos y/o iniciativas nacionales e internacionales para la lucha contra el cambio climático).			
4.14	List of stakeholder groups engaged by the organization.	Completo	Pág. 28-40 (ENDESA y sus Grupos de Interés).			
4.15	Basis for identification and selection of stakeholders with whom to engage.	Completo	Pág. 30-35 (Un enfoque de gestión alineado a los principios de actuación más avanzados).			
4.16	Approaches to stakeholder engagement, including frequency of engagement by type and by stakeholder group.	Completo	Pág. 28-40 (ENDESA y sus Grupos de Interés).			
4.17	Key topics and concerns that have been raised through stakeholder engagement, and how the organization has responded to those key topics and concerns, including through its reporting.	Completo	Pág. 32-34 (Mecanismo dinámico de valoración y priorización de asuntos materiales).			

STANDARD DISCLOSURES PART II: Disclosures on Management Approach (DMAs)

G3.1 EUSS DMAs	Disclosure	Level of reporting	Location of disclosure	For partially reported disclosures, indicate the part not reported	Reason for omission	Explanation for the reason for omission	To be reported in
DMA EC	Disclosure on Management Approach EC						
Aspects	Economic performance	Completo	Pág. 135 (Generación de riqueza en 2013).				
	Market presence	Completo	Pág. 15-16 (Negocio energético).				
	Indirect economic impacts	Completo	Pág. 135 (Generación de riqueza en 2013).				
	Availability and reliability	Completo	Pág. 49-50/52-53 (Continuidad del suministro).				
EU6	Management approach to ensure short and long-term electricity availability and reliability	Completo	Pág. 49-50/52-53 (Continuidad del suministro).				
	Demand-side management	Completo	Pág. 49-50/52-53 (Continuidad del suministro), Pág. 180-181 (Gestión activa de la demanda).				
EU7	Demand-side management programs including residential, commercial, institutional and industrial programs	Completo	Pág. 180-181 (Gestión activa de la demanda); Pág. 171-172 (Eficiencia de las centrales térmicas).				
	System efficiency	Completo	Pág. 171-172 (Eficiencia de las centrales térmicas) Pág. 208-209 (Eficiencia energética para una menor intensidad de CO ₂).				
	Research and development	Completo	Pág. 173-174 (Modelo de liderazgo tecnológico).				
EU8	Research and development activity and expenditure aimed at providing reliable electricity and promoting sustainable development	Completo	Pág. 49-50/52-53 (Continuidad del suministro) Pág. 173-174 (Modelo de liderazgo tecnológico).				

G3.1 EUSS DMAs	Disclosure	Level of reporting	Location of disclosure	For partially reported disclosures, indicate the part not reported	Reason for omission	Explanation for the reason for omission	To be reported in
	Plant decommissioning	Completo	Los costes futuros a los que el Grupo deberá hacer frente en relación con el cierre de sus instalaciones se incorporan al valor del activo por el valor actualizado, recogiendo la correspondiente provisión. El Grupo revisa anualmente su estimación sobre los mencionados costes futuros, aumentando o disminuyendo el valor del activo en función de los resultados de dicha estimación. En el caso de las centrales nucleares, esta provisión recoge el importe al que se estima que el Grupo deberá hacer frente hasta el momento en el que, de acuerdo con el Real Decreto 1349/2003, de 31 de octubre, y la Ley 24/2005, de 18 de noviembre, la entidad pública empresarial Enresa de gestión de residuos radioactivos se haga cargo del desmantelamiento de estas centrales.				
EU9	Provisions for decommissioning of nuclear power sites	Completo	Los costes futuros a los que el Grupo deberá hacer frente en relación con el cierre de sus instalaciones se incorporan al valor del activo por el valor actualizado, recogiendo la correspondiente provisión. El Grupo revisa anualmente su estimación sobre los mencionados costes futuros, aumentando o disminuyendo el valor del activo en función de los resultados de dicha estimación. En el caso de las centrales nucleares, esta provisión recoge el importe al que se estima que el Grupo deberá hacer frente hasta el momento en el que, de acuerdo con el Real Decreto 1349/2003, de 31 de octubre, y la Ley 24/2005, de 18 de noviembre, la entidad pública empresarial Enresa de gestión de residuos radioactivos se haga cargo del desmantelamiento de estas centrales.				
DMA EN	Disclosure on Management Approach EN						
Aspects	Materials _{COMM}	Completo	Pág. 168-170 (Consumo de combustibles).				
	Energy	Completo	Pág. 168-170 (Consumo de combustibles).				
	Water _{COMM}	Completo	Pág. 144 (Consumo de agua de proceso).				
	Biodiversity _{COMM}	Completo	Pág. 157-163 (Conservación de la biodiversidad).				
	Emissions, effluents and waste _{COMM}	Completo	Pág. 222-223 (Emisiones de CO ₂) Pág. 154-156 (Gestión y reducción de residuos, valorización de cenizas y escorias) Pág. 144 (Vertidos de agua).				
	Products and services	Completo	Pág. 73-75 (Seguridad y mejora continua en todas las fases del ciclo de vida de los productos y servicios de ENDESA).				
	Compliance	Completo	Pág. 152 (Gestión de incidentes ambientales).				

G3.1 EUSS DMAs	Disclosure	Level of reporting	Location of disclosure	For partially reported disclosures, indicate the part not reported	Reason for omission	Explanation for the reason for omission	To be reported in
	Transport	Completo	Las emisiones indirectas GEI de ENDESA, es decir, no procedentes de la generación eléctrica, como las debidas a desplazamientos con automóvil u otro medio de transporte, tienen una dimensión que puede considerarse irrelevante en términos absolutos, teniendo en cuenta el negocio de la Compañía.				
	Overall	Completo	Pág. 140-141 (La respuesta de ENDESA a los retos ambientales).				
DMA LA	Disclosure on Management Approach LA						
Aspects	Employment	Completo	Pág. 77-107 Personas.				
EU14	Programs and processes to ensure the availability of a skilled workforce	Completo	Pág. 98-101 (La formación en ENDESA) Pág. 84 (Prevención de riesgos laborales, formación e inspecciones).				
EU15	Percentage of employees eligible to retire in the next 5 and 10 years broken down by job category and by region	Completo	Pág. 82 (La plantilla de ENDESA).				
EU16	Policies and requirements regarding health and safety of employees and employees of contractors and subcontractors	Completo	Pág. 84 (Prevención de riesgos laborales, formación e inspecciones).				
	Labor/management relations	Completo	Pág. 90-95 (Gestión responsable de personas en ENDESA); Pág. 107 (Diálogo social).				
	Occupational health and safety	Completo	Pág. 83-89 (ENDESA un entorno seguro y saludable) Pág. 196 (Resultados de un esfuerzo común).				
	Training and education	Completo	Pág. 98-101 (La Formación en ENDESA) Pág. 84 (Prevención de riesgos laborales, formación e inspecciones).				
	Diversity and equal opportunity	Completo	Pág. 80-82 (La plantilla de ENDESA).				
	Equal remuneration for women and men	Completo	Pág. 104-106 (Política retributiva).				
DMA HR	Disclosure on Management Approach HR						
Aspects	Investment and procurement practices	Completo	Pág. 191-192 (Pacto Mundial y Código Ético).				
	Non-discrimination	Completo	Pág. 115-116 (Canal Ético) Pág. 90-95 (Gestión responsable de personas en ENDESA).				
	Freedom of association and collective bargaining	Completo	Pág. 107 (Diálogo social).				
	Child labor	Completo	Pág. 26-27 (Protección de los Derechos Humanos).				
	Prevention of forced and compulsory labor	Completo	Pág. 26-27 (Protección de los Derechos Humanos).				
	Security practices	Completo	Pág. 84 (Prevención de riesgos laborales, formación e inspecciones).				
	Indigenous rights	Completo	Pág. 26-27 (Protección de los Derechos Humanos); Pág. 191-192 (Pacto Mundial y Código Ético).				
	Assessment	Fully	Pág. 26-27 (Protección de los Derechos Humanos); Pág. 191-192 (Pacto Mundial y Código Ético).				
	Remediation	Fully	Pág. 26-27 (Protección de los Derechos Humanos).				

G3.1 EUSS DMAs	Disclosure	Level of reporting	Location of disclosure	For partially reported disclosures, indicate the part not reported	Reason for omission	Explanation for the reason for omission	To be reported in
DMA SO	Disclosure on Management Approach SO						
Aspects	Local communities	Completo	Pág. 151-152 (Autorizaciones Ambientales Integradas y Estudios de Impacto Ambiental), Pág. 35-38 (Diálogo con las comunidades implicadas en el Proyecto El Quimbo); Pág. 38-39 Proyecto hidroeléctrico Neltume); Pág. 39-40 (Proyecto Punta Alcalde); Pág. 40 (Proyecto Bocamina); Pág. 237-240 (Acceso a la energía), Pág. 48-54 (La calidad del suministro eléctrico como prioridad), Pág. 28-40 (ENDESA y sus grupos de interés).				
EU19	Stakeholder participation in the decision making process related to energy planning and infrastructure development.	Completo	Pág. 53-54 (Programas para mejorar o mantener el acceso a la electricidad).				
EU20	Approach to managing the impacts of displacement	Completo	Pág. 35-38 (Diálogo con las comunidades implicadas en el proyecto El Quimbo); Pág. 40 (Proyecto Bocamina).				
	Corruption	Completo	Pág. 115-121 (Código ético y lucha contra el fraude y la corrupción).				
	Public policy	Completo	Pág. 221-223 (Aliados institucionales en la lucha contra el cambio climático).				
	Anti-competitive behavior	Completo	Pág. 115-121 (Código ético y lucha contra el fraude y la corrupción).				
	Compliance	Completo	Pág. 117-121 (Sanciones recibidas).				
	Disaster/Emergency planning and response	Completo	Pág. 73-75 (Seguridad y mejora continua en todas las fases del ciclo de vida de los productos y servicios de ENDESA-Gestión de Desastres y Emergencias).				
EU21	Contingency planning measures, disaster/emergency management plan and training programs, and recovery/ restoration plans.	Completo	Pág. 73-75 (Seguridad y mejora continua en todas las fases del ciclo de vida de los productos y servicios de ENDESA-Gestión de Desastres y Emergencias).				
DMA PR	Disclosure on Management Approach PR						
Aspects	Customer health and safety	Completo	Pág. 73-75 (Seguridad y mejora continua en todas las fases del ciclo de vida de los productos y servicios de ENDESA-Gestión de Desastres y Emergencias) Pág. 83-84 (Gestión común de la seguridad y salud laboral)				
	Product and service labelling	Completo	Pág. 64-65 (Responsabilidad en la información al cliente).				
	Marketing communications	Completo	Pág. 66-68 (La satisfacción del cliente)				
	Customer privacy	Completo	Pág. 64-65 (Responsabilidad en la información al cliente).				
	Compliance	Completo	Pág. 34-35 (Responsabilidad en la información al cliente).				
	Access	Completo	Pág. 237-240 (Acceso a la energía).				
EU23	Programs, including those in partnership with government, to improve or maintain access to electricity and customer support services.	Completo	Pág. 53-54 (Programas para mejorar o mantener el acceso a la electricidad) Pág. 237-240 (Acceso a la energía).				
	Provision of information	Completo	Pág. 65 (Sin barreras de acceso) Pág. 93-94 (Apuesta por las personas con capacidades diferentes y en riesgo de exclusión social).				

G3.1 EUSS DMAs	Disclosure	Level of reporting	Location of disclosure	For partially reported disclosures, indicate the part not reported	Reason for omission	Explanation for the reason for omission	To be reported in
EU24	Practices to address language, cultural, low literacy and disability related barriers to accessing and safely using electricity and customer support services	Completo	Pág.65 (Sin barreras de acceso) Pág. 93-94 (Apuesta por las personas con capacidades diferentes y en riesgo de exclusión social).				

STANDARD DISCLOSURES PART III: Performance Indicators

Economic

Indicator	Disclosure	Level of reporting	Location of disclosure	For partially reported disclosures, indicate the part not reported	Reason for omission	Explanation for the reason for omission	To be reported in
Economic performance							
EC1	Direct economic value generated and distributed, including revenues, operating costs, employee compensation, donations and other community investments, retained earnings, and payments to capital providers and governments.	Completo	Pág. 135 (Generación de riqueza en 2013).				
EC2	Financial implications and other risks and opportunities for the organization's activities due to climate change.	Completo	Pág. 206-220 (La contribución de ENDESA a la lucha contra el cambio climático), Pág. 215 (cartera de MDL), Pág. 217 (Fondos de Carbono).				
EC3	Coverage of the organization's defined benefit plan obligations.	Completo	Pág. 104-106 (Previsión Social). Las condiciones del plan de pensiones queda reflejadas en los convenios marco de la Empresa.				
EC4	Significant financial assistance received from government.	Completo	Pág. 173-174 (Modelo de liderazgo tecnológico), Pág. 112 (liderazgo del Consejo de Administración). No se reciben otro tipo de ayudas.				

Market Presence

EC5	Range of ratios of standard entry level wage by gender compared to local minimum wage at significant locations of operation.						
EC6	Policy, practices, and proportion of spending on locally-based suppliers at significant locations of operation.	Completo	Pág. 197-198 (Compromiso con los proveedores locales).				
EC7	Procedures for local hiring and proportion of senior management hired from the local community at significant locations of operation.	Completo	Pág. 102-106 (Atracción y retención del talento).				

Indirect economic impacts

EC8	Development and impact of infrastructure investments and services provided primarily for public benefit through commercial, in-kind, or pro bono engagement.	Completo	Pág. 234-235 (Las acciones de ENDESA en desarrollo social); Pág. 236-253 (Iniciativas de acción social).				
EC9	Understanding and describing significant indirect economic impacts, including the extent of impacts.	Completo	Pág. 234-235 (Las acciones de ENDESA en desarrollo social).				

Availability and reliability

EU10	Planned capacity against projected electricity demand over the long term, broken down by energy source and regulatory regime.	Completo	Pág. 49-50/52-53 (Continuidad del suministro).				
------	---	----------	--	--	--	--	--

G3.1 EUSS DMAs	Disclosure	Level of reporting	Location of disclosure	For partially reported disclosures, indicate the part not reported	Reason for omission	Explanation for the reason for omission	To be reported in
System efficiency							
EU11	Average generation efficiency of thermal plants by energy source and regulatory regime.	Completo	Pág. 171-172 (Eficiencia en las centrales térmicas).				
EU12	Transmission and distribution losses as a percentage of total energy.	Completo	Pág. 173-174 (Eficiencia energética).				
Environmental							
Indicator	Disclosure	Level of reporting	Location of disclosure	For partially reported disclosures, indicate the part not reported	Reason for omission	Explanation for the reason for omission	To be reported in
Materials							
EN1 _{COMM}	Materials used by weight or volume.	Completo	Pág. 168-170 (Consumo de combustibles).				
EN2	Percentage of materials used that are recycled input materials.	Completo	Pág. 155-156 (Valorización de cenizas y escorias residuales); Pág. 264 (Anexo V).				
Energy							
EN3	Direct energy consumption by primary energy source.	Completo	Pág. 170-171 (Consumo de energía eléctrica).				
EN4	Indirect energy consumption by primary source.	Completo	Pág. 170-171 (Consumo de energía eléctrica).				
EN5	Energy saved due to conservation and efficiency improvements.	Completo	Pág. 171-172 (Eficiencia en las centrales térmicas), Pág. 180-181 (Eficiencia en el uso final de la energía).				
EN6	Initiatives to provide energy-efficient or renewable energy based products and services, and reductions in energy requirements as a result of these initiatives.	Completo	Pág. 171-172 (Eficiencia en las centrales térmicas) Pág. 206-207 (Participación activa en el desarrollo de energías renovables).				
EN7	Initiatives to reduce indirect energy consumption and reductions achieved.	Completo	Pág. 170-171 (Consumo de energía eléctrica).				
Water							
EN8 _{COMM}	Total water withdrawal by source.	Completo	Pág. 144 (Captación total de agua por fuentes).				
EN9	Water sources significantly affected by withdrawal of water.	Completo	Pág. 264 (Anexo V)				
EN10	Percentage and total volume of water recycled and reused.	Completo	Pág. 141 (Gestión integral del agua)				
Biodiversity							
EN11	Location and size of land owned, leased, managed in, or adjacent to, protected areas and areas of high biodiversity value outside protected areas.	Completo	Pág. 163 (Terrenos adyacentes o ubicados en espacios naturales protegidos)				
EN12 _{COMM}	Description of significant impacts of activities, products, and services on biodiversity in protected areas and areas of high biodiversity value outside protected areas.	Completo	Pág. 157-163 (Conservación de la biodiversidad)				
EU13	Biodiversity of offset habitats compared to the biodiversity of the affected areas	Completo	Pág. 157-163 (Conservación de la biodiversidad)				
EN13	Habitats protected or restored.	Completo	Pág. 157-163 (Conservación de la biodiversidad)				

G3.1 EUSS DMAs	Disclosure	Level of reporting	Location of disclosure	For partially reported disclosures, indicate the part not reported	Reason for omission	Explanation for the reason for omission	To be reported in
EN14 _{COMM}	Strategies, current actions, and future plans for managing impacts on biodiversity.	Completo	Pág. 157-163 (Conservación de la biodiversidad)				
EN15	Number of IUCN Red List species and national conservation list species with habitats in areas affected by operations, by level of extinction risk.						
Emissions, effluents and waste							
EN16 _{COMM}	Total direct and indirect greenhouse gas emissions by weight.	Completo	Pág. 222-223 (Emisiones de CO ₂)				
EN17	Other relevant indirect greenhouse gas emissions by weight.	Completo	Las emisiones indirectas GEI de ENDESA, es decir, no procedentes de la generación eléctrica, como las debidas a desplazamientos con automóvil u otro medio de transporte, tienen una dimensión que puede considerarse irrelevante en términos absolutos.				
EN18 _{COMM}	Initiatives to reduce greenhouse gas emissions and reductions achieved.	Completo	Pág. 206-220 (La contribución de ENDESA a la lucha contra el cambio climático)				
EN19	Emissions of ozone-depleting substances by weight.	Completo	Pág. 154 (Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono)				
EN20 _{COMM}	NOx, SOx, and other significant air emissions by type and weight.	Completo	Pág. 153-154 (Emisiones). Las fugas, las emisiones de POP, HAP y COV no son significativas frente a las emisiones de los gases contaminantes reportados, en el apartado señalado.				
EN21 _{COMM}	Total water discharge by quality and destination.	Completo	Pág. 144 (Vertidos de agua)				
EN22 _{COMM}	Total weight of waste by type and disposal method.	Partially	Pág. 154-155 (Gestión y reducción de residuos)	Cantidad total de residuos (medida en toneladas) para compostaje, reutilización, reciclaje, incineración, vertedero o inyección en pozos de profundidad	No Aplicable	Los residuos se envían a valorización en instalaciones externas de gestores autorizados por lo que no se dispone de información sobre el destino final de los mismos.	
EN23	Total number and volume of significant spills.	Completo	Pág. 152 (Gestión de incidentes ambientales)				
EN24	Weight of transported, imported, exported, or treated waste deemed hazardous under the terms of the Basel Convention Annex I, II, III, and VIII, and percentage of transported waste shipped internationally.						
EN25	Identity, size, protected status, and biodiversity value of water bodies and related habitats significantly affected by the reporting organization's discharges of water and runoff.	Completo	Pág. 264 (Anexo V)				

G3.1 EUSS DMAs	Disclosure	Level of reporting	Location of disclosure	For partially reported disclosures, indicate the part not reported	Reason for omission	Explanation for the reason for omission	To be reported in
Products and services							
EN26	Initiatives to mitigate environmental impacts of products and services, and extent of impact mitigation.	Completo	Pág. 69-72 (Productos y servicios eficientes de ENDESA), Pág. 144 (Consumo de combustibles), Pág. 112 (Consumo de agua en proceso), Pág. 145-147 (Resolución de pasivos ambientales), Pág. 144 (Vertidos de agua)				
EN27	Percentage of products sold and their packaging materials that are reclaimed by category.	Completo	ENDESA no produce bienes destinados a la venta susceptibles de ser embalados, en importes significativos				
Compliance							
EN28	Monetary value of significant fines and total number of non-monetary sanctions for non-compliance with environmental laws and regulations.	Completo	Pág. 152 (Gestión de incidentes ambientales)				
Transport							
EN29	Significant environmental impacts of transporting products and other goods and materials used for the organization's operations, and transporting members of the workforce.						
Overall							
EN30	Total environmental protection expenditures and investments by type.	Completo	Pág. 142 (Un importante esfuerzo inversor)				
Social: Labor Practices and Decent Work							
Indicator	Disclosure	Level of reporting	Location of disclosure	For partially reported disclosures, indicate the part not reported	Reason for omission	Explanation for the reason for omission	To be reported in
Employment							
LA1 _{COMM}	Total workforce by employment type, employment contract, and region, broken down by gender.	Completo	Pág. 80-82 (La plantilla de ENDESA)				
LA2 _{COMM}	Total number and rate of new employee hires and employee turnover by age group, gender, and region.	Completo	Pág. 102-106 (Atracción y retención del talento)				
EU17	Days worked by contractor and subcontractor employees involved in construction, operation and maintenance activities.	Completo	Pág. 190-192 (Compromiso con nuestros colaboradores)				
EU18	Percentage of contractor and subcontractor employees that have undergone relevant health and safety training.	Completo	Pág. 195-196 (Capacitación de Contratistas)				
LA3	Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees, by major operations.	Completo	Pág. 104-106 (Previsión Social)				
LA15	Return to work and retention rates after parental leave, by gender.	Fully	Pág. 92-93 (Conciliación de la vida profesional, personal y familiar)				
Labor/management relations							
LA4 _{COMM}	Percentage of employees covered by collective bargaining agreements.	Completo	Pág. 107 (Diálogo Social)				

G3.1 EUSS DMAs	Disclosure	Level of reporting	Location of disclosure	For partially reported disclosures, indicate the part not reported	Reason for omission	Explanation for the reason for omission	To be reported in
LA5	Minimum notice period(s) regarding significant operational changes, including whether it is specified in collective agreements.	Completo	Pág.264 (Anexo V)				
Occupational health and safety							
LA6	Percentage of total workforce represented in formal joint management-worker health and safety committees that help monitor and advise on occupational health and safety programs.	Completo	Pág. 85-86 (Comités Seguridad y Salud); Pág. 264 (Anexo V)				
LA7 _{COMM}	Rates of injury, occupational diseases, lost days, and absenteeism, and number of work-related fatalities by region and by gender.	Completo	Pág. 86-88 (Descenso de la siniestralidad) Pág. 196 (Resultados de un esfuerzo común)				
LA8	Education, training, counseling, prevention, and risk-control programs in place to assist workforce members, their families, or community members regarding serious diseases.	Completo	Pág. 84 (Prevención de riesgos laborales, formación e inspecciones)				
LA9	Health and safety topics covered in formal agreements with trade unions.	Completo	Pág. 107 (Diálogo Social)				
Training and education							
LA10	Average hours of training per year per employee by gender, and by employee category.	Completo	Pág. 98-101 (La formación en ENDESA)				
LA11	Programs for skills management and lifelong learning that support the continued employability of employees and assist them in managing career endings.	Completo	Pág. 96-97 (Modelo de Liderazgo) Pág. 98-101 (La Formación en ENDESA)				
LA12	Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews, by gender.		Pág. 96-97 (Modelo de Liderazgo)				
Diversity and equal opportunity							
LA13	Composition of governance bodies and breakdown of employees per employee category according to gender, age group, minority group membership, and other indicators of diversity.	Completo	Pág. 80-82 (La plantilla de ENDESA). Más información en (http://www.endesa.com/es/conoceendesa/organosdegobierno/ Páginas/OrganosdeGobierno.aspx). No existen minorías declaradas en ENDESA.				
Equal remuneration for women and men							
LA14	Ratio of basic salary and remuneration of women to men by employee category, by significant locations of operation.	Completo	Pág. 104 (Política retributiva); Pág. 90-95(Satisfacción de las personas, una prioridad)				

Social: Human Rights

Indicator	Disclosure	Level of reporting	Location of disclosure	For partially reported disclosures, indicate the part not reported	Reason for omission	Explanation for the reason for omission	To be reported in
Investment and procurement practices							
HR1	Percentage and total number of significant investment agreements and contracts that include clauses incorporating human rights concerns, or that have undergone human rights screening.	Completo	Pág. 191-192 (Pacto Mundial y Código Ético)				
HR2	Percentage of significant suppliers, contractors and other business partners that have undergone human rights screening, and actions taken.	Completo	Pág. 191-192 (Pacto Mundial y Código Ético)				
HR3	Total hours of employee training on policies and procedures concerning aspects of human rights that are relevant to operations, including the percentage of employees trained.	Completo	Pág. 84 (Prevención de Riesgos Laborales Formación e Inspecciones) Pág. 98-101 (La formación en ENDESA)				
Non-discrimination							
HR4	Total number of incidents of discrimination and corrective actions taken.	Completo	Pág. 115-116 Canal Ético				
Freedom of association and collective bargaining							
HR5 _{COMM}	Operations and significant suppliers identified in which the right to exercise freedom of association and collective bargaining may be violated or at significant risk, and actions taken to support these rights.	Completo	Pág. 107 (Diálogo Social)				
Child labor							
HR6	Operations and significant suppliers identified as having significant risk for incidents of child labor, and measures taken to contribute to the effective abolition of child labor.	Completo	Pág. 26-27 (Protección de los Derechos Humanos)				
Prevention of forced and compulsory labor							
HR7	Operations and significant suppliers identified as having significant risk for incidents of forced or compulsory labor, and measures to contribute to the elimination of all forms of forced or compulsory labor.	Completo	Pág. 26-27 (Protección de los Derechos Humanos)				
Security practices							
HR8	Percentage of security personnel trained in the organization's policies or procedures concerning aspects of human rights that are relevant to operations.	Completo	Pág. 84 (Prevención de Riesgos Laborales Formación e Inspecciones) Pág. 98-101 (La formación en ENDESA)				
Indigenous rights							
HR9	Total number of incidents of violations involving rights of indigenous people and actions taken.	Completo	Pág. 26-27 (Protección de los Derechos Humanos)				
Assessment							
HR10	Percentage and total number of operations that have been subject to human rights reviews and/or impact assessments.	Completo	Pág. 26-27 (Protección de los Derechos Humanos), Pág. 191-192 (Pacto Mundial y Código Ético)				

G3.1 EUSS DMAs	Disclosure	Level of reporting	Location of disclosure	For partially reported disclosures, indicate the part not reported	Reason for omission	Explanation for the reason for omission	To be reported in
Remediation							
HR11	Number of grievances related to human rights filed, addressed and resolved through formal grievance mechanisms.	Completo	Pág. 26-27 (Protección de los Derechos Humanos)				
Social: Society							
Indicator	Disclosure	Level of reporting	Location of disclosure	For partially reported disclosures, indicate the part not reported	Reason for omission	Explanation for the reason for omission	To be reported in
Local communities							
SO1 ^{COMM} (EUSS)	Nature, scope, and effectiveness of any programs and practices that assess and manage the impacts of operations on communities, including entering, operating, and exiting.	Completo	Pág. 151-152 (Autorizaciones Ambientales Integradas y Estudios de Impacto Ambiental), Pág. 232-233 (Contribución al desarrollo social), Pág. 35-38 (Diálogo con las comunidades implicadas en el proyecto El Quimbo); Pág. 38-39 (Proyecto Hidroeléctrico Neltume); Pág. 39-40 (Proyecto Punta Alcalde); Pág. 40 (Proyecto Bocamina)				
SO1 (G3.1)	Percentage of operations with implemented local community engagement, impact assessments, and development programs.	Completo	Pág. 232-233 (Contribución al desarrollo social), Pág. 151-152 (Autorizaciones Ambientales Integradas y Estudios de Impacto Ambiental), Pág. 35-38 (Diálogo con las comunidades implicadas en el proyecto El Quimbo), 38-39 (Proyecto Hidroeléctrico Neltume); Pág. 39-40 (Punta Alcalde); Pág. 40 Proyecto Bocamina				
EU22	Number of people physically or economically displaced and compensation, broken down by type of project.	Completo	Pág. 264 (Anexo V)				
SO9	Operations with significant potential or actual negative impacts on local communities.	Completo	Pág. 35-38 (Diálogo con las comunidades implicadas en el proyecto El Quimbo), Pág. 38-39 (Proyecto Hidroeléctrico Neltume); Pág. 39-40 Proyecto Punta Alcalde; Pág. 40 Proyecto Bocamina; Pág. 232-233 (Contribución al desarrollo social)				
SO10	Prevention and mitigation measures implemented in operations with significant potential or actual negative impacts on local communities.	Completo	Pág. 35-38 (Diálogo con las comunidades implicadas en el proyecto El Quimbo), 38-39 (Proyecto Hidroeléctrico Neltume); Pág. 39-40 Proyecto Punta Alcalde; Pág. 40 Proyecto Bocamina; Pág. 232-233 (Contribución al desarrollo social) Pág. 151-152 (Autorizaciones Ambientales Integradas y Estudios de Impacto Ambiental)				
Corruption							
SO2	Percentage and total number of business units analyzed for risks related to corruption.	Completo	Pág. 115-121 (Código ético y lucha contra el fraude y la corrupción)				
SO3	Percentage of employees trained in organization's anti-corruption policies and procedures.	Completo	Pág. 115-121 (Código ético y lucha contra el fraude y la corrupción)				
SO4	Actions taken in response to incidents of corruption.	Completo	Pág. 115-121 (Código ético y lucha contra el fraude y la corrupción)				

G3.1 EUSS DMAs	Disclosure	Level of reporting	Location of disclosure	For partially reported disclosures, indicate the part not reported	Reason for omission	Explanation for the reason for omission	To be reported in
Public policy							
S05	Public policy positions and participation in public policy development and lobbying.	Completo	Pág. 221-223 (Aliados institucionales en la lucha contra el cambio climático)				
S06	Total value of financial and in-kind contributions to political parties, politicians, and related institutions by country.						
Anti-competitive behavior							
S07	Total number of legal actions for anti-competitive behavior, anti-trust, and monopoly practices and their outcomes.						
Compliance							
S08	Monetary value of significant fines and total number of non-monetary sanctions for non-compliance with laws and regulations.	Completo	Pág. 117-121 (Sanciones recibidas)				
Social: Product Responsibility							
Indicator	Disclosure	Level of reporting	Location of disclosure	For partially reported disclosures, indicate the part not reported	Reason for omission	Explanation for the reason for omission	To be reported in
Customer health and safety							
PR1 _{COMM}	Life cycle stages in which health and safety impacts of products and services are assessed for improvement, and percentage of significant products and services categories subject to such procedures.	Completo	Pág. 73-75 (Seguridad y mejora continua en todas las fases del ciclo de vida de los productos y servicios de ENDESA), Pág. 83-84 (Gestión común de la seguridad y salud laboral)				
PR2	Total number of incidents of non-compliance with regulations and voluntary codes concerning health and safety impacts of products and services during their life cycle, by type of outcomes.						
EU25	Number of injuries and fatalities to the public involving company assets, including legal judgments, settlements and pending legal cases of diseases.	Completo	Pág. 117-121 (Sanciones recibidas)- Pág. 196 (Resultados de un esfuerzo común)				
Product and service labeling							
PR3	Type of product and service information required by procedures, and percentage of significant products and services subject to such information requirements.	Completo	Pág. 64-65 (Responsabilidad en la información al cliente)				
PR4	Total number of incidents of non-compliance with regulations and voluntary codes concerning product and service information and labeling, by type of outcomes.						
PR5	Practices related to customer satisfaction, including results of surveys measuring customer satisfaction.	Completo	Pág. 66-68 (La satisfacción del cliente)				

G3.1 EUSS DMAs	Disclosure	Level of reporting	Location of disclosure	For partially reported disclosures, indicate the part not reported	Reason for omission	Explanation for the reason for omission	To be reported in
Marketing communications							
PR6	Programs for adherence to laws, standards, and voluntary codes related to marketing communications, including advertising, promotion, and sponsorship.	Completo	Pág. 64-65 (Responsabilidad en la información al cliente)				
PR7	Total number of incidents of non-compliance with regulations and voluntary codes concerning marketing communications, including advertising, promotion, and sponsorship by type of outcomes.						
Customer privacy							
PR8	Total number of substantiated complaints regarding breaches of customer privacy and losses of customer data.						
Compliance							
PR9	Monetary value of significant fines for non-compliance with laws and regulations concerning the provision and use of products and services.	Completo	Pág.e 117-121 (Sanciones recibidas)/ Pág. 64-65 (Responsabilidad en la información al cliente)				
Access							
EU26	Percentage of population unserved in licensed distribution or service areas.	Completo	Pág. 49-50/52-53 (Continuidad del suministro)				
EU27	Number of residential disconnections for non-payment, broken down by duration of disconnection and by regulatory regime.	Completo	Pág. 48-54 (La calidad del suministro eléctrico como prioridad)				
EU28	Power outage frequency.	Completo	Pág. 49-50/52-53 (Continuidad del suministro)				
EU29	Average power outage duration.	Completo	Pág. 49-50/52-53 (Continuidad del suministro)				
EU30	Average plant availability factor by energy source and by regulatory regime.	Completo	Pág. 171-172 (Eficiencia de las centrales térmicas)				

Anexo V. Otros indicadores GRI

EN2 Porcentaje de Materiales Usados que son Valorizados

	Unidad	ENDESA		
		España y Portugal	Latinoamérica	Total ENDESA
Salmuera reutilizada en lugar del ácido sulfúrico	ton	0,0		0,0
Otros materiales	ton	3,0		3,0
Cal reutilizada en la desulfuración	ton	0,0	6.100,9	6.100,9
Otros materiales	ton	0,4		0,4
Lodos reutilizados en lugar del cloruro férrico	ton	0,0		0,0
Otros materiales	ton	1,6		1,6
Otros materiales	ton	1,1		1,1
Aceite lubricante filtrado y reutilizado	ton	37,5		37,5
Otros materiales	ton	0,1		0,1
Total Reciclado	ton	43,7	6.100,9	6.144,6

Tipos de Residuos no Peligrosos y Peligrosos y su Fracción Valorizada

Residuos no peligrosos

	Unidad	ENDESA		
		2011	2012	2013
Lodos	ton	48.501,5	84.769,2	31.957,1
fracción valorizada en instalaciones externas	ton	3.012,2	3.620,7	3.528,0
Maquinaria y equipamiento	ton	13.778,1	12.494,3	11.954,3
fracción valorizada en instalaciones externas	ton	2.284,6	7.273,2	12.623,3
Materiales de embalaje	ton	2.851,5	268,8	2.449,1
fracción valorizada en instalaciones externas	ton	2.834,8	242,7	2.397,9
Restos sólidos	ton	398.684,0	135.015,5	184.912,6
fracción valorizada en instalaciones externas	ton	166.713,7	43.790,5	79.181,5
Restos líquidos	ton	65,0	0,0	0,0
fracción valorizada en instalaciones externas	ton	62,4	0,0	0,0
Otros Residuos	ton	3.563.480,4	43.360,9	68.394,3
fracción valorizada en instalaciones externas	ton	465,9	2.271,8	41.401,7
Total Producido	ton	4.027.360,5	275.908,7	299.667,4
Total Valorizado	ton	175.373,6	57.198,9	139.132,4

Residuos peligrosos

	Unidad	ENDESA		
		2011	2012	2013
Aceites usados	ton	3.179,1	2.050,7	3.396
fracción valorizada en instalaciones externas	ton	3.060,5	1.732,8	2.934,9
Maquinaria y equipamiento	ton	4.211,3	2.449,7	2.929
fracción valorizada en instalaciones externas	ton	4.301,0	2.680,2	2.805,8
Baterías utilizadas	ton	217,0	149,1	290
fracción valorizada en instalaciones externas	ton	203,7	61,1	155,9
Materiales con amianto	ton	953,8	742,7	2.398,1
fracción valorizada en instalaciones externas	ton	93,8	0,1	36,8
enviados a tratamiento de vitrificación	ton	0,2	0,0	8,4
Restos sólidos	ton	3.315,0	19.085,4	1.371,4
fracción valorizada en instalaciones externas	ton	2.772,9	18.788,5	238,6
Restos líquidos	ton	3.251,8	1.668,2	1.552,6
fracción valorizada en instalaciones externas	ton	2.253,4	54,6	347,9
Otros Residuos	ton	1.349,4	2.984,0	8.213,5
fracción valorizada en instalaciones externas	ton	1.066,6	542,5	1.911,3
Total Producido	ton	16.477,5	29.129,6	20.150,6
Total Valorizado	ton	13.752,2	23.860,0	8.439,6

EN9 Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua

Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua

		España y Portugal	Latinoamérica	Argentina	Chile	Brasil	Perú	Colombia	Total
Masas de agua afectadas significativamente									
Por captación \geq 5% vol. total anual medio de la masa de agua	2012	124	20	1	12	0	4	3	144
	2013	124	32	1	24	0	4	3	188
Por captación en masas de agua consideradas significativas	2012	9	4	1	2	0	0	1	13
	2013	9	4	2	1	0	0	1	17
Por captación en humedales Ramsar o en zonas protegidas	2012	8	0	0	0	0	0	0	8
	2013	8	0	0	0	0	0	0	8
Por captación en fuentes situadas en zonas con protección nacional	2012	76	1	0	0	0	0	1	77
	2013	76	1	0	0	0	0	1	78
Por captación en fuentes situadas en zonas con protección internacional	2012	73	0	0	0	0	0	0	73
	2013	73	0	0	0	0	0	0	73
Total de masas de agua afectadas significativamente	2012	290	25	2	14	0	4	5	315
	2013	290	37	3	25	0	4	5	364

Características de las masas de agua afectadas significativamente

Volumen (m ³)	2012	395.324.000	30.100.000.000	21.000.000.000	6.199.722.000	645.000.000	2.000.000	2.200.000.000	30.445.855.000
	2013	395.324.000	21.464.956.000	20.600.000.000	343.956.000	519.000.000	2.000.000	0	43.325.236.000
Caudal (m ³ /sec)	2012	2.525,70	7.905,80	3.560	1.435,20	2.400	51,24	459,36	10.431,60
	2013	2.525,70	4.125	880	2.700,50	4	60,9	479,32	10.775,14
Clasificada como protegida	2012	76	1	0	1	0	0	0	77
	2013	76	1	0	1	0	0	0	78
Valor de su biodiversidad 1=SÍ; 0=NO	2012	76	2	0	2	0	0	0	78
	2013	76	12	0	12	0	0	0	100

EN25 Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante

Masas de agua afectadas por vertidos

		España y Portugal	Latinoamérica	Argentina	Chile	Brasil	Perú	Colombia	Total
Masas de agua afectadas significativamente									
Por captación \geq 5% vol. total anual medio de la masa de agua	2012	4	25	0	9	1	4	11	29
	2013	4	25	0	9	1	4	11	54
Por captación en masas de agua consideradas significativas	2012	34	1	0	1	0	0	0	36
	2013	34	1	1	0	0	0	0	36
Por captación en humedales Ramsar o en zonas protegidas	2012	3	0	0	0	0	0	0	3
	2013	3	0	0	0	0	0	0	3
Por captación en fuentes situadas en zonas con protección nacional	2012	61	1	0	0	0	0	1	63
	2013	61	1	0	0	0	0	1	63
Por captación en fuentes situadas en zonas con protección internacional	2012	56	0	0	0	0	0	0	56
	2013	56	0	0	0	0	0	0	56
Total de masas de agua afectadas significativamente	2012	158	27	0	10	1	4	12	212
	2013	158	28	1	10	1	4	12	214

Características de las masas de agua afectadas significativamente

Volumen (m ³)	2012	341.000.000,0	948.743.139,4	400.000.000,0	0,0	519.000.000,0	0,0	29.743.139,0	2.238.486.278,4
	2013	341.000.000,0	689.000,0			689.000,0			342.378.000,0
Caudal (m ³ /sec)	2012	1.043,8	29.524,4	22.720,0	3.519,3	2.400,0	118,6	766,5	60.092,5
	2013	1.043,8	27.991,0	23.500,0	3.591,3	0,0	154,6	744,8	57.025,5
Clasificada como protegida	2012	60,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	60,0
	2013	60,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	60,0
Valor de su biodiversidad 1=SI; 0=NO	2012		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	2013		59,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	59,0

LA5 Periodo mínimo de preaviso relativo a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos

Periodo mínimo de preaviso relativo a cambios organizativos

	2011*	2012*	2013*
España y Portugal	4	4	4
Argentina	na	2 meses	1 mes
Chile	1	1	1
Brasil	nd	nd	nd
Perú	na	nd	nd
Colombia	na	nd	nd

*Semanas
Nd: no disponible
Na: no aplica

LA6 Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo

Porcentaje de trabajadores representados en comités de salud y seguridad

		España y Portugal	Argentina	Chile	Brasil	Perú	Colombia	Total
Total de Trabajadores	2011	11.702	3.437	2.397	2.764	863	1.599	22.762
	2012	11.685	3.480	2.446	2.735	910	1.632	22.976
	2013	11.086	3.963	2.507	2.672	938	1.746	22.912
Trabajadores representados en comités formales de seguridad y salud con representación conjunta	2011	11.702	3.437	2.397	2.764	863	1.599	22.762
	2012	11.685	2.663	2.446	2.735	910	1.632	22.071
	2013	11.086	3.922	2.439	2.672	932	1.746	22.797
% total de trabajadores representados en comités formales de seguridad y salud con representación conjunta	2011	100	>75	>75	100	100	100	>75
	2012	100	>75	>75	100	100	100	>75
	2013	100	99	97	100	100	100	100

EU22 Personas física o económicamente desplazadas y las compensaciones ofrecidas desglosadas por proyecto y tipo de impacto.

Personas física o económicamente desplazadas								
		España y Portugal	Argentina	Chile	Brasil	Perú	Colombia	Total
Número total de personas económica y físicamente desplazadas (1)	2011	0	0	357	0		21	378
	2012	0	0	425	0	0	1.812	2.237
	2013	0	0	83	0	0	1.039	1.122
Número total de personas desplazadas en proyectos de ampliaciones de plantas	2011	0	0	0	0	0	0	0
	2012	0	0	0	0	0	0	0
	2013	0	0	0	0	0	0	0
Número total de personas desplazadas en proyectos de construcción de nuevas plantas	2011	0	0	357	0		0	357
	2012	0	0	425	0	0	0	425
	2013	0	0	83	0	0	0	83
Número total de personas desplazadas en proyectos de construcción de nuevas líneas	2011	0	0	0	0		0	0
	2012	0	0	0	0	0	0	0
	2013	0	0	0	0	0	0	0
Número total de personas desplazadas en otro tipo de proyectos	2011	0	0	0	0		0	0
	2012	0	0	0	0	0	0	0
	2013	0	0	0	0	0	0	0
Número total de personas compensadas incluyendo aquellas que puedan haberse visto afectadas positivamente (2)	2011	0	0	357	36	0	0	393
	2012	0	0	425	0	0	1.270	1.695
	2013	0	0	83	51	0	1.039	1.173

(1) Los desplazados físicos pueden definirse como aquellos que tienen que ser reubicados o que pierden su vivienda. Desplazados económicamente significa que pierden bienes o la posibilidad de acceder a bienes de lo que resulta una pérdida en términos de medios de subsistencia.

(2) Incluye: acceso a la electricidad, nuevas oportunidades de empleo.

Edita:

Dirección General de Comunicación

Diseño:

Dirección General de Comunicación / Moonbook

Maquetación y Preimpresión:

Moonbook

Impresión:

Tf Artes Gráficas

Comprometidos con el Medio Ambiente

Depósito legal:

M-9394-2014

Este libro ha sido producido bajo las normas ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de la Calidad, e ISO 14001:2004 Sistema de Gestión Medioambiental y verificada según el EMAS. Dichos sistemas verifican que en todo momento el proceso se realiza optimizando tanto la parte productiva como la gestión de residuos de acuerdo a la normativa vigente. Todos los papeles empleados proceden de bosques gestionados de manera responsable y han sido fabricados libre de cloro elemental (ECF) con pH neutro y están libres de metales pesados. Papel adecuado para archivo según la norma ISO 9076



Impreso en papel certificado FSC®





Endesa es una empresa del Grupo Enel