



Informe de **Sostenibilidad** 2010

# endesa10





Endesa  
Informe de Sostenibilidad  
2010

# Sumario

4	<b>Presentación</b>
8	<b>ENDESA, grupo de referencia en el mercado eléctrico mundial</b>
40	<b>Nuestros clientes: compromiso con la calidad de servicio</b>
68	<b>Nuestra gente: compromiso con la salud, la seguridad, el desarrollo personal y profesional de los empleados</b>
102	<b>Buen gobierno y transparencia: compromiso con el buen gobierno y el comportamiento ético</b>
118	<b>Nuestros accionistas e inversores: compromiso con la creación de valor y rentabilidad</b>
130	<b>Compromiso con la protección del entorno</b>
154	<b>La innovación: compromiso con la eficiencia</b>
174	<b>Compromiso con nuestros colaboradores</b>
186	<b>Lucha contra el cambio climático: responder a los retos y oportunidades del cambio climático</b>
206	<b>Enraizamiento local: refuerzo del enraizamiento y la legitimidad de la Compañía en los territorios en los que opera</b>
225	<b>Anexos</b>
226	Anexo I. ENDESA, comprometida con la información sobre sostenibilidad
228	Anexo II. Informe de revisión independiente
230	Anexo III. Declaración de control del nivel de aplicación GRI
231	Anexo IV. Contenidos GRI



# Presentación



**Borja Prado Eulate**  
Presidente

El Informe de Sostenibilidad de ENDESA cumple su décimo aniversario, siendo un fiel reflejo del compromiso de la Compañía con la transparencia de su desempeño sostenible. Una década en la que la Compañía ha mantenido inalterable la Sostenibilidad como uno de los principales pilares de su estrategia y su modelo de gestión.

ENDESA asumió en 2003 su Política de Sostenibilidad basada en Siete Compromisos por un Desarrollo Sostenible y que de manera voluntaria asume con sus clientes, accionistas, empleados, comunidades donde está presente, con el comportamiento ético y la transparencia, con la innovación tecnológica y la eficiencia energética, y con el medio ambiente.

La estrategia de la Compañía en Desarrollo Sostenible se recoge en el Plan de ENDESA de Sostenibilidad 2008-2012 (PES 2008-2012), que a lo largo de 2010, en su tercer año de implementación, ha mantenido un alto nivel de intensidad en el desarrollo de acciones como muestra la presente publicación.

Haciendo balance y medición de estos años de evolución y ejecución de los programas y acciones contenidos en el Plan, los resultados muestran que el grado de desarrollo global del PES 2008-2012 en diciembre de 2010 es de un 63 por ciento, lo que supone un avance frente a lo planificado (60 por ciento). El mayor crecimiento del PES se ha producido en las actuaciones realizadas por la Compañía en la lucha contra el cambio climático, con un ritmo de avance muy superior a lo planificado.

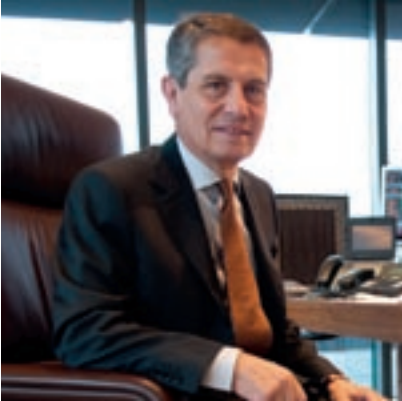
Este esfuerzo de medición —el PES está compuesto por un total de 74 indicadores de seguimiento, de los cuales 47 están incluidos en el Cuadro de Mando de Sostenibilidad para la Alta Dirección— demuestra que para ENDESA la Sostenibilidad no es una mera declaración de intenciones sino una hoja de ruta que se materializa en acciones concretas.

Una hoja de ruta que le está permitiendo afrontar de manera eficaz y competitiva algunos de los principales retos globales del sector: la crisis económica, la demanda creciente de energía, el cambio climático y el desarrollo de un mix energético diversificado y sostenible.

Este Informe se ha elaborado según la nueva versión G3.1 del Global Reporting Initiative (GRI) lanzada en 2010. De hecho, ENDESA ha sido una de las primeras empresas en conseguir el reconocimiento A+ de GRI según esta nueva versión y ha sido verificado por una entidad externa independiente.

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 de AA1000 APS (2008) y del Pacto Mundial.

Este décimo aniversario del Informe de Sostenibilidad de ENDESA es para nosotros motivo de celebración de los logros obtenidos, pero también nos compromete a seguir mejorando nuestro desempeño social, económico y medioambiental.



**Andrea Brentan**  
Consejero Delegado

ENDESA, fiel a su compromiso de generar crecimiento de forma responsable, realiza una gestión real y continua de la Sostenibilidad, integrando las oportunidades medioambientales y sociales en su estrategia y modelo de gestión, y estableciendo unos objetivos de negocio que incluyen la creación de valor a largo plazo para las sociedades en las que desarrolla sus actividades.

Este compromiso con la Sostenibilidad se extiende a todas las compañías del Grupo y a todas las personas 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 demás agentes que trabajan con ENDESA o en su nombre.

Todo ello se concreta en el Plan de ENDESA de Sostenibilidad 2008-2012, que incluye siete compromisos con nuestros clientes, nuestras personas, nuestros inversores, con el buen gobierno y la transparencia, con el medio ambiente, con la tecnología y la innovación y con nuestras empresas colaboradoras, y dos retos prioritarios: la lucha contra el cambio climático y el reforzamiento del enraizamiento local.

Precisamente, el presente informe recoge los principales avances protagonizados por la Compañía en cada uno de estos ámbitos.

Así, por ejemplo, en 2010, ENDESA se ha convertido en la única eléctrica española incluida en el Global Compact Lead, una plataforma exclusiva para las 55 compañías más comprometidas con los principios del Pacto Mundial.

En su relación con los clientes, ENDESA ha logrado reducir en un 14 por ciento el plazo de alta en electricidad y ha implantado la funcionalidad de contratación online en su oficina virtual [www.endesaonline.com](http://www.endesaonline.com).

También ha conseguido logros importantes en materia de gestión responsable de personas, como la obtención del distintivo 'Igualdad en la Empresa' del Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad, y la firma de los Principios de la Mujer del Pacto Mundial de Naciones Unidas (*Women's Empowerment Principle*).

Por lo que respecta a accionista e inversores, la Compañía ha renovado su presencia por décimo año consecutivo en el Dow Jones Sustainability Index (DJSI).

En el área de buen gobierno, cabe destacar que ENDESA cuenta desde el año 2010 con un nuevo Código Ético y un Plan de Tolerancia Cero contra la Corrupción que refuerzan los ya existentes: Código de Conducta para Empleados, Estatuto para la Alta Dirección y Estatuto del Directivo.




En materia de protección del entorno, la Corporación ha avanzado en la certificación de los sistemas de gestión ambiental y se ha adherido al CDP Water Disclosure, una iniciativa que proporciona datos relativos al agua y su gestión por parte de las corporaciones más grandes del mundo.

Respecto a la eficiencia y la innovación, ha sido relevante la puesta en marcha, en 2010, de la primera planta en España para capturar CO<sub>2</sub> por absorción química y la primera instalación de captura de CO<sub>2</sub> integrada a una central térmica, concretamente la de Compostilla (León).

En cuanto a cambio climático, en 2010 la Compañía ha reducido un 11,8 por ciento sus emisiones específicas de CO<sub>2</sub> y un 57 por ciento respecto a las de 1990. También ha seguido impulsando la movilidad sostenible a través de la firma de importantes acuerdos de colaboración con fabricantes y distribuidores de vehículos eléctricos tales como Renault, Nissan, Mitsubishi, Peugeot o Toyota.

En el campo del enraizamiento local, es reseñable el desarrollo en España de los Planes Territorio de Sostenibilidad 2010-2012 en Andalucía y Extremadura, Aragón, Baleares, Canarias y Cataluña.

A través del presente Informe de Sostenibilidad 2010, ENDESA pretende llevar a cabo un ejercicio de transparencia con sus grupos de interés. Y como nuestro compromiso con la Sostenibilidad es para nosotros un proceso de mejora continua, para ello seguimos esforzándonos para informarles el año que viene de nuevos logros y avances.



ENDESA, grupo  
de referencia  
en el mercado  
eléctrico mundial



ENDESA lidera el sector eléctrico español y es la mayor multinacional eléctrica privada de Latinoamérica. En 2010 ha afianzado su posición de liderazgo tanto en lo que respecta a su actividad como en su contribución al desarrollo sostenible. Algunos de los grandes objetivos de la Compañía son 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.

**El Plan de ENDESA de Sostenibilidad 2008-2012 (PES 2008-2012) integra plenamente las tres dimensiones del concepto de Sostenibilidad (económica, social y medioambiental) en la estrategia de la Compañía. En 2010, el tercer año de su desarrollo, el grado de cumplimiento ha sido del 63 por ciento, un 3 por ciento más de lo previsto.**

63%  
de cumplimiento  
del PES 2008-2012  
en el 3.<sup>er</sup> año  
de su desarrollo

ENDESA publica  
su 10.<sup>o</sup> Informe  
Anual de Sostenibilidad

El Informe  
de Sostenibilidad  
de ENDESA 2010  
sigue la nueva versión  
G3.1 de GRI

ENDESA, la única  
eléctrica española  
participante en el  
Global  
Compact Lead

## 01. ENDESA en cifras

	2008	2009	2010
<b>Resultado bruto de Explotación (EBITDA) (millones de euros)</b>	<b>6.895</b>	<b>7.228</b>	<b>7.474</b>
Negocio en España y Portugal	3.927	4.060	4.079
Negocio en Latinoamérica	2.968	3.168	3.395
Otros países	0	0	0
<b>Beneficios después de impuestos y minoritarios (millones de euros)</b>	<b>7.169</b>	<b>3.430</b>	<b>4.129</b>
Negocio en España y Portugal	2.209	2.759	3.498
Negocio en Latinoamérica	506	671	631
Otros países	4.454	0	0
<b>Plantilla*</b>	<b>26.586</b>	<b>26.305</b>	<b>24.732</b>
España y Portugal <sup>(1)</sup>	13.560	13.442	12.194
Latinoamérica	12.896	12.633	12.427
Otros países	29	230	111
<b>Capacidad (MW)</b>	<b>39.656</b>	<b>39.642</b>	<b>40.141</b>
<b>España y Portugal</b>	<b>24.228</b>	<b>22.577</b>	<b>23.115</b>
Hidroeléctrica	5.417	4.729	4.731
Térmica clásica <sup>(2)</sup>	13.136	13.375	14.720
Térmica nuclear <sup>(2)</sup>	3.641	3.670	3.664
Cogeneración y renovables <sup>(7)</sup>	2.034	803	1.518
<b>Latinoamérica <sup>(3)</sup></b>	<b>15.284</b>	<b>15.853</b>	<b>15.835</b>
<b>Otros países <sup>(2)</sup></b>	<b>144</b>	<b>1.212</b>	<b>1.191</b>
<b>Producción (GWh)</b>	<b>149.830</b>	<b>137.053</b>	<b>130.484</b>
<b>España y Portugal <sup>(4)</sup></b>	<b>88.189</b>	<b>72.707</b>	<b>67.049</b>
Hidroeléctrica	7.548	8.533	9.208
Térmica clásica	50.942	38.506	29.665
Térmica nuclear <sup>(2)</sup>	26.112	22.630	27.619
Cogeneración y renovables <sup>(7)</sup>	3.587	3.038	4.028
<b>Latinoamérica <sup>(3)</sup></b>	<b>60.690</b>	<b>62.767</b>	<b>62.416</b>
<b>Otros países <sup>(2)</sup></b>	<b>951</b>	<b>1.579</b>	<b>1.020</b>
<b>Ventas (GWh)</b>	<b>172.788</b>	<b>169.966</b>	<b>175.217</b>
<b>España y Portugal</b>	<b>109.032</b>	<b>104.618</b>	<b>106.894</b>
Mercado regulado	61.327	23.445	—
Mercado liberalizado <sup>(5)</sup>	47.705	81.173	106.894
<b>Latinoamérica</b>	<b>62.805</b>	<b>63.745</b>	<b>67.275</b>
<b>Otros países <sup>(2)</sup></b>	<b>951</b>	<b>1.603</b>	<b>1.048</b>
<b>Número de clientes (miles)</b>	<b>24.066</b>	<b>24.607</b>	<b>25.002</b>
<b>España y Portugal</b>	<b>11.649</b>	<b>11.700</b>	<b>11.729</b>
Mercado regulado <sup>(6)</sup>	10.296	—	—
Mercado liberalizado <sup>(5)</sup>	1.353	11.700	11.729
<b>Latinoamérica</b>	<b>12.417</b>	<b>12.907</b>	<b>13.273</b>
<b>Otros países</b>	—	—	—

<sup>(1)</sup> A diferencia de años anteriores, en los datos de 2008, 2009 y 2010 se incluyen las cifras relativas a la Asociación Nuclear Ascó-Vandellós, Carbopego, Nuclenor, Pegop Energía Eléctrica, Tejo Energía, Endesa Ingeniería, Endesa Gas Distribución y Endesa Gas Transportista por cambio en el criterio de consolidación.

<sup>(2)</sup> Magnitud que consolida ENDESA.

<sup>(3)</sup> Incluye la central chilena GasAtacama, que desde el 1 de enero de 2008 pasa a consolidar por integración proporcional.

<sup>(4)</sup> Datos medidos en barras de central. En 2009, se incluye la producción hasta junio de las centrales hidráulicas vendidas a Acciona, además de la producción de Nuclenor, y de Tejo Energía de todo el ejercicio, por consolidar por integración proporcional.

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

<sup>(6)</sup> Clientes a tarifa. No se incluyen los clientes por peajes.

<sup>(7)</sup> Ver apartado 02.2.5 Enel Green Power España.

\* Los datos de la plantilla desglosados por países difieren de los publicados en el Informe Anual ya que en dicho Informe el criterio de contabilización es de acuerdo a la localización mayoritaria del negocio a que se refiere, mientras que en el Informe de Sostenibilidad el criterio empleado se refiere a la ubicación real de la plantilla.

## 02. Quiénes somos

ENDESA lidera el sector eléctrico español y es la mayor multinacional eléctrica privada de Latinoamérica con presencia en nueve países (España, Portugal, Chile, Argentina, Colombia, Perú, Brasil, Irlanda y Marruecos). Dispone de una plantilla de 24.732 personas, un total de 25 millones de clientes y una potencia instalada de 40.141 MW. Durante 2010, ENDESA ha aumentado sus beneficios netos un 20,4 por ciento hasta alcanzar los 4.129 millones de euros y sus ingresos, un 20,3 por ciento hasta los 31.177 millones de euros.

A pesar del descenso registrado en la generación de electricidad, el aumento de la energía vendida y de los márgenes obtenidos ha permitido que el resultado bruto de explotación (EBITDA) del ejercicio haya alcanzado los 7.474 millones de euros, un 3,4 por ciento más que en 2009. El resultado de explotación (EBIT) se ha situado en 5.031 millones de euros, con una reducción del 0,4 por ciento respecto a 2009.

### 02.1. Principales líneas de negocio

La principal actividad de ENDESA es la generación, distribución y comercialización de electricidad, aunque también se dedica al gas natural (aprovisionamiento, distribución y comercialización) y a la cogeneración y las energías renovables. En estos dos últimos ámbitos, la Compañía se centra básicamente en las instalaciones eólicas, minihidráulicas, el aprovechamiento de residuos y la biomasa.

Fuera del ámbito energético, participa en otros negocios como Bolonia Real State, Endesa Network Factory y la venta de equipos de minería.

La actividad de la Compañía se estructura por líneas de negocio de cara a 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.

#### 02.1.1. 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 y a Endesa Cogeneración y Renovables (ECyR). En marzo de 2010, el Grupo Enel procedió a integrar las actividades de ENDESA y Enel Green Power (EGP) en el ámbito de las energías renovables en España y Portugal en una única entidad dentro del perímetro de EGP, sociedad controlada al 100 por cien por Enel, de las que ENDESA participa en un 40 por ciento por aportación de todos sus activos renovables.



ENDESA  
lidera  
el sector eléctrico  
español en suministro  
a clientes

## 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 Operaciones y Servicios Comerciales, S.L.; actividades de apoyo comercial a las compañías energéticas de ENDESA.
- Endesa Gas, S.A.; agrupa participaciones en compañías operadoras en el mercado regulado de gas natural. Precisamente, en 2010, ENDESA ha acordado la venta de una participación del 80 por ciento de Endesa Gas a fondos de infraestructuras gestionados por Goldman Sachs, manteniendo el restante 20 por ciento y una opción de compra sobre la participación vendida. Después de la transacción, Endesa Gas continúa distribuyendo gas natural a través de Gas Aragón (Aragón), Distribuidora Regional del Gas (Castilla y León), D.C. Gas Extremadura, Gasificadora Regional Canaria, Gesa Gas (Baleares) y Endesa Gas Distribución (Andalucía, Castilla-La Mancha y Comunidad Valenciana).

## 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.

## Endesa Servicios

Lleva a cabo servicios de apoyo a las sociedades participadas de ENDESA:

- Compras corporativas.
- Servicios informáticos y de telecomunicaciones.
- Sistemas de información.
- Gestión de patrimonio.
- Servicios de control y suministro de bienes y equipos.
- Servicios globales de consultoría y gestión empresarial.

### 02.1.2. Dirección General de Latinoamérica

Esta Dirección gestiona un amplio número de empresas latinoamericanas en cuyo capital social ENDESA ocupa una posición de control. Las principales sociedades que forman parte del Grupo ENDESA son las siguientes:

País	Empresa	
	Enersis	
Chile	Endesa Chile	
	Chilectra	
	Edesur	
Argentina	Endesa Costanera	
	Hidroeléctrica El Chocón	
	Endesa Censa	
	Central Dock Sud	
Brasil	Endesa Brasil	
	Ampla Energia e Serviços	
	Endesa Cachoeira	
	Endesa Cien	
	Endesa Fortaleza	
	Coelce	
Colombia	Emgesa	
	Codensa	
Perú	Edegel	
	Edelnor	
	Empresa Eléctrica de Piura	



## 02.2. Negocio energético

### 02.2.1. España

Al cierre de 2010, ENDESA poseía en España una potencia instalada de 22.471 MW en régimen ordinario, con una producción neta de 65.833 GWh.

A su vez, la energía comercializada por la Compañía en el mercado liberalizado era de 106,9 TWh. Al término del ejercicio, ENDESA contaba con un total de 11.729.319 puntos de suministro. En cuanto al mercado regulado, es decir, el integrado por los clientes que reciben el suministro de acuerdo con las tarifas establecidas por la Administración, ENDESA distribuyó 117.670 GWh a clientes finales.

Además, la Compañía participa en el negocio del gas natural. Así, en el mercado regulado, suministró gas a 425.900 usuarios y distribuyó 9.781 GWh a cierre de 2010, lo que representa un aumento del 3 y del 19 por ciento, respectivamente. En el mercado liberalizado, comercializó 49,7 TWh —un 7,1 por ciento más que en 2009— a más de 1.083.729 puntos de suministro.

### 02.2.2. Portugal

Al término de 2010, ENDESA tenía en Portugal una potencia instalada en régimen ordinario de 644 MW (244 MW de Tejo Energía y 400 MW del primer grupo de Elecgas ya construido). Durante el ejercicio ha producido un total de 658 GWh netos en régimen ordinario correspondientes, exclusivamente, al 38,9 por ciento de ENDESA en Tejo Energía.

Por otro lado, la Compañía ha continuado apostando por la comercialización de electricidad en el mercado liberalizado portugués y ha finalizado el ejercicio como tercer operador de este mercado.

### 02.2.3. 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. 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).

Al cierre de 2010, las empresas participadas por ENDESA en Latinoamérica poseían un total de 15.835 MW de potencia instalada. Durante el ejercicio han generado 62.415 GWh, un 0,6 por ciento menos que el año anterior, y han vendido 67.275 GWh —un 5,5 por ciento más que en 2009— a un total de 13.273 miles de clientes.

La presencia de ENDESA en la zona se materializa, por un lado, a través de la participación que posee como propietaria del 60,62 por ciento del capital de la multinacional eléctrica chilena Enersis, y, por otro, de las participaciones que ha adquirido de manera directa en varias compañías eléctricas latinoamericanas.

### 02.2.4. Negocio en otros países

Las principales actividades desarrolladas por ENDESA en 2010 fuera del ámbito geográfico de la Península Ibérica y Latinoamérica han sido las siguientes.



ENDESA,  
 1.<sup>a</sup> multinacional  
 eléctrica privada  
 de Latinoamérica

2.º operador  
de Irlanda

#### 02.2.4.1. Irlanda

ENDESA está presente en la República de Irlanda desde enero de 2009, a través de Endesa Ireland, sociedad adjudicataria del 20 por ciento de los activos que la compañía ESB puso a la venta en el verano de 2008.

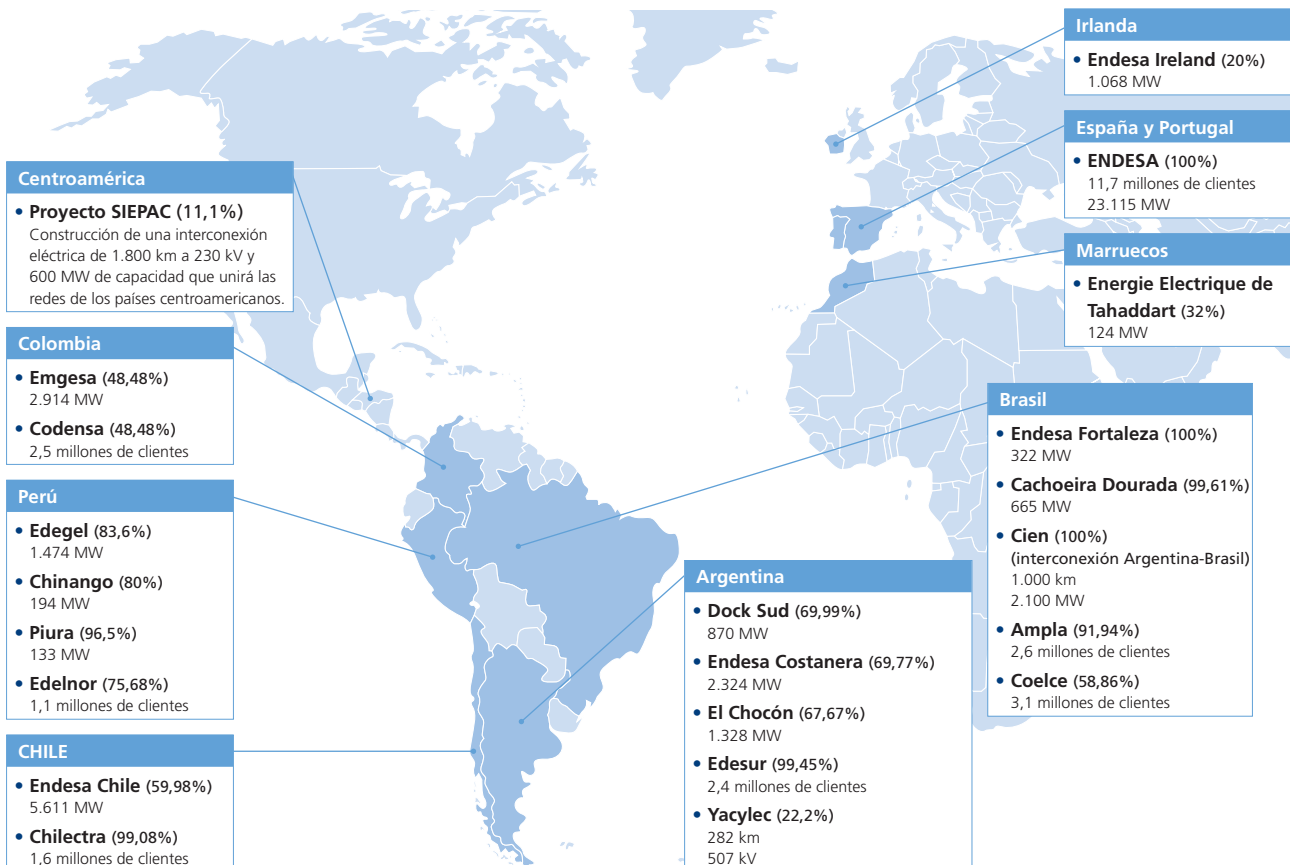
Los activos adjudicados incluyen 1.068 MW operativos, distribuidos en cuatro emplazamientos: Tarbert, compuesto por cuatro grupos de fueloil con una potencia total instalada de 620 MW; Great Island, con tres grupos de fueloil y una potencia total instalada de 240 MW, y Tawnaghmore y Rhode, con dos turbinas de gasoil y una potencia de 104 MW cada uno. Además, se adquirieron dos emplazamientos adicionales susceptibles de ser utilizados en un futuro para ubicar nuevas plantas.

Las centrales adquiridas suponen aproximadamente el 16 por ciento de la potencia total instalada en la República de Irlanda y convierten a ENDESA en el segundo operador eléctrico del país. En 2010, Endesa Ireland ha alcanzado una producción de 299,83 GWh y ha vendido 328,42 GWh.

#### 02.2.4.2. Marruecos

ENDESA está presente en Marruecos a través de la participación del 32 por ciento que posee en Energie Electricque de Asilah, sociedad propietaria de una central de ciclo combinado de 384 MW ubicada en la localidad de Tahaddart. El resto de los accionistas de esta sociedad son Office National d'Electricité (ONE), con un 48 por ciento, y Siemens, con el 20 por ciento restante. En 2010, la central ha alcanzado una producción de 2.153,7 GWh.

#### ENDESA en el mundo



En junio de 2010, Energie Electricque de Tahaddart repartió el dividendo correspondiente a los resultados del ejercicio 2009, de los cuales 4,2 millones de euros netos correspondieron a ENDESA.

En diciembre culminó con resultado satisfactorio la auditoría anual del sistema de gestión ambiental ISO 14001.

#### 02.2.4.3. Mercados mayoristas de electricidad

ENDESA actúa en diversos mercados mayoristas de electricidad de Europa para gestionar sus posiciones en generación y comercialización fuera del mercado ibérico. Esta actuación le permite, entre otros objetivos, disponer del suministro necesario para cumplir sus contratos con clientes europeos y equilibrar posiciones de riesgo en los mercados donde opera.

La Compañía está activa en los mercados portugués, francés, alemán, holandés y belga, a través de la compañía Enel Trade que actúa en este tipo de mercados.

La introducción del *market coupling* entre mercados europeos y el consiguiente equilibrio de precios han provocado una menor actividad en *Trading*, pero una mejor gestión de las posiciones entre los diferentes mercados.

Asimismo, se han optimizado los activos de generación aprovechando la interconexión España-Francia, en sentido exportador. Durante el año ha sido registrada el alta en el mercado del Reino Unido, donde se opera activamente tanto en el propio mercado como en la interconexión con Irlanda, donde se ha obtenido capacidad en la subasta anual de interconexión.

En los mercados europeos, Endesa Trading ha gestionado en 2010 un volumen total de energía entregada de 48,3 TWh. Esta actividad ha estado centrada en interconexiones, *Tollings* y *VPP's (Virtual Power Plant)* en Francia y Alemania.

#### 02.2.5. Enel Green Power España

En el mes de marzo de 2010 el Grupo ENEL procedió a integrar las actividades de ENDESA y Enel Green Power en el ámbito de las energías renovables en España y Portugal en una única entidad, ENEL Green Power España, S.L., dentro del perímetro de Enel Green Power, sociedad controlada al 100 por cien por ENEL y que tiene como objetivo el desarrollo de las energías renovables en el mundo. Para ello, ENDESA aportó todos sus activos renovables que controlaba a través de su filial Endesa Cogeneración y Renovables, S.A.U. en España y Portugal. La transacción ha supuesto que la gestión y el desarrollo de todos los activos renovables de ENDESA y Enel en España y Portugal se realice a través de una única plataforma, Enel Green Power España es una compañía participada al 40 por ciento por ENDESA y al 60 por ciento por Enel Green Power.

A 31 de diciembre de 2010, la potencia instalada neta total de Enel Green Power España era de 1.517,98 MW renovables, distribuidos por las diferentes tecnologías: 1.353,82 MW en energía eólica, 57,38 MW minihidráulicos, 22,76 MW en plantas de biomasa, 13,33 MW solar y 70,7 MW de plantas de cogeneración.

### 02.3. Otros negocios

Además del negocio energético, ENDESA lleva a cabo otras actividades como la adjudicación de materiales, equipos, obras y servicios, que en 2010 se ha realizado por un importe de 5.012 millones de euros. El ahorro alcanzado en la gestión de aprovisionamientos ha sido del orden del 10 por ciento.

Por otra parte, Bolonia Real Estate S.L., sociedad participada por ENDESA al 100 por cien, desarrolla la actividad inmobiliaria de la Compañía en España y, por delegación en Inmobiliaria Manso de Velasco Ltda., sociedad participada al 100 por cien por Enersis, en Latinoamérica.

Por medio de estas sociedades, ENDESA impulsa la regeneración de áreas industriales ocupadas por instalaciones eléctricas que finalizan su vida útil y promueve la puesta en valor de su patrimonio inmobiliario mediante la transformación urbanística de suelos, la gestión patrimonial de inmuebles propios y arrendados o la implantación de modelos de desarrollo sostenible en terrenos con alto valor medioambiental. Esta última actuación se desarrolla a través del programa Endesa Entornos Naturales.

## 03. Apuesta por la sostenibilidad

ENDESA, fiel a su compromiso de generar crecimiento de forma responsable, realiza una gestión real y continua de la Sostenibilidad, integrando las oportunidades medioambientales y sociales en su estrategia y modelo de gestión, y estableciendo unos objetivos de negocio que incluyen la creación de valor a largo plazo para las sociedades en las que desarrolla sus actividades.

### 03.1. 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.

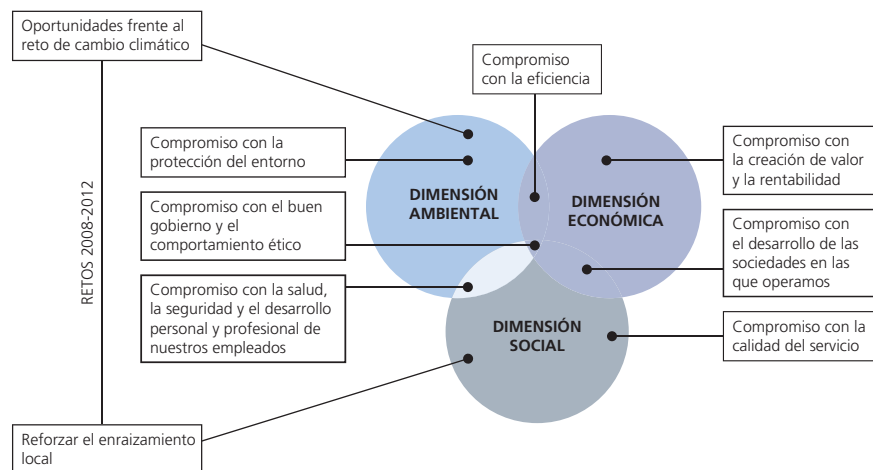
<b>Misión</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maximizar el valor de la inversión de sus accionistas.</li> <li>• Servir a sus mercados superando las expectativas de sus clientes.</li> <li>• Contribuir al desarrollo de sus empleados.</li> </ul>
<b>Visión</b>	<ul style="list-style-type: none">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

Este compromiso con la Sostenibilidad se extiende a todas las compañías del Grupo y a todas las personas 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 demás agentes 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, comunidades donde está presente, con el comportamiento ético y la transparencia, con la innovación tecnológica y la eficiencia energética, y con el medio ambiente.

#### 04. El Plan de Endesa de Sostenibilidad 2008-2012 (PES 2008-2012)

##### Los Siete Compromisos de ENDESA



La estrategia de ENDESA en el desarrollo sostenible se recoge en el Plan de ENDESA de Sostenibilidad 2008-2012 (PES 2008-2012), que durante el año 2010 ha superado el ecuador de su desarrollo, con la plena integración de las dimensiones económica, social y medioambiental, y la generación de valor a largo plazo.

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 quedó estructurado 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 demuestra 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 estos tres años de desarrollo del PES (2008-2010), y como singularidad del propio Plan, el PES ha sufrido ajustes para adecuarse a la realidad y a los avances de cada momento, lo que hace que sea un Plan vivo y totalmente actualizado.

**Plan de ENDESA de Sostenibilidad 2008-2012**

## Líneas básicas

- 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

- Lucha contra el cambio climático.
- Refuerzo del enraizamiento local y la legitimidad de la Compañía en territorios en los que desarrolla sus actividades.

**Compromiso con nuestros Clientes**

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:

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

**Compromiso con nuestras Personas**

ENDESA aspira a ser una de las Compañías más deseadas para trabajar por los mejores profesionales de su sector. Para ello, se ha fijado cuatro 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.
- Establecer un modelo único y global de gestión del liderazgo y del talento que garantice el desarrollo profesional de las personas en base a criterios de mérito, que propicie un management de alta calidad y garantice la sostenibilidad futura de la Compañía.

**Compromiso con el Buen Gobierno**

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:

Más de **250**  
programas e iniciativas  
en el marco del PES  
2008-2012

- 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.

### Compromiso con nuestros Inversores

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 construirlas, y la referencia para aquellos inversores preocupados por el cambio climático. Con este fin, se han fijado tres 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.
- Ser una Compañía ejemplar en claridad de la información y accesibilidad y actualización de la web.

### Compromiso con el Medio Ambiente

ENDESA aspira a ser una empresa «excelente» en la gestión ambiental, preocupada por los impactos ambientales y por la preservación del entorno en las comunidades donde está presente.

El cambio climático que, 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 que comprende:

- Mejora en la gestión del agua a través de su gestión integral.
- Alcanzar el equilibrio entre riesgos asumibles y costes de inversión.
- Avanzar en los sistemas de gestión ambiental.
- Continuar avanzando en la certificación de los sistemas de gestión del 100 por cien de las instalaciones.
- Avanzar en la gestión de la conservación de la biodiversidad.

### Compromiso con la Tecnología y la Innovación

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.
- Lograr un liderazgo tecnológico que apoye y haga posible la visión estratégica de ENDESA.
- Impulsar la imagen interna de ENDESA como la empresa más innovadora.
- Lograr un reconocimiento externo de ENDESA como líder en materia de Tecnología e Innovación.

### 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:

- Fomentar e impulsar la Seguridad Laboral de contratistas y proveedores.
- Extensión de los compromisos de Sostenibilidad a lo largo de la cadena de aprovisionamiento.
- Garantía de suministro de bienes y servicios.

### Reto del 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 CO<sub>2</sub>.
- Participar activamente en el desarrollo de las energías renovables.
- Desarrollar oportunidades relacionadas con la eficiencia energética y el uso racional de la energía.
- Impulso de una cartera de MDLs.
- Aportar en el desarrollo del transporte sostenible, basado en el vehículo eléctrico.

### Reto del Enraizamiento Local

ENDESA desea ser percibida como cercana a las preocupaciones 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.
- Relación con la naturaleza y características del desarrollo de los negocios de la Compañía: hacer lo que ENDESA mejor sabe hacer.
- Dar oportunidades de acceso a bienes y servicios en línea con el contexto eléctrico.
- Respuesta a las necesidades de los principales públicos con los que ENDESA se relaciona.
- Potencial para la contribución a la generación de riqueza y empleo.
- Continuidad en el tiempo y potencial para replicar las actuaciones exitosas.
- Atención a los colectivos desfavorecidos, entre ellos, las comunidades rurales o comunidades urbanas desplazadas.
- Acción en colaboración con los representantes sociales de las comunidades que participan en el proyecto.
- Rendición de cuentas sistemática, transparente y comunicada a la sociedad.

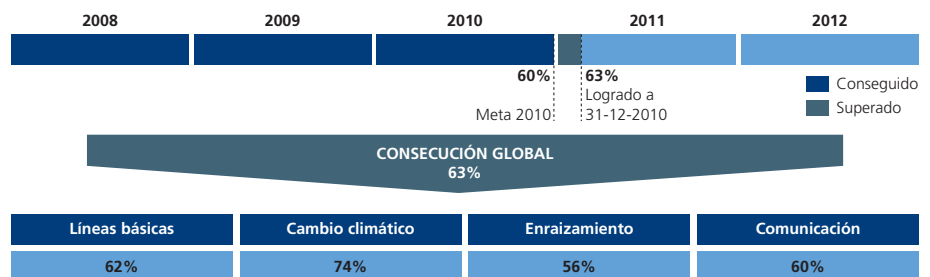
## 04.1. Resultados reales

A lo largo de 2010, tercer año de implementación PES 2008-2012, se ha mantenido un alto nivel de intensidad en el desarrollo de los programas y acciones, y se ha iniciado el traslado de la estrategia a los diferentes lugares donde la empresa está presente, con el desarrollo de los Planes País (Argentina, Brasil, Colombia, Chile y Perú) y Planes Territorio (Andalucía y Extremadura, Aragón, Baleares, Canarias y Cataluña).



Durante este año se ha producido un gran avance en el sistema de seguimiento y medición del PES 2008-2012, reportando de forma semestral, al más alto nivel directivo, el Cuadro de Mando de Sostenibilidad, para ofrecer una visión global de consecución de los principales objetivos de la Compañía en esta materia, mostrando la evolución y cumplimiento de ENDESA en materia de Sostenibilidad.

El PES está compuesto por un total de 74 indicadores de seguimiento, de los cuales 47 son incluidos en el Cuadro de Mando de Sostenibilidad para la Alta Dirección. Haciendo balance y medición de estos años de evolución y ejecución de los programas y acciones contenidos en el Plan, los resultados muestran que el grado de desarrollo global del PES 2008-2012 a 31 de diciembre de 2010 es de un 63 por ciento, lo que supone un avance frente a lo planificado (60 por ciento).



El mayor ritmo de avance del PES se ha producido en las actuaciones realizadas por la Compañía en la lucha contra el cambio climático, con un ritmo de avance muy superior a lo planificado, seguido de las Líneas Básicas, Comunicación y, por último, Enraizamiento.

El ritmo de avance  
del PES  
en cambio climático,  
muy superior  
a lo esperado

- **Lucha contra el Cambio Climático:** gran ritmo de avance, sobre todo en la segunda mitad del año 2010, lo que hace que los logros alcanzados sean muy superiores a lo esperado (74 por ciento). Destaca la gran actuación en energías renovables, Cartera de MDL y eficiencia energética.
- **Líneas Básicas:** consecución según la planificación establecida (62 por ciento). Destacan por su actuación clientes, personas, inversores, tecnología e innovación, y colaboradores.
- **Comunicación:** la comunicación, sensibilización y puesta en valor de los asuntos de Sostenibilidad evoluciona según lo establecido.
- **Enraizamiento:** ligero retroceso respecto a lo planificado (56 por ciento). Buena actuación en la creación y puesta en marcha de los Comités País y Territorio y en la aprobación y puesta en marcha de los Planes Territorio y Planes País de Sostenibilidad.

En el presente informe se muestran las actuaciones y avances realizados por la Compañía en materia de Sostenibilidad durante 2010, destacando las actuaciones y resultados en cada uno de los ámbitos de actuación.

## 05. 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.



ORGANISATION DE  
COOPÉRATION ET  
DE DÉVELOPPEMENT  
ÉCONOMIQUES



## ENDESA

la única eléctrica  
española participante  
en el Global  
Compact Lead

En 2010, el compromiso de ENDESA con el Pacto Mundial se ha visto reforzado al haber sido incluida en el selecto grupo de 55 empresas a nivel mundial que han configurado el Global Compact Lead, una plataforma exclusiva para aquellas compañías que han adquirido un mayor compromiso con los principios del Pacto Mundial y que se constituye para servir de referencia y de inspiración para el resto de compañías participantes del Pacto Mundial en el diseño de estrategias de Sostenibilidad Corporativa y en su implementación. ENDESA ha sido invitada a formar parte de la iniciativa, siendo desde su lanzamiento la única eléctrica española participante en el Global Compact Lead.

Además, ha mantenido su destacada participación en todas las redes locales del Pacto Mundial de los países en los que está presente, desempeñando diferentes funciones en los Comités Ejecutivos correspondientes y reforzando dicha actividad a nivel regional con su presencia como socio fundador en el Centro Regional para Latinoamérica y Caribe del Pacto Mundial.

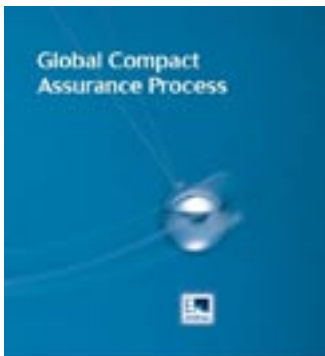
Asimismo, ENDESA ha participado, a lo largo de 2010, en los principales eventos relacionados con el Pacto Mundial, tanto a nivel local en cada uno de los países en los que está presente como, a nivel global, mediante su participación en eventos como el Global Compact Summit de junio de 2010. En dicha Cumbre se presentaron numerosas iniciativas y documentos, destacando la participación de ENDESA en cinco de ellos: *Innovating for a Brighter Future: The Role of Business in Achieving the MDGs*, *Global Compact Participants in Latin America and the Caribbean: Contribution to the Millennium Development Goals*, *A Global Compact for Development, Embedding Human Rights in Business Practice II*, con el caso de Ecoelce, y *Doing Business in a Multicultural World*, con el caso de la Fundación Pehuén de Endesa Chile. ENDESA también participó en la recepción ofrecida en Madrid en julio de 2010 al MDG Advocacy Group bajo los auspicios del Secretario General de Naciones Unidas, Ban Ki Moon.

Adicionalmente, ENDESA y sus empresas filiales han seguido colaborando de forma activa en la difusión de los principios del Pacto Mundial, participando en iniciativas y foros internacionales y locales. En este sentido, cabe destacar la activa participación en el lanzamiento e implementación interna de los Principios de Empoderamiento de la Mujer (*Women Empowerment Principles*), una iniciativa de Naciones Unidas destinada a promocionar la efectiva incorporación de la mujer al trabajo, eliminando las barreras discriminatorias existentes.

La Compañía ha participado activamente en la iniciativa desde su concepción inicial, aportando sus mejores prácticas, participando en la reunión de lanzamiento de la misma y constituyendo un grupo de trabajo interno de carácter transversal, con representantes de todos los países donde opera, con el fin de reflexionar sobre las implicaciones de los siete principios en la organización y alimentar con sus comentarios al grupo de trabajo constituido por el Pacto Mundial que elabora el texto final de la iniciativa, así como en el lanzamiento de la iniciativa a mediados de junio de 2010. ENDESA ha informado a todos los empleados sobre dicha adhesión mediante una comunicación interna, reforzando la acción con una comunicación individual del Director General de Organización y Recursos Humanos a todos los miembros de la Alta Dirección para que, como señalaba literalmente el texto, la tuvieran muy en cuenta en su gestión y en sus decisiones empresariales, ya que la igualdad de oportunidades y, en particular, la promoción de la mujer forman parte inseparable de sus obligaciones como primeros directivos de esta Compañía.

En relación con esta iniciativa y para seguir profundizando en su interiorización en toda la organización, ENDESA tiene como objetivo para 2011 que todas las empresas filiales se adhieran individualmente a ella, reforzando su difusión interna y asumiendo el compromiso.

Por otra parte, ENDESA colabora en otras iniciativas de Naciones Unidas, entre otras, las relacionadas con el Caring for Climate de la cual es signataria, ha aportado sus buenas prácticas relacionadas con el respeto y el apoyo de los Derechos de la Infancia o, entre las iniciativas locales, destaca la organización, dentro del marco de la Red Española del Pacto Mundial, de una jornada específica sobre la Conservación de la Biodiversidad.



Por cuestiones logísticas, las auditorías relativas al proceso interno de aseguramiento del Pacto Mundial que estaban previstas para 2010 se han trasladado para el próximo año y están ya programadas para ser ejecutadas en el segundo semestre de 2011. Estas auditorías están destinadas a verificar la implementación de las acciones correctoras propuestas en el proceso, la eliminación efectiva de las desviaciones entre los estándares establecidos y la actuación real de las compañías del grupo, y se llevarán a cabo de forma progresiva en todos los países donde ENDESA opera, comenzando en 2011 por Chile y Brasil.

A través del proceso interno de aseguramiento del cumplimiento de los principios del Pacto Mundial, ENDESA ha realizado, aplicando indicadores objetivos tomados de organismos independientes internacionales, un análisis del riesgo general de incumplimiento de cada uno de los bloques de principios del Pacto Mundial en los diferentes países en los que opera. Posteriormente, ha establecido unos estándares extraídos de las principales guías internacionales para configurar el conjunto de acciones cuya realización la empresa se autoexige para reforzar la garantía de que no se produzcan incumplimientos de los principios del Pacto Mundial. También ha analizado el grado de implantación de estos estándares en cada una de las empresas del Grupo y ha determinado un conjunto de medidas correctoras en los casos en que ha detectado desviaciones entre el estándar fijado y la actuación concreta realizada por la Compañía. Este proceso ha sido muy productivo, generando más de 200 acciones de mejora y ha producido los siguientes resultados:

- Ha permitido profundizar en la integración del concepto de Sostenibilidad en todas las áreas de gestión y en todas las empresas del Grupo.
- Ha potenciado el compromiso profundo de la Compañía con los principios de la sostenibilidad, al intensificar el compromiso de cumplimiento de los principios del Pacto Mundial de manera individual en todas las filiales.
- Ha proporcionado una herramienta adicional relevante y completa de evaluación del desempeño en materia de sostenibilidad, cuyo uso permite generar acciones concretas de mejora, inspiradas por referentes internacionales de reconocido prestigio, que se integran en los planes de acción en cada uno de los países.
- Ha permitido acceder a mejores prácticas, compartiendo el conocimiento entre las empresas del Grupo, lo que ayuda a progresar en materia de sostenibilidad.

En 2010, ENDESA ha publicado documentación en español e inglés para facilitar la difusión del conocimiento de este proceso de análisis y su posible utilización por otras compañías para profundizar en la incorporación de los principios del Pacto Mundial y, por extensión de la sostenibilidad, en la gestión de la Compañía. Esta comunicación puede consultarse en la página web de ENDESA, [www.endesa.com](http://www.endesa.com).

Además, en 2010, como muestra de su profundo compromiso con la iniciativa del Pacto Mundial, ENDESA ha cedido a uno de sus empleados a la Oficina del Pacto Mundial en Nueva York para ayudar en las tareas de coordinación de las redes locales latinoamericanas.

## Cumplimiento del Pacto Mundial, indicadores GRI y Objetivos del Milenio

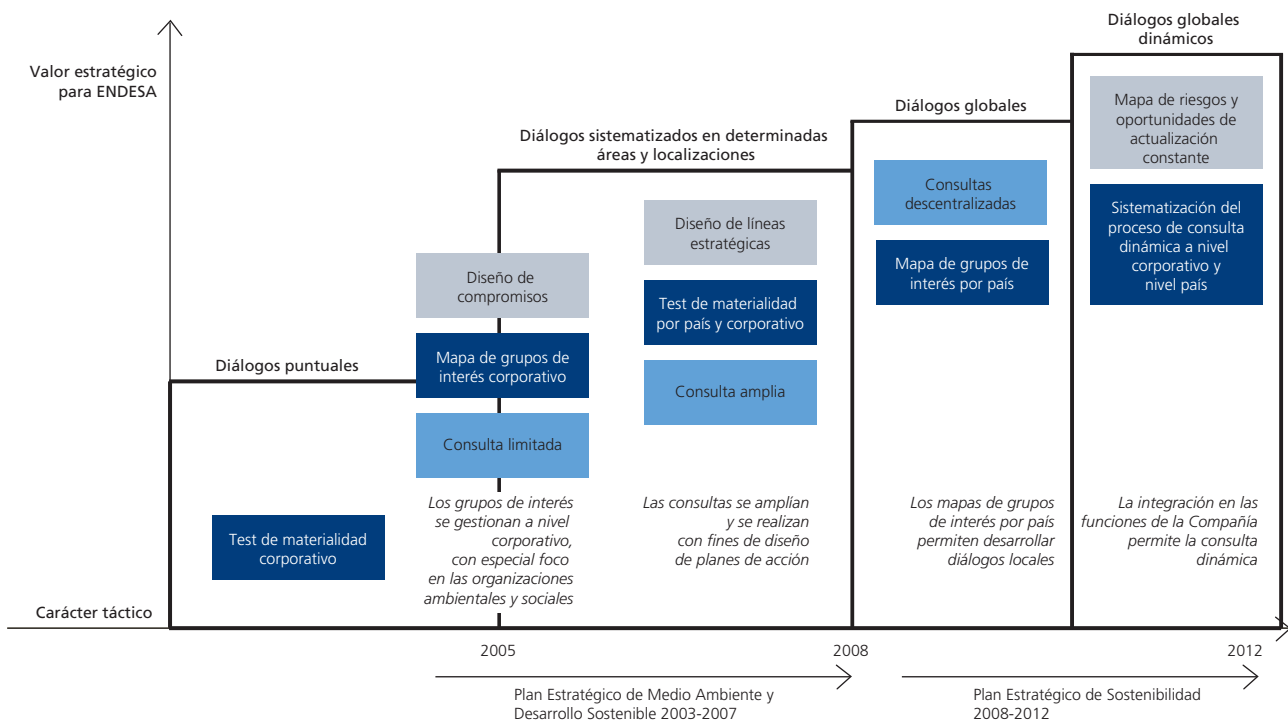
Principios del Pacto Mundial	Indicadores GRI (relevancia directa)	Indicadores GRI (relevancia indirecta)	Objetivos de desarrollo del milenio	Acciones diseñadas en 2010
<b>DERECHOS HUMANOS</b>				
<b>Principio 1:</b> Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	HR1-9	LA4, LA13, LA14 y SO1	<b>Objetivo 1:</b> Erradicar la pobreza extrema y el hambre. <b>Objetivo 2:</b> Lograr la enseñanza primaria universal. <b>Objetivo 3:</b> Promover la igualdad entre los géneros y la autonomía de la mujer. <b>Objetivo 4:</b> Reducir la mortalidad infantil. <b>Objetivo 5:</b> Mejorar la salud materna. <b>Objetivo 6:</b> Combatir el VIH/SIDA, el paludismo y otras enfermedades. <b>Objetivo 7:</b> Garantizar la Sostenibilidad del medio ambiente. <b>Objetivo 8:</b> Fomentar una asociación mundial para el desarrollo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementación de acciones de cooperación, culturales, educativas y medioambientales como apuesta de ENDESA por el desarrollo social.</li> </ul>
<b>Principio 2:</b> Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.	HR1-2 y HR8			
<b>NORMAS LABORALES</b>				
<b>Principio 3:</b> Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	HR5, LA4 y LA5		<b>Objetivo 2:</b> Lograr la enseñanza primaria universal. <b>Objetivo 3:</b> Promover la igualdad entre los géneros y la autonomía de la mujer.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Véase capítulo Compromiso con las personas.</li> <li>Implantación completa del sistema Delfos, una plataforma informativa diseñada para la gestión de la información generada en relación con la Seguridad y Salud Laboral.</li> <li>Firma de los Principios de la Mujer del Pacto Mundial de Naciones Unidas.</li> <li>Desarrollo del Plan de Integración de Personas con Discapacidad en España.</li> <li>El 93 por ciento del personal está cubierto por convenios colectivos en España y Portugal, y el 78 por ciento en Latinoamérica.</li> </ul>
<b>Principio 4:</b> Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	HR7	HR1-3		
<b>Principio 5:</b> Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	HR6	HR1-3		
<b>Principio 6:</b> 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		
<b>MEDIO AMBIENTE</b>				
<b>Principio 7:</b> Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	4.11	EC2	<b>Objetivo 7:</b> Garantizar la Sostenibilidad del medio ambiente	<ul style="list-style-type: none"> <li>Véase capítulo Compromiso con la Protección del Entorno y Cambio Climático.</li> <li>Continuación en la implantación y certificación de sistemas de gestión ambiental en las principales instalaciones.</li> <li>Desarrollo del Programa Estratégico de Conservación de la Biodiversidad.</li> <li>Desarrollo del cálculo de la huella de carbono.</li> <li>Desarrollo del Plan Global de Eficiencia Energética 2010-2014 (PGE3)</li> <li>Firma de acuerdos con Renault, Nissan, Mitsubishi, Peugeot y Toyota para impulsar el vehículo eléctrico.</li> <li>Participación activa en el desarrollo de las energías renovables.</li> <li>ENDESA y Enel pasan a ocupar el primer lugar en el ranking mundial del mercado de carbono, contando con una cartera conjunta de 105 proyectos MDL.</li> <li>Evaluación del impacto ambiental de las distintas líneas de negocio.</li> <li>Monitorización y control del consumo de recursos naturales.</li> <li>Medición de indicadores de consumo con impacto ambiental.</li> </ul>
<b>Principio 8:</b> 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		
<b>Principio 9:</b> Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	EN2, EN5-7, EN10, EN18, EN26-27			
<b>LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN</b>				
<b>Principio 10:</b> Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	SO2-4	SO5-6		<ul style="list-style-type: none"> <li>ENDESA cuenta desde 2010 con un nuevo Código Ético y un Plan de Tolerancia Cero contra la corrupción que expone los compromisos y las responsabilidades éticas en la gestión de los negocios y de las actividades empresariales.</li> <li>El 80,5 por ciento de las denuncias registradas en el Canal Ético durante 2010 se han resuelto, lo que representa un aumento de 6 puntos porcentuales respecto a 2009.</li> <li>Programas de refuerzo de la cultura de integridad.</li> <li>Promoción de los canales de diálogo con los grupos de interés.</li> <li>Promoción de la oficina del accionista.</li> </ul>

## 06. ENDESA y sus grupos de interés

De acuerdo a la Política de Sostenibilidad de ENDESA, la Compañía pretende integrar las expectativas de sus grupos de interés de una forma estructurada y alineada con su estrategia. Con ello, se persigue identificar aquellos asuntos que permitan hacer viable un modelo energético sostenible, competitivo y seguro.

Aunque 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.

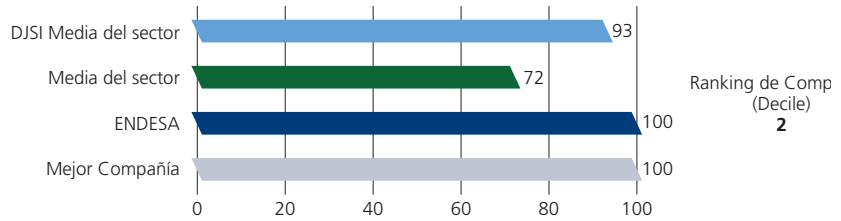
Las consultas llevadas a cabo a los diferentes grupos de interés se desarrollaron con el objetivo de establecer prioridades de cara al diseño de respuestas que se incorporaron al vigente Plan de ENDESA de Sostenibilidad 2008-2012. Estos procesos de consulta facilitaron el aprendizaje de la organización con el fin de desarrollar competencias en la identificación de asuntos clave en sostenibilidad e importancia de cara a la consecución de los objetivos de negocio, así como para la evaluación del desempeño percibido.



Este enfoque de gestión ha recibido el reconocimiento de los analistas de inversión socialmente responsable. En este sentido, durante el año 2010, ENDESA recibió la máxima calificación 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. Entre las fortalezas indicadas por los analistas destacan:

- La identificación de asuntos clave por parte de los grupos de interés.
- Análisis de riesgos y oportunidades durante el proceso de diálogo con grupos de interés.
- *Feedback* a los grupos de interés y a los miembros del equipo directivo de ENDESA.
- Publicación de los resultados y principales conclusiones de las consultas con los grupos de interés.

**Rendimiento de ENDESA para los grupos de interés**



**El mapa de Grupos de Interés de ENDESA**

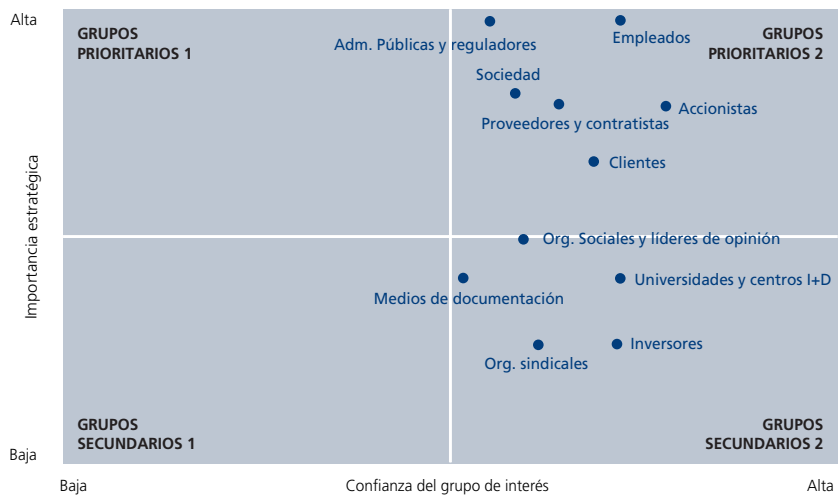
La construcción del Plan de ENDESA de Sostenibilidad 2008-2012 se inició con un proceso de reflexión estratégica para la identificación de factores clave que determinan el desempeño en sostenibilidad de la Compañía. Esta fase se caracterizó por el desarrollo de un extenso proceso de identificación y entendimiento de las expectativas de los principales grupos de interés de la Compañía 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, Storebrand, 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.
- Expectativas y opiniones de las personas que trabajan en ENDESA. Entrevista en profundidad a miembros de la dirección de la Compañía 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 en España y Latinoamérica.

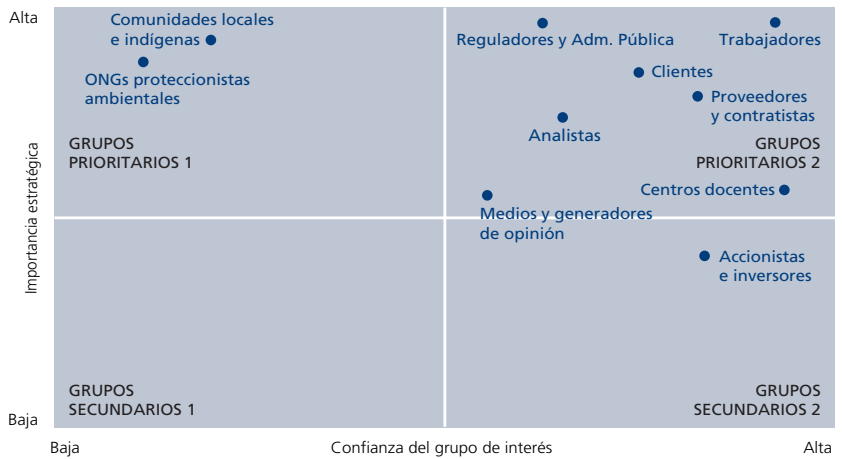
Esta actividad, y los resultados obtenidos, han pasado a ser el elemento central sobre el cual se construye la estrategia de la Compañía en cuanto a la relación con sus grupos de interés. Con los resultados obtenidos, y su revisión continua, se realizó la primera aproximación a la definición del mapa de grupos de interés de ENDESA.

**Mapa de grupos de Interés de ENDESA-Principales Categorías**

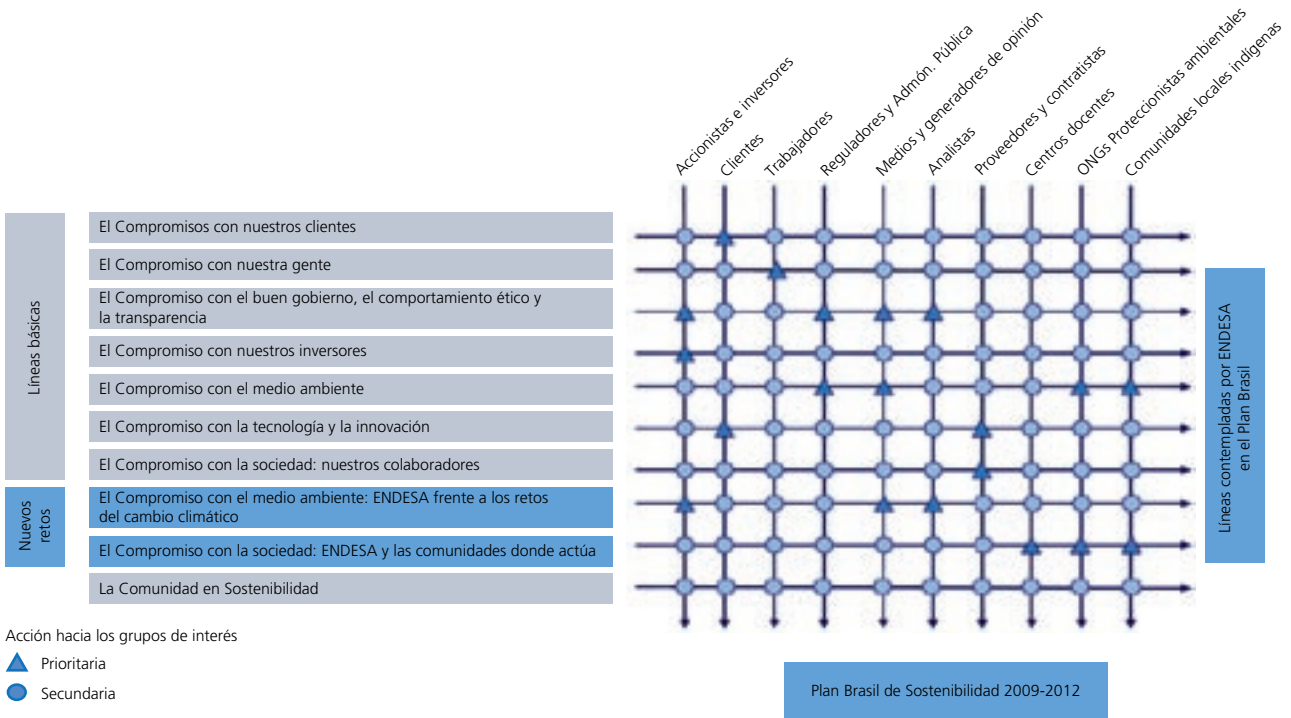


La metodología empleada facilitó su extrapolación a los diferentes territorios donde opera la Compañía, aumentando, así, el nivel de detalle y, por tanto, su aplicabilidad al diseño de respuestas efectivas eficaces.

**Mapa de grupos de interés de Endesa Chile**



**Priorización de grupos de interés para el logro de los objetivos estratégicos en Endesa Brasil**



**Revisión del marco de actuación de ENDESA con sus grupos de interés**

Durante el año 2010, y con el objeto de sistematizar los procesos de ENDESA para identificar y dar respuesta a las demandas de los grupos de interés de la Compañía, se han iniciado los trabajos encaminados a revisar el enfoque seguido por la Compañía en la materia. En este sentido, se han llevado a cabo las siguientes tareas:

- Revisión de los procedimientos actualmente existentes en ENDESA para la identificación y diálogo con grupos de interés.
- Elaboración de un mapa de grupos de interés revisado y actualizado sobre la base de los trabajos desarrollados por ENDESA durante la elaboración del Plan Estratégico de Sostenibilidad 2008-2012.
- Diseño de un protocolo de actuación con grupos de interés que pueda ser incorporado al marco normativo de la Compañía y referido a procesos estructurados de diálogo y consulta con grupos de interés.
- Inclusión de preguntas específicas en los cuestionarios existentes en ENDESA, y diseño de un cuestionario de consulta con grupos de interés para aquellos no contemplados en los canales actuales de diálogo de la Compañía.

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

Durante los últimos años, ENDESA ha venido trabajando para alinear los enfoques de gestión de sus grupos de interés al estándar internacional AA 1000 APS (2008). Este estándar tiene como finalidad:

- Guiar a las organizaciones 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 especial atención por parte de la empresa (Principio de Relevancia).
- Diseño de respuestas (Principio de Capacidad de Respuesta) a las expectativas que crean más valor para la Compañía y la comunidad a la que sirve.

En este sentido, ENDESA ha venido trabajando en la redefinición de un nuevo marco estratégico con el fin de desarrollar capacidades para el entendimiento del diálogo con grupos de interés clave, así como de un mecanismo de respuesta dinámico a los retos planteados por sus principales grupos de interés en sus distintos ámbitos de actuación. Por ello, la Compañía pretende:

- Profundizar en la identificación avanzada del mapa de grupos de interés de la Compañía (Principio de Inclusividad).
- Definir el mecanismo que permita valorar y priorizar de manera dinámica los asuntos materiales en los distintos ámbitos de actuación (Principio de Relevancia).
- 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 (Principio de Capacidad de Respuesta).

#### a) Profundizar en la identificación avanzada del mapa de grupos de interés de la Compañía

Durante el año 2010 se ha puesto en marcha el proyecto «Revisión de la definición del marco de actuación con grupos de interés». Dicho proyecto tiene como objetivo diseñar un marco de actuación en la relación con grupos de interés que ayude a ENDESA en el diseño de una metodología de respuesta.

Este proceso pretende ayudar a ENDESA a identificar de manera ágil, flexible y estructurada las diferentes expectativas de los grupos de interés de la Compañía, con el objeto de, eventualmente, poder integrarlas en la estrategia y enfoque de la Compañía en materia de sostenibilidad.



En la primera fase del proyecto se ha llevado a cabo una revisión de los procedimientos de identificación y diálogo con grupos de interés en el ámbito corporativo, mediante entrevistas con los responsables de cada una de las unidades de ENDESA encargadas de velar por un correcto diálogo con los prescriptores de la Compañía. Así, los objetivos de la entrevista han sido:

- Partiendo del PES 2008-2012, revisar el mapa de grupos de interés, identificando subgrupos y prescriptores críticos para ENDESA.
- Analizar los canales actualmente existentes en ENDESA para dialogar con los grupos de interés.
- Identificar controversias y/o riesgos reputacionales derivados de la relación con los grupos de interés.



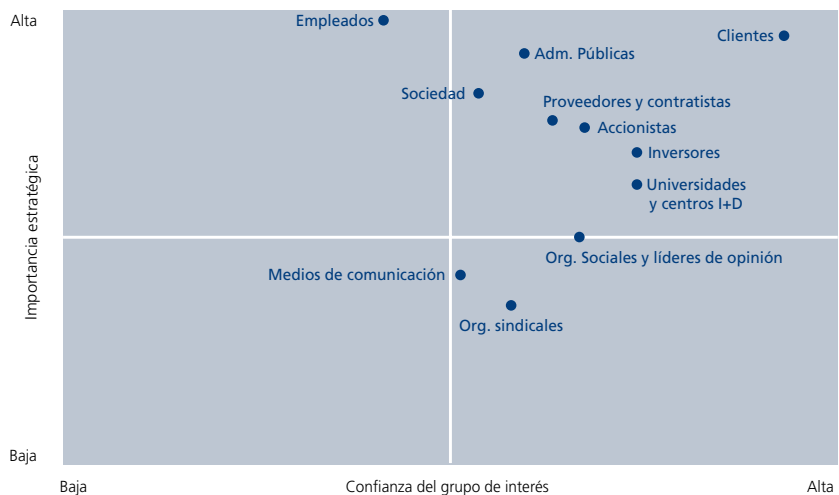
Durante la fase de diagnóstico se ha llevado a cabo una segmentación de los grupos de interés de ENDESA en base a las opiniones de las distintas áreas de la Compañía consultadas:

Grupo de interés	Subgrupo	Grupo de interés	Subgrupo
<b>Cientes</b>	Gran público	<b>Accionistas e inversores</b>	Enel
	Empresas		Resto de inversores institucionales
	Grandes empresas		Inversores particulares
			Analistas financieros
<b>Empleados</b>	Alta dirección	<b>Organizaciones sociales y líderes de opinión</b>	Periodistas económicos o especializados en energía
	Directivos		Catedráticos/profesores
	Gestores de personas		Políticos
	Resto de empleados		Sindicatos
	Expatriados	Líderes de opinión	
	Empleados con contrato ETT	<b>Proveedores y contratistas</b>	Grandes empresas
	Becarios		Medianas
Prejubilados	PYMES		
<b>Organizaciones sindicales</b>	Directivas sindicales (América Latina)	<b>Medios de comunicación</b>	Prensa escrita periódicos información general
	Federaciones (España)		Prensa escrita periódicos información económica
	Secciones sindicales estatales (España)		Prensa escrita periódicos nacionales
	Delegados sindicales (España y América Latina)		Prensa escrita periódicos internacionales
	Comités de empresas (España)		Prensa escrita periódico locales
	Delegados de personal (España)		Rádios información general
	Delegados de prevención de riesgos laborales y su análogo en América Latina.		Rádios información económica
<b>Escuelas de negocio y centros educativos</b>	Universidades públicas	Medios on-line	
	Universidad privadas	Canales televisión nacional	
	Escuelas de negocio	Canales televisión territorial	
	Escuelas de formación profesional	Centros de I+D+i	
<b>Sociedad</b>		Colectivos sociales sin recursos o en riesgo de exclusión	
		Organizaciones culturales o de fomento de la cultura	
		Autoridades locales, nacionales e internacionales	
		Centros de educación	
		Organizaciones promotoras de la sensibilización ambiental	
		Empleados voluntarios	
		Cientes con conciencia social	

Asimismo, se ha llevado a cabo una revisión del mapa de grupos de interés elaborado durante el diseño del Plan Estratégico de Sostenibilidad 2008-2012, donde los 11 grupos de interés de ENDESA se han posicionado en el mapa en función de dos variables:

- Importancia estratégica para ENDESA.
- Grado de confianza que dicho grupo de interés tiene en ENDESA.

#### Mapa de grupos de interés de ENDESA revisado

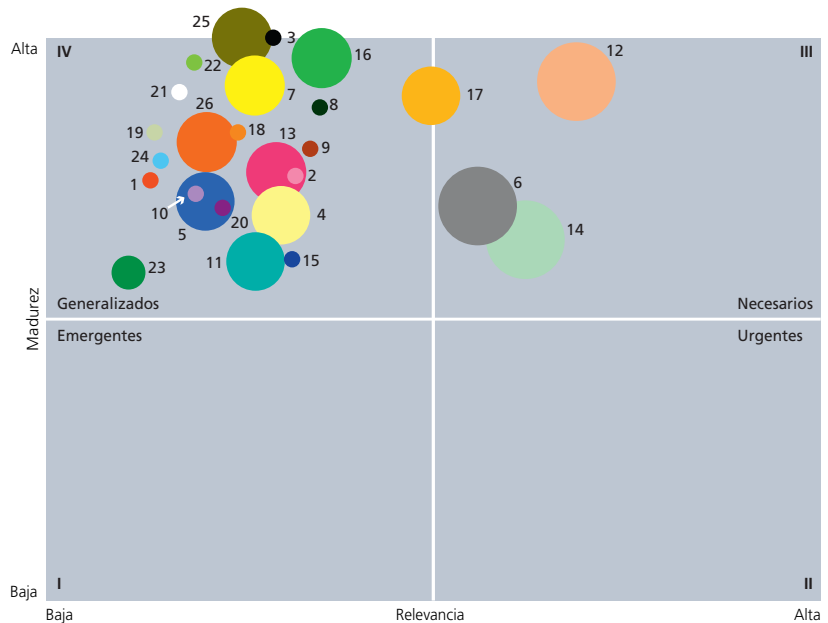
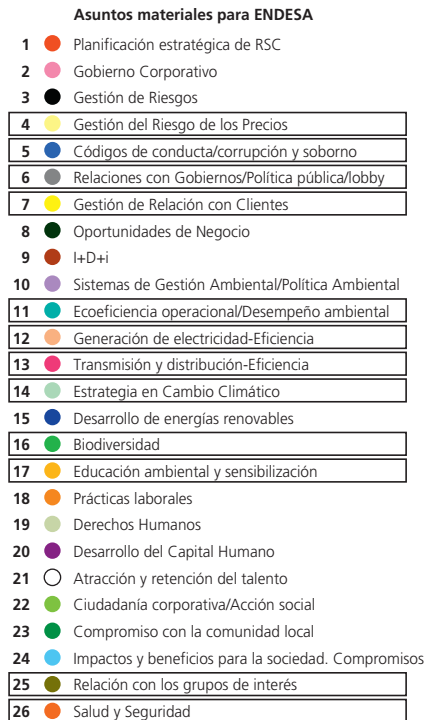


#### b) Mecanismo dinámico de valoración y priorización de asuntos materiales

En el año 2010, la Compañía comenzó un proceso de reflexión estratégica para la definición de un marco de referencia para la identificación y valoración del desempeño de ENDESA en los atributos que definen sus compromisos en sostenibilidad a través de consultas internas y externas que pretenden evaluar la eficacia del sistema diseñado y mejorarlo.

Así se llevó a cabo un nuevo estudio de materialidad en línea con las directrices de la norma internacional AA1000APS. El objetivo de este estudio consistió en la identificación y entendimiento de aquellos asuntos en sostenibilidad relevantes para sus grupos de interés y que, por tanto, pudieran constituir riesgos u oportunidades para la imagen o reputación de la Compañía. Con este estudio se busca estructurar el enfoque para abordar y responder a las necesidades de información de las distintas cuestiones de sostenibilidad. La materialidad se analiza en función de dos variables fundamentales: la madurez de los asuntos identificados en el sector y la relevancia de los mismos para algunos grupos de interés relevantes.

### Estudio de materialidad de ENDESA año 2010



#### 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 2008-2012. Con carácter anual y en base al mecanismo de diálogo descrito —tanto a nivel corporativo, como de país—, se diseñan las actuaciones tácticas. Estos planes, que se están desarrollando para Argentina, Brasil, Chile, Colombia y Perú, están alineados con los objetivos estratégicos corporativos, así como con los principales retos y proyectos estratégicos. 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, durante el año 2010 han comenzado los trabajos para el diseño del procedimiento que permitirá 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 establecerá los criterios de evaluación replicables que permitirán 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.

En este sentido, el procedimiento pretende ayudar a definir los procesos sistemáticos de comunicación e intercambio de información con aquellas personas y asociaciones clave de los grupos de interés más relevantes para ENDESA, de forma que se puedan identificar sus expectativas y verificar el nivel de cumplimiento de las mismas.

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.

### 06.1. Reunión con grupos de interés

De cara a la elaboración del Informe de Sostenibilidad 2010, ENDESA realizó una reunión con representantes de sus grupos de interés, con el propósito de conocer mejor la percepción que tienen de la actuación de la Compañía en el ámbito económico, social y medioambiental, así como de su apuesta por la Sostenibilidad y el Plan de Endesa de Sostenibilidad 2008-2012.

Con este encuentro se pretendía fomentar el diálogo entre diferentes grupos de interés y percibir sus necesidades y expectativas respecto a ENDESA. En la reunión se abordaron diferentes temas:

- Opinión general de ENDESA en materia de sostenibilidad.
- Valoración y sugerencias en el entorno económico y de actividad.
- Valoración y sugerencias en el entorno social/ambiental.
- Valoración y sugerencias en el entorno ambiental.
- Propuestas de mejora del Informe y de vías de comunicación.

La Compañía ha dado un paso más en el proceso de diálogo con los diferentes grupos de interés, al reunirse con nueve representantes de entidades del ámbito económico, social y ambiental que mantienen relación con la Compañía.

Fruto del diálogo, se han detectado algunos puntos fuertes sobre los que seguir trabajando y sugerencias y áreas de mejora, que ENDESA se compromete a valorar y a aplicar en la medida de lo posible.



Gonzalo Echagüe, presidente de Conama; Itziar Marín, directora de CECU Madrid; Isabel Castillo, responsable de Proyectos del Club de Excelencia en Sostenibilidad; Miguel Canales, secretario general de Unesa; Ambros Arias, UGT/ENDESA; Gonzalo Sales, director de Innovación Social de Fundación Seres; Lucila García, directora del Área de Conocimiento de Fundación Seres; Karl Van Dijck, manager de Asuntos Corporativos de Toyota España; María Eugenia Larrégola, directora de Asuntos Institucionales de Fundación Lealtad.

Algunas de las demandas ya se contemplan en este Informe de Sostenibilidad. La memoria completa se presentará sólo en versión digital y la Compañía realizará un documento resumen de los diez años con la triple cuenta de resultados. Por otra parte, la nueva web de ENDESA tiene un espacio reservado para el compromiso de la Compañía con la sostenibilidad. Principales conclusiones:

#### a) Puntos fuertes

- Los asistentes al *focus group* han valorado positivamente el compromiso de ENDESA con la sostenibilidad, que se materializa a través del Plan Endesa de Sostenibilidad 2008-2012, que articula las dimensiones económica, social y medioambiental de la misma.
- El Informe de Sostenibilidad responde a una evolución de los compromisos y retos de la Compañía, con una estructura y lenguaje claros.
- Compromiso de la Alta Dirección con el desarrollo sostenible e incorporación de los criterios de sostenibilidad al modelo de gestión empresarial.
- Se destaca la apuesta por la protección del entorno y el medio ambiente y la lucha contra el cambio climático, que sitúan a ENDESA como un referente en la materia.
- Se reconoce el compromiso con el desarrollo profesional de los empleados y la apuesta por la seguridad y salud laboral, cultura que se transmite también a los colaboradores.
- ENDESA es percibida como una compañía cercana a las preocupaciones sociales y medioambientales en los países y territorios en los que tiene presencia.

#### b) Áreas de mejora

- En materia de comunicación, los asistentes al *focus group* demandan una comunicación más fluida para que la evolución en materia de sostenibilidad llegue a todos los grupos de interés y se ponga en valor la apuesta de ENDESA.
- Mejorar la comunicación en materia de sostenibilidad a nivel interno para que todos los empleados de la Compañía tengan mayor conocimiento.
- No publicar en formato impreso —offline— el Informe.
- Realizar un documento o publicación que ponga en valor los diez años de reporte con la triple cuenta de resultados.
- Se sugiere la creación de una página web específica (que ya está disponible en la nueva web de ENDESA) para facilitar el acceso a cualquier información del informe y los indicadores GRI.
- Implicar más a la alta dirección en la comunicación de la sostenibilidad ya que la Política de Sostenibilidad está asumida.
- Especificar con más ejemplos los proyectos que se desarrollan en Latinoamérica. Aunque cada país cuenta con su propio Informe de Sostenibilidad, se ha intentado ampliar esta información.
- Realizar reuniones periódicas con un foro permanente de representantes de los grupos de interés para que conozcan los avances en materia de sostenibilidad y asesoren a la Compañía.

## 06.2. Diálogo con las comunidades implicadas en el proyecto de Hidroaysén

En Chile, ENDESA, junto a la empresa local Colbún, participa en el desarrollo del proyecto de la central hidroeléctrica de Hidroaysén, que contempla la construcción de cinco represas en la Región de Aysén, en la Patagonia chilena, con el que se pretende mejorar la seguridad del suministro eléctrico del país.

El proyecto hidroeléctrico responde a las exigencias energéticas de Chile, que pese a su enorme potencial hidroeléctrico, depende en un 70 por ciento de las importaciones de combustibles fósiles. Se prevé que Hidroaysén contribuirá a solucionar el aumento

de la demanda de energía prevista en Chile, inyectando en el sistema eléctrico una gran cantidad de energía limpia, segura, renovable y eficiente, y también ayudará al desarrollo económico de la región y al futuro sostenible del país entero.

Desde su comienzo, las relaciones con las comunidades locales presentes en el territorio se han caracterizado por un diálogo voluntario por parte de las empresas para conocer las preocupaciones de los habitantes por el proyecto. Para ello, se han desarrollado diferentes vías de comunicación, como la creación de páginas web informativas, la difusión de campañas publicitarias, una campaña de información puerta a puerta en las localidades afectadas por el proyecto o un diálogo voluntario con la ciudadanía para dar a conocer el proyecto. También se ha puesto en marcha el programa «Casas abiertas permanentes» en Coihaique y Cochrane, en la región de Aysén.

Con el proyecto de Hidroaysén se garantiza el cumplimiento de los más altos estándares ambientales, teniendo en cuenta los impactos sobre las poblaciones locales, también a través de proyectos de promoción de la cultura local, de protección de la flora y de la fauna y de la valorización del patrimonio natural para el turismo.

En la actualidad, se ha puesto en marcha una campaña en contra del proyecto, denominada Patagonia sin represas. Esta campaña está dirigida por asociaciones locales y pone en duda los beneficios para Chile de la puesta en marcha de Hidroaysén

## 07. Sobre este informe

### Objetivos del Informe

El presente documento es el décimo Informe de Sostenibilidad de ENDESA, conteniendo información detallada sobre las actividades y el desempeño de la Compañía a lo largo del ejercicio 2010.

Este Informe pretende ofrecer al lector una visión fiable, equilibrada y global sobre el desempeño de ENDESA en los ámbitos incluidos en su Política de Sostenibilidad. Su contenido se complementa con otros informes de la Compañía, como el Informe de Actividades, Económico-financiero y el Informe de Gobierno Corporativo, y con los contenidos de la página web de ENDESA en la sección «Nuestro Compromiso».

### Cobertura del Informe

El Grupo 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 e Irlanda).



ENDESA publica su  
**10.º**  
Informe de  
Sostenibilidad

Como criterio general, en los datos ambientales, se contabiliza el 100 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, 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. Además, se incluyen los empleados de las sociedades participadas en Francia, Holanda y Alemania.

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, una nueva versión de los indicadores G3 para la elaboración de memorias de Sostenibilidad que Global Reporting Initiative (GRI) ha lanzado en 2010.

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 Guía GRI G3.1 y el suplemento sectorial disponen de un conjunto de principios e indicadores de desempeño, además de una serie de pautas sobre aspectos técnicos relacionados con la elaboración de los informes, que tienen como finalidad definir el contenido del informe y garantizar que la información recogida sea material, exhaustiva, fiable, completa, equilibrada y comparable.

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 línea 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.

Según los niveles de aplicación definidos por GRI, el presente Informe tiene una calificación A+.

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.

El Informe  
de Sostenibilidad  
de ENDESA 2010  
sigue la nueva versión

**G3.1** de GRI

Este compromiso y la manera que tiene ENDESA de llevarlo a cabo, 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.

En particular, en la fase de desarrollo del Plan de ENDESA de Sostenibilidad 2008-2012 se ha llevado a cabo un proceso de reflexión estratégica para determinar el papel que desempeñan las empresas del sector respecto a aquellos factores que caracterizan su negocio desde el punto de vista de la sostenibilidad.

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

A través de la primera aproximación de caracterización del mapa de grupos de interés de ENDESA, se ha procedido a la identificación de los temas clave y de 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 2008-2012 (PES) es el marco de referencia principal con el cual la Compañía aborda los principales retos que plantea la sostenibilidad. El objetivo global del Plan es sentar las bases que permitan a ENDESA convertir el compromiso con la sostenibilidad en una herramienta generadora de capacidades distintivas y de ventajas no imitables, una herramienta creadora de confianza entre los grupos de interés concurrentes, que acompañe al desarrollo del negocio y que apoye la consecución de sus objetivos en el medio y largo plazo.

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 por su relevancia.
- Identificación de los potenciales temas en sostenibilidad en que ENDESA busque notoriedad y posicionamiento en comunicación.
- Jerarquización de las actuaciones entre los distintos ámbitos de la sostenibilidad.

En el tercer año de implementación del PES, se ha iniciado el traslado de la estrategia a los diferentes lugares donde la empresa está presente con el desarrollo de los Planes País (Argentina, Brasil, Colombia, Chile y Perú) y Planes Territorio (Andalucía y Extremadura, Aragón, Baleares, Canarias y Cataluña).

Con el estudio de materialidad, ENDESA busca estructurar el enfoque para abordar y responder a las necesidades de información de las distintas cuestiones de sostenibilidad.

Además, como se ha comentado anteriormente, ENDESA celebró una reunión con representantes de sus grupos de interés para conocer mejor su percepción sobre el desempeño económico, social y medioambiental de la Compañía, de cara a la elaboración del Informe de Sostenibilidad 2010. *Para más información consultar el apartado 0.6. Endesa y sus grupos de interés: b) Mecanismo dinámico de valoración y priorización de asuntos relevantes*

### 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 ENDESA de Sostenibilidad 2008-2012 (PES 2008-2012). Así se ha intentado reflejar en el presente Informe.



Con el PES 2008-2012, 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.

El objetivo global del PES es sentar 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 ha realizado un esfuerzo especial para incorporar la perspectiva territorial a las líneas generales del Plan, que se desarrolla con mayor detalle en los Planes País y Territorio. Esta traslación consta de cuatro elementos de desarrollo: 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.

### 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 detalle 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, 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 KPMG Asesores S.L.
- **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.

### Principio de exhaustividad

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.

A nighttime photograph of a cityscape, likely Rio de Janeiro, featuring a prominent white, bowl-shaped structure on a small island in the foreground, surrounded by water. The background is filled with illuminated buildings and lights reflecting on the water. A large white speech bubble is overlaid on the left side of the image.

# Nuestros clientes

**Compromiso con la calidad del servicio**



ENDESA pretende ser la Compañía eléctrica mejor valorada en todos los mercados donde opera, tanto por la calidad de su servicio como por la excelencia de los servicios prestados a los clientes.

**Para demostrar su calidad, ENDESA ha seguido modernizando y ampliando sus infraestructuras durante 2010, ha mejorado sus servicios de atención al cliente con el propósito de alcanzar la excelencia en sus procesos comerciales y ha creado nuevos canales para estrechar su relación con este grupo de interés.**

El plazo de alta de electricidad se ha reducido un **14%**

**25,1 M**  
de clientes

84%  
más de clientes  
emplean la factura  
online

29  
oficinas comerciales  
y 413 puntos  
de servicio en España

## Cumplimos nuestras metas

Retos 2010	Acciones realizadas
Mejorar la percepción como suministrador fiable.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proyectos tecnológicos en los procesos de operación, desarrollo y medida: Operación de red (ICONO, S2G y CENIT DENISE), Activos (Proyectos Pocket SE), ACyM (MIDAS, DIANA, ALMA, RAM, GIGA).</li> <li>Planificación y ejecución de refuerzos en la red para mantener todas las zonas dentro de los parámetros regulados de calidad de suministro.</li> <li>Optimización de las actuaciones de mantenimiento sobre la red de MT para reducir el número de interrupciones de suministro.</li> </ul>
Alcanzar la excelencia.	Desarrollo del Plan de Calidad 2010: Lanzamiento de proyectos 2010 (Implementación de la e-factura, mejora de los procesos de facturación, de la información a clientes, de la calidad en el alta directa en electricidad, etc.).
Lograr efecto positivo en cada interacción con el cliente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proyecto de Telegestión Cervantes: Contador homologado e instalación de 100.000 contadores. En octubre se inauguró en Sevilla el Centro de Operación para gestión y supervisión de las actuaciones del sistema.</li> <li>Optimización de la contratación de servicios simplificando el proceso administrativo, mejorando la programación de las obras y redefiniendo el contrato.</li> </ul>
Impulsar el despegue de los Productos y Servicios de Valor Añadido y convertir a ENDESA en la referencia del sector.	Desarrollo de Programas Comerciales: <ul style="list-style-type: none"> <li>Adaptación de la propuesta de valor de los productos y servicios de valor añadido existentes a la regulación y a las preferencias de los clientes.</li> <li>Adquisición de capacidades de diseño.</li> </ul>

## Principales magnitudes

Cuota de mercado en España y Portugal de energía en ventas totales a clientes finales 40,1 por ciento.
Cuota de mercado de gas en ventas totales (excluyendo consumos propios de generación) 14,5 por ciento.
Energía total distribuida en España y Portugal 117.670 GWh.
Energía total distribuida en Latinoamérica 67.275 GWh.
Satisfacción del cliente con el suministro eléctrico 8,1 sobre 10.
Disminución de las reclamaciones recibidas por el Defensor del Cliente en Latinoamérica 34,2 por ciento.
Disponibilidad del servicio eléctrico de ENDESA en España 99,98 por ciento.

## Acciones destacadas en 2010

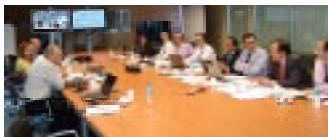
Desarrollo de programas de Excelencia en procesos comerciales relevantes.
Desarrollo de Programas Comerciales: «Paquete FV con financiación», establecimiento de alianzas para el desarrollo de proyectos: iluminación eficiente.
Proyecto Telegestión Cervantes: homologación del contador e instalación de 100.000 contadores. Inauguración del Centro de Operación en Sevilla.
Proyectos de desarrollo de red (AT, MT/BT, subestaciones y DENISE) y operación de red (ICONO, ANINC y ANARED)

## En 2011 nos proponemos

Desarrollar proyectos tecnológicos en los procesos de distribución.
Planificar y ejecutar refuerzos en la red para mantener todas las zonas dentro de los parámetros regulados de calidad de suministro.
Elaborar un Plan de Garantía de Suministro para paliar las contingencias que provocan desastres de carga superiores a 50 MW.
Desarrollar el Plan de Calidad 2011.
Realizar un seguimiento de la atención de averías en un plazo adecuado para minimizar el tiempo que los consumidores están sin suministro.
Simplificar el proceso administrativo, mejorar la programación de los trabajos y establecer indicadores de calidad.

## 1. La calidad del suministro eléctrico de ENDESA

Para ENDESA es primordial garantizar la calidad del suministro eléctrico al mayor número de personas y atender su demanda con seguridad, calidad y eficiencia. Para ello, la Compañía pone especial atención en el desarrollo de las infraestructuras necesarias para atender las necesidades de las poblaciones más vulnerables donde opera, sobre todo en áreas más desfavorecidas y rurales de Latinoamérica.



Líderes de proyecto del programa «Mejores Prácticas en Distribución» de Endesa y Enel en Madrid.

Se ha creado un Comité Ejecutivo, formado por los directores generales de Enel Distribuzione y Endesa Red para impulsar las sinergias de «Mejores prácticas de distribución», que contempla los siguientes proyectos:

- Telegestión.
- Estandarización de materiales y procedimientos.
- Control y automatización de Red de Media y Baja Tensión.
- Alumbrado público eficiente.
- Planificación de red y gestión de activos.
- Organización y outsourcing.
- Benchmarking de costes e inversiones.

### 01.1. España y Portugal

ENDESA distribuye electricidad en 20 provincias españolas de nueve comunidades autónomas —Cataluña, Andalucía, Baleares, Canarias, Aragón, Extremadura, Castilla y León, Navarra y Comunidad Valenciana—, cubriendo una extensión de 208.000 km<sup>2</sup> y una población de 22 millones de habitantes, aproximadamente.

El número de clientes con contratos de acceso a las redes de distribución de la Compañía ha aumentado durante 2010 un 0,6 por ciento hasta alcanzar casi los 11,8 millones. La potencia contratada por esta población ha sido de 80,6 GW, lo que ha supuesto un crecimiento del 1,5 por ciento.

ENDESA suministró 106,9 TWh a los clientes del mercado liberalizado en 2010. Esta cantidad representa una cuota del 40,1 por ciento en términos de energía, lo que le sitúa como líder absoluto del sector. Cabe destacar que la cuota media de comercialización de la Compañía en las zonas no cubiertas por su red de distribución supera el 14 por ciento.

La energía total distribuida por las redes de ENDESA en 2010 ha aumentado un 1,9 por ciento hasta alcanzar 117.670 GWh, medida en barras de central, lo que supone un aumento del 1,9 por ciento respecto de 2009, alcanzando una posición de liderazgo en el conjunto del mercado eléctrico español.

Según el Operador del Sistema Eléctrico español, la demanda nacional de energía ha sido de 275.252 GWh.

11,78  
millones de clientes  
en España y Portugal

Líder  
del sector en España  
y Portugal en energía  
suministrada

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

	2008	2009	2010	% variación 2010-09
N.º Clientes del Mercado Regulado (miles)	10.296	10.022	9.537	-4,8
N.º Clientes del Mercado Liberalizado (miles)	1.353	1.664	2.155	29,5
Energía suministrada al Mercado Regulado (GWh)	61.372	23.445	28.765	22,7
Energía suministrada al Mercado Liberalizado (GWh)	47.705	57.070	71.882	26
Longitud de líneas de la red de distribución (km)	305.113	312.336	317.275	1,6
N.º Subestaciones (de potencia Alta y Media)	988	1.234	1.242	-0,02

38 nuevas  
subestaciones en Alta  
y Media Tensión

**01.1.1. Desarrollo y mejora de las infraestructuras de distribución**

Durante 2010, la longitud de las líneas de la red de distribución de ENDESA en España ha aumentado un 1,6 por ciento hasta alcanzar los 317.275 kilómetros, de los cuales el 39 por ciento corresponde a líneas subterráneas.

En el transcurso del ejercicio, se han puesto en servicio 38 nuevas subestaciones en Alta y Media Tensión, con lo que el número total de subestaciones de ENDESA asciende a 1.242.

**Actividad de transporte**

Como consecuencia de la nueva redacción dada por la Ley 17/2007 a la Ley del Sector Eléctrico, se establece en el Art. 35.2 que el gestor de la red de transporte, Red Eléctrica de España, actuará como transportista único, desarrollando la actividad en régimen de exclusividad.

Por ello, ENDESA y REE firmaron el 1 de julio de 2010 un contrato mediante el cual Endesa Distribución ha vendido la totalidad de los activos de transporte de su propiedad a REE. La transacción comprende 120 subestaciones y más de 2.500 km de redes, la mayor parte en Canarias y Baleares.

La operación supone la consolidación definitiva del modelo español de transportista único y operador del sistema eléctrico.

Al desarrollo de estas infraestructuras hay que añadir numerosas actuaciones orientadas a la mejora de la calidad de suministro, tales como la intensificación de los trabajos de mantenimiento, la renovación de instalaciones o el incremento del grado de automatización de la red de alta y media tensión. Por lo que se refiere a esta última actividad, durante el año continuó desarrollándose el Plan de Automatización de la Red de Media Tensión de la Compañía, con un total de 23.280 elementos telecontrolados.

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

**Instalaciones de distribución de energía eléctrica de España y Portugal**

	2009	2010	% var. 2010-2009
Líneas aéreas de Alta Tensión (km) <sup>1</sup>	20.348	18.200	-10,6
Líneas subterráneas de Alta Tensión (km) <sup>1</sup>	1.076	680	-36,8
Líneas aéreas de Media Tensión (km)	80.375	80.570	0,2
Líneas subterráneas de Media Tensión (km)	37.006	38.098	3
Líneas aéreas de Baja Tensión (km) <sup>2</sup>	93.902	94.752	1,0
Líneas subterráneas de Baja Tensión (km) <sup>2</sup>	80.686	84.974	5,3
Subestaciones (n.º) <sup>1</sup>	1.273	1.242	-2,4
Subestaciones (MVA) <sup>1</sup>	83.216	82.727	-0,6
Centros de Transformación	123.024	127.843	3,9

<sup>1</sup> Durante el ejercicio se ha producido la venta de los activos de transporte.

<sup>2</sup> La longitud de la red de baja tensión es estimada.

**01.1.2. Continuidad del suministro**

La red de distribución de ENDESA está diseñada, operada y mantenida para garantizar la continuidad del suministro de energía eléctrica a sus 11,8 millones de clientes en España.

La continuidad del suministro 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.

Durante 2010, el TIEPI propio en los mercados abastecidos por ENDESA se ha situado en 88 minutos, lo que representa 1 minuto menos que en 2009. Este valor supone una disponibilidad del servicio equivalente al 99,98 por ciento de las horas del año. El NIEPI propio de 2010 se ha situado en 1,6, mejorando en una décima el valor del año anterior.

Todas las ciudades y zonas urbanas servidas por ENDESA disfrutan de niveles de calidad de servicio equiparables a los mejores de Europa. De hecho, las principales capitales de provincia en las que la Compañía desarrolla su actividad de distribución se encuentran en torno a los 30 minutos de TIEPI propio. Un tercio de ellas se sitúan en 20 minutos o por debajo de esta cifra: Teruel, Palma de Mallorca, Almería, Girona, Huesca y Las Palmas de Gran Canaria.

Durante 2010, las pérdidas de energía eléctrica sobre el total suministrado en la red por ENDESA han sido del 7,77 por ciento.

**Tiempo de interrupción equivalente de la potencia instalada (TIEPI) de distribución (minutos) de España**

TIEPI propio	2008	2009	2010	Variación 2010-2009
Aragón	73	72	69	-4,17%
Cataluña	68	70	68	-2,86%
Andalucía y Extremadura	119	121	114	-5,79%
Baleares	57	65	52	-20%
Canarias	43	51	61	19,61%
Endesa Red	86	89	88	-1,12%



Aparte de las interrupciones que son responsabilidad de la red de distribución, durante el año 2010 se ha producido un número extraordinariamente alto de cortes de suministro debidos a episodios meteorológicos catalogados como fuerza mayor. Por ejemplo, un solo día —el 8 de marzo en Girona— ha concentrado más TIEPI de fuerza mayor que todo el que es responsabilidad de ENDESA en todas las comunidades autónomas donde opera. De la misma forma, Canarias ha sido el mercado servido por ENDESA que ha registrado un número mayor de episodios climatológicos de fuerza mayor.



### Nevadas extraordinarias en Girona

El 8 de marzo de 2010 se produjo una fuerte tormenta de nieve que afectó a la totalidad de la red eléctrica de Girona. Cayó una gran cantidad de nieve húmeda y pesada (*neige collante* o *sticky snow*) que se adhirió a cables y apoyos. A continuación las temperaturas bajaron bruscamente, por lo que la nieve húmeda se congeló creando una pesada masa. Al mismo tiempo se daban fuertes rachas de viento que empujaron las masas congeladas de cables y apoyos, provocando la rotura de los mismos.

El número de clientes afectados de forma efectiva fue de 306.109 (245.814 en la provincia Girona, 35.708 en Maresme y 24.587 en el resto de Cataluña).

El temporal afectó a 36 torres eléctricas de Alta Tensión de 19 circuitos, más de 1.800 torres de Media Tensión pertenecientes a 266 líneas y destruyó más de 1.000 soportes de Baja Tensión.

ENDESA movilizó más de 1.600 operarios en Cataluña, 1.511 de ellos desplegados en campo, e instaló 376 grupos electrógenos para la recuperación del servicio eléctrico.

La Compañía habilitó un número de teléfono gratuito (900 847 384) para agilizar la atención a los clientes, además de reforzar un total de 18 Puntos de Servicio en la zona y destinar 500 personas al centro de atención telefónica para informar a los usuarios.

El Gobierno de España, ante la magnitud del daño causado por la nevada en Girona y Maresme, calificó en RD 344/2010 de 19 de marzo de 2010 como «catástrofe» el incidente. La Generalitat de Catalunya le otorgó la misma consideración en el Decreto 43/2010 de 23 de marzo (publicado en el DOGC de 25 de marzo).

El 5 de agosto, la Generalitat comunicó en el Informe Final del Expediente Informativo abierto a raíz de los incidentes en la red, que la interrupción del suministro fue debida a una situación de fuerza mayor.

Lanzamiento del Plan de Acción para la Prevención de Grandes Episodios de Interrupción del Suministro

Durante 2010, Endesa Distribución ha lanzado un plan de acción para la prevención y atenuación de los grandes episodios de interrupción del suministro. Se articula a través de los siguientes ejes principales:

- **Previsión del incidente:** sistemática de alerta meteorológica temprana, elaboración de mapas de riesgos, planes operativos de emergencia, coordinación con el Operador del Sistema Eléctrico y gestión del conocimiento.
- **Prevención del incidente:** planes de actuación preferentes, sistemas técnicos de información frente a catástrofes, plan de fiabilidad de subestaciones, innovación en líneas, gestión de grupos electrógenos y gestión de movilización masiva de brigadas.
- **Gestión del incidente:** formación del comité de crisis, responsabilidad de un director de crisis, atención personalizada a los ayuntamientos afectados, información por los diferentes canales de comunicación y transparencia.

## 01.2. Latinoamérica

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

En 2010, se han registrado 366.000 nuevos usuarios en la región hasta alcanzar un total de 13,3 millones de clientes repartidos en cinco países.

Durante este período, ENDESA ha distribuido en esta zona 67.275 GWh, un 5,54 por ciento más que en 2009. Son especialmente destacables los incrementos de las ventas del 8,8 y del 7,2 por ciento en Brasil y Perú, respectivamente. La demanda de todos los clientes atendidos ha crecido un 5,54 por ciento.

**Cientes de ENDESA en Latinoamérica** (miles de clientes)

País	2008	2009	2010	% variación 2010-2009
Chile	1.513	1.579	1.610	1,9
Argentina	2.262	2.305	2.353	2,1
Colombia	2.285	2.476	2.547	2,8
Perú	1.028	1.060	1.098	3,5
Brasil	5.308	5.487	5.665	3,2
<b>Total</b>	<b>12.396</b>	<b>12.907</b>	<b>13.273</b>	<b>2,8</b>

**Evolución del suministro de ENDESA en Latinoamérica (GWH)**

País	2008	2009	2010	% variación 2010-2009
Chile	12.535	12.585	13.098	4,1
Argentina	16.160	16.026	16.759	4,6
Colombia	11.822	12.164	12.515	2,9
Perú	5.599	5.716	6.126	7,2
Brasil	16.690	17.254	18.777	8,8
<b>Total</b>	<b>62.806</b>	<b>63.745</b>	<b>67.275</b>	<b>5,5</b>

### 01.2.1. Desarrollo y mejora de las infraestructuras de distribución

La superficie del área de concesión de las seis compañías distribuidoras participadas por ENDESA en Latinoamérica asciende a 210.165 km<sup>2</sup>, cifra equivalente al 42 por ciento de la superficie total en España.

El conjunto de las líneas de alta tensión alcanzó una longitud total de 11.362 km al término de 2010, con un incremento de 87 km respecto del ejercicio anterior. A su vez, las líneas de media y baja tensión alcanzaron longitudes de 148.458 km y 135.935 km, respectivamente, con aumentos de 7.047 km y 7.740 km en relación con 2009.

La capacidad instalada en las subestaciones de estas compañías se situó en 32.425 MVA a 31 de diciembre de 2010, con un aumento de 4.184 MVA con respecto a la misma fecha del año anterior.

En Argentina, EDESUR ha renovado y/o construido en 2010, 1.079 kilómetros de redes eléctricas, ha instalado 789 transformadores de media y baja tensión, y ha ampliado a 440.000 los medidores electrónicos instalados (20 por ciento de la red).

En Perú, dentro del programa de electrificaciones masivas, se han instalado aproximadamente 145 kilómetros de red y alrededor de 5.582 postes de baja y media tensión, atendiendo a un total de 18.346 familias.

#### Instalaciones de distribución de energía eléctrica de Latinoamérica

	2009	2010	% variación 2009-2010
Líneas aéreas de Alta Tensión (km)	11.178	10.698	-4%
Líneas subterráneas de Alta Tensión (km)	95	663	598%
Líneas aéreas de Media Tensión (km)	135.876	133.958	-1%
Líneas subterráneas de Media Tensión (km)	5.534	9.626	74%
Líneas aéreas de Baja Tensión (km) <sup>1</sup>	114.918	111.935	-3%
Líneas subterráneas de Baja Tensión (km) <sup>1</sup>	13.276	19.529	47%
Subestaciones de Alta Tensión y Centros de transformación (n.º)	223.797	240.630	7,5%
Subestaciones de Alta Tensión (MVA)	30.757	32.425	5,4%

#### 01.2.2. Continuidad del suministro

Las pérdidas de energía de ENDESA en el conjunto de la región se han situado en el 11 por ciento durante 2010, manteniendo el mismo valor del año anterior.

En 2010, la calidad del servicio de ENDESA en Latinoamérica se ha visto afectada por diversos factores externos como el terremoto de Chile, las fuertes lluvias en Río de Janeiro y Colombia, y las olas de frío y de calor en Buenos Aires. Así, el tiempo medio de interrupción por cliente se ha situado en 11,3 horas, lo que ha supuesto un incremento del 26 por ciento respecto al año anterior.

Sin embargo, en otros puntos se han registrado mejorías. Es el caso del estado brasileño de Ceará, donde el número de interrupciones por cliente (FEC) ha disminuido 0,3 veces hasta situarse en 5,6 y la duración (DEC) se ha reducido en 0,2 horas hasta situarse en 7,5 horas.

#### Indicadores de calidad de suministro en Latinoamérica (minutos)

	2008	2009	2010	% variación 2009-2010
<b>TIEPI</b>				
Chile	2,9	2,7	3,2	18,5
Argentina	4,3	4,3	7,5	74,4
Colombia	13,7	12,4	14,2	14,5
Perú	6,2	7,7	9,0	16,9
Brasil-Ampla	13,2	19,5	23,8	22,1
Brasil-Coelce	8,2	7,6	7,5	-1,3
<b>NIEPI (número de interrupciones equivalentes de la potencia instalada)</b>				
Chile	1,3	2,6	1,4	-46,2
Argentina	2,7	2,3	3,3	43,5
Colombia	13,5	9,7	14,2	46,4
Perú	2,3	3,1	3,2	3,2
Brasil-Ampla	10,1	11,9	12,7	6,7
Brasil-Coelce	6,8	5,9	5,6	-5,1

NOTA: TIEPI y NIEPI son valores equivalentes calculados considerando los indicadores de cada empresa (según los criterios definidos en cada país) ponderados por los respectivos KVA instalados. Los valores no son comparables, dadas las distintas reglamentaciones locales respecto de la contabilización de interrupciones (causas, orígenes, duración e instalaciones consideradas).

**Porcentaje de población sin servicio en las áreas de distribución de Latinoamérica**

	Argentina	Chile	Brasil	Perú	Colombia
Población sin servicio eléctrico 2009	278.315	4.800	38.514	400.000	77.683
Población sin servicio eléctrico 2010	0	160	40.516	389.844	0
% población respecto al total del área 2009	4,4	0,1	0,3	9,47	0,8
% población respecto al total del área 2010	0	0,00094	0,3	8,19	0

**Número de cortes por impago del sector residencial, desglosados por duración del corte y régimen regulatorio en 2010**

	España y Portugal	Latinoamérica	Total
Número total de clientes domésticos desconectados por impago	721.172	2.288.972	3.010.144
Número de clientes domésticos desconectados por impago < de 48 horas	321.146	1.338.203	1.659.349
Número de clientes domésticos desconectados por impago entre 48 horas y una semana	51.235	248.555*	299.790
Número de clientes domésticos desconectados por impago entre una semana y un mes	60.584	252.028*	312.612
Número de clientes domésticos desconectados por impago entre un mes y un año	81.436	71.319*	152.755
Número de clientes domésticos desconectados por impago más de un año	22	673**	695
Número de clientes domésticos cuya reconexión se realizó en las siguientes 24 horas	319.700	1.835.786***	2.155.486
Número de clientes domésticos cuya reconexión se realizó entre las siguientes 24 horas y una semana	301.755	31.630***	333.385
Número de clientes domésticos cuya reconexión se realizó más de una semana después	1.478	44.403****	45.881

\* Datos de Argentina y Colombia no disponibles.

\*\* Datos Argentina, Chile y Colombia no disponibles.

\*\*\* Datos Chile y Colombia no disponibles.

\*\*\*\* Datos Colombia no disponibles.



Cuadrilla de Chilectra trabajando para restablecer el servicio eléctrico de la capital.

**Rápida respuesta ante el terremoto de Chile**

Cuatro días después del violento terremoto que azotó la zona centro y sur de Chile durante la madrugada del 27 de febrero de 2010, Chilectra había restablecido el servicio eléctrico al 91 por ciento de sus clientes. La empresa activó un Plan de Emergencia, coordinado con el Gobierno y otros organismos públicos.

El gerente general de Chilectra, Cristián Fierro, quien encabezó el Comité de Crisis, agradeció el compromiso de todos los empleados, especialmente del personal técnico de campo y de los canales de atención.

**01.2.3. Operaciones en otros países**

La cartera de electricidad de Endesa Energía en Portugal ascendía, al cierre del ejercicio, a 5.222 GWh/año, correspondientes fundamentalmente a 2.429 puntos de suministro en Media Tensión y 2.138 en Baja Tensión Especial. La energía eléctrica suministrada en 2010 ha alcanzado un valor total de 3.547 GWh. En cuanto al gas, se han suministrado 1.470 GWh.

En Francia, Endesa Energía ha suministrado 1.547 GWh de electricidad a clientes industriales, lo que supone un crecimiento de cerca del 70 por ciento respecto a 2009. La cartera de contratos activos para 2011 es de 686 GWh/a en 31 puntos de suministro. Respecto al gas, a lo largo de 2010 se han suministrado 721 GWh. La cartera activa para 2011 asciende a 3.072 GWh/a.

En cuanto a la actividad solar fotovoltaica, ENDESA ha finalizado en 2010 con una cartera de ocho instalaciones y 586 kWp, que representan un volumen de negocio de 2.263.000 euros y un margen de 345.000 euros. Además, durante el ejercicio se ha finalizado la construcción de cuatro centrales.

**70%**  
más de electricidad  
suministrada a clientes  
industriales en Francia

En Alemania, Endesa Energía ha suministrado 768 GWh de electricidad. La cartera para 2011 asciende a 850 GWh/a y la Compañía cuenta con contratos para 2012 y 2013, que supondrán un consumo final de 1.032 GWh. Adicionalmente, dentro del mercado de créditos de carbono, se han ejecutado operaciones de intercambio entre CERs y EUAs para el segmento de clientes industriales.

En Benelux, Endesa Energía ha suministrado 121 GWh en 2010. La cartera para 2011 asciende a 458 GWh/a y se han contratado para 2012 y 2013, 281 GWh.

En Andorra, Endesa Energía ha renovado para 2011 su contrato de suministro de electricidad (250 GWh/año) a la empresa eléctrica andorrana FEDA, lo que supone el 40 por ciento del consumo del país.

### 01.3. Programas para mejorar o mantener el acceso a la electricidad

ENDESA ha continuado con el desarrollo de su política de mejora o mantenimiento para el acceso a la electricidad y los servicios de atención al cliente, tanto en España como en Latinoamérica.

#### 01.3.1. España y Portugal

Durante 2010 en España se ha continuado con la aplicación del Bono Social, que supone la congelación del precio de la electricidad vigente con anterioridad al 30 de junio de 2009. Los colectivos que se han beneficiado de esta medida son clientes con suministros de potencia inferior a 3 kW, clientes jubilados o pensionistas, familias con todos sus miembros en edad de trabajar en situación de desempleo y familias numerosas.

A cierre de 2010, el número total de clientes con Bono Social ascendía a 1.076.677, de los que 907.825 pertenecían al supuesto de aplicación automática. Ello supone un incremento de 32.086 de los clientes en los casos tasados por circunstancias familiares, laborales y económicas, mientras que se ha producido una reducción de 95.055 clientes de aplicación automática (< 3 kW contratados). El motivo de este descenso es debido a que en julio de 2009, cuando se instauró el Bono Social, se hizo una carga masiva del BS\_Oficio. Con el tiempo y tras una serie de recomendaciones por parte de Auditoría, se están depurando contratos que disponen de este complemento y, sin embargo, no cumplen todos los requisitos exigidos por regulación (persona física, vivienda habitual...).

A esto se une la campaña de actualización de interruptores de control de potencia (ICP) llevada a cabo por la Compañía, la cual ha originado el aumento de potencia de muchos de los clientes que disfrutaban del Bono Social.

#### 01.3.2. Latinoamérica

En Brasil, ENDESA lleva a cabo los siguientes programas:

- **Tarifa Social:** los clientes residenciales y rurales de bajos ingresos se están beneficiando de hasta un 65 por ciento de descuento en sus tarifas.
- **Luz para Todos:** Se trata de una iniciativa federal, en colaboración con los gobiernos estatales, para universalizar la electricidad en las zonas rurales. Así, a estos hogares se les facilita la conexión a la electricidad de manera gratuita. Durante 2010, Coelce ha conectado a la red a 17.000 familias. Entre 2004 y 2010, se han beneficiado un total de 150.000 familias en el estado de Ceará (Brasil).



Más de  
**1 M**  
de clientes  
con Bono Social

ENDESA colabora  
con las  
**AAPP**  
para universalizar  
la electricidad

En la misma línea, Codensa (Colombia) ha firmado en 2010 un convenio con la Gobernación de Cundinamarca para facilitar suministro eléctrico a cerca de 282 clientes de cuatro municipios cuyo elevado coste de electrificación rural, por su ubicación distante, no permitía que el operador realizara esta inversión de manera rentable. Estas obras se llevarán a cabo durante 2011.

Por su parte, Chilectra, en el marco del Programa de Recuperación de Espacios Públicos de Santiago de Chile, ha iluminado desde 1994 un total de 155 multicanchas. Se trata de espacios donde las juntas de vecinos organizan todo tipo de actividades para la comunidad: eventos deportivos, artísticos, reuniones, etc.

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

## 02. 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.

### 02.1. Plan de Excelencia en la Atención Comercial

El Plan de Excelencia en la Atención Comercial de ENDESA, iniciado en 2003 y actualmente en vigor, ha estado enfocado en 2010 en cuatro ejes:

- Reducción de los plazos de alta en electricidad.
- Mejora continua en atención al cliente (foco en atención telefónica y reclamaciones).
- Mejora en los procedimientos de facturación (nuevas funcionalidades en la factura para el mercado masivo e implementación de la factura electrónica para la Administración Pública, de acuerdo con los requisitos establecidos).
- Mejora de la calidad de los datos (modelización de las variables que impactan en la satisfacción global y mejora en la información del contacto del cliente).

Los resultados obtenidos a lo largo del año han sido muy positivos, destacando los siguientes:

- El plazo de alta en electricidad gestionado por los canales presenciales de ENDESA se ha reducido un 14 por ciento.
- La satisfacción global con el Centro de Atención Comercial en el mercado masivo se ha incrementado un 7 por ciento.
- La satisfacción con la lectura y la facturación del segmento doméstico ha mejorado un 2 por ciento.
- Se han revisado los procedimientos de ventas, altas, control de calidad y formularios de contratación.

El plazo de alta  
de electricidad  
ha reducido  
un **14%**

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. Algunos de estos indicadores se reportan de forma directa en el Cuadro de Mando de Sostenibilidad de la Compañía.

En 2010, la estabilidad regulatoria ha sido la nota predominante en el tratamiento de los clientes, situándose el número de interacciones de la Compañía con este colectivo al mismo nivel alcanzado antes de los últimos cambios regulatorios (facturación mensual y desaparición definitiva de las tarifas reguladas).

### 02.1.1. Atención presencial

La atención presencial de ENDESA se articula del siguiente modo 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 más de 400 gestores comerciales personalizados distribuidos por toda la geografía nacional y complementa su cobertura mediante un servicio de atención telefónica e Internet. La corporación cuenta además con un canal para atender de manera personalizada a promotores de nueva vivienda en las zonas donde la Compañía opera como distribuidora, captando así la comercialización de suministros futuros y complementando las ofertas realizadas con otros productos y servicios en áreas donde no opera.
- **Gran Público:** ENDESA cuenta con 29 oficinas comerciales y 413 puntos de servicio distribuidos por todo el país, asistidos por el Centro de Atención Telefónica (CAT) y la oficina virtual de endesaonline ([www.endesaonline.com](http://www.endesaonline.com)).

413 puntos  
de servicio y 29  
oficinas comerciales

#### Red de atención presencial de ENDESA en España

	2008			2009			2010		
	Oficinas comerciales	Puntos de servicio	Puntos totales	Oficinas comerciales	Puntos de servicio	Puntos totales	Oficinas comerciales	Puntos de servicio	Puntos totales
Aragón	4	32	36	3	29	32	2	30	32
Cataluña	7	152	159	6	135	141	4	125	129
Baleares	3	25	28	3	25	28	1	24	25
Andalucía-Extremadura	22	139	161	21	141	162	15	130	145
Canarias	3	33	36	3	34	37	3	31	34
Mercado Propio distribuido	39	381	420	36	379	415	25	340	365
Mercado Ajeno distribuido	4	55	59	4	68	72	4	73	77
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>436</b>	<b>479</b>	<b>40</b>	<b>447</b>	<b>487</b>	<b>29</b>	<b>413</b>	<b>442</b>

### 02.1.2. Centro de Atención Telefónica (CAT)

En el Centro de Atención Telefónica (CAT) de ENDESA se han atendido durante 2010 casi 18 millones de llamadas relacionadas con temas de gestión comercial e incidencias en la red, en conjunto, 2,4 millones de llamadas menos que en 2009. Este descenso ha venido dado por la normalización del tráfico, una vez que la implantación de la Tarifa de Último Recurso (TUR) ha cerrado todos los procesos de atención que se vieron afectados con este cambio normativo.

**Desglose de llamadas atendidas en los centros de atención al cliente**

Llamadas atendidas	2009	2010
Modo TUR	11.793.221	9.353.319
Modo Gran Público ML	3.822.051	3.585.682
Modo Empresas y Grandes Clientes	771.868	749.352
Modo Venta	417.109	402.463
Modo Distribuidora	2.389.995	3.232.492
Multimodo	404.631	417.958
<b>Total</b>	<b>19.598.875</b>	<b>17.741.266</b>

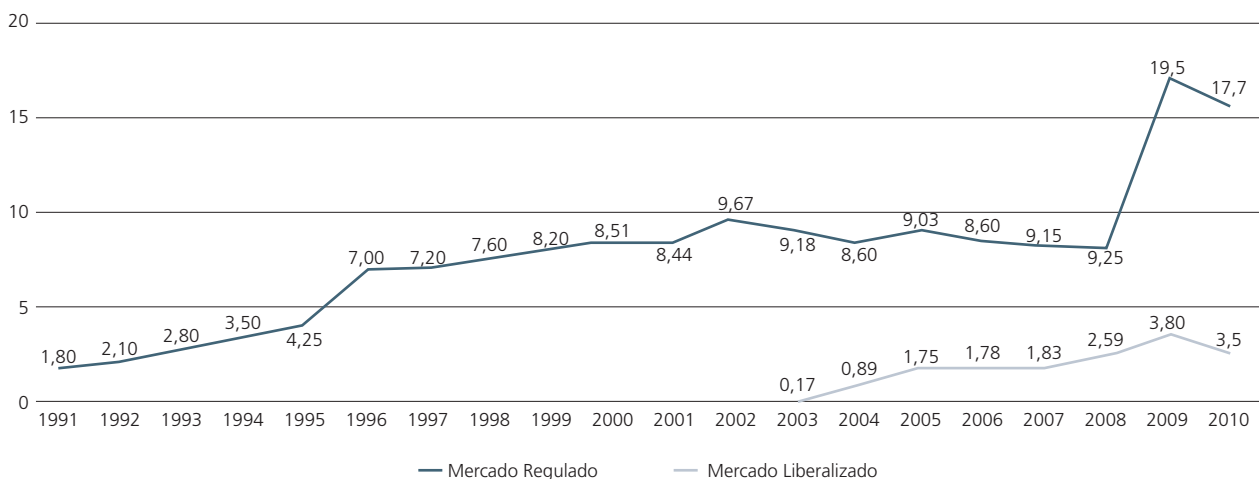
La tendencia a la normalización en todos los modos de atención prestados por el CAT es evidente, salvo en la atención prestada desde la distribuidora, donde la directriz regulatoria que señaló como imprescindible la disposición de interruptor de control de potencia (ICP) para todas las instalaciones eléctricas, unida al plan de despliegue de la telegestión, han incrementado en un millón de llamadas los contactos a este modo.

En 2010, el El CAT ha aumentado su capacidad de atención gracias al despliegue de nuevos centros de atención en régimen de *nearshore* (subcontratación) que se han ubicado en las localidades de Córdoba, León y Terrassa, y que han dado un 35 por ciento más de posiciones de atención. Este incremento ha permitido asumir el tráfico derivado de los procesos de gestión, así como dar respuesta a las campañas de venta y atención, manteniendo unos parámetros de accesibilidad dentro de objetivo, con niveles de atención superiores al 96 por ciento.

En este entorno, el reto principal ha sido incorporar nuevos centros de trabajo sin que el proceso de aprendizaje repercutiera en la calidad ofrecida a los clientes. Se ha conseguido mejorar los parámetros de calidad en la excelencia, superando el 90 por ciento, y en la operación, con índices de errores por debajo del 5 por ciento, lo cual se ha traducido en una mejora de la percepción del cliente sobre los valores marcados en 2009.

Dentro de este marco de mejora de las capacidades de atención, durante 2010 se ha iniciado un piloto de atención desde la primera plataforma del CAT de ENDESA fuera de España, situada en Bogotá (Colombia). Dicha plataforma ha mantenido operativas 23 posiciones desde el 15 de noviembre, atendiendo 70.000 llamadas. Durante 2011, una de las principales líneas de trabajo del CAT será consolidar este piloto en centros de trabajo estables en régimen de *offshore* (subcontratación).

**Evolución de las llamadas atendidas en los Centros de Atención al Cliente (CAT) en 2010 (millones de llamadas)**





**Llamadas atendidas por call centers en Latinoamérica**

	2009	2010	%
Brasil	9.688.709	10.405.317	7,4
Argentina	5.992.101	8.400.721	63,2
Perú	2.218.229	2.437.084	9,8
Colombia	5.146.030	2.320.920	-54,9
Chile	2.449.112	2.201.033	-10,1

**02.1.3. endesaonline**

La oficina virtual [www.endesaonline.com](http://www.endesaonline.com) ha experimentado un crecimiento muy significativo a lo largo de 2010, superando los 550.0000 usuarios, 130.000 más que en el ejercicio anterior. Los clientes han realizado 8,3 millones de interacciones y más de un millón de solicitudes, lo que supone un 23 por ciento de incremento.

En 2010, se ha implantado la funcionalidad de contratación online, que permite al usuario realizar toda la operativa de contratación a través de la web, incluida la recepción y devolución del contrato. Además, se ha promocionado activamente la factura electrónica, consiguiéndose un incremento del 84 por ciento en el número de clientes que ya no reciben su factura en papel.

84%  
más de clientes  
que utilizan  
la factura electrónica

**02.2. Rápida resolución de las reclamaciones y de las altas de servicio**

La Unidad Corporativa de Reclamaciones (UCR) de ENDESA, dividida en seis centros regionales, se encarga de detectar las causas que perturban la actividad comercial habitual, definir las medidas para solventarlas y concretar las mejoras en los sistemas de gestión. También actúa como interlocutor con entidades públicas o privadas de defensa de los consumidores.

El volumen de reclamaciones registradas durante 2010 ha experimentado una disminución del 1,76 por ciento hasta alcanzar las 740.302. El 95 por ciento de estas reclamaciones han sido resueltas durante el mismo año.

También habría que destacar:

- El 85,8 por ciento de las reclamaciones sujetas al R.D. 1955/2000 se han resuelto en un plazo inferior a cinco días.
- El plazo medio de resolución para todas las reclamaciones se cifra en 14,64 días, incluyéndose la gestión de 53.117 reclamaciones por las nevadas de Girona, que afectaron a 130.000 clientes. Para ellos se habilitó un dispositivo de tratamiento diferenciado.
- En relación a la responsabilidad de la información al cliente, se han reforzado y mejorado las comunicaciones al cliente tanto en el plazo de gestión como en el momento del cierre.
- Se ha reducido en un 48 por ciento el índice de reiteración del cliente para una misma reclamación sobre el valor estimado para el año 2010, a pesar del incremento de reclamaciones producidas.

86% de las  
reclamaciones resueltas  
en menos de cinco días

## 02.2.1. El Defensor del Cliente de ENDESA

El Defensor del Cliente de ENDESA, único en el sector eléctrico, 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.

### 02.2.1.1. España y Portugal

El Defensor del Cliente de ENDESA es desde 2005, José Luis Oller Ariño. Durante 2010, el número de reclamaciones que ha recibido la Oficina del Defensor del Cliente ha aumentado un 19 por ciento hasta situarse en 2.104. A pesar de ello, el Índice de Satisfacción del Cliente se ha mantenido prácticamente igual (más información en el punto 03. Nivel de Satisfacción del Clientes de este mismo capítulo, en la página 59).

Del total de reclamaciones, 1.182 han afectado al ámbito de actuación del Defensor, un 21 por ciento más que en 2009. Básicamente, han estado relacionadas con la facturación (36 por ciento), la calidad del suministro (21 por ciento), la contratación (14 por ciento), las lecturas (13 por ciento) y los cobros y asuntos varios (8 por ciento).

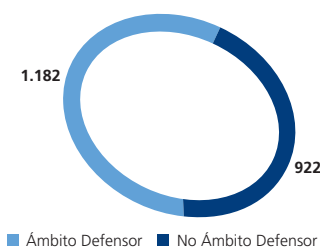
El 89 por ciento de las reclamaciones tramitadas se han resuelto con un resultado positivo. De ellas, el 80 por ciento se han resuelto mediante un acuerdo entre cliente y empresa, el 18 por ciento mediante una resolución del Defensor y el 2 por ciento restante han sido cerradas por otros medios.

En 2010, el Defensor del Cliente ha planteado una serie de recomendaciones de mejora con referencia a los siguientes aspectos:

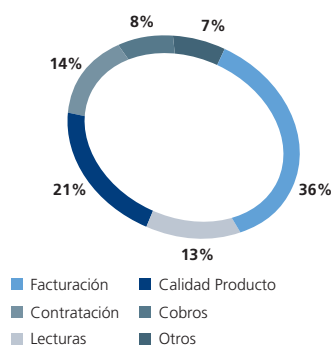
- Devolución del depósito de garantía en la resolución de contratos.
- Mejora de la información sobre estimación de consumos de las facturas.
- Controles para evitar el corte de suministro a clientes con buen historial de pago.
- Desarrollo diferenciado de reclamaciones sucesivas relacionadas con el ciclo comercial.
- Difusión del estudio de daños en receptores provocados por incidentes acontecidos en la red eléctrica catalana.

El 89% de las reclamaciones resueltas de forma positiva

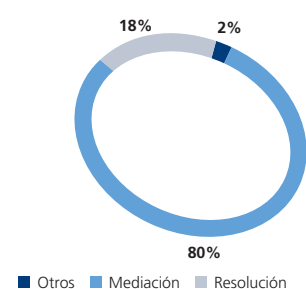
Reclamaciones recibidas en 2010



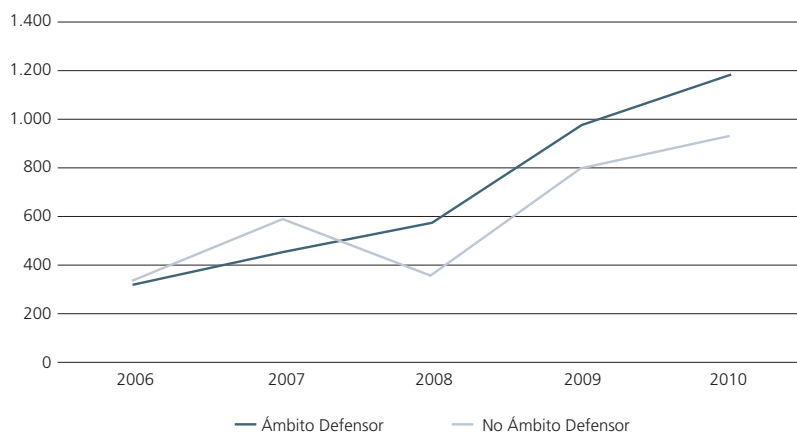
Reclamaciones recibidas por tipología



Expedientes cerrados en 2010 por tipo de tramitación



## Evolución reclamaciones recibidas



34,2%  
menos de  
reclamaciones

## 02.2.1.2. Latinoamérica

ENDESA cuenta con Defensor del Cliente u otros mecanismos de atención en segunda instancia en los cinco países en los que opera en Latinoamérica. Durante 2010 cabe destacar que el número de reclamaciones recibidas ha descendido un 34,2%. El mayor número de reclamaciones se deben a los ciclos de lectura, facturación y cobro:

## Número de reclamaciones recibidas por el Defensor del Cliente (miles)

	2009	2010	% variación 2009-2010
Argentina	82	20	-75,7
Brasil	nd	3	nd
Chile	30	25	-17,1
Colombia	nd	20	nd
Perú	3	8	206,3
<b>Total</b>	<b>115</b>	<b>76</b>	<b>-34,1</b>

## 02.3. Responsabilidad en la información al cliente

Para ENDESA, una parte esencial de su responsabilidad es que los clientes puedan ejercer su derecho a estar informados sobre las características de los productos y servicios que adquieren. Es por ello que la Compañía cumple los requisitos reglamentarios de información a los clientes en las diversas fases del ciclo comercial. Estas regulaciones respecto a la información de un producto de electricidad o gas 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, existe la obligación de informar del origen de la electricidad en la factura, obligación que ENDESA cumple de manera sistemática.

Sin embargo, 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 ha consolidado en 2010. 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.

Esta voluntad de querer ir más allá de la legalidad en la información al cliente por parte de ENDESA también se plasma en la adhesión a diferentes códigos éticos y de conducta en el ámbito de las comunicaciones comerciales.

En España la Compañía es una de las organizaciones firmantes del Acuerdo sobre la Autorregulación de Argumentos Ambientales en Comunicaciones Comerciales, una iniciativa promovida por el Ministerio de Medio Ambiente, la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial y otras empresas del sector eléctrico y de la automoción que contempla una serie de reglas para las compañías adheridas en el desarrollo, ejecución y difusión de sus mensajes publicitarios con argumentos y referencias ambientales.

En Chile, ENDESA está adherida al Código Chileno de Ética Publicitaria, que está basado en las normas del Código Internacional de Prácticas de Publicidad de la Cámara Internacional de Comercio de París, con las ampliaciones, modificaciones y actualizaciones propuestas por las asociaciones que integran el Consejo de Autorregulación y Ética Publicitaria (CONAR).

En Perú, Edelnor se acoge al Código de Conducta de la Asociación Nacional de Anunciantes (ANDA).

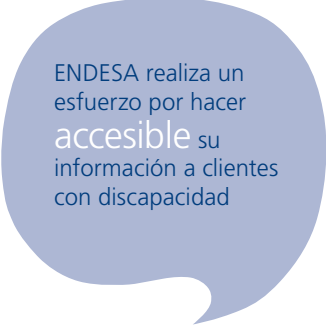
### 02.3.1. Sin barreras idiomáticas

La responsabilidad en la información al cliente por parte de ENDESA también se refleja en su esfuerzo por hacer accesible las comunicaciones dirigidas a personas con discapacidad.

Así, en Perú, Brasil, Colombia y Argentina la Compañía imprime facturas en lenguaje Braille. Además, Edesur envía la factura con audio vía mail a clientes con algún tipo de dificultad visual y Coelce ha impartido formación sobre la lengua brasileña de signos al personal de atención al cliente.

Otra faceta de la responsabilidad de ENDESA en la información dirigida a sus clientes es su adaptación a la realidad idiomática de cada zona.

De hecho, 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.



ENDESA realiza un esfuerzo por hacer accesible su información a clientes con discapacidad

Por otra parte, y con el objetivo de mejorar el impacto de las campañas de eficiencia energética que promociona el Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía (IDAE) y que se ejecutan a través de las facturas de electricidad, ENDESA propuso que se imprimieran los folletos informativos en castellano, catalán, euskera y gallego. Así, desde 2010 estas campañas se realizan en cuatro idiomas.

Además, el Canal Ético está disponible en los cinco idiomas de los países en los que la Compañía está presente, y es accesible para todos los empleados de Argentina, Brasil, Chile, Colombia, España, Portugal, Francia, Grecia, Irlanda, Italia y Perú.

### 03. Nivel de satisfacción del cliente

#### 03.1. España y Portugal

En España, el índice general de satisfacción del cliente prácticamente se ha mantenido igual durante 2010 (8,19 en 2009 y 8,10 en 2010). Todo ello, a pesar del incremento de reclamaciones recibidas en el ámbito del defensor del cliente (más información en el punto 02.2.1.1. España y Portugal de este mismo capítulo, en la página 56).

La mayoría de parámetros valorados han experimentado una mejoría, siendo el ámbito de la lectura y facturación el que ha registrado la mayor subida (+2,9 por ciento hasta situarse en un 6,34). Le ha seguido el suministro, con un aumento del 1,6 por ciento hasta el 7,12; la Compañía, con un ascenso del 0,3 por ciento hasta el 6,67, y la imagen, con un incremento del 0,2 por ciento hasta el 6,57. Por el contrario, en asesoramiento se ha experimentado un descenso del 5,30 por ciento hasta el 6,11 y por lo que respecta al precio, se ha registrado una bajada del 18,8 por ciento hasta el 3,98.

El nivel de satisfacción de los clientes ha mejorado sustancialmente durante 2010 en todos los canales de atención al gran público. Los mayores incrementos se han registrado en los canales presenciales: la satisfacción respecto a las oficinas ha ascendido un 15 por ciento hasta situarse en un 7,9 y respecto a los puntos de servicio ha aumentado un 14,8 por ciento hasta alcanzar un 7,69. En el caso del Centro de Atención Telefónica (CAT), el nivel de satisfacción ha mejorado un 6,0 por ciento respecto a 2009, obteniendo un 6,93.

El aspecto mejor valorado en todos los canales es el «trato», que también evoluciona positivamente respecto a 2009.

SG trato	2009	2010	Evolución
CAT	7,08	7,38	+4,2
Oficinas	7,52	8,26	+9,8
PdS	7,38	8,03	+8,8

#### Nivel de satisfacción por tipos de canales de atención al cliente

	2009	2010	%
Oficinas	6,87	7,9	15
Puntos de servicio	6,7	7,69	14,8
CAT	4,33	6,93	6

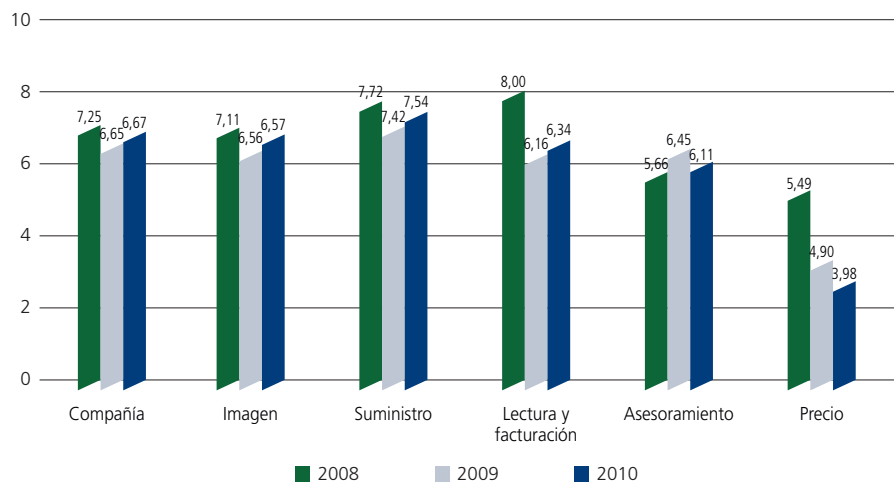
El nivel de  
satisfacción  
del cliente ha  
mejorado en todos  
los canales

Más de **400**  
auditorías a oficinas  
comerciales  
y puntos de servicio

La metodología empleada por la corporación para conocer el grado de satisfacción de los clientes son las entrevistas telefónicas, que se realizan de manera continua y de las cuales se presentan informes con periodicidad mensual y/o trimestral. En el caso del *Mystery Shopping*, se aplican las pseudocompras. Desde 2009, se realiza un estudio anual on-line a Grandes Clientes Corporativos. Por medio de sus Gestores, se les envía un e-mail con un cuestionario enlazado a los principales directores de compras, técnicos y financieros de compañías ubicadas en España para conocer su satisfacción, inquietudes y principales puntos fuertes y débiles del servicio que le presta ENDESA.

En 2010, ENDESA ha mantenido su esfuerzo por conocer puntualmente el nivel de satisfacción de sus clientes con sus productos, servicios y con la atención comercial que reciben a través de sus canales comerciales, tanto telefónicos como presenciales. Para ello, se han realizado en España un total de más de 80.000 entrevistas telefónicas a clientes y más de 400 auditorías en las oficinas comerciales y puntos de servicio.

#### Nivel de satisfacción de los clientes en España



### 03.2. Latinoamérica

En Latinoamérica,  
las mejoras de los niveles  
de **satisfacción**  
han sido mayoritarias

En Latinoamérica, las mejoras en los niveles de satisfacción de los clientes han sido mayoritarias durante 2010 y además éstas han acaparado los porcentajes más altos de variación. Así, Chile ha experimentado el progreso más importante, con un aumento del 20,3 por ciento hasta situarse en el 8,3. Le sigue Colombia, con un incremento del 4,9 por ciento hasta el 8,6, y Argentina, con una subida del 1,3 por ciento hasta el 7,6.

Por contra, en Perú el nivel de satisfacción ha descendido un 4,1 por ciento hasta el 7,0 y en Brasil ha bajado un 1,2 por ciento hasta el 8,3.

ENDESA Chile realiza una encuesta de satisfacción anual, la cual le permite evaluar e identificar los espacios de mejora existentes. De acuerdo a la VI Encuesta de Calidad del Servicio realizada en 2010, el Índice de Satisfacción al Cliente ha alcanzado un 81 por ciento, lo que representa una cartera de «cliente satisfecho». Las áreas mejor evaluadas han sido el *staff* comercial, los canales de comunicación y el proceso de facturación.

En Brasil, la encuesta de Índice de Satisfacción con la Calidad Percibida (ISCAL) llevada a cabo en 2010 ha arrojado un 92,2 por ciento, un porcentaje mucho más alto que el promedio nacional, que ha sido del 77,3 por ciento.

En Perú, la Compañía ha llevado a cabo durante 2010 el estudio de Satisfacción Cier, un índice regional del Grupo ENDESA-Enel en Latinoamérica. El Índice de Satisfacción General de Edelnor se ha situado en el 50,6 por ciento y el **Índice de Satisfacción** con la Calidad Percibida (ISCAL), en el 57,4 por ciento.

En Colombia, el sistema de Calidad Percibida (SCP) se aplica a 15 productos evaluados que representan el 95 por ciento de la cartera de la Compañía, cubre el 97 por ciento de transacciones con interacción con el cliente y contempla la elaboración de 2.500 encuestas mensuales y la entrega de 250 informes anuales sobre la satisfacción de los clientes respecto a los productos.

El **Índice de Satisfacción** con la Calidad Percibida (ISCAL) obtenido por Codensa en el estudio CIER de 2010 ha sido del 77,5 por ciento. Los factores de mejor desempeño para los clientes de Codensa han sido la calidad del suministro y la factura.

**Niveles de satisfacción de los clientes en Latinoamérica (sobre 10)**

	2009	2010
Perú	7,3	7,0
Brasil	8,4	8,3
Chile	6,9	8,3
Colombia	8,2	8,6
Argentina	7,5	7,6

**Tiempo medio de respuesta a las reclamaciones recibidas en Latinoamérica (días)**

	2009	2010
Perú	5	30
Brasil	nd	nd
Chile	20,3	14,4
Colombia	nd	14,4
Argentina	15,4	13,6

## 04. Productos y servicios eficientes de ENDESA

### 04.1. España y Portugal

En el ámbito comercial, ENDESA ha continuado reforzando en 2010 su cartera de Productos y Servicios de Valor Añadido (PSVAs) relacionados con la eficiencia energética. Ello le permite comercializar entre los hogares y los pequeños y grandes negocios una serie de productos y servicios que hacen posible un consumo energético responsable y eficiente.

Los Productos y Servicios de Valor Añadido de la Compañía tienen como uno de los principales motores de desarrollo el Plan de Eficiencia Energética de ENDESA (PE<sup>3</sup>) (más información en el capítulo de compromiso con la eficiencia y la innovación, en la página 163), que se centra en tres grandes áreas de actuación:

- Gestión del regulador: para trabajar conjuntamente en el desarrollo e implantación de normativas, programas y convenios enfocados en la contención del consumo y producción responsable.

Los PSVAs  
consolidan  
a ENDESA como  
referente del sector

- Iniciativas comerciales (PSVAs): productos y servicios que facilitan al cliente la realización de un consumo responsable.
- Acciones de comunicación: para promover el uso eficiente de la energía entre sus clientes y mostrar el firme compromiso de la Compañía con el ahorro energético.

Los PSVAs de ENDESA abarcan tres ámbitos claramente diferenciados:

- Energía distribuida y soluciones térmicas:
  - Solar fotovoltaica.
  - Solar térmica.
  - Aire acondicionado «inverter» y termofluidos.
  - Cogeneración.
  - Calderas de condensación.
- Eficiencia energética:
  - Plan Ilumina.
  - Auditorías energéticas.
  - Baterías de condensadores.
- Otros:
  - Provisión de equipos eléctricos (diferenciales rearmables, protecciones, emisores, etc.).
  - Proyectos eléctricos y de gas.
  - Instalaciones (SAls, grupos electrógenos).
  - Mantenimiento (eléctrico, de gas y de climatización).
  - Servicios de asesoría y consultoría (medio ambiente, tarifa, subvenciones, etc.).

De entre las acciones llevadas a cabo en 2010, cabe destacar el desarrollo de baterías de condensadores, el Plan Ilumina (visión de la eficiencia como servicio) y el desarrollo de auditorías energéticas.

La Compañía suscribe que con la venta de estos productos y servicios se pueden alcanzar ahorros energéticos de entre un 15 y un 85 por ciento o conseguir desplazamientos de la curva de carga del sistema hacia períodos de consumo más ventajosos económicamente.

## 04.2. Latinoamérica

Chilectra cuenta con un conjunto de Soluciones Eléctricas Eficientes:

- **Full Electric:** corresponde al uso de la electricidad para el abastecimiento de todas las necesidades energéticas de un hogar: calefacción, equipamiento de cocina, agua caliente sanitaria y climatización. Los hogares Full Electric se benefician de una tarifa especial (Tarifa Flexible THR Plus), que a través de un mecanismo de diferenciación de precios incentiva el consumo de la energía en horarios fuera de las horas de punta, particularmente en el horario nocturno. Más del 80 por ciento de los clientes con la THR Plus obtuvieron importantes ahorros en su cuenta mensual de electricidad entre abril de 2009 y marzo de 2010. En 2010, se ha llegado a las 40.000 viviendas Full Electric, alcanzando una participación cercana al 40 por ciento, colocando más de 30.000 KW de potencia.



- **Full Eficiencia:** es un servicio de monitorización de centrales térmicas que permite a las empresas ir mejorando su estándar y eficiencia. Chilectra ofrece dos variantes para la medición de parámetros energéticos: *online* e *in situ*.
- **Full Ambiental:** ofrece a las empresas asesoramiento en la implementación de medidas de reducción de emisiones de CO<sub>2</sub> a través de la eficiencia energética y/o las energías renovables.

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


#### 04.3.1. España y Portugal

ENDESA lleva a cabo actuaciones de comunicación para concienciar a los clientes y no clientes sobre el uso eficiente de la energía. Las más destacables son:

- **Twenergy:** en 2010 se ha convertido en la mayor comunidad virtual de personas y profesionales interesados en la sostenibilidad y la eficiencia energética, con más de 18.000 usuarios registrados. Con el fin de estar presente en las redes sociales más importantes de la web 2.0, se ha lanzado Twenergy en facebook y twitter. Asimismo, se han desarrollado aplicaciones orientadas a fomentar el reciclaje y guías para conseguir una mayor eficiencia energética y un mayor ahorro en el consumo
- **Welcome Pack:** ofrece información sobre funciones del cuadro eléctrico y consejos para su correcto mantenimiento y protección del hogar. También da consejos sobre el buen uso de los aparatos del hogar como frigoríficos, lavadoras, aire acondicionado, etc.
- **Consejos en la factura:** se trata de un espacio reservado en el anverso de la factura para ofrecer consejos a los clientes sobre cómo ahorrar energía y proteger las instalaciones.
- **Folleto:** para promover el ahorro energético y la protección de las instalaciones, tanto en luz como en gas.

En cuanto a la participación de la Compañía en 2010 en ferias, jornadas y conferencias, destacan las siguientes:

- Divulgación de la experiencia de ENDESA en cogeneración en **GENERA 2010**, con exposición de casos reales ejecutados para clientes de los sectores industrial, terciario y residencial.
- Participación en **Econstrucción** (1.ª Feria de Construcción Sostenible), presentando las soluciones de eficiencia y ahorro energético que ofrece ENDESA para la construcción sostenible.
- Patrocinio del **Salón Internacional del Automóvil Ecológico y de la Movilidad Sostenible**.
- Participación en el **I Congreso de Eficiencia Energética Eléctrica**.



Twenergy  
es la mayor comunidad  
virtual sobre  
sostenibilidad



### ENDESA sube un vídeo a Youtube para promover la eficiencia energética

Endesa ha subido a Youtube un vídeo con el objetivo de incentivar un uso más responsable de la energía por parte de los consumidores. El vídeo ilustra cómo la suma de pequeñas acciones individuales puede hacer una importante contribución a la eficiencia energética y, sobre todo, anima a los internautas a utilizar el portal Twenergy ([www.twenergy.com](http://www.twenergy.com))



Josep Maria Rovira, director general de ENDESA en Cataluña, junto a Enric Lacalle, presidente del Salón Inmobiliario Barcelona Meeting Point.

### Los Premios ENDESA a la Promoción Inmobiliaria más Sostenible se afianzan

ENDESA entregó los Premios Endesa a la Promoción Inmobiliaria más Sostenible en el marco de la feria inmobiliaria Barcelona Meeting Point 2010.

En esta cuarta edición se inscribieron 59 proyectos, más del doble respecto a los registrados el año anterior, lo que demuestra la gran importancia y reconocimiento que está alcanzando el galardón dentro del sector inmobiliario.

El premio a la promoción inmobiliaria más sostenible fue a parar a la Fundación Barredo por sus oficinas bioclimáticas con frío solar. La promoción residencial de protección oficial considerada más sostenible fue el Hemiciclo solar 92 VPPA de Móstoles (Madrid), mientras que el galardón a la promoción no residencial recayó en la guardería municipal La Font del Rieral de Santa Eulàlia de Ronçana (Barcelona) y el de rehabilitación inmobiliaria en la rehabilitación de 28 viviendas en Zaragoza.

#### 04.3.2. Latinoamérica

En Colombia, durante 2010 se han añadido consejos sobre eficiencia energética en las facturas en nueve ocasiones. Codensa también ha habilitado durante tres meses un minisite en su web donde los clientes empresariales han podido descargarse recomendaciones y consejos para realizar su propia campaña interna de sensibilización y uso eficiente. Dicho minisite ha registrado cerca de 1.300 visitas.

Además, Codensa ha enviado a las 1.500 empresas más importantes del segmento una guía de uso eficiente, con consejos para diferentes aplicaciones: iluminación, motores eléctricos y conductores eléctricos, entre otros.

En Brasil, el Programa de Eficiencia Energética de Coelce contempla diversas iniciativas de sensibilización dirigidas a los consumidores.

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

ENDESA dispone de un completo sistema de mecanismos para garantizar la seguridad de sus clientes y de toda la población en la prestación de sus servicios, dedicando especial atención a productos y servicios vinculados a la distribución y uso de electricidad y gas.

### La distribución y comercialización de energía eléctrica

- Las instalaciones conectadas a las Subestaciones de distribución AT/AT y AT/MT cuentan con protecciones que aíslan cualquier defecto que se pueda producir. Las líneas de Media Tensión 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 trienales de seguridad e idoneidad y están telecontroladas. Los Centros de Transformación Media Tensión/Baja Tensión y las líneas de Baja Tensión 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.

#### Campaña informativa sobre el cuadro eléctrico

Coincidiendo con la celebración del Día Mundial del Consumidor, las direcciones de Gran Público y Canales de Atención al Cliente de Endesa Energía y la Oficina del Defensor del Cliente lanzaron conjuntamente una campaña informativa dirigida a los clientes domésticos sobre el cuadro eléctrico, informando de sus funciones básicas y de los elementos que debe incorporar para asegurar la protección y seguridad de las instalaciones y receptores.

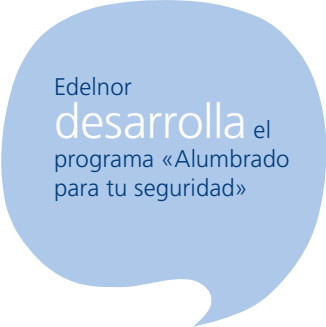
En general, el conocimiento que tienen los clientes sobre las instalaciones eléctricas de sus hogares es insuficiente, lo que afecta desfavorablemente a su capacidad de intervención sobre ellas y puede motivar que no adopten las medidas de seguridad adecuadas.

Para facilitar información sobre el cuadro eléctrico de manera transparente y pedagógica, se elaboró un folleto informativo y unas etiquetas adhesivas que se distribuyeron a los clientes y que se incorporaron a la página web de endesaonline para su descarga.



### Respecto de la distribución y uso del gas

- Las Estaciones de Regulación y Medida (ERM) de distribución disponen de válvulas de seguridad en cada una de las líneas para evitar riesgos por sobrepresión o rotura de la tubería. Se llevan a cabo revisiones semestrales, comprobando el estado general de la instalación y el funcionamiento de los dispositivos de seguridad.
- Las Estaciones de Regulación y Medida de distribución están dotadas de un sistema de telecontrol conectado con el Centro de Control de Gas para conocer en todo momento las variables fundamentales de la operación.
- En las redes de distribución, se realiza un seguimiento bienal sobre el trazado de la canalización para detectar posibles fugas.
- Las partes aéreas y los aparatos eléctricos de las Estaciones de Regulación y Medida tienen conexión a tierra para evitar sobretensiones y eliminar, así, el riesgo de descarga eléctrica por contacto del personal.
- ENDESA cuenta con un sistema para detectar fugas en los puntos de entrega, transporte, distribución, así como en plantas de GNL (gas natural licuado).
- La Compañía tiene implementados planes de emergencia para las redes de transporte y distribución, y planes de autoprotección para plantas de gases licuados.



Edelnor  
desarrolla el  
programa «Alumbrado  
para tu seguridad»

En Colombia, ENDESA ha respondido durante 2010 a la preocupación de los grupos de interés sobre los efectos del campo electromagnético para la salud. En este sentido, se han realizado cinco monitorizaciones, verificándose que las variables estaban por debajo de los límites de exposición recomendados.

En Chile, al no existir una legislación vigente que regule las emisiones de campos electromagnéticos y radiointerferencia, Chilectra ha realizado como medida voluntaria mediciones en diferentes líneas. Los resultados obtenidos han sido bastante más bajos que los valores recomendados por la norma de la International Commission on Non-Ionizing Radiation Protection (ICNIRP).

Edelnor desarrolla el programa «Alumbrado Público para tu Seguridad», que consiste en mejorar la iluminación de las principales calles y avenidas para la seguridad de los transeúntes.

En la web de Edelnor se dan consejos de seguridad sobre el uso seguro de la electricidad y recomendaciones sobre cómo actuar ante una emergencia. Igualmente, en los recibos de luz se anexan folletos que incluyen el apartado «Consejos para tu Seguridad y la de tu familia». Además, la Gerencia Técnica imparte talleres de seguridad a los clientes.

### Gestión de desastres y emergencias en ENDESA

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 emergencias nucleares, 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, a los Planes de Emergencia.

El despliegue de los sistemas de emergencia y la restauración de los servicios básicos están incluidos en los planes de emergencia citados.



# Nuestra gente

**Compromiso con la salud, la seguridad,  
el desarrollo personal y profesional  
de los empleados**



ENDESA aspira a ser una de las organizaciones más deseadas para trabajar entre los profesionales de su sector. Para ello, la Compañía lleva muchos años esforzándose para garantizar unos niveles óptimos de satisfacción entre sus profesionales.

**ENDESA ha continuado durante 2010 su trabajo en el ámbito de la seguridad y salud laboral, lo que le ha permitido seguir reduciendo sus índices de siniestralidad; ha mantenido su apuesta por la gestión del talento y el desarrollo profesional, y ha profundizado en la gestión responsable de personas a través del fomento de la igualdad, la diversidad, la conciliación y el diálogo social.**

## Cumplimos nuestras metas

Retos 2010	Acciones realizadas
Acciones para promover la igualdad de oportunidades y apoyo a la diversidad.	<p>Desarrollo del Plan de Endesa en RSC en materia de RH (Plan Senda): elaboración de un plan a medio plazo centrado en Diversidad e Igualdad; potenciación de acciones de concienciación.</p> <p>Constitución de un grupo de trabajo y elaboración de una propuesta de Política de RRHH.</p> <p>Acciones de sensibilización a través de las Jornadas de Responsabilidad Social e Igualdad.</p> <p>Proyecto piloto de Teletrabajo.</p> <p>Renovación del Certificado de «Empresa Familiarmente Responsable».</p> <p>Formación de gestores en conciliación.</p>
Impulso al Modelo de Gestión del Talento: Sistema de Gestión de Competencias, Gestión del Rendimiento, de identificación y validación del potencial, y su homogeneización a nivel mundial.	<p>Extensión de las políticas y sistemas de evaluación a los países/colectivos pendientes.</p> <p>Implantación del nuevo modelo de liderazgo.</p> <p>Feedback 360º: implantación del modelo de evaluación a la Alta Dirección.</p> <p>Meritocracia: desarrollo de acciones específicas para personas de alto potencial.</p> <p>Extensión de los sistemas de evaluación (Global).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Master Endesa Escuela de Energía.</li> <li>• Creando Equipos de Alto Rendimiento.</li> <li>• Liderazgo: de la Reflexión a la Acción.</li> <li>• Leadership for Energy Management Program.</li> <li>• Junior Energy Training.</li> <li>• Latam Management Liderazgo Estratégico.</li> <li>• Latam Conversaciones Cruciales.</li> <li>• Latam Negociación.</li> <li>• Postgrados.</li> </ul>
Impulsar acciones dinamizadoras del proceso de cambio.	<p>Política de Asignaciones Internacionales.</p> <p>Programas de Intercambio de posiciones a nivel internacional (Twin Exchange Program).</p> <p>Buzón Internacional (Global Opportunities) para reclutar candidatos de forma proactiva, interesados en realizar carrera internacional.</p> <p>Implantación de un plan de retribución diferida dirigido a los colectivos estratégicos de la Compañía.</p> <p>Elaboración del reglamento, comunicación condiciones, adhesión participantes.</p> <p>Implantación de programas retributivos dirigidos a recompensar las aportaciones más destacadas y meritórias.</p> <p>Diseño, plan y características. Identificación de partícipes. Comunicación y aplicación.</p>



96,3%  
de la plantilla con  
contrato indefinido

24.732  
personas en plantilla

El Índice de frecuencia  
de accidentes se reduce  
un 6,8%

Distintivo  
Igualdad  
en la  
empresa

### Principales magnitudes

Personas en plantilla	24.732
% empleados evaluados por Gestión de Competencias	51,5
% empleados evaluados por Gestión del Rendimiento	38,66
Reducción del Índice de Frecuencia de Accidentalidad	6,8%
Disminución de la Tasa de Absentismo Laboral	5,31%
N.º de evaluaciones de comportamientos «BARS»	9.561
N.º de directivos que son objeto de evaluación de potencial	594
% empleados formados	80
Horas de formación impartidas	1.091.099
Inversión en formación (millones de euros)	11,07
Nuevas contrataciones en 2010	1.585
% de plantilla con contrato indefinido	96,3
N.º de empleados involucrados en la política de beneficios sociales	24.328,5

### Acciones destacadas en 2010

Diseño de una nueva Política de Personas.

Elaboración del Plan Senda Global y de los Planes Senda País.

PLAN SAFETY. Implantación del Plan de Seguridad y Salud Laboral en ENDESA.

Plan 5+1: medidas que abarcan todos los ámbitos de la Prevención de Riesgos con la participación activa de la Alta dirección.

Al cierre del ejercicio, se encontraba certificada con la OHSAS 18001 la práctica totalidad de las instalaciones operativas de ENDESA.

ENDESA implanta un nuevo modelo de gestión del talento.

Desarrollo y consolidación de todas las medidas previstas en el Plan de Igualdad aplicado en España.

Firma de los Principios de la Mujer del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Renovación del Certificado EFR, Empresa Familiarmente Responsable, en España tras sus tres primeros años de vigencia.

Se inicia en España un programa piloto sobre teletrabajo con la participación de 41 personas.

Formación de gestores en conciliación.

A través de ForORH se realizan dos encuestas on-line a empleados para conocer su percepción y propuesta de mejora.

Desarrollo del Plan de Acción de Mejora del Clima Laboral con 53 acciones.

Dos nuevos cauces de diálogo en 2010 de ENDESA con sus empleados.

### En 2011 nos proponemos

Plan Safety: Implantación del Plan de Seguridad y Salud Laboral en ENDESA.

Desarrollo del Plan Senda Global y de los Planes Senda País.

Plan de comunicación de la Política de Personas. Identificación de áreas de trabajo en relación con los principios de la política.

Extensión Modelo EFR en Latinoamérica.

Continuación del plan de extensión de las políticas y sistemas de evaluación a los países/colectivos restantes.

Continuidad en la implantación del nuevo modelo de liderazgo.

Nuevos Planes de Desarrollo Individual de empleados.

24.732  
personas en plantilla

1.585  
nuevas contrataciones  
en 2010

## 01. Perfil de la plantilla de ENDESA

A 31 de diciembre de 2010, ENDESA contaba con un total de 24.732 empleados, lo que supone un descenso del 5,98 por ciento respecto al ejercicio anterior. De esta plantilla global, el 49,8 por ciento trabaja en España y Portugal, el 50,1 por ciento en Latinoamérica y el 0,1 por ciento en otros países.

La plantilla media de ENDESA durante el año 2010 ha sido de 25.579 personas, habiéndose realizado 1.585 nuevas contrataciones durante el ejercicio.

Plantilla de ENDESA a 31 de diciembre*				
	2008	2009	2010	% variación 2009-2010
España y Portugal	13.560	13.442	12.194	-9,28
Latinoamérica	12.896	12.633	12.427	-1,63
Otros países**	101	230	111	-51,74
Otros Negocios (Endesa Network Factory y Bolonia Real Estate)	29	—	—	—
<b>Total</b>	<b>26.586</b>	<b>26.305</b>	<b>24.732</b>	<b>-5,98</b>

\* Los datos de la plantilla desglosados por países difieren de los publicados en el Informe Anual ya que en dicho Informe el criterio de contabilización es la localización mayoritaria del negocio a que se refiere, mientras que en el Informe de Sostenibilidad el criterio empleado es el de la ubicación real de la plantilla.

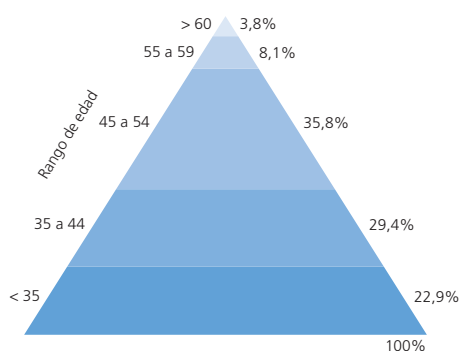
\*\* Incluye Endesa Ireland (109) y Energie Électrique de Tahaddart (2) personas.

### Plantilla media por ubicación geográfica

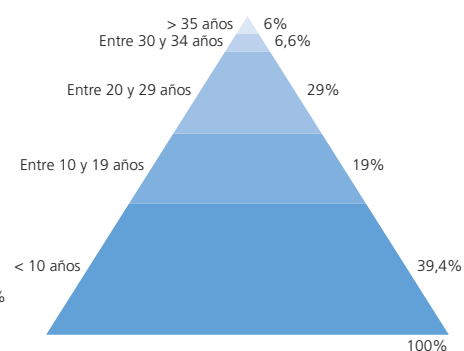
	2008	2009	2010	% variación 2009-2010
España y Portugal	13.646	13.578	12.990	-4,33
Latinoamérica	12.699	12.963	12.423	-4,17
Otros países*	80	229	167	-27,17
Otros Negocios (ENDESA Network Factory y Bolonia Real Estate)	26	—	—	—
<b>Total</b>	<b>26.451</b>	<b>26.770</b>	<b>25.579</b>	<b>-4,45</b>

\* Incluye Irlanda (130), Grecia (36) y Marruecos (1) personas.

### Pirámide de edad de la plantilla

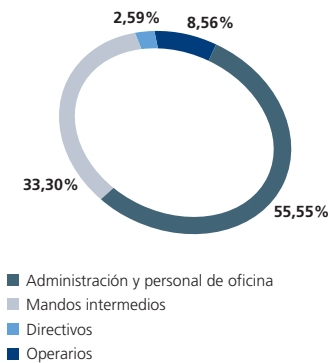


### Años de permanencia en la empresa



96,3%  
de la plantilla con  
contrato indefinido

Distribución de la plantilla  
por categoría profesional



ENDESA cuenta con un capital humano que combina juventud y experiencia. Dentro del rango de edades que posee la plantilla, la mayor parte se concentra entre los 35 y los 54 años.

Respecto a la modalidad de contratación, ENDESA otorga a sus empleados unas condiciones laborales dignas y competitivas que superan la media de todos y cada uno de los mercados donde está presente. Prueba de ello es que el 96,3 por ciento de los contratos de trabajo son fijos o por tiempo indefinido.

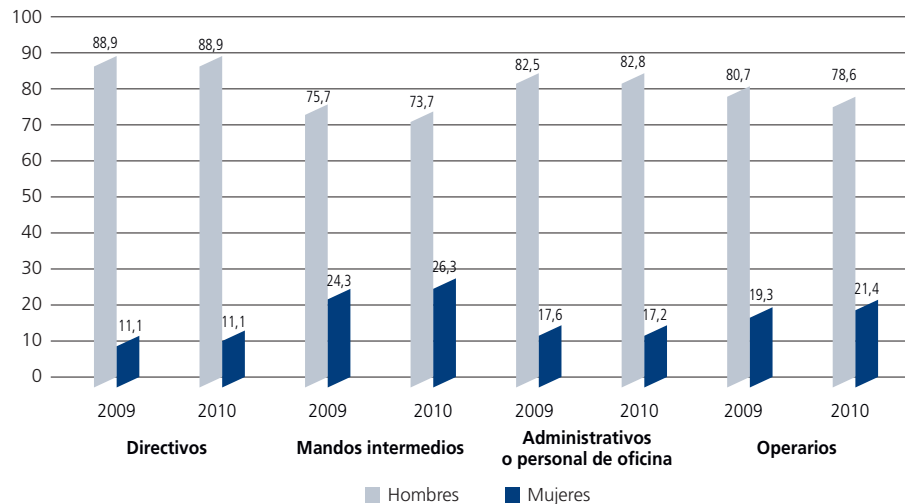
Por otra parte, como medida para fomentar el empleo y facilitar el acceso al mercado de trabajo a los jóvenes, en 2010 un total de 1.458 personas se han beneficiado de un contrato de trabajo en prácticas o de una beca en ENDESA.

En cuanto a la composición de la plantilla por género, los hombres representan el 79,6 por ciento del equipo (19.678) y las mujeres, el 20,4 por ciento (5.054).

En materia de género, ENDESA está realizando importantes esfuerzos para incrementar el número de mujeres que componen la empresa (más información en el punto de este mismo capítulo 5.1.1. La apuesta decidida de ENDESA por la igualdad, en la página 91).

A través de empresas contratistas, 61.208 personas prestan servicios a ENDESA. De ellas, 57.584 lo hacen a jornada completa y 3.624 a jornada parcial.

Distribución de la plantilla por sexo (%)



Empleados con posibilidad de acceder a la jubilación en los próximos 5 y 10 años por categoría profesional (%)


	5 años España y Portugal	10 años España y Portugal	5 años Latinoamérica	10 años Latinoamérica
Directivos	5,4	14,71	7,5	16,11
Mandos intermedios	0,8	7,42	5,61	12,19
Administrativos y personal de oficina	0,7	11,51	3,71	7,34
Operarios	0,9	6,91	2,82	8,12
<b>Total</b>	<b>0,92</b>	<b>9,92</b>	<b>4,06</b>	<b>7,59</b>

## 02. La gestión responsable de personas en ENDESA

ENDESA aspira a disponer de los más adecuados profesionales, personas altamente comprometidas y motivadas que aporten lo mejor de sí mismas para la consecución de los resultados empresariales.

ENDESA dispone de diversas Políticas de Recursos Humanos, que reflejan el compromiso de la Compañía con sus personas. Se ha iniciado durante 2010 un intenso y profundo trabajo de revisión de estas políticas con la finalidad de:

- Simplificar el actual modelo, mediante la elaboración y aprobación de una única e integrada Política de Personas.
- Alcanzar un diseño y contenidos actualizados, comprensibles y coherentes con la nueva realidad y circunstancias de la Compañía.
- Orientar la nueva Gestión de Personas hacia la obtención de rendimientos profesionales diferenciales y la consecución de un elevado índice de compromiso entre las personas de ENDESA.



Certificación  
OHSAS 18001,  
en la práctica totalidad  
de las instalaciones

## 03. La Seguridad y la Salud Laboral en ENDESA

ENDESA lleva a cabo un conjunto de actuaciones destinadas a alcanzar la excelencia internacional en el ámbito de la Seguridad y Salud Laboral.

### 03.1. Sistemas de gestión comunes en Seguridad y Salud Laboral

El sistema Delfos de ENDESA es una plataforma informativa diseñada para la gestión de la información generada en relación con la Seguridad y Salud Laboral, tanto de empleados propios como de contratistas. En 2010, se ha producido su implantación completa y se ha comenzado el desarrollo e-movility (desarrollo en PDA de protocolos de inspección de seguridad).

Asimismo, se ha continuado con el programa de certificación en OHSAS 18001, de tal forma que al cierre del ejercicio se encontraban certificadas la práctica totalidad de las instalaciones operativas de la Compañía.

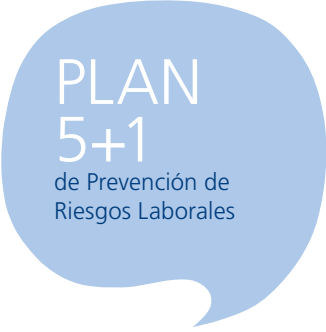
ENDESA ha realizado la certificación de sus sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo de acuerdo con la norma internacional OHSAS 18001:2007, documento de referencia internacional en materia de certificación.

Algunos de los ámbitos de trabajo que han obtenido dicha certificación son los siguientes: Endesa Gas Distribución, Endesa Gas Transportista, Distribuidora Regional de Gas, Transportista Regional de Gas, Endesa Servicios, Túnel el Melón (Chile), Endesa Cien (Brasil), Endesa Costanera (Argentina), Endesa Fortaleza (Brasil), así como nueve instalaciones de Ampla (Brasil).

Además, la gestión de la Seguridad y Salud Laboral en ENDESA cuenta con una amplia participación de los trabajadores y sus representantes. A través de los Comités Conjuntos se abordan todo tipo de temas relacionados con la prevención de riesgos laborales y la investigación de accidentes.

### 03.2. Prevención de Riesgos Laborales

ENDESA ha promovido durante 2010 un amplio conjunto de actividades en el terreno de la Prevención de Riesgos Laborales. Entre las muchas actividades realizadas en 2010, cabe destacar las siguientes:



## PLAN 5+1 de Prevención de Riesgos Laborales

- «**Plan 5+ 1**»: se trata de un amplio y ambicioso conjunto de medidas que abarcan todos los ámbitos de la Prevención de Riesgos y que cuenta con la participación activa de la Alta Dirección. Se pretende lograr una mejora radical del nivel de Seguridad y Salud Laboral.

El protagonista principal de este Plan es la línea de mando, actuando los servicios de prevención como facilitadores del proceso y de aseguramiento de su coherencia global.

Los principales objetivos del «Plan 5+1» son:

- 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 colaboradoras.
- Diagnosticar la situación y propuestas de mejora (seguridad estructural y organizativa).
- Homogeneizar los procesos internos de gestión de prevención y sus herramientas tecnológicas.
- Establecer un Plan específico de Seguridad y Salud Laboral aplicado a la construcción de grandes obras.
- Desarrollar y aplicar mensajes y soportes comunicativos para mejorar la seguridad y reputación.
- Plan de Precalificación de Proveedores y Plan de Choque de contratistas, ambos con el objetivo de reforzar el compromiso con la seguridad de los trabajadores de las empresas colaboradoras.
- Plan de acción sobre enfermedades cardiovasculares: incluye evaluación de criterios mayores de riesgo cardiovascular e información personalizada a todos los trabajadores en los reconocimientos médicos.
- Mejora de las competencias laborales de los trabajadores contratistas. Realizado en el ámbito de Latinoamérica, este programa se une a otros centrados en los trabajadores más expuestos a los riesgos laborales, como son los planes de seguimiento de gestión en seguridad y salud laboral.
- Planificación de medidas preventivas de riesgos psicosociales.
- Evaluación de riesgos psicosociales y la planificación de sus medidas preventivas.
- Continuación de la labor del Observatorio Preventivo de Seguridad en España en el que participan la Administración, la representación social y las asociaciones profesionales preventivas y sanitarias. Su finalidad es analizar, reflexionar y debatir sobre diversas cuestiones vinculadas a los riesgos laborales (identificación de buenas prácticas, seguridad predictiva, causas de accidentalidad, tendencias legislativas y sociales), identificar ámbitos de mejora y concretar propuestas de acción.

**Psicoterapia tras el terremoto de Chile**

A raíz del terremoto de febrero en Chile, se ejecuta un programa preventivo de salud mental basado en psicoterapia colectiva de intervención en crisis, logrando el retorno de todos los trabajadores de la Central afectada, sin bajas por enfermedad de salud mental o estrés.

**Principales programas de prevención de ENDESA por países**

Tipo de programa	Países
Prevención de estrés laboral	España y Argentina
Prevención de enfermedades cardiovasculares	España, Argentina, Chile, Colombia, Perú
Prevención de trastornos músculo-esqueléticos	España, Argentina, Colombia
Prevención del cáncer y enfermedades graves	España, Argentina, Perú, Colombia
Prevención de drogodependencias y dejar de fumar	España, Argentina y Chile
Programa sobre alimentación y nutrición	Argentina, Chile, Perú

**Número de exámenes y chequeos médicos en 2010<sup>1</sup>**

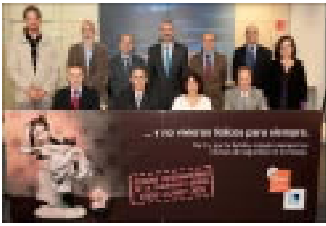
España y Portugal	10.936
Argentina	1.464
Chile	4.080
Brasil	1.385
Perú	639
Colombia	502
<b>Total</b>	<b>19.006</b>

<sup>1</sup> Incluyendo los preventivos, los periódicos y los realizados bajo demanda.

**03.3. Fomento de una cultura de Seguridad y Salud Laboral**

Además de definir y difundir los principios de actuación en Seguridad y Salud Laboral, ENDESA lleva a cabo una serie de acciones de comunicación, formación y concienciación en esta materia. Así, por ejemplo, en España se ha entregado el libro de cuidados médicos de la Clínica Mayo. En Perú, Edelnor, a través del Programa «Vivir Bien, estar Bien», ha programado en 2010 un total de 11 charlas de prevención de salud sobre riesgo cardiovascular, de cáncer y del sida, entre otras.

Más de  
**6.000**  
empleados participan  
en la Safety Week



El índice de frecuencia  
de accidentes se reduce  
un **6,8%**

### Gran participación de empleados en la Safety Week

Más 6.000 empleados de ENDESA participaron entre los días 8 y 12 de noviembre en las más de 120 actividades realizadas en España y Latinoamérica en el marco de la Semana Internacional de la Seguridad (*Internacional Safety Week*) del Grupo Enel.

En España, el acto central, que tuvo lugar en la sede social de la Compañía, estuvo dedicado a los riesgos del alcohol y el tabaco para la salud y contó con una ponencia del prestigioso cardiólogo doctor Palma Gamiz. En este evento, el director de Prevención de ENDESA, Segundo Caeiro, detalló los planes de la Compañía en materia de Salud y Seguridad Laboral.

En el marco de la semana de seguridad, se premió a tres instalaciones productivas por su desempeño en materia de seguridad:

- Unidad de Producción Hidráulica Ebro-Pirineo (España): premio cero accidentes.
- Central Térmica de Alcuía (España): premio al mejor proyecto por el acuerdo alcanzado con contratistas.
- Cachoeira Dourada (Brasil): premio innovación en soporte mecánico en postes.

Como cierre de la Semana en España, se celebró una reunión del Observatorio de la Seguridad de ENDESA en la que se hizo una prospección e identificación de las tendencias en el ámbito preventivo.

Por lo que se refiere a Latinoamérica, en los cinco países en los que ENDESA está presente se realizaron jornadas, eventos de prevención y «caminatas de seguridad» en las que participaron directivos de las diferentes compañías.

Estas iniciativas se vieron acompañadas de un amplio número de acciones de comunicación (postales electrónicas, carteles, folletos, etc.), incluyendo un largometraje de docuficción titulado «Los casos de la vida».

### 03.4. Los resultados de un esfuerzo común

Todo este esfuerzo que lleva a cabo ENDESA en materia de Salud y Seguridad Laboral ha dado como fruto una significativa disminución de la siniestralidad durante los últimos años.

En 2010 se ha mantenido esta tendencia a la baja:

- El **índice de frecuencia** combinado (empleados propios y empleados de empresas contratistas) ha disminuido un 6,8 por ciento con respecto al año anterior (del 4,96 al 4,62).
- El **índice de gravedad** combinado se ha mantenido prácticamente igual (únicamente ha pasado de 0,100 en 2009 a 0,104).

Índices de frecuencia de accidentes 2010, desglosado por género<sup>(1)</sup> (I.F.<sup>(2)</sup>)

	Empleados propios		Contratistas	
	2009	2010	2009	2010
<b>España y Portugal</b>	<b>n.d.</b>	<b>2,78</b>	<b>7,51</b>	<b>6,37</b>
Hombres	—	2,98	—	—
Mujeres	—	1,87	—	—
<b>Latinoamérica</b>	<b>2,75</b>	<b>2,50</b>	<b>4,73</b>	<b>4,89</b>
Hombres	—	0,00	—	—
Mujeres	—	76,65	—	—
<b>Argentina</b>	<b>3,50</b>	<b>4,20</b>	<b>2,92</b>	<b>2,06</b>
Hombres	—	4,91	—	—
Mujeres	—	0,00	—	—
<b>Chile</b>	<b>2,29</b>	<b>2,39</b>	<b>6,35</b>	<b>8,06</b>
Hombres	—	2,50	—	—
Mujeres	—	1,94	—	—
<b>Brasil</b>	<b>2,95</b>	<b>1,39</b>	<b>3,36</b>	<b>3,38</b>
Hombres	—	1,18	—	—
Mujeres	—	1,99	—	—
<b>Perú</b>	<b>1,53</b>	<b>0,82</b>	<b>1,31</b>	<b>1,57</b>
Hombres	—	0,53	—	—
Mujeres	—	1,74	—	—
<b>Colombia</b>	<b>2,84</b>	<b>2,81</b>	<b>9,04</b>	<b>8,34</b>
Hombres	—	3,82	—	—
Mujeres	—	0,00	—	—
<b>Resto países</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,01</b>	<b>0,00</b>
Hombres	—	0,00	—	—
Mujeres	—	0,02	—	—
<b>Irlanda</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>7,79</b>	<b>0,00</b>
Hombres	—	0,00	—	—
Mujeres	—	0,00	—	—
<b>Marruecos</b>	<b>n.d.</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
Hombres	—	0,00	—	—
Mujeres	—	n.d.	—	—
<b>Total</b>	<b>3,37</b>	<b>2,58</b>	<b>5,52</b>	<b>5,34</b>
<b>Hombres</b>	<b>—</b>	<b>2,86</b>	<b>—</b>	<b>—</b>
<b>Mujeres</b>	<b>—</b>	<b>1,46</b>	<b>—</b>	<b>—</b>

<sup>(1)</sup> Incluye accidentes mortales.<sup>(2)</sup> Número total de accidentes, excluidos *in itinere*, respecto al total de horas trabajadas, multiplicado por 100.Índices de gravedad de accidentes laborales 2010<sup>(1)</sup> (I.G.<sup>(2)</sup>)

	Empleados propios		Contratistas	
	2009	2010	2009	2010
España y Portugal	0,24	0,21	0,09	0,11
Latinoamérica	0,06	0,07	0,07	0,52
Argentina	0,11	0,15	0,52	0,09
Chile	0,05	0,02	0,09	0,13
Brasil	0,05	0,09	0,13	0,10
Perú	0,06	0,00	0,10	0,09
Colombia	0,03	0,06	0,09	0,10
Resto países	0,00	0,00	0,00	0,00
Irlanda	0,00	0,00	0,00	0,00
Marruecos	n.d.	0,00	0,00	0,00
<b>Total</b>	<b>0,14</b>	<b>0,13</b>	<b>0,10</b>	<b>0,10</b>

<sup>(1)</sup> Incluye accidentes mortales.<sup>(2)</sup> Número total de días perdidos por accidente, excluyendo los «in itinere», respecto al total de horas trabajadas multiplicado por 1.000.



- La **tasa de absentismo** ha disminuido un 5,31 por ciento hasta situarse en 5.686,58 días perdidos por ausencia durante el año respecto al total de días trabajados por el colectivo durante el mismo período multiplicado por 200.000.

**Tasa de absentismo de los empleados de ENDESA, desglosada por género<sup>(1)</sup> (T.A.<sup>(2)</sup>)**

	2009	2010
<b>España y Portugal</b>	<b>6.546,09</b>	<b>6.119,96</b>
Hombres		5.539,27
Mujeres		8.814,42
<b>Latinoamérica</b>		
<i>Argentina</i>	<i>7.973,88</i>	<i>6.827,39</i>
Hombres		6.688,71
Mujeres		7.649,89
<i>Chile</i>	<i>5.531,72</i>	<i>5.485,75</i>
Hombres		4.782,14
Mujeres		8.324,88
<i>Brasil</i>	<i>6.520,40</i>	<i>6.373,03</i>
Hombres		6.424,03
Mujeres		6.222,76
<i>Perú</i>	<i>1.729,77</i>	<i>1.791,06</i>
Hombres		1.144,40
Mujeres		3.904,87
<i>Colombia</i>	<i>1.889,59</i>	<i>2.115,49</i>
Hombres		1.820,04
Mujeres		2.939,03
<b>Resto países</b>		
<i>Irlanda</i>	<i>0,00</i>	<i>7.625,87</i>
Hombres		9.183,50
Mujeres		0,00
<i>Marruecos</i>	<i>n.d.</i>	<i>n.d.</i>
Hombres		n.d.
Mujeres		n.d.
<b>Total</b>	<b>6.005,61</b>	<b>5.686,58</b>

(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 período, multiplicado por 200.00 (este factor corresponde a 50 semanas laborables por 40 horas por cada 100 trabajadores).

- El **número total de accidentes** combinado se ha reducido un 5,7 por ciento hasta los 883. La cantidad de accidentes graves también ha disminuido un 68,1 por ciento hasta los 46, y los accidentes sin gravedad, un 10 por ciento, hasta los 827. Se han registrado nueve accidentes mortales, uno menos que en 2010.

Del total de accidentes mortales, la mayor parte de ellos, siete, se han producido por electrocución, y uno por caída. En cambio, los accidentes graves fueron causados en su mayoría por caídas (24), nueve por electrocución y cuatro por accidentes en la carretera. En ambos casos, los accidentes restantes se debieron a otras causas.

**Accidentes laborales de empleados propios**

	Mortales		Graves		Sin gravedad <sup>(1)</sup>	
	2009	2010	2009	2010	2009	2010
<b>España y Portugal</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>20</b>	<b>4</b>	<b>70</b>	<b>55</b>
Hombres	0	0	—	4	—	48
Mujeres	0	0	—	0	—	7
<b>Latinoamérica</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>69</b>	<b>65</b>
Hombres	0	0	—	6	—	57
Mujeres	0	0	—	0	—	8
<b>Argentina</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>18</b>	<b>24</b>
Hombres	0	0	—	3	—	24
Mujeres	0	0	—	0	—	0
<b>Chile</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>17</b>	<b>16</b>
Hombres	0	0	—	0	—	13
Mujeres	0	0	—	0	—	3
<b>Brasil</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>19</b>	<b>8</b>
Hombres	0	0	—	3	—	4
Mujeres	0	0	—	0	—	4
<b>Perú</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>2</b>
Hombres	0	0	—	0	—	1
Mujeres	0	0	—	0	—	1
<b>Colombia</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>15</b>
Hombres	0	0	—	0	—	15
Mujeres	0	0	—	0	—	0
<b>Resto países</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Hombres	0	0	—	10	—	0
Mujeres	0	0	—	0	—	0
<b>Irlanda</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Hombres	0	0	—	0	—	0
Mujeres	0	0	—	0	—	0
<b>Marruecos</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>n.d.</b>	<b>0</b>
Hombres	0	0	—	10	—	0
Mujeres	0	0	—	0	—	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>27</b>	<b>10</b>	<b>139</b>	<b>119</b>
<b>Hombres</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>—</b>	<b>10</b>	<b>—</b>	<b>104</b>
<b>Mujeres</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>—</b>	<b>0</b>	<b>—</b>	<b>15</b>

<sup>(1)</sup> Incluye accidentes con baja entre 1 y 30 días.**Accidentes laborales de contratistas**

	Mortales		Graves		Sin gravedad <sup>(1)</sup>	
	2009	2010	2009	2010	2011	2012
España y Portugal	1	5	68	11	228	259
Latinoamérica	9	4	48	25	415	450
Argentina	1	0	9	3	28	20
Chile	2	0	15	7	109	137
Brasil	3	3	11	5	106	113
Perú	1	0	6	5	9	15
Colombia	2	1	7	6	163	166
Resto países	0	0	1	0	0	0
Irlanda	0	0	1	0	0	0
Marruecos	0	0	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>117</b>	<b>36</b>	<b>643</b>	<b>709</b>

<sup>(1)</sup> Incluye accidentes con baja entre 1 y 30 días.

En España, la implantación de programas específicos frente al estrés laboral, los trastornos musculoesqueléticos y las enfermedades cardiovasculares han dado como resultado la disminución del porcentaje de absentismo por enfermedad común con respecto al año pasado.

En Chile, existe una tendencia a disminuir las enfermedades cardiovasculares, metabólicas, de cáncer y de salud mental.

## 04. Liderazgo y desarrollo de las personas

ENDESA trabaja para identificar a las personas o equipos que hacen posible su crecimiento.

### 04.1. Identificación y validación del talento

La detección del talento se articula a través del diálogo entre el gestor y el colaborador en el marco de una gestión responsable y transparente.

#### 04.1.1. Nuevo modelo de gestión del talento

En 2010 se ha implantado en ENDESA, como empresa del Grupo Enel, un nuevo modelo de gestión del talento que pretende garantizar el desarrollo de las personas, basado en el mérito, así como un liderazgo de calidad. Bajo este modelo, se pretende identificar a las personas o equipos que contribuyen de una manera más decisiva al crecimiento de la empresa, impulsar su desarrollo y formación profesional, y gestionar adecuadamente su compromiso y satisfacción.



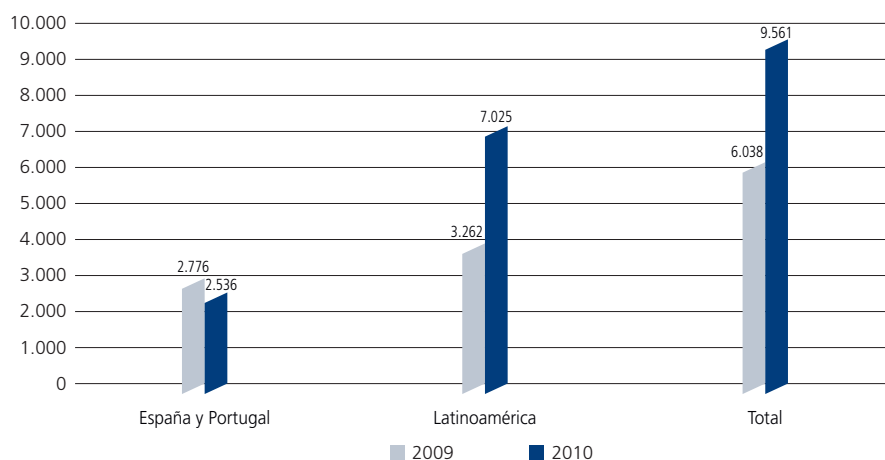
Las iniciativas en materia de gestión del talento de 2010 han sido:

- Lanzamiento del proceso de evaluación de comportamientos «BARS» (*Behaviorally Anchored Rating Scales*). Se trata de un proceso de evaluación coordinado a nivel mundial en el que, a través de comportamientos observables, el gestor identifica las características del liderazgo de las personas de su equipo, teniendo en cuenta siete factores específicos: se siente y actúa como un ciudadano del grupo, asume responsabilidades y riesgos, hace crecer a sus colaboradores, domina su trabajo, dirige el cambio, da prioridad a la seguridad y salud laboral, y se enfoca a resultados. En 2010, se han realizado 9.561 evaluaciones BARS.

9.561  
evaluaciones de  
comportamientos  
«BARS»

Un **58%**  
más de evaluaciones  
de desempeño  
y desarrollo profesional  
en 2010

Número de evaluaciones de desempeño y desarrollo profesional en 2010



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	
Porcentaje de los empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional	2009	Nd	38,87	92,78	93,91	99,27	91,41	Nd	
	2010	Femenino	6,49	8,67	18,07	23,22	22,47	22,32	12,21
		Masculino	19,56	30,21	71,43	69,65	72,10	60,38	39,03
Total de empleados evaluados	2009	3.619	1.250	2.803	2.839	1.220	1.638	13.369	
	2010	Femenino	792	283	551	684	269	440	3.019
		Masculino	2.385	986	2.178	2.052	863	1.190	9.654
Directivos evaluados	2009	457	39	103	53	22	28	702	
	2010	Femenino	48	2	4	3	4	5	66
		Masculino	335	34	93	29	18	19	528
Mandos intermedios evaluados	2009	2.687	471	1.653	1.175	605	910	7.501	
	2010	Femenino	646	94	312	405	149	328	1.934
		Masculino	1.834	383	1.344	812	431	621	5.425
Administrativos y personal de oficina evaluados	2009	333	740	1.044	1.304	590	688	4.699	
	2010	Femenino	94	187	235	276	115	106	1.013
		Masculino	213	569	741	1.202	413	543	3.681
Operarios evaluados	2009	11	0	3	307	3	12	336	
	2010	Femenino	4	0	0	0	1	1	6
		Masculino	3	0	0	9	1	7	20

ENDESA continúa con la implantación del modelo de evaluación 360° dirigido al colectivo de alta dirección y directivos: se apoya en una herramienta que pretende asegurar un *feedback* estructurado, desde el más amplio rango de perspectivas, en lo relativo a comportamientos de liderazgo.

- Entrevistas Individuales de Desarrollo. Se realizan con el fin de garantizar un sólido desarrollo profesional a las personas críticas para la Compañía, de especial potencial y a los nuevos directivos. Estas entrevistas permiten, a su vez, conocer en profundidad a personas no directivas y analizar sus motivaciones y posibilidades de movilidad funcional e internacional que garanticen su crecimiento profesional futuro en un Grupo internacional.

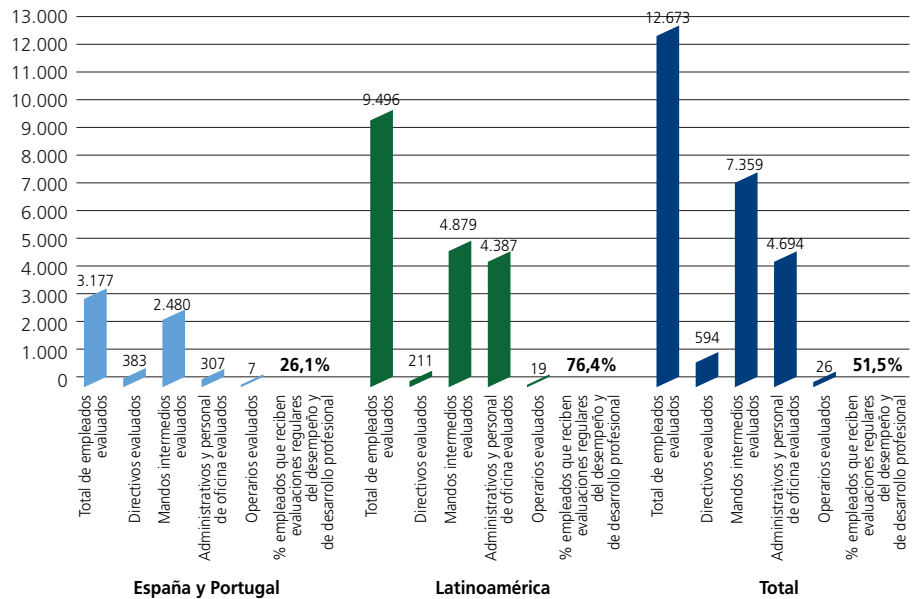
Evaluación  
del potencial  
a **594**  
directivos

#### 04.1.3. Evaluación del potencial

Durante 2010 se ha llevado a cabo un proceso de evaluación del potencial de 594 directivos de ENDESA.

Tras dicha evaluación, se han identificado las áreas de desarrollo de los implicados y se están elaborando nuevos Planes de Desarrollo Individual que se llevarán a cabo durante los próximos dos años.

Número de empleados a los que se han aplicado procesos de evaluación de competencias en 2010



#### 04.2. Formación para el desarrollo de personas

Para ENDESA, la formación es uno de los pilares básicos para garantizar el desarrollo profesional continuado de sus empleados como garantía de éxito de su proyecto empresarial.

Algunos de los programas de formación más importantes de ENDESA son:

- **El Leadership for Energy Management Programme:** programa formativo dirigido a personas no directivas e identificadas con talento y potencial. Desarrollado junto a IESE y SDA Bocconi, su objetivo es desarrollar el pensamiento estratégico, reforzar las habilidades gerenciales a través del Modelo de Liderazgo de Enel, promover la transformación de «agentes de cambio» y el desarrollo de network. En 2010, se han desarrollado tres ediciones de este programa con la participación de 44 personas del ámbito de ENDESA.
- **Junior Enel International Program:** programa formativo dirigido a personas de reciente incorporación al Grupo, titulados superiores o similares con un máximo de dos años de experiencia profesional anterior. Su objetivo es reforzar el desarrollo de una identidad multicultural e internacional del Grupo. En 2010, se han desarrollado cuatro ediciones con la participación de 12 empleados de ENDESA.

- **Programa de Liderazgo «De la Reflexión a la Acción»:** programa cuyo objetivo es continuar con la evolución natural en el desarrollo del liderazgo en ENDESA. Está dirigido al personal directivo y a aquellos que han pasado por el Programa de Liderazgo Personal. Esta acción formativa, que se está impartiendo en colaboración con la Universidad Francisco de Vitoria, quiere dar respuesta a la necesidad de implantar los comportamientos y competencias del Modelo de Liderazgo de Enel. En junio de 2010, se realizó una edición piloto en la que participaron 24 directivos, tras la cual se han organizado las primeras ediciones del programa.

Otros programas de formación desarrollados durante 2010 son los siguientes:

- Plan de formación para Endesa Irlanda: dirigido a los colectivos de responsables, operadores y personal de medio ambiente. Han asistido 750 personas con unas 20.000 horas de formación.
- Formación dirigida al personal del Proyecto de Telegestión, para reforzar los conocimientos y habilidades técnicas necesarios. Ello ha supuesto la formación de 375 trabajadores que han realizado 2.575 horas.
- Plan de Idiomas, que ha representado un total de 75.570 horas y 1.683 asistentes.
- Plan de Formación en Medio Ambiente, destinado a incrementar la sensibilización en la materia. Se han impartido 6.738 horas de formación a un total de 438 empleados.
- Proceso de reorganización de la función de Atención al Cliente: se ha diseñado y realizado el curso «Un Paso Adelante» vinculado a la gestión del cambio para el personal operativo, así como el curso «Liderando el Cambio», dirigido a los responsables.
- Jornadas de concienciación en Prevención de Riesgos Laborales a la que han asistido 1.500 personas de España, entre empleados propios y de empresas colaboradoras. En Latinoamérica destaca:
  - Colombia, con 7.646 horas de formación impartidas a trabajadores propios y 60.205 horas de formación impartidas a trabajadores contratistas.
  - Chile, con 90.800 horas de formación impartidas a trabajadores propios.
- Programa de Liderazgo «De la Reflexión a la Acción»: Programa formativo de continuidad, dirigido a personal directivo y colectivos estratégicos que han pasado por cursos anteriores de formación en liderazgo. Se han desarrollado tres ediciones en las que han participado 70 personas.
- Se ha diseñado un programa junto a la Universidad Adolfo Ibáñez para dotar a directivos de Latinoamérica de herramientas de liderazgo aún más exitoso. La iniciativa se ha estructurado en dos módulos impartidos en Santiago de Chile y Río de Janeiro.
- En 2010, se ha lanzado el Campus Endesa para las empresas del Grupo en Perú. Este espacio virtual tiene como principal objetivo compartir el *know how* del negocio, además de promover la creación y el intercambio de conocimiento mediante cursos en la modalidad e-learning.

#### 04.2.1. Escuela de Energía

La Compañía concede cada día más importancia a la formación de ingenieros, licenciados y empleados y, por ello, desde el año 2010, Escuela de Energía pasa a formar parte del área de Organización + Recursos Humanos de ENDESA.

Más de 110 alumnos han pasado ya por nuestras aulas, de los cuales el 40 por ciento pertenece a ENDESA y del resto, el 80 por ciento se ha ido incorporando a distintas áreas de la Compañía en España y Latinoamérica, así como a Enel.

Desde su lanzamiento, Escuela de Energía, además de realizar conferencias y jornadas de tecnología energética, ha emprendido otras muchas actividades como los Premios Novare, cursos técnicos para personal no experto, colaboración con ONG's, co-edición de publicaciones o el patrocinio de la Escuela de Verano (fundación b\_Tec junto con el Massachusetts Institute of Technology, Universidad Politécnica de Cataluña y Universidad de Barcelona), entre otras.

Dentro de las actividades de Endesa Escuela de Energía, destacan:

- El desarrollo del Máster en Tecnología Eléctrica ENDESA-ICAI.
- Próximo lanzamiento del Máster en Energía Nuclear con la Universidad Politécnica de Cataluña: para junio Escuela de Energía y Westinghouse van a dar una conferencia sobre tecnología y energía nuclear y así presentar el máster en Madrid.
- Próximo lanzamiento del Máster en Gestión de Proyectos con la Universidad de Sevilla y la Escuela de Negocios de San Telmo.
- Colaboración con el primer máster en vehículo eléctrico de la EOI.
- Colaboración con el máster en eficiencia energética de La Salle en Barcelona.
- El desarrollo de Jornadas y Conferencias Tecnológicas.
- Conferencias Magistrales: Valentín Fuster, Ignacio Pérez Arriaga, etc.
- Elaboración de un curso sobre Conocimiento del Negocio de ENDESA con la colaboración de más de 35 expertos de ENDESA.
- Proyecto de investigación sobre la Gestión del Capital Intelectual: a la vanguardia de la gestión del conocimiento y detección de gaps de conocimiento de la Compañía.

Endesa Escuela de Energía fomenta el desarrollo del liderazgo tecnológico de ENDESA en la gestión de capacidades técnicas

#### La III edición del máster en tecnología eléctrica ENDESA-ICAI se clausuró con la intervención del doctor Valentín Fuster

El 24 de junio de 2010, tuvo lugar, en el Auditorio de la sede de ENDESA de Madrid, el acto de clausura de la III edición del Máster Universitario en Tecnología Eléctrica (ENDESA-ICAI). Al ser el año de la prevención y salud laboral de Enel y ENDESA, el doctor Valentín Fuster, reconocido y afamado cardiólogo y director de la Unidad de Cardiología del Hospital Monte Sinaí de Nueva York, impartió una charla magistral sobre la promoción de la salud mental y cardiovascular: los retos de 2010 a 2020.

El Máster ENDESA-ICAI, el único en tecnología energética en Europa

#### Máster Endesa-ICAI

El máster está organizado por Endesa Escuela de Energía y la Universidad Pontificia de Comillas (ICAI), con la colaboración de Tecnatom, el Massachusetts Institute of Technology (MIT), la Universidad de Sevilla y la Universidad de Zaragoza y se ha convertido en un referente europeo de formación técnica de alto nivel.



Andrea Brentan con los alumnos y organizadores del Máster ENDESA-ICAI.



Antoni Giró, Rector de la Universidad Politècnica de Catalunya, y Andrea Brentan, Consejero Delegado de ENDESA.



María Victoria Catalá, José Enrique Fernández del Río, Miguel Ángel Martínez, Juan Antonio Fernández y Leocicio Peiró.

A través de este título, ENDESA quiere dar respuestas a los principales retos científicos que se plantean en sus negocios, aportando una formación técnica y especializada en las tecnologías de generación y distribución eléctrica, así como en las tecnologías de información y comunicaciones aplicadas a los distintos procesos técnicos.

Su metodología y contenidos están alineados con la estrategia de los negocios y con el Plan Tecnológico de ENDESA y se trata de un título oficial homologado por el Ministerio de Educación y el Tratado de Bolonia. Hasta el momento ha sido cursado por 78 personas. En esta edición 2010-2011 se han implantado algunas novedades como son la internacionalización del máster, que se traduce en que un 30 por ciento de las materias se imparten en inglés.

### Lanzamiento del máster oficial en Tecnología Nuclear con la Universidad Politècnica de Catalunya (UPC)

El pasado mes de noviembre, el Consejero Delegado y el Rector de la UPC acordaron que Endesa Escuela de Energía lanzara en septiembre de 2011 un Máster Oficial en Tecnología Nuclear con la ayuda de la UPC. En España no hay un título específico en tecnología nuclear que cubra las necesidades futuras de ENDESA, por lo que es necesario una formación adicional intensa a los ingenieros que se recluten para esta actividad. Además, el sector de la energía nuclear deberá afrontar un relevo generacional de ingenieros superiores y técnicos en los próximos años, en el que se estima que se deberá sustituir al 50 por ciento de los ingenieros.

### Máster Oficial en Tecnología Nuclear

En 2010, ENDESA ha alcanzado un acuerdo con la Universitat Politècnica de Catalunya (UPV) para lanzar en septiembre de 2011 el Máster Oficial de Tecnología Nuclear. Se trata del primer título específico en tecnología en España.

### Acuerdo entre ENDESA y la Universidad Europea de Madrid

ENDESA y la Universidad Europea de Madrid han firmado un acuerdo de colaboración para facilitar a los empleados el acceso a la oferta de grado y postgrado.

Gracias a este acuerdo, todos los empleados de ENDESA, sus cónyuges e hijos tendrán derecho a un descuento de un 10 por ciento en el importe de la docencia.

### 04.2.2. Medición de los procesos de formación

Durante 2010, se han impartido un total de 1.091.099 horas de formación, un 16,2 por ciento menos con respecto a 2009. La media de horas por empleado se ha situado en 44,12, un 11,1 por ciento menos que durante el año anterior. El 17,66 por ciento de estas horas corresponde a formación on-line y el 80,75 por ciento, a formación presencial.

El número total de empleados que ha recibido formación durante el ejercicio ha ascendido a 19.733, equivalente al 79,79 por ciento de la plantilla.

La inversión total en formación durante el ejercicio, sin considerar el lucro cesante, ha ascendido a 11.072.758 euros.



**Número de horas de formación según tipo de formación**

		España y Portugal	Latinoamérica	Total
Formación gerencial on-line	2009	5.000	22.630	27.630
	2010	15.882	21.086	36.968
Formación gerencial presencial	2009	52.340	137.200	189.540
	2010	52.626	78.165	130.791
Formación técnica/específica on-line	2009	128.630	73.790	202.420
	2010	114.965	40.772	155.737
Formación técnica/específica presencial	2009	398.870	483.860	882.730
	2010	360.983	389.259	750.242

**Media de horas de formación por empleado, desglosado por género**

	España y Portugal	Argentina	Chile	Brasil	Perú	Colombia	Total
<b>Formación a directivos</b>							
2009	69,01	36,32	47,28	208,37	50,16	82,81	n.d.
2010	51,52	54,01	49,57	102,50	49,60	1,68	53,03
Hombres	48,90	55,80	48,20	100,50	52,70	1,90	
Mujeres	70,80	32,40	77,00	115,60	35,60	0,90	
<b>Formación a mandos intermedios</b>							
2009	60,30	29,92	63,25	110,29	56,87	101,73	n.d.
2010	58,85	32,49	57,02	82,23	41,66	61,50	59,21
Hombres	56,7	56,7	57,6	87,3	47,0	67,2	
Mujeres	64,9	64,9	54,6	72,3	26,1	51,0	
<b>Formación a administrativos y personal de oficina</b>							
2009	48,17	10,35	58,94	79,79	31,96	46,47	n.d.
2010	37,04	8,14	37,20	52,64	19,03	58,41	34,05
Hombres	38,6	8,7	38,4	45,7	21,4	62,0	
Mujeres	29,4	4,9	33,3	81,3	10,5	41,4	
<b>Formación a operarios</b>							
2009	23,72	1,05	18,64	67,55	7,77	93,12	n.d.
2010	28,25	1,74	0,00	29,38	25,75	22,49	27,99
Hombres	33,5	1,9	0	34,6	23	23,1	
Mujeres	12,5	0	0	4,5	28,5	7,5	

**04.2.3. Formación y aprendizaje ligado a la Excelencia en Seguridad y Salud Laboral**

ENDESA dedica especial atención a la formación en Seguridad y Salud Laboral. Prueba de ello es que el 15,28 por ciento de las horas impartidas corresponde a esta temática.

En España, ENDESA ha llevado a cabo cuatro Jornadas de Prevención de Riesgos Laborales a las que han asistido un total de 603 empleados.

También ha ejecutado un Programa de Manejo del Estrés para aquellas personas que prestan atención a clientes en las instalaciones comerciales y ha impartido formación asociada a los riesgos de visita y a comportamientos seguros en la conducción por parte de equipo comercial.

80%  
de empleados recibe  
formación continua

**Formación en Sostenibilidad, Salud y Seguridad y Medio Ambiente**

		España y Portugal	Latinoamérica	Otros países	Total
Media de horas de formación en sostenibilidad (medio ambiente, seguridad y salud, etc.) por empleado	2009	17	16,74	n.d.	33
	2010	10,4	6,16	n.a.	8
Total de horas de formación en sostenibilidad	2009	208.650	193.468	n.a.	402.118
	2010	133.204	71.216	n.a.	204.420
Total de horas de formación en salud y seguridad	2009	193.310	86.716	n.a.	280.026
	2010	117.558	49.230	n.a.	166.788
Total de horas de formación en medio ambiente	2009	15.340	106.753	n.a.	122.093
	2010	15.646	21.987	n.a.	37.632

Por otro lado, en 2010 el 21 por ciento del personal de seguridad ha sido formado en los aspectos de derechos humanos de las políticas y procedimientos de la organización, entendiendo este tipo de formación como toda aquella orientada a preservar la salud e integridad física de los empleados.

**Personal de seguridad formado en los aspectos de derechos humanos de las políticas y procedimientos de ENDESA, relevantes para el desempeño de sus actividades**

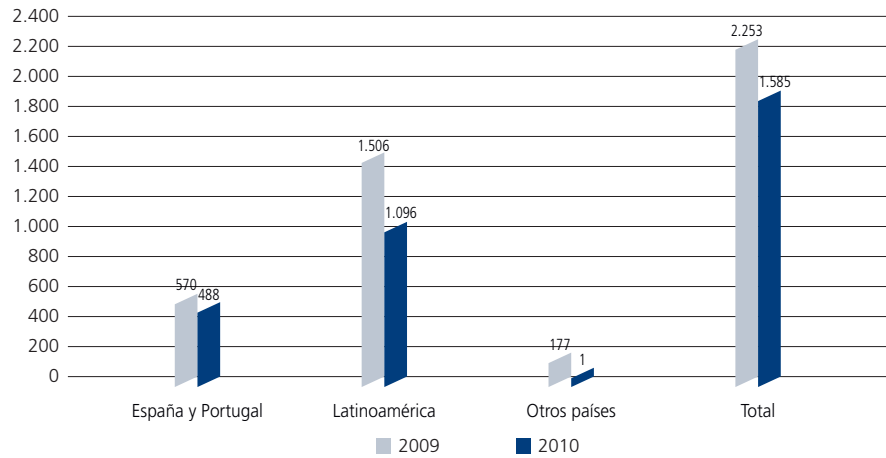
	Plantilla del personal de seguridad	N.º de personas formadas	Porcentaje del personal de seguridad formado (%)
<b>España y Portugal</b>	<b>122</b>	<b>88</b>	<b>72,1</b>
<b>Latinoamérica</b>	<b>98</b>	<b>42</b>	<b>42,8</b>
Argentina	20	15	75
Brasil	37	5	13,5
Chile	17	16	94,1
Colombia	7	6	85,7
Perú	17	0	0,0
<b>Total</b>	<b>220</b>	<b>47</b>	<b>59,1</b>

**04.3. Atracción y retención del talento**

ENDESA cuenta con una Política Global de Atracción del Talento desde 2008, en el marco de su Política de Gestión del Talento, que actualiza la propuesta de valor a los futuros empleados, haciéndola más creíble y consistente con las prácticas internas.

En 2010, la Compañía ha incorporado a 1.585 empleados, el 87,95 por ciento de los cuales son trabajadores locales (personas nacidas o con derecho a residencia indefinida en el mismo mercado geográfico de la operación). El 30,8 por ciento de las nuevas incorporaciones se han realizado en España y Portugal, el 69,1 por ciento en Latinoamérica y el 0,06 por ciento en otros países. Un total de 93 de estos 1.585 nuevos empleados son directivos y mandos intermedios.

## Número de empleados incorporados en la plantilla en 2010



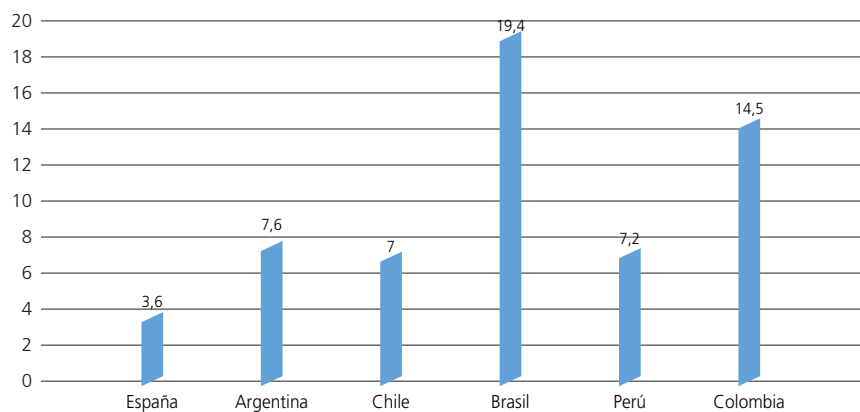
Respecto a las salidas, en 2010, 2.970 empleados han causado baja de manera voluntaria o debido a despido o jubilación. De ellos, 1.753 se han registrado en España y Portugal, 1.162 en Latinoamérica y 55 en Irlanda.

## Empleados locales incorporados

		España y Portugal	Argentina	Chile	Brasil	Perú	Colombia	Total
Total de empleados incorporados a la plantilla	2009	570	207	324	270	186	519	2.084
	2010	488	237	241	245	91	282	1.585
Total de empleados locales incorporados a la plantilla <sup>(1)</sup>	2009	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	0
	2010	352	237	213	225	85	282	1.394
% de empleados locales sobre el total de incorporaciones	2010	72,13	100	88,38	91,84	93,41	100	87,95

<sup>(1)</sup> Para calcular este indicador se utilizan los datos de empleados a tiempo completo. El término local se refiere a personas nacidas o con derecho a residencia indefinida (ej. ciudadanos naturalizados o titulares de visado indefinido) en el mismo mercado geográfico de la operación.

## Cambios de categoría o nivel profesional en 2010 (% sobre el total de empleados)



82,4%  
de nuevos directivos  
son de promoción  
interna

Las promociones internas son la base de la filosofía de ENDESA a la hora de formar su equipo de directivos, dándose preferencia a profesionales internos con una destacada actuación en el desempeño de sus funciones. Así, en 2010, se han nombrado 17 nuevos directivos en ENDESA, de los que 14 son promociones internas.

#### 04.3.1. Movilidad internacional

La apuesta por la movilidad en ENDESA, como empresa del Grupo Enel, ha significado un incremento de los movimientos internacionales en 2010, aumentando el número de expatriaciones entre Italia y España. A ello también hay que añadir el número de movimientos dentro de los países latinoamericanos y de Latinoamérica a España e Italia. Todo esto ha significado un incremento de la movilidad internacional con un total de 39 asignaciones internacionales, 28 repatriaciones y una localización.

Otras iniciativas destacadas en materia de movilidad internacional son:

- Programa de Desarrollo Internacional ORH: es un proyecto de intercambio geográfico de trabajadores, con estancias de aproximadamente un año de duración, entre los países donde el Grupo Enel tiene presencia. Está dirigido a los profesionales de Organización y Recursos Humanos.
- *Twin Exchange Program*: se basa en el intercambio de profesionales que desempeñan una misma función entre distintos países del Grupo. Sus principales objetivos son el desarrollo profesional, crear un grupo de profesionales con capacidad para trabajar en entornos internacionales, compartir *know how* y mejores prácticas, así como fomentar la innovación.

#### 04.4. Política retributiva

En materia retributiva, ENDESA dispone de un sistema de compensación que, partiendo del respeto de las legislaciones laborales locales y, en su caso, a través de los correspondientes procesos de negociación colectiva, se encuentra vinculado a la estrategia, cultura y valores de la Compañía, y está orientado a generar valor.

Los convenios colectivos de ENDESA garantizan que los empleados perciben un salario base en función de su categoría, sin que se puedan producir diferencias salariales por razón de género. La individualización, de producirse, deriva únicamente de los resultados obtenidos y de la contribución individual de cada persona.

Respecto al personal directivo, todos los procesos de compensación se basan en el mérito, la actuación y la consecución de logros y resultados concretos y tangibles. Tras la revisión salarial de 2010, la retribución de directivos, en términos medios, se ajusta al mercado de cada país.

En este ejercicio, a través del denominado «**Plan 15x15**», se ha otorgado a un colectivo de directivos, seleccionado por su alto rendimiento (en torno al 15 por ciento de los directivos de cada país) una cuantía que representa, en términos medios, el 15 por ciento de su salario. Ello con la finalidad de reconocer el mérito y las actuaciones individuales más destacadas, así como afianzar el compromiso de estos empleados con la Compañía.

También se ha aprobado un incentivo a largo plazo basado en programas trienales solapados en el tiempo, denominado «**Plan de Fidelización**». El primer programa 2010-2012 está condicionado al cumplimiento de exigentes objetivos económicos y de resultado de ENDESA y del Grupo Enel. Se dirige a un colectivo de unas 1.200 personas (personal directivo a nivel mundial y personal singular en España).

**Porcentaje del salario medio fijo de las mujeres respecto al de los hombres**

		España y Portugal	Argentina	Chile	Brasil	Perú	Colombia	Irlanda
Directivos	2009	n.d.	74,1	69,9	104,6	106,8	81,5	44,9
	2010	84,8	74,1	69,9	104,6	106,8	81,5	100,0
Mandos intermedios	2009	n.d.	86,9	80,3	93,6	79,3	89,6	0,0
	2010	85,6	86,9	80,3	93,6	79,3	89,6	0,0
Administrativos y personal de oficina	2009	n.d.	90,8	86,7	75,3	97,6	104,6	41,9
	2010	92,1	90,8	86,7	75,3	97,6	104,6	n.d.
Operarios	2009	n.d.	64,9	n.d.	66,6	142,8	89,3	59,4
	2010	95,5	64,9	0,0	66,6	142,8	89,3	100,0
<b>Total ENDESA</b>	<b>2009</b>	<b>n.d.</b>	<b>91,5</b>	<b>70,8</b>	<b>102,0</b>	<b>92,1</b>	<b>109,7</b>	<b>51,6</b>
	<b>2010</b>	<b>88,3</b>	<b>91,5</b>	<b>70,8</b>	<b>102,0</b>	<b>92,1</b>	<b>109,7</b>	<b>102,5</b>

**0.4.5. Plan de Previsión Social y beneficios sociales**

Respecto a la Previsión Social, ENDESA mantiene sus compromisos por pensiones con el personal activo, prejubilado y pasivo. Los compromisos totales ascendían a 8.131 millones de euros al cierre del ejercicio 2010.

La Compañía tiene exteriorizados todos sus compromisos por pensiones en los países en los que la exteriorización es obligatoria. Su importe total exteriorizado era de 4.903 millones de euros a finales de 2010, de los que el Plan de Pensiones de los empleados de ENDESA supone más de 2.400 millones de euros para un colectivo de 23.047 partícipes y beneficiarios. Los planes de pensiones gestionados en Brasil ascienden a 641 millones de euros.

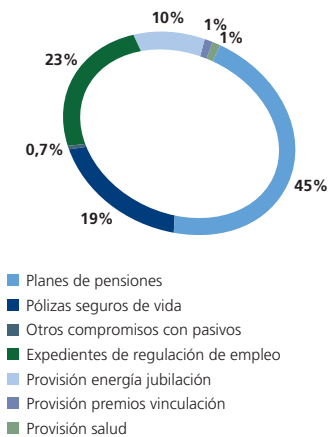
El resto de obligación exteriorizada corresponde a compromisos por Expedientes de Regulación de Empleo instrumentados a través de pólizas de seguros en España.

Los compromisos no exteriorizados ascendían a 3.228 millones de euros.

En materia de previsión social, hay que destacar la puesta en marcha en España del «Registro de Previsión Social» durante 2010, cuyo objetivo es facilitar de manera individualizada un mejor conocimiento e información del conjunto de derechos o compromisos en materia de Previsión Social Complementaria de que disfruta cada empleado.

En materia de reconocimientos, es digno de mención el galardón concedido al Plan de Pensiones de ENDESA por IPE, Investment & Pensions Europe, institución privada líder en información y divulgación en materia de planes y fondos de pensiones.

**Porcentajes de la inversión de ENDESA en los compromisos de previsión social a 31-12-2010**



**Beneficios sociales no exigidos por la ley (euros)**

		España y Portugal	Argentina	Chile	Brasil	Perú	Colombia	Total
Asistencia médica	2009	5.310,90	497,9	3.389,70	7.648,70	553,4	805,8	18.206,40
	2010	5.494,60	5.494,60	4.132,20	8.650,30	318,1	573,1	24.662,90
Actividades culturales y recreativas	2009	211,8	0	1.209,80	Nd	362,3	567,2	2.351,10
	2010	161	0	3.303,00	Nd	470,4	429,3	4.363,70
Financiación del consumo eléctrico	2009	19.657,50	0	652,9	Nd	0,4	70,3	20.381,10
	2010	22.215,40	0	810,5	Nd	2,3	399	23.427,20
Seguro de accidentes fuera del ámbito profesional	2009	561,5	18	Na	385,4	5,4	43,4	1.013,70
	2010	973,9	973,9	1.382,40	352,9	0	40,4	3.723,50
Fondos de pensiones	2009	66.292,40	0	Na	Nd		2.823,30	69.115,70
	2010	65.178,50	0	807,9	0	0	2.766,60	68.753,00
Otros (por ejemplo: bonus por antigüedad, ayudas especiales por matrimonio, compra de casa, etc.)	2009	13.463,60	73,4	1.393,80	Nd	185	2.733,70	17.849,50
	2010	16.335,80	16.335,80	1.638,50	Nd	213,3	2.678,80	37.202,20
Número de empleados involucrados en la política de beneficios sociales	2009	13.209,00	2.628,00	2.936,00	3.069,00	1.222,00	1.313,00	24.377,00
	2010	12.697,50	3.152,00	3.158,00	2.713,00	1.196,00	1.412	24.328,5

Plan Global  
de RSC  
en materia  
de Recursos Humanos

## 05. Impulso del compromiso y satisfacción de los empleados

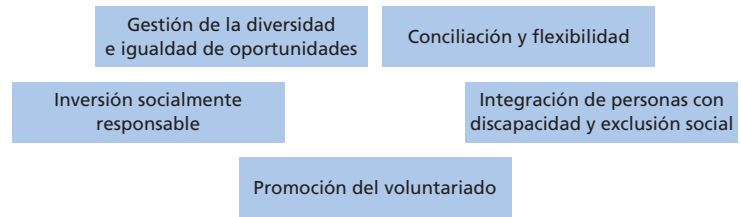
ENDESA mantiene su objetivo de conocer las opiniones e inquietudes de los empleados que trabajan en la Compañía para plantear acciones y soluciones que repercutan en eficiencia y calidad de los procesos y sistemas de gestión internos y externos.

### 05.1. Gestión de la diversidad, igualdad y conciliación

En línea con los objetivos del Plan Estratégico de Sostenibilidad de ENDESA 2008-2012 y de sus Políticas de Recursos Humanos, la Compañía ha diseñado y aprobado en 2010 un **Plan Global de Responsabilidad Social Corporativa en materia de Recursos Humanos**, denominado «Plan Senda».

La aspiración del Plan Senda es avanzar en el desarrollo de una cultura de Responsabilidad Social en la gestión de personas. Sus principales objetivos son:

- Promover en la organización una cultura de responsabilidad, inclusión y compromiso, basada en el respeto y desarrollo de las personas, y en la implicación en los retos sociales de la comunidad.
- Incrementar el compromiso y satisfacción de las personas como cauce para maximizar su rendimiento y productividad.
- El Plan Senda fija las líneas estratégicas, las líneas de actuación y los objetivos 2011-2012 en las siguientes dimensiones:
  - 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.

**Los empleados como grupos de interés**

Dada la importancia que para la Compañía tiene la gestión empresarial responsable de su cadena de suministro, el Plan Senda prevé expresamente actuaciones para la extensión de sus políticas y prácticas de gestión en materia de personas a toda la cadena de suministro.

El Plan Senda Global se despliega a nivel local a través de los Planes Senda País de Argentina, Brasil, Colombia, Chile, España y Perú, conforme al modelo de despliegue del Plan de Sostenibilidad de 2008-2012.

**05.1.1. La apuesta decidida de ENDESA por la igualdad**

ENDESA mantiene desde hace años un firme compromiso y apuesta por los principios de igualdad de género y no discriminación que ha querido consolidar en el año 2010. Así, durante el ejercicio se han establecido objetivos concretos y cuantificables referidos al incremento del porcentaje de contratación de mujeres, así como a su mayor presencia en los colectivos de mayor responsabilidad y personal directivo.

La consecuencia de ello es que el porcentaje de población femenina en ENDESA se ha incrementado del 19,8 por ciento en 2009 hasta el 20,4 por ciento de la plantilla en 2010.

En cuanto a mujeres directivas, el porcentaje a 31 de diciembre se situó en el 11,8 por ciento, frente al 10,8 por ciento del año anterior.

Por otra parte, en España se han ido desarrollando y consolidando todas las medidas previstas en el Plan de Igualdad incorporado en el III Convenio Colectivo Marco de ENDESA. 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.

Además, el Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad ha concedido a ENDESA el distintivo «Igualdad en la Empresa» con el que distingue a aquellas compañías que destacan de forma relevante en la aplicación de políticas de igualdad de trato y de oportunidades con sus trabajadoras y trabajadores.

Entre los aspectos más relevantes que se han tenido en cuenta para la concesión del distintivo se encuentran la participación equilibrada entre mujeres y hombres en los ámbitos de toma de decisión, el acceso a los puestos de mayor responsabilidad o el establecimiento de criterios y sistemas de remuneración y clasificación profesional actualizados, que permitan valorar equitativamente los trabajos desempeñados por mujeres y por hombres.

Distintivo Igualdad  
en la Empresa



Igualdad en la Empresa

ENDESA y sus filiales  
firman los  
Principios  
de la Mujer  
del Pacto Mundial



Intervención de una empleada en la Jornada de RS e Igualdad.

ENDESA también ha firmado los Principios de la Mujer del Pacto Mundial de Naciones Unidas (*Women's Empowerment Principle*).

El Consejero Delegado de ENDESA, Andrea Brentan, rubricó en junio de 2010 estos principios, una iniciativa del Pacto Mundial de Naciones Unidas cuyo objetivo es fortalecer la participación de la mujer en todos los niveles y sectores de la vida económica como condición esencial para construir economías más fuertes, conseguir una sociedad más equilibrada y justa, y alcanzar los objetivos mundiales de desarrollo, sostenibilidad y derechos humanos, entre otros objetivos.

Las empresas filiales de ENDESA, que ya son miembros del Pacto Mundial de Naciones Unidas, se adherirán a lo largo del año 2011 de manera individual a estos Principios.

Otras actuaciones realizadas en el ámbito de la igualdad son:

- Identificación de mujeres directivas y colectivos estratégicos con claro potencial de desarrollo y establecimiento de planes de desarrollo específicos, así como planes de sucesión a posiciones de responsabilidad.
- Acuerdos con administraciones autonómicas para el reclutamiento de mujeres tituladas en ramas técnicas de la formación profesional.
- En Chile, se ha firmado con el Servicio Nacional de la Mujer el acuerdo IGUALA, cuyo objetivo es avanzar en la incorporación de buenas prácticas orientadas al fomento de una cultura laboral que incluya de igual manera a mujeres y hombres.

#### Jornadas de Responsabilidad Social e Igualdad

Durante 2010, ENDESA ha organizado en Madrid y Sevilla las Jornadas de Responsabilidad Social e Igualdad de Género y Oportunidades. El objetivo principal de las mismas es fortalecer a ENDESA como empresa sostenible y socialmente responsable y profundizar en la adopción de una cultura común sobre la base de los principios de igualdad, conciliación y diversidad.

En la sede social de ENDESA en Madrid intervinieron José Luis Puche, director general de Organización y Recursos Humanos; Miguel Ángel Martínez, Recursos Humanos de España y Portugal, y Alfonso Arias Cañete, director general de Energía Nuclear.

En ambas jornadas se dieron a conocer los objetivos, alcance y contenidos de los planes de acción que componen el programa de Responsabilidad Social e Igualdad de ENDESA.

Estas jornadas también se han celebrado en Zaragoza, Barcelona, Canarias, Ponferrada y Baleares. En total han asistido a ellas casi 1.000 personas.

#### 05.1.2. Conciliación de la vida profesional, personal y familiar

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

En España, destaca la renovación del Certificado EFR, Empresa Familiarmente Responsable, tras sus tres primeros años de vigencia, evolucionando de la clasificación de empresa «comprometida» a la de empresa «proactiva». Se destaca el siguiente comentario formulado por la empresa auditora:





«Se felicita a la Organización por los resultados obtenidos valorándose el esfuerzo realizado para seguir avanzando en su camino hacia la mejora continua en proyecto de gran calado como el teletrabajo o su compromiso para extender el concepto de conciliación e igualdad global y no restringido a un país».

Por otra parte, el teletrabajo representa un paso más en el compromiso de ENDESA por mantener y desarrollar con sus personas un marco de relaciones basado en la confianza, la responsabilidad y la flexibilidad.

41 personas participan  
en el programa  
piloto sobre  
teletrabajo

En 2010, se ha iniciado en España un programa piloto sobre teletrabajo, con una duración de seis meses, al que se han incorporado 41 personas. El objetivo ha sido conocer y analizar las ventajas y los inconvenientes que aporta el teletrabajo, así como su viabilidad técnica, clarificar factores de éxito y de riesgo, definir las posibles modalidades y tomar decisiones sobre su posible implantación progresiva.

Colombia no sólo es un referente dentro de ENDESA por sus avanzadas prácticas y aplicaciones de teletrabajo, sino que además, durante 2010, ha impulsado un nuevo Plan de Calidad de Vida, a través del que busca mejorar el equilibrio entre la vida laboral y personal de los trabajadores de la Empresa.

Acciones de este tipo también se han puesto en marcha en Chile durante 2010. Ello explica que las empresas de ENDESA en este país estén entre las mejor valoradas por los padres y madres en activo. La Revista *Ya*, del diario *El Mercurio*, y la Fundación Chile Unido, han publicado por sexto año consecutivo el ranking de las mejores empresas para padres y madres que trabajan, entre las que destacan Endesa Chile, Chilectra y Enersis en octavo lugar.

#### Bajas por maternidad y paternidad

En 2010, se han registrado 189 bajas por maternidad y 205 por paternidad. De estos 394 empleados, dos hombres no se han reincorporado por excedencia y 10 mujeres (nueve excedencias y una baja).

#### Encuesta de Conciliación

En 2010, ENDESA ha llevado a cabo la segunda Encuesta de Conciliación en España. En general, se han observado mejoras significativas en la percepción de los empleados con respecto a la conciliación, así como una clara comprensión del valor de ésta como herramienta para mejorar los resultados.

Una vez analizados estos resultados, se han definido dos grandes áreas de mejora sobre las que trabajar: comunicación y formación/sensibilización.

En la primera de ellas, se ha previsto el diseño y puesta en marcha de un plan de comunicación que incluiría acciones como una campaña de comunicación/marketing específica, un buzón de conciliación y el rediseño del apartado de conciliación del Portal Corporativo.

En la segunda de ellas, se ha previsto la elaboración de un plan de formación específico que contemple acciones diferenciadas para todos los colectivos.

### 05.1.3. Apuesta por las personas con capacidades diferentes

ENDESA también desarrolla acciones en el ámbito de la integración de personas con discapacidad que se concretan en la existencia en plantilla de 187 personas con capacidades diferentes. En 2010, la Compañía ha contratado a 14 personas procedentes de este colectivo.

España, con 107, es el país que tiene más personas con discapacidad en su equipo, seguida de Brasil (68) y Chile (8).

En este sentido, en España se dispone de un Plan de Integración de Personas con Discapacidad, bajo cuyo marco se han realizado las siguientes acciones:



113%  
más invertido en  
compras a centros  
especiales de empleo

- Subcontratación de los servicios auxiliares de las principales sedes de ENDESA en España al Grupo Sifu, dando empleo a 114 personas con discapacidad.
- 20 nuevas incorporaciones laborales en Endesa España, ya sea directamente o bien a través de centros especiales de empleo, así como otras nueve en los países de Latinoamérica.
- 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 por valor de 2.587.989 euros, lo que representa un aumento del 113 por ciento respecto a 2009.
- Se han realizado nueve jornadas de puertas abiertas en las principales sedes de ENDESA en las que la Fundación Randstad ha asesorado y atendido a empleados y a sus familiares sobre diversos temas relacionados con la discapacidad.
- Comunicación del Plan de Integración, a través de las Jornadas en Responsabilidad Social e Igualdad.
- Continuidad del Plan Familia desarrollado por la Fundación Adecco, al que se han adscrito más de 70 familias.
- Continuidad de la colaboración con la Fundación Universia para reducir la baja representación del colectivo de personas con discapacidad en la universidad. ENDESA colabora patrocinando campañas de comunicación en más de 67 universidades y en más de 2.970 centros de educación secundaria, así como en la concesión de becas a estudiantes con discapacidad.
- En Latinoamérica, ENDESA también ha lanzado un Plan de Integración de personas con discapacidad en sus empresas.
- En Chile, ENDESA ha iniciado en 2010 el Proyecto Entrada, cuyo principal objetivo es crear una instancia de aprendizaje organizacional para la incorporación de personas con discapacidad a la plantilla del Grupo. Para ello, se ha alcanzado un acuerdo de cooperación con el Instituto Nacional de Rehabilitación PAC y el Instituto Teletón para el apoyo y la asesoría. A través del proyecto, 12 alumnos con capacidades diferentes procedentes de distintas universidades y centros de formación han realizado sus prácticas profesionales en la empresa.

El índice de compromiso mejora en más de 5 puntos:

83,5%



## 5.2. Clima laboral

Tras la realización de la Encuesta de Clima y Compromiso 2009, y una vez analizados los resultados de la misma, se identificaron diversas áreas susceptibles de mejora y se diseñó un Plan de Acción de Mejora de Clima Laboral que se ha realizado durante el año 2010.

Las áreas de actuación definidas a nivel global son:

<b>Comunicación de la estrategia</b>	Transmisión de la estrategia de la Compañía.
<b>Cliente/Entorno</b>	Información acerca de clientes, competidores y mercado.
<b>Organización</b>	Información sobre responsabilidades, funciones y objetivos.
<b>Cambio</b>	Ritmo y gestión del cambio.
<b>Trato justo</b>	Diversidad y respeto de la diferencia de las personas.

Se han definido 56 acciones, de las cuales 21 han sido de aplicación global, 32 específicas para los negocios de Latinoamérica y España y Portugal, y tres complementarias.

El Plan de Acción de Mejora de Clima Laboral 2010 fue comunicado a todas las personas de ENDESA en junio y se habilitó un minisite en la Intranet Corporativa para poner a disposición de toda la plantilla toda la información relativa a su contenido y a su grado de ejecución y cumplimiento.

En diciembre de 2010 se realizó la Encuesta de Clima Laboral Enel 2010, a la que ENDESA se ha incorporado por primera vez, como empresa del Grupo. Sin disponer, a la fecha de elaboración de esta Memoria, de los datos globales definitivos, puede avanzarse que el porcentaje de participación ha superado el 82 por ciento y el índice de compromiso se ha situado en un 83,5 por ciento, mejorando en más de cinco puntos el nivel alcanzado en la encuesta de 2009.

### Número total de empleados participantes en la encuesta de clima laboral

	España y Portugal	Argentina	Chile	Brasil	Perú	Colombia	Total
2009	8.776	2.592	2.551	2.844	1.094	1.657	19.514
2010	8.161	2.719	1.955	2.444	800	1.461	17.540

## 5.3. El diálogo con los empleados

ENDESA ha diseñado e implantado en 2010 cauces de diálogo y comunicación con sus empleados. Con ello pretende tener en cuenta sus intereses, aspiraciones y necesidades, e incorporarlos a su proceso de toma de decisiones.

Desde esta perspectiva, se destacan las siguientes actuaciones:

- **ForORH.** A través de esta iniciativa, basada en encuestas on-line, entrevistas telefónicas, entrevistas personales en profundidad y talleres de trabajo, se pretende conocer de primera mano la opinión de los empleados y de la línea de mando sobre diversos temas. En 2010, a través de ForORH se ha realizado una encuesta on-line sobre percepción y valoración del proceso de cambio en ENDESA y otra sobre el proceso de acogida de todas aquellas personas que se incorporaron a la Compañía en 2009.

- **«Un café con el Consejero Delegado».** Se trata de un encuentro directo entre el primer ejecutivo de la Compañía y empleados de todos los niveles profesionales. En 2010 se han celebrado tres ediciones, con una participación superior a los 50 empleados.

#### 5.4. El 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 que opera la Compañía.

En Latinoamérica existían en el año 2010, 52 convenios: siete en Argentina, 12 en Brasil, 21 en Chile, tres en Colombia, ocho en Perú y uno que, aunque suscrito en España, afecta al personal que presta servicios en la cabecera del negocio de Latinoamérica. Todos ellos regulan las condiciones de trabajo de 9.690 personas.

De estos 52 convenios colectivos, 18 perdieron vigencia en 2010. Se negociaron dos convenios en Perú, cuatro en Brasil, uno en Chile y dos en Argentina. Se mantienen negociaciones abiertas de cinco convenios en Argentina, uno en Brasil y tres en Colombia.

En España existían cinco Convenios Colectivos en vigor al finalizar el año 2010 que afectan a 11.245 personas. Además, en Irlanda existe un convenio colectivo.

A continuación se destacan algunos de los principales acuerdos alcanzados en el ámbito de la negociación colectiva durante 2010:

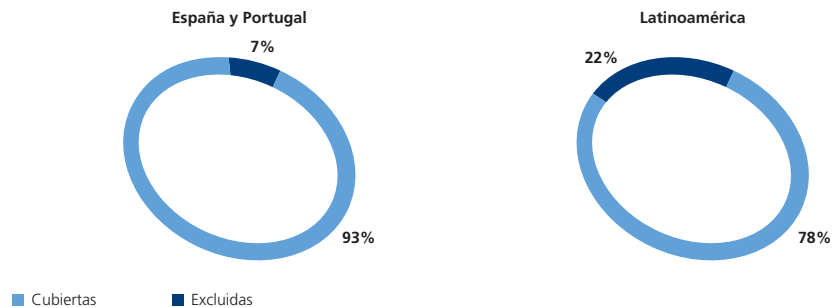
- Acuerdo por el que se establecen los derechos y garantías de los trabajadores afectados por la transmisión de activos de Endesa Distribución Eléctrica a Red Eléctrica de España y las obligaciones de aquella con relación a los mismos.
- Acuerdo por el que se establecen las obligaciones que debe asumir la empresa cesionaria con relación al personal transferido como consecuencia de la transmisión de activos de transporte de Endesa Distribución Eléctrica a Red Eléctrica.
- En los países donde la seguridad y salud laboral son tratados con mayor amplitud en los convenios colectivos, se incluyen temas sobre los EPIs, comités conjuntos de SSL, formación y educación, entre otros.
- Así, en España, el III Convenio Colectivo Marco de ENDESA prevé en su Capítulo XVII sobre Prevención de Riesgos Laborales, los distintos órganos de consulta y participación de los trabajadores en materia de prevención de riesgos laborales: Comisión de Participación y Control de la Gestión de la Actividad Preventiva, Comités de Seguridad y Salud Laboral Territoriales o de Comunidad Autónoma, Comités de Seguridad y Salud Laboral Provinciales/Zonales, Comités de Seguridad y Salud Laboral de Edificios Singulares, Comités de Seguridad y Salud Laboral de Centrales Térmicas, Comités de Seguridad y Salud Laboral de Explotaciones Mineras y Comités de Seguridad y Salud Laboral de Empresas de Gas.

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.

Los convenios colectivos recogen en todos los países, cuando menos, el respeto a las leyes locales referidas a seguridad y salud laboral y a los acuerdos con los representantes de los trabajadores, específicos de apoyo a la salud.

- Así, en Argentina, los convenios colectivos prevén la obligación de observar y cumplir con las normas de higiene y seguridad laboral y de salud, abordando como temas principales la integración del Comité de Higiene y Seguridad, la obligación de los trabajadores de cumplir las normas de seguridad de las empresas y la obligación de las empresas a impartir capacitación.
- En Perú, el convenio colectivo de Edegel contempla el cumplimiento del Reglamento Interno de Seguridad y el deber de la compañía de asumir un porcentaje del coste de un plan básico de salud privado en favor de todos sus trabajadores y familiares directos.
- En Colombia, el convenio colectivo contempla el beneficio de servicio médico y odontológico para los familiares del personal.

**Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos**



**06. Protección de los Derechos Humanos**

ENDESA está comprometida con la protección de los Derechos Humanos en todos sus ámbitos de influencia a través de su adhesión y la de sus empresas participadas al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, así como con el cumplimiento de las normas laborales establecidas en los artículos 3, 4, 5, y 6 del Pacto.

La Política de Sostenibilidad de La Compañía promueve el cumplimiento de estos principios. Entre ellos figuran los relativos a la salud, la seguridad y el desarrollo personal y profesional de cuántos trabajan en ella, el compromiso con el buen gobierno y el comportamiento ético, así como con el desarrollo social y económico de las comunidades en las que opera.



ENDESA condena expresamente el trabajo infantil, así como el trabajo forzoso a través de su Código Ético, extendiendo este compromiso a sus proveedores y adoptando las medidas necesarias para contribuir a su eliminación en el mundo.

El Plan de ENDESA de Sostenibilidad 2008-2012 promueve el aseguramiento del cumplimiento de estos principios, a través de un análisis del riesgo general de incumplimiento de cada uno de los bloques de principios del Pacto Mundial en los diferentes países en los que opera; la definición de acciones cuya realización la Empresa se autoexige para reforzar la garantía de cumplimiento sistemático; y el desarrollo de auditorías internas para verificar la implementación de las acciones correctoras propuestas.

Además de los correspondientes mecanismos de la Compañía para extender el cumplimiento de su compromiso con el Pacto Mundial a la cadena de valor (más información en el Capítulo Nuestros Colaboradores, pág. 178) y de la aplicación de las directrices de su Código Ético, ejemplos de otras medidas adoptadas por sus filiales en la lucha contra el trabajo infantil y el trabajo forzoso son:

### Brasil

Además de la aplicación de los correspondientes principios de selección de contratistas y proveedores, así como de las directrices del correspondiente Código Ético, se ha llevado a cabo por segundo año una campaña de divulgación contra el trabajo forzoso e infantil, destinado a empleados, contratistas y proveedores, informando e incentivando la adopción de medidas para luchar contra estas formas de trabajo.

### Chile

Endesa Chile define claramente en su reglamento de Orden, Seguridad e Higiene en el Trabajo y en el Código de Trabajo, el no contratar a menores de edad para ninguna de las funciones o tareas del negocio, y establece la forma de operar tanto de la empresa como de los trabajadores, para evitar la ocurrencia de suceso de trabajo forzado. A este respecto, conviene destacar que las relaciones de la empresa con las entidades sindicales constituyen una oportunidad para denunciar la existencia de este tipo de anomalías.

### Colombia

En concordancia con la normatividad corporativa se expidió el Código de Ética para las empresas del grupo en Colombia que se encuentra actualmente en proceso su divulgación.

Cada una de las áreas de la Compañía está comprometida en la verificación y promoción de trabajo digno día a día en la Empresa. Cualquier anomalía es reportada a la Gerencia de Organización y Recursos Humanos. Durante 2010 no se ha detectado ningún evento de incumplimiento.

Las filiales de ENDESA en Colombia realizan auditorías a sus proveedores y contratistas para controlar el cumplimiento de su política de no contratar a menores de edad.

## Perú

ENDESA en Perú audita a sus proveedores y contratistas en cumplimiento de la norma SA8000:2008, implementada en las generadoras, e identifica a todo trabajador contratista que realice alguna actividad en cualquiera de las instalaciones de la Empresa.

En 2010, no se ha producido en ENDESA ni en sus filiales quejas formales relacionadas con los derechos humanos (más información en la página 111 del Capítulo Buen Gobierno y Transparencia, punto 02.1.1. Canal Ético).

A person's hands are shown holding a small, upright green plant with fine, needle-like leaves. The background is a dense, out-of-focus forest of similar green plants, suggesting a natural or agricultural setting. The lighting is bright, creating a sense of vitality and growth.

# Buen gobierno y transparencia

**Compromiso con el buen gobierno  
y el comportamiento ético**





ENDESA trabaja para ser un referente por su compromiso ético y prácticas de gobierno corporativo, que quedan integrados en su Plan de Sostenibilidad.

**En 2010, ENDESA ha implantado un Código Ético y un Plan de Tolerancia Cero contra la Corrupción, que refuerzan las normas de integridad corporativa y donde se exponen los compromisos y las responsabilidades éticas asumidas por todos los colaboradores de la Compañía en la gestión del negocio y la actividad empresarial. Estos códigos se suman al Código de Conducta para Empleados, al Estatuto para la Alta Dirección y al Estatuto del Directivo.**

103

comunicaciones  
recibidas en el Canal  
Ético en 2009

80,5%

de las denuncias  
resueltas en 2010

93,9%

de participación en  
la Junta de Accionistas

11

reuniones del Consejo  
de Administración**Cumplimos nuestras metas**

Retos 2010	Acciones realizadas
Cambio en la estructura de la página web.	Mejora de la información en la página web y cambio de estructura.
Aprobación del Reglamento del Consejo de Administración.	Reglamento aprobado por el Consejo de Administración.
Adaptación del reglamento interno a conducta del Mercado de Valores.	Adaptación del reglamento interno de conducta del Mercado de Valores: Código Ético y TCC.
Revisión y aprobación del nuevo Código Ético a nivel global de grupo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejoras en el gestor documental del Canal Ético.</li> <li>Revisión y aprobación del nuevo Código Ético a nivel global del grupo.</li> </ul>

**Principales magnitudes**

Participación en la Junta General Extraordinaria (%)	93,9
N.º de reuniones del Consejo de Administración	11
N.º de consejeros totales	9
Retribución fija de los consejeros (euros)	1.911.600
Retribución variable de los consejeros (euros)	2.590.864

**Acciones destacadas en 2010**

Análisis y estudio del Anteproyecto de Ley de Economía Sostenible.

Análisis y estudio de la propuesta de modificación de la CNMV según el Código Unificado.

Orientación y formación de los consejeros: jornadas específicas líneas de negocios.

Plan de Tolerancia Cero contra la corrupción

Revisión, aprobación y difusión del nuevo Código Ético a nivel global del grupo.

Adaptación del reglamento interno de conducta del Mercado de Valores.

**En 2011 nos proponemos**

Implantar el Foro del accionista y el reglamento del mismo.

Modificar los Estatutos del Reglamento del Consejo y de la Junta.

Analizar las competencias del Comité de Auditoría y Cumplimiento atendiendo a la nueva redacción de la Disposición adicional decimoctava de la Ley del Mercado de Valores.

Difundir los nuevos estándares de integridad corporativa.

## 01. ENDESA, modelo de buen gobierno y transparencia

El compromiso con el buen gobierno y la transparencia está presente en el día a día de ENDESA. En 2010, la Compañía cuenta con un nuevo Código Ético y un Plan de Tolerancia Cero contra la Corrupción (que refuerzan los ya existentes: Código de Conducta para Empleados, Estatuto para la Alta Dirección y Estatuto del Directivo) que expone los compromisos y las responsabilidades éticas en la gestión de los negocios y de las actividades empresariales asumidos por los colaboradores de ENDESA y de sus sociedades filiales.

93,9%  
de participación en  
la Junta de Accionistas

### 01.1. Participación de los accionistas

El 21 de junio de 2010, ENDESA celebró su Junta General Ordinaria de Accionistas con una participación del 93,9 por ciento del capital.

La transparencia informativa y la promoción de los accionistas son los ejes sobre los que pivota el modelo de Gobierno Corporativo de ENDESA.

### 01.2. Liderazgo del Consejo de Administración

Para afrontar un contexto empresarial en constante transformación, 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 2010, el Consejo ha mantenido 11 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 2010

Consejeros totales	9
Consejeros no-ejecutivos	7
Consejeros independientes	3
Consejeros externos dominicales	4
Reuniones del Consejo de Administración	11
Acciones propiedad o controladas por miembros del Consejo de Administración o personas relevantes	6.499

Actualmente no hay presencia de mujeres en el Consejo de Administración de ENDESA. No obstante, ENDESA tiene aprobado un Plan de Igualdad en el que reafirma su compromiso de velar por el cumplimiento del principio de igualdad entre mujeres y hombres, que contempla medidas en materia de política de Recursos Humanos; medidas de conciliación; protección del embarazo, la maternidad y la paternidad; protección a las víctimas de violencia de género, y protocolo de actuación en supuestos de acoso sexual y acoso por razón de sexo.

Dentro del marco de las políticas de responsabilidad social empresarial de ENDESA, la política de contratación de la Empresa contempla entre sus principios el establecimiento de cláusulas de acción positiva que fomenten el acceso de las mujeres, en condiciones de igualdad de méritos, a aquellos puestos de trabajo en los que se encuentren subrepresentadas.

**Composición del Consejo de Administración de ENDESA a 31-12-2010**

Cargo	Miembro	Fecha (1 <sup>er</sup> nombramiento)	Carácter	Comisión
Presidente	Borja Prado Eulate	20-06-2007 (*)	Ejecutivo	CE
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, CA
	Claudio Machetti	18-10-2007	Externo Dominical	CNR
	Gianluca Comin	14-09-2009	Externo Dominical	
	Luis de Guindos Jurado	25-06-2009	Externo Independiente	CE, CNR
	Miquel Roca Junyent	25-06-2009	Externo Independiente	CNR, CA
	Alejandro Echevarría Busquet	25-06-2009	Externo Independiente	CA
Secretario no Consejero	Salvador Montejo Velilla	01-07-1999		

\* El 24-03-2009 Nombramiento como Presidente.

CE: Comisión Ejecutiva

CA: Comité de Auditoría

CNR: Comité de Nombramientos Retribuciones

**01.3. Remuneración de sus consejeros**

La remuneración total de los Consejeros de ENDESA ascendió a 4.896.006 euros en 2010.

A continuación se detallan las retribuciones percibidas por los miembros del Consejo de Administración:

**Retribución fija 2010 (euros)**

	Fija	Retribución
Borja Prado Eulate	48.081	812.000
Fulvio Conti (1) (3)	48.081	—
Andrea Brentan (4)	—	714.952
Luigi Ferraris (1)	48.081	—
Claudio Machetti (1)	48.081	—
Gianluca Comin (1)(2)	48.081	—
Luis de Guindos Jurado (3)	48.081	—
Miquel Roca Junyent (3)	48.081	—
Alejandro Echevarría Busquet (3)	48.081	—
Suma	384.648	1.526.952
<b>Total</b>		<b>1.911.600</b>

(1) Las retribuciones devengadas por este Consejero, se abonan directamente a ENEL, S.p.A, de conformidad con su normativa interna.

(2) Forma parte del Consejo de Administración desde el 14 de septiembre de 2009.

(3) Forma parte del Consejo de Administración desde el 25 de junio de 2009.

(4) Las retribuciones devengadas en su condición de Consejero en concepto de «Asignación Fija» hasta el 30 de junio de 2009 se abonaron directamente a ENEL, S.p.A., de conformidad con su normativa interna.

**Retribución variable 2010 (euros)**

	Beneficios	Retribución
Borja Prado Eulate	195.698	477.691
Fulvio Conti (1) (3)	97.849	—
Andrea Brentan (1)	97.849	368.200
Luigi Ferraris (1)	195.698	—
Claudio Machetti (1)	195.698	—
Gianluca Comin (1)(2)	65.233	—
Luis de Guindos Jurado (3)	97.849	—
Miquel Roca Junyent (3)	97.849	—
Alejandro Echevarría Busquet (3)	97.849	—
José Manuel Entrecanales Domecq (4)	48.924	—
Rafael Miranda Robredo (5)	97.849	—
Carmen Becerril Martínez (6)	97.849	—
Valentín Montoya Moya (6)	97.849	—
Esteban Morrás Andrés (6)	97.849	—
Fernando d'Ornellas Silva (7)	114.157	—
Jorge Vega-Penichet López (8)	48.924	—
Suma	1.744.973	845.891
<b>Total</b>		<b>2.590.864</b>

(1) Las retribuciones devengadas por este Consejero, se abonan directamente a ENEL, S.p.A, de conformidad con su normativa interna. En el caso del Señor Brentan, esta circunstancia se produce sólo hasta 30 de junio de 2009.

(2) Forma parte del Consejo de Administración desde el 14 de septiembre de 2009.

(3) Forma parte del Consejo de Administración desde el 25 de junio de 2009.

(4) No forma parte del Consejo de Administración desde el 24 de marzo de 2009.

(5) No forma parte del Consejo de Administración desde el 30 de junio de 2009.

(6) No forma parte del Consejo de Administración desde el 25 de junio de 2009.

(7) No forma parte del Consejo de Administración desde el 20 de julio de 2009.

(8) Formó parte del Consejo de Administración desde el 24 de marzo de 2009 al 25 de junio de 2009.

**Dietas 2010 (euros)**

	ENDESA	Otras Cías.
Borja Prado Eulate	38.064	6.236
Fulvio Conti (1) (3)	22.037	—
Andrea Brentan (1)	—	—
Luigi Ferraris (1)	42.071	—
Claudio Machetti (1)	40.067	—
Gianluca Comin (1)(2)	22.037	—
Luis de Guindos Jurado (3)	42.071	34.636
Miquel Roca Junyent (3)	58.098	—
Alejandro Echevarría Busquet (3)	32.054	—
Rafael Miranda Robredo (4)	—	39.924
<b>Total</b>	<b>296.499</b>	<b>80.796</b>

(1) Las retribuciones devengadas por este Consejero, se abonan directamente a ENEL, S.p.A, de conformidad con su normativa interna. En el caso del Señor Brentan, esta circunstancia se produce sólo hasta 30 de junio de 2009.

(2) Forma parte del Consejo de Administración desde el 14 de septiembre de 2009.

(3) Forma parte del Consejo de Administración desde el 25 de junio de 2009.

(4) No forma parte del Consejo de Administración desde el 30 de junio de 2009.

## 01.4. 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 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.
- Con respecto al uso de información y de los activos sociales por parte de los Consejeros, establece el artículo 29 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 Nombramientos y Retribuciones.

Por último, establece el Reglamento Interno de Conducta en relación a los conflictos de intereses:

- Las personas sujetas al Reglamento (Consejeros, Altos Directivos, Directivos, empleados, asesores externos) 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.

## 02. Códigos éticos 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.

Desde 2008 se está potenciando la elaboración y despliegue de nuevas normas de transparencia y ética aplicables a la gestión de la Compañía en todos los países en los que está presente.

### 02.1. Cultura de integridad y códigos éticos

Nuevo  
Código Ético  
y Plan de Tolerancia Cero  
contra la corrupción

ENDESA cuenta desde el año 2010 con un nuevo Código Ético y un Plan de Tolerancia Cero contra la Corrupción (que refuerzan los ya existentes: Código de Conducta para Empleados, Estatuto para la Alta Dirección y Estatuto del Directivo) que expone los compromisos y las responsabilidades éticas en la gestión de los negocios y de las actividades empresariales, asumidos por los colaboradores de la Compañía y de sus sociedades filiales, sean éstos administradores o empleados de cualquier tipo, en dichas empresas.

Puesto que el Código Ético aclara las obligaciones particulares de ENDESA frente a los implicados (obligaciones fiduciarias), su comportamiento efectivo se configura como el punto de referencia conforme al cual juzgar la reputación de la Compañía. Por lo tanto, el Código Ético está constituido:

- Por los principios generales sobre las relaciones con los implicados, que definen de forma abstracta 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 con el Código Ético y para su continua mejora.

El Código Ético y el Plan de Tolerancia Cero contra la Corrupción pueden consultarse en [www.endesa.com](http://www.endesa.com)

#### Violaciones del código ético, por su naturaleza

	Violaciones totales	Accionistas	Clientes	Empleados	Proveedores	Otros
<b>España y Portugal</b>	<b>4</b>	—	<b>2</b>	—	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>Latinoamérica</b>	<b>15</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
Argentina	4	3	1	—	—	—
Brasil	8	4	1	1	1	1
Colombia	2	1	1	—	—	—
Chile	—	—	—	—	—	—
Perú	1	—	—	—	1	—
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2</b>



**Distribución de las violaciones del Código Ético por áreas geográficas (n.º)**

	2009	2010
<b>España y Portugal</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>Latinoamérica</b>	<b>10</b>	<b>15</b>
Argentina	5	4
Brasil	4	8
Colombia	—	2
Chile	—	—
Perú	1	1
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>19</b>

**02.1.1. Canal Ético**

ENDESA dispone de un Canal Ético que es accesible a través de su página web ([www.endesa.com](http://www.endesa.com)) 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 de Conducta de ENDESA, lo que permite hacer un adecuado seguimiento del cumplimiento de los principios de comportamiento en las auditorías internas.

El Canal está disponible en los cinco idiomas de los países en los que la Compañía está presente, y es accesible para todos los empleados de España, Portugal, Argentina, Brasil, Perú, Chile, Colombia, Francia, Grecia, Irlanda e Italia.

Desde su puesta en marcha, los principales temas de las comunicaciones de las personas que han utilizado el Canal Ético han correspondido a actividades inadecuadas de los suministradores y contratistas, a la apropiación indebida de bienes y a conflictos de interés.

En 2010, el Canal Ético de ENDESA recibió un total de 103 comunicaciones. La investigación relativa al 80,5 por ciento de los casos comunicados en 2010 ha quedado cerrada en el mismo ejercicio, lo que representa un aumento de 6 puntos porcentuales respecto a 2009.

En el año 2010 se produjeron 27 despidos por denuncias recibidas.

80,5%

de las denuncias  
resueltas en 2010

27

despidos en 2010  
por denuncias recibidas  
al Canal Ético

## Comunicaciones enviadas al Canal Ético, por su naturaleza

	Comunicaciones totales	Accionistas	Clientes	Empleados	Proveedores	Otros
<b>España y Portugal</b>	<b>16</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>1</b>
<b>Latinoamérica</b>	<b>87</b>	<b>31</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>13</b>	<b>7</b>
Argentina	16	7	5	3	1	—
Brasil	40	18	5	10	4	3
Colombia	15	4	1	4	5	1
Chile	6	1	1	1	1	2
Perú	10	1	6	—	2	1
<b>Total</b>	<b>103</b>	<b>35</b>	<b>22</b>	<b>20</b>	<b>18</b>	<b>8</b>

## Distribución de las denuncias presentadas al Canal Ético por áreas geográficas (n.º)

	2008	2009	2010
<b>España y Portugal</b>	<b>15</b>	<b>16</b>	<b>16</b>
<b>Latinoamérica</b>	<b>85</b>	<b>87</b>	<b>87</b>
Argentina	23	19	16
Brasil	21	28	40
Colombia	14	18	15
Chile	26	16	6
Perú	1	6	10

18%

de las denuncias  
tuvieron medidas  
correctivas

El 18 por ciento de las denuncias realizadas tuvo como consecuencia la aplicación de medidas correctivas, que se han materializado en la cancelación de vínculos o aplicación de sanciones a contratistas, en el despido de las personas implicadas en los casos en los que tal medida debía ser aplicada o en la aplicación de otro tipo de medidas ajustadas a la particularidad de cada situación.

El 16 por ciento de los casos identificados como posibles situaciones de fraude han respondido a solicitudes de investigación efectuadas por las líneas de negocio de la propia empresa.

Para asegurar un correcto tratamiento de las denuncias recibidas a través del Canal Ético, la Compañía cuenta con la Dirección General de Auditoría, órgano adscrito al Consejo de Administración de ENDESA a través de su Comité de Auditoría y Cumplimiento, que centraliza y canaliza las mismas y las eleva al Consejo de Administración. Desde enero de 2007, esta Dirección cuenta con un área de Prevención del Fraude dedicada exclusivamente a la atención del Canal Ético, a la gestión de las denuncias recibidas por cualquier canal de comunicación y al desarrollo de mecanismos de prevención del riesgo de fraude.

Las denuncias que no se realizan a través del Canal Ético, sino por otras vías, se dirigen también a la Dirección General de Auditoría, de acuerdo con los procedimientos internos de ENDESA. Esta Dirección actúa 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, efectúa el seguimiento de la implantación de las recomendaciones incluidas en sus informes de auditorías y selecciona a los auditores externos.

#### Naturaleza de las denuncias presentadas a través del Canal Ético (Número)

	2008	2009	2010
<b>Cerradas</b>	<b>64</b>	<b>73</b>	<b>83</b>
Han dado lugar a medidas correctivas/sanciones/ rediseño de procesos	18	30	30
Carecen de fundamento	28	22	23
Son de carácter operativo	18	21	30
<b>Abiertas</b>	<b>36</b>	<b>26</b>	<b>20</b>
En curso operativas	0	0	0
En curso no operativas	36	26	20

#### Tipología de las denuncias presentadas a través del Canal Ético (%)

	2008	2009	2010
Actividades inadecuadas de suministradoras y contratistas	15	13	8
Apropiación indebida	7	10	22
Conflicto de intereses	19	25	18
Ítems contables	3	1	1
Seguridad	1	1	3
Oportunidades de negocio	4	2	1
Falsificación de contratos/registros	7	3	9
Venganza	6	5	1
Uso información privilegiada	0	0	0
Utilización inadecuada de bienes de empresa	0	13	4
Medio Ambiente, Salud	1	0	0
Otros	37	28	33

## 02.2. Sanciones recibidas

A 31 de diciembre de 2010 los principales litigios o arbitrajes en los que se hallan incursas las sociedades del Grupo son los siguientes:

- En el ejercicio 2002 EdF International (en adelante, «EdF») interpuso demanda de arbitraje ante la Corte Internacional de Arbitraje de la Cámara de Comercio Internacional contra ENDESA Internacional, S.A. (hoy ENDESA Latinoamérica, S.A. (Sociedad Unipersonal) (en adelante, «ENDESA Latinoamérica»), Repsol YPF, S.A. (en adelante, «Repsol») e YPF S.A. (en adelante, «YPF») en la que solicita se condene a la primera a que pague a EdF la suma de 256 millones de dólares más intereses y al Grupo Repsol YPF a que igualmente pague a EdF la suma de 69 millones de dólares más intereses. Esta demanda fue contestada por ENDESA Latinoamérica, Repsol e YPF presentando, asimismo, demanda reconventional solicitando que EdF pague a ENDESA Latinoamérica la suma de 58 millones de dólares y a YPF la suma de 14 millones de dólares. Este contencioso tiene su origen en la venta al grupo francés EdF

de las participaciones de YPF y ENDESA Latinoamérica en las sociedades argentinas Easa y Edenor. Con fecha 22 de octubre de 2007 se emitió el laudo por parte del Tribunal. En síntesis, el laudo estimó parcialmente la demanda y parcialmente la reconvencción. Como consecuencia de ello se condenó a ENDESA Latinoamérica a pagar a EdF 100 millones de dólares como deuda neta, más intereses, sin condenar en costas a ninguna de las partes. Todas las partes, demandante y codemandadas, plantearon recurso de nulidad parcial contra dicho laudo. En abril de 2008 ENDESA Latinoamérica e YPF obtuvieron de la justicia ordinaria argentina (Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial) sendas resoluciones accediendo a la suspensión de los efectos del laudo en tanto no se sustanciase el recurso e impidiendo por tanto la ejecución del laudo por parte de EdF. Con fecha de 16 de diciembre de 2009 fue notificada la Sentencia de la Corte de Apelaciones (Resolución de 9 de diciembre de 2009) mediante la cual se declara la nulidad del laudo arbitral dictado el 22 de octubre de 2007, que queda «sin eficacia jurídica»; por ello, se deja sin efecto la obligación de pago de ENDESA prevista en el laudo de aproximadamente 100 millones de dólares, sin intereses. La referida Resolución de 9 de diciembre de 2009 fue objeto de Recurso Extraordinario Federal por parte de EdF a principios de febrero de 2010, el cual fue desestimado con fecha 9 de marzo. No obstante EdF interpuso un nuevo recurso ante la Corte Suprema contra la resolución que desestima su Recurso Extraordinario Federal y, de nuevo y en este caso en julio 2010, la Corte Suprema inadmitió el último de los posibles recursos de EdF, por lo que ENDESA no tendrá que hacer frente a ningún pago. El arbitraje ha finalizado, por tanto, si bien EdF ha intentado ejecutar el laudo arbitral en diversas jurisdicciones: España, Estados Unidos, Chile y Brasil sin éxito.

- La Generalitat de Cataluña impuso una sanción de 10 millones de euros en expediente sancionador a Endesa Distribución Eléctrica, S.L. (EDE) por los incidentes en el suministro producidos en la ciudad de Barcelona el 23 de julio de 2007. Dicha sanción ha sido recurrida con solicitud de suspensión, suspensión que fue aceptada con fecha 2 de abril de 2009 por el Tribunal Superior de Justicia (en adelante, «TSJ») de Cataluña. El juicio se celebró el pasado 23 de noviembre de 2010 y se encuentra pendiente de sentencia.
- El 11 de mayo de 2009 el Ministro de Industria, Turismo y Comercio (en adelante, «MITyC») dictó Orden Ministerial por la que impuso cuatro sanciones por valor acumulado de 15 millones de euros a ENDESA Generación, 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 mil 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, se acordó la suspensión cautelar de la ejecutividad de la resolución impugnada, prestándose por ENDESA, 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 período de conclusiones y pendiente de sentencia.

- El 24 de junio de 2009, la Dirección de Investigación (integrada dentro del Ministerio de Economía) denunció ante la Comisión Nacional de Competencia (en adelante, «CNC») a varias empresas de distribución eléctrica (ENDESA, Iberdrola, Hidrocantábrico, Unión Fenosa y E.On) 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 CNC tiene como objeto analizar la existencia de posibles acuerdos ilegales entre las empresas de distribución consistentes en haber retrasado el proceso de cambio de comercializador. La Asociación de Comercializadores Independientes de Energía (en adelante, «ACIE») presentó escrito de alegaciones, contra las cuales presentó ENDESA las suyas el 26 de noviembre de 2009. Hasta la fecha, no hay propuesta concreta en el procedimiento de lo que podría ser la sanción definitiva, si bien el expediente ha sido recientemente ampliado tanto en los sujetos (incluyéndose también a la patronal eléctrica Asociación Española de Industria Eléctrica UNESA) como en las imputaciones (incluyéndose posibles pactos colusorios para captar grandes clientes). La Dirección de Investigación ha presentado propuesta de resolución y ENDESA ha presentado sus alegaciones en fecha el pasado 13 de agosto de 2010. Tras el traslado preceptivo efectuado a la Comisión Europea, en la actualidad está pendiente de resolución por el Consejo de la CNC.
- En el año 2002, el Estado de Río de Janeiro estableció que el ICMS (equivalente al IVA) debería ser determinado y pagado los días 10, 20 y 30 del mismo mes del devengo, pero Ampla continuó pagando el ICMS de acuerdo con el sistema anterior (hasta el quinto día del mes siguiente al de su devengo). No obstante, un acuerdo informal con el Estado de Río de Janeiro, y de dos leyes de amnistía fiscal, en octubre de 2004 el Estado de Río de Janeiro levantó acta contra Ampla para cobrar la multa por los pagos efectuados con retraso, acta que fue recurrida por Ampla. En febrero de 2007 Ampla 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 se 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. Ampla presentó nuevo recurso, ahora ante al Consejo Pleno de Contribuyentes del Estado de Río de Janeiro que sigue pendiente de decisión. La cuantía en discusión asciende a 76 millones de euros.
- La CNC ha estado investigando supuestas prácticas restrictivas de la competencia en el mercado español de la electricidad. Según ella, de la información obtenida y del análisis preliminar realizado, se deduce que existen indicios racionales de la comisión, por parte de determinadas empresas generadoras, de una infracción del artículo 6 de la Ley 16/1989 de Defensa de la Competencia y del artículo 2 de la LDC, consistentes en el abuso de posición dominante en la resolución de restricciones técnicas. Asimismo, sigue diciendo la CNC, de conformidad con lo dispuesto en dicha Resolución, el paralelismo de las actuaciones de los agentes involucrados en la resolución de restricciones técnicas y en la actuación de sus comercializadoras de energía eléctrica podría constituir una actuación coordinada, contraria, en su caso, al artículo 1 de la Ley 16/1989 y al artículo 1 de la LDC. Finalmente, el 1 de octubre de 2009 se ha acordado la incoación de expediente sancionador por conductas prohibidas en los artículos 1 y 6 de la Ley 16/1989, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia (abuso de posición dominante), y en los artículos 1 y 2 de la LDC

(prácticas colusorias). No hay aún cuantificación de la posible sanción. El 15 de septiembre de 2010 ENDESA tomó vista del expediente y la CNC sigue practicando diligencias.

- El 2 de marzo de 2010 se dicta resolución por la que se impone a EDE una sanción de 6 millones de euros como responsable de una infracción muy grave en materia de energía debido a los apagones en el subsistema de Mallorca-Menorca del 13 de noviembre de 2008 que provocaron la apertura de un procedimiento sancionador contra EDE el 2 de julio de 2009. Se ha interpuesto recurso contencioso-administrativo ante el Tribunal Superior de Justicia de Baleares con petición de suspensión.
- El 29 de marzo de 2010 se notifica resolución del Gobierno de Canarias por la que se sanciona a EDE por una infracción muy grave en su grado mínimo, ascendiendo la multa a 6 millones de euros, debido a la interrupción general del suministro eléctrico que tuvo lugar el 26 de marzo de 2009 en Tenerife. Por ello se inició un procedimiento sancionador contra EDE debido a una supuesta infracción del artículo 60.a.12 de la Ley del Sector Eléctrico. Se ha interpuesto recurso contencioso-administrativo ante el Tribunal Superior de Justicia de Canarias, con petición de suspensión.
- A 31 de diciembre de 2010 existen cuatro procesos disciplinarios iniciados por la Consejería de Empleo, Industria y Comercio de Canarias por presunta infracción muy grave de reglamentación de la Ley 54/1997. Dos de ellos corresponden a EDE con motivo de los apagones que tuvieron lugar en Tenerife el 18 de febrero de 2010 y el 1 de marzo de 2010. Los otros dos procedimientos corresponden a UNELCO, por el apagón de Tenerife del 18 de febrero de 2010 y de La Palma de 16 de abril de 2010. El importe reclamado en cada proceso asciende a 6 millones de euros.
- En 1998 Cien firmó con Tractebel un contrato de suministro de energía y potencia para la importación de 300 MW con origen en Argentina a través de la línea de interconexión Argentina-Brasil de su propiedad. Como consecuencia de la crisis argentina, Cien no pudo llevar a cabo los suministros a Tractebel y por ello Cien fue finalmente demandada en noviembre de 2009, solicitando mediante escrito extrajudicial la rescisión del contrato y el pago de una serie de multas por un total aproximado de 380 millones de euros. A este escrito siguió una demanda judicial por parte de Tractebel en la que se reclamaba la suma de 117.666.976 reales brasileños (algo más de 50 millones de euros) más otras cantidades (penalidades por indisponibilidad de potencia firme y energía asociada comprometida en el contrato de 5 de mayo de 1998, intereses y costas...) y que serán determinadas en la fase de liquidación de sentencia. Cien contestó alegando la existencia de fuerza mayor derivada de la crisis argentina como argumento principal de su defensa. El proceso judicial sigue su curso y está pendiente del inicio de la fase procesal de pruebas. Además, en mayo de 2010 Tractebel ha comunicado a Cien, pero no en sede judicial, su intención de ejercer el derecho de toma de posesión del 30 por ciento de la Línea I propiedad de Cien.

- Al igual que el anterior litigio, en 1998 Cien firmó con la sociedad pública brasileña Furnas un contrato de suministro de 700 MW de energía importada desde Argentina a través de la línea de interconexión Argentina-Brasil de su propiedad. Como consecuencia de la crisis argentina, Cien no pudo llevar a cabo los suministros a Furnas. Cien, con fecha de 15 de junio de 2010, fue notificada de la presentación de la demanda judicial por parte de Furnas en la que alega el incumplimiento contractual por parte de Cien, da por rescindido el contrato y declara que pretende quedarse con la propiedad del 70 por ciento de la línea de interconexión y en virtud de ello reclama el pago de 235 millones de euros más ulteriores daños pendientes de cuantificar. A finales de julio Cien presentó el escrito de contestación a la demanda. A principios de octubre de 2010 el juez acordó que se pasase a la fase de pruebas.

Para más información ver *Documentación Legal 2010* de ENDESA.

Los Administradores de ENDESA consideran que las provisiones registradas en el Balance de Situación Consolidado cubren adecuadamente los riesgos por los litigios, arbitrajes y demás operaciones descritas en esta Nota, por lo que no esperan que de los mismos se desprendan pasivos adicionales a los registrados.

Dadas las características de los riesgos que cubren estas provisiones, no es posible determinar un calendario razonable de fechas de pago si, en su caso, las hubiese.



# Nuestros accionistas e inversores

**Compromiso con la creación de valor  
y rentabilidad**





ENDESA trabaja para que los inversores la vean como un referente en sostenibilidad y a la vanguardia en materia de cambio climático.

**En 2010, la Compañía se ha mantenido dentro del grupo líder mundial en Sostenibilidad, como lo acredita su presencia en diversos índices, como el Dow Jones Sustainability Index o el Carbon Disclosure Project. ENDESA ha seguido apostando por la cercanía y la transparencia con accionistas e inversores.**

20,4%  
más de beneficios  
generado en 2010

1,017  
euros de dividendo  
por acción

3.132  
respuestas a solicitudes  
de analistas e inversores

10.º  
año consecutivo  
en el DJSI

### Cumplimos nuestras metas

Retos 2010	Acciones realizadas
Continuar siendo un referente en transparencia frente a los inversores.	Actualización de los contenidos sobre Sostenibilidad en la web de ENDESA.
Potenciar el reconocimiento de los inversores por el desempeño de ENDESA en materia de Sostenibilidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de comunicación sobre la estrategia de energías renovables a seguir por la Compañía.</li> <li>Difusión de información sobre energías renovables en las presentaciones públicas de ENDESA.</li> </ul>
Reuniones con inversores basadas en temas de Sostenibilidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reuniones con inversores basadas en temas de Sostenibilidad.</li> <li>Comentarios en reuniones sobre los compromisos de la compañía en esta materia.</li> </ul>

### Principales Magnitudes

Puntuación histórica en el Dow Jones Sustainability Index	80 puntos sobre 100
% de media de quórum de asistencia a la Junta General	93,995
Euros por acción al cierre de 2010	19,295 euros/acción
% rentabilidad total del accionista	4,29%
Contactos con accionistas e inversores a través de la Oficina del Accionista	3.132

### Acciones destacadas en 2010

Elevada liquidez, que le ha permitido a ENDESA avanzar en el IBEX 35 hasta el puesto 27 por capitalización a principios de 2011.

Presencia en el DJSI por décimo año consecutivo.

Aumento de los ingresos en un 20,3 por ciento.

### En 2011 nos proponemos

Mantener la comunicación y transparencia con los inversores en materia de Sostenibilidad.

Continuar siendo referentes en transparencia.

## 01. Generando valor sostenible

### 01.1. Cercanía con los inversores socialmente responsables

ENDESA quiere que los inversores la vean como un referente en sostenibilidad y, para ello, mantiene un compromiso de transparencia informativa para reflejar su crecimiento sostenible y un uso responsable de los recursos.

#### 01.1.1. Dow Jones Sustainability Index

ENDESA ha renovado su presencia por décimo año consecutivo en el Dow Jones Sustainability Index (DJSI). La Compañía ha logrado la mejor puntuación de la historia, 80 sobre 100 puntos, y ha superado la media del resto de las empresas de su sector, situada en un 53.

En 2010 se produce una mejora, respecto a 2009, en la dimensión económica (+13 por ciento) que proporciona la mejor puntuación del sector, una ligera mejora en la dimensión ambiental (+4,5 por ciento) y un ligero empeoramiento en la social (-7 por ciento).

Dentro de los aspectos que integran la dimensión económica, la Compañía ha conseguido el 90 sobre 100 en códigos éticos de conducta, gestión de riesgos y crisis, oportunidades de mercado y gestión de relación con consumidores.

En la dimensión medioambiental, ENDESA ha conseguido la máxima puntuación posible, es decir 100 sobre 100 en biodiversidad y estrategia de cambio climático. También ha conseguido los 90 puntos el reporte medioambiental, y políticas y sistemas de gestión medioambiental.

Con respecto a la dimensión social, la Empresa ha obtenido los 100 puntos en compromiso con los grupos de interés y ha superado los 90 en seguridad y salud laboral, y en reporte social.

Para más información: [www.sustainability-indexes.com](http://www.sustainability-indexes.com)

#### 01.1.2. Carbon Disclosure Project

ENDESA participa un año más en el Carbon Disclosure Project, cuestionario que recoge y divulga información sobre las emisiones de gases de efecto invernadero y las estrategias de cambio climático, de más de 3.000 organizaciones en 60 países de todo el mundo.

La misión del CDP es acelerar las soluciones al cambio climático, poniendo la información pertinente, obtenida a través de este cuestionario, en el centro de las decisiones comerciales y de inversión. Los inversores del CDP promueven esta misión mediante la solicitud de información sobre los riesgos y oportunidades del cambio climático de las compañías más grandes del mundo. CDP actúa en nombre de 551 inversores institucionales con un total de 71 billones de dólares en activos bajo gestión.

Mediante este cuestionario, CDP proporciona esta información a 551 inversores institucionales, así como a su vez distribuye la misma en todo el mercado mundial para aumentar la transparencia en torno a los riesgos de inversión relacionados con el clima y las oportunidades comerciales e inversiones necesarias para avanzar hacia una economía baja en carbono.



Puede consultar el Informe CDP Global 500 de 2010, en el que aparece la puntuación obtenida por ENDESA en el siguiente link: <https://www.cdproject.net/CDPResults/CDP-2010-G500.pdf>

Para más información consultar la siguiente web: <https://www.cdproject.net>

### 01.1.3. Comunicación de la sostenibilidad

Durante 2010 ENDESA ha desarrollado un plan de comunicación a inversores y analistas en materia de sostenibilidad, con el objetivo de acercar el compromiso de la Compañía con el desarrollo sostenible. También ha desarrollado un plan de comunicación sobre renovables a los analistas para que conozcan su estrategia, del mismo modo que se ha puesto énfasis en las presentaciones públicas de la Compañía en la difusión de su estrategia sobre renovables.



De izquierda a derecha, Fulvio Conti, vicepresidente de Endesa; Borja Prado, presidente, y Andrea Brentan, consejero delegado.

## 01.2. Transparencia y cercanía con accionistas e inversores

ENDESA mantiene una relación constante con sus accionistas, con inversores particulares e institucionales, y con los principales analistas bursátiles a quienes suministra información permanente y pormenorizada. Para ello, dispone de una Dirección de Relación con Inversores y de una Oficina del Accionista en Madrid.

### 01.2.1. Dirección de Relación con Inversores

Entre las actividades llevadas a cabo por la Dirección de Relación con Inversores en 2010, cabe destacar la realización de cuatro presentaciones públicas a analistas e inversores centradas en los resultados trimestrales de la Compañía.

En 2010, la encuesta anual sobre la calidad del servicio percibido de la Dirección de Relación con Inversores, que se realiza entre los analistas de renta variable resultó del 9,4 sobre 10.

ENDESA celebró, el pasado 21 de junio de 2010 en su sede social de Madrid, su Junta General Ordinaria donde fueron aprobados todos los puntos del orden del día alcanzando un quórum histórico del 93,995 por ciento del capital.

### 01.2.2. La Oficina del Accionista de ENDESA

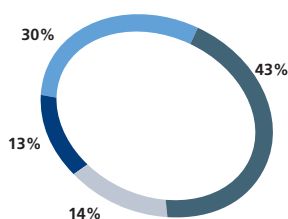
La Oficina del Accionista de ENDESA proporciona un servicio de atención permanente a sus accionistas particulares a través de diferentes canales, bien de manera personal, por teléfono o vía mail, con el propósito de atender sus peticiones y facilitar la información. Durante el año 2010, se atendieron 2.626 llamadas telefónicas y 106 visitas y la mayor parte de ellas con motivo de la Junta General antes citada, y se realizaron más de 400 envíos de documentación por vía postal o electrónica.

Uno de los canales más relevantes que la Compañía pone a disposición de sus accionistas particulares es el de «Información para Accionistas e Inversores», que está integrado en la web corporativa ([www.endesa.com](http://www.endesa.com)).

Durante 2010, la información más demandada por los accionistas particulares fue la relativa a la información de ENDESA, seguida de la concerniente a la Junta General, cotización y dividendos.

3.132  
contactos con  
accionistas e inversores  
durante 2010

Tipo de información solicitada por los accionistas particulares de ENDESA en 2010



■ Inf. Endesa    ■ Dividendos  
■ Cotización    ■ Junta General

## 02. Impacto del negocio de ENDESA

### 02.1. Beneficios generados

ENDESA obtuvo un beneficio neto de 4.129 millones de euros en el ejercicio 2010, cantidad superior en 699 millones de euros (+20,4%) al obtenido en el año anterior. Este resultado incluye 1.975 millones de euros por las operaciones de desinversión realizadas en el año frente a los 1.254 millones de euros registrados por este mismo concepto el año anterior.

#### Beneficio neto de ENDESA en 2010

	Millones de euros	% var. 2009	% aportación al resultado neto total
España y Portugal	3.498	26,8	84,7
Latinoamérica	631	-6	15,3
<b>Total</b>	<b>4.129</b>	<b>20,4</b>	<b>100</b>

### 02.2. Ingresos, EBITDA y Resultados de Explotación

Incremento de  
**20,3%**  
de ingresos generados  
en 2010

A pesar del descenso registrado en la generación de electricidad, el aumento de la energía vendida y de los márgenes obtenidos han permitido que el resultado bruto de explotación (EBITDA) del ejercicio alcanzara los 7.474 millones de euros, un 3,4 por ciento superior al de 2009.

Los ingresos aumentaron un 20,3 por ciento, llegando hasta los 31.177 millones de euros. A su vez, el incremento de los costes variables en un 34,4 por ciento compensó por la moderada evolución de los costes fijos, que aumentaron un 0,6 por ciento.

El resultado de explotación (EBIT) ascendió a 5.031 millones de euros, con una reducción del 0,4 por ciento respecto de 2009.

#### Resultados 2010

	Ingresos		EBITDA		EBIT	
	Mill. euros	% var. 2009	Mill. euros	% var. 2009	Mill. euros	% var. 2009
España y Portugal y resto	21.191	21,3	4.079	0,5	2.483	-2,8
Latinoamérica	9.986	18,2	3.395	7,2	2.548	2
<b>Total</b>	<b>31.177</b>	<b>20,3</b>	<b>7.474</b>	<b>3,4</b>	<b>5.031</b>	<b>-0,4</b>

### 02.3. Inversiones

Las inversiones de ENDESA se situaron en 3.408 millones de euros en 2010. De esta cifra, 3.021 millones de euros correspondieron a inversiones materiales e inmateriales, y los 387 millones restantes, a inversiones financieras.

#### Inversiones 2010 (millones de euros)

	Materiales e Inmateriales	Financieras	Total	% var. 2009
España y Portugal y resto	1.980	231	2.211	-25,6
Latinoamérica	1.041	156	1.197	-0,9
<b>Total</b>	<b>3.021</b>	<b>387</b>	<b>3.408</b>	<b>-18,5</b>

## 02.4. Ingresos diferidos

Durante 2010 los ingresos diferidos de ENDESA han crecido un 8,3 por ciento, hasta alcanzar los 3.936 millones de euros. De ellos, 3.852 millones corresponden a subvenciones y derechos de acometida y 84 a derechos de emisiones.

**Ingresos diferidos en 2010** (millones de euros)

	Total	España	Portugal	Chile
Ingresos diferidos	3.936,10	3.913,95	15,85	6,30
Subvenciones de capital	354	353	—	1,2
ICAs gratuitas	1.353	1.353	—	—
ICAs no gratuitas	1.940	1.940	—	—
Derechos de extensión	199	199	—	—
Ingresos diferidos-Aportes finales no reembolsables	1,5	1,4	—	0,1
Ingresos diferidos-Aportes finales reembolsables	4,8	0	—	4,8
Ingresos diferidos-Derechos de emisión	84	68	15,8	—
<b>Total</b>	<b>3.936</b>	<b>3.914</b>	<b>16</b>	<b>6</b>

## 03. Creación de valor para los accionistas

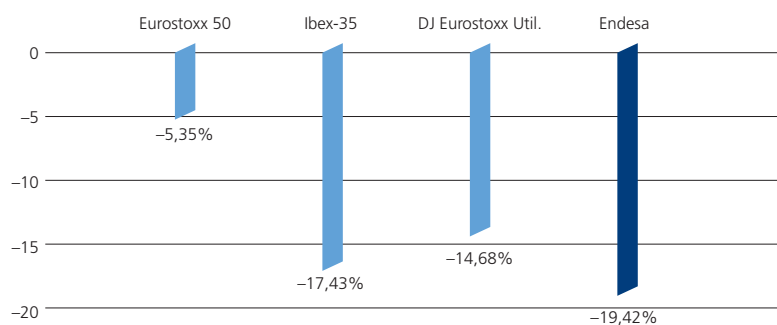
### 03.1. Comportamiento bursátil de ENDESA

20.492  
millones de  
capitalización bursátil  
en 2010

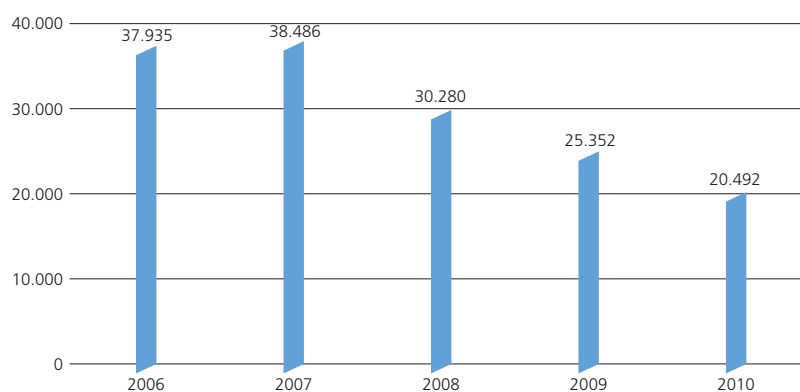
El año 2010 se caracterizó por el estallido de la crisis de la deuda soberana en la Eurozona, especialmente en los países denominados periféricos. Para reconducir esta situación, los Gobiernos europeos establecieron estrictos planes de austeridad para tratar de cumplir los objetivos de déficit y restablecer la confianza en los mercados. Esta situación afectó a los principales índices europeos de renta variable, que mostraron una evolución anual dispar pero con predominio del tono negativo.

Los valores fundamentales del sector eléctrico europeo en las bolsas se recuperaron frente a un débil 2009, pero ello no fue suficiente para animar su cotización, también afectada por la posible fijación de nuevos impuestos sobre el sector. Así, el índice *Dow Jones Eurostoxx Utilities* cedió un 14,68 por ciento. El FTSE inglés subió un 9,09 por ciento, mientras que el CAC 40 francés y el Dow Jones Eurostoxx 50, índice de referencia de la bolsa de la Eurozona, cerraron el año con caídas del 3,34 y de 5,35 por ciento, respectivamente. El IBEX 35 tuvo un descenso del 17,43 por ciento.

El comportamiento bursátil de la acción de ENDESA no ha sido ajeno a esta evolución, y experimentó una caída del 19,42 por ciento, cerrando el ejercicio en 19,295 euros por acción. Este valor de cierre fue un 13,9 por ciento superior al mínimo, de 16,93 euros por acción, registrado al término de la sesión del 1 de julio. El valor máximo se registró el 14 de enero, cuando marcó un cambio al cierre de la sesión de 24 euros por acción.

**Comportamiento de ENDESA en la Bolsa de Madrid y comparación con los principales índices de referencia. Año 2010**

Como consecuencia de la caída de la cotización, el valor de ENDESA, medido a través de su capitalización bursátil, se situó en 20.492 millones de euros al cierre del ejercicio 2010.

**Evolución de la capitalización de ENDESA 2006-2010 (millones de euros)****03.2. Dividendo**

ENDESA abonó a sus accionistas en 2010 un dividendo bruto de 1,017 euros por acción con cargo a los resultados del ejercicio de 2009, lo que supuso un desembolso total de 1.088 millones de euros, pagado en dos momentos diferentes del año.

El primero de ellos, por un importe de 0,50 euros por acción, se repartió el 4 de enero de 2010 después de que el Consejo de Administración de ENDESA, en su reunión celebrada el 14 de diciembre de 2009, acordara distribuir el pago de un dividendo a cuenta de los resultados del ejercicio 2009. Este pago supuso un desembolso de 529 millones de euros.

El otro dividendo, éste por importe de 0,528 euros por acción, fue distribuido el 1 de julio de 2010 después de que lo ratificara la Junta General de Accionistas celebrada el 21 de junio.

Por otro lado, el Consejo de Administración de ENDESA en su reunión del pasado 20 de diciembre de 2010, aprobó distribuir entre sus accionistas el pago de un dividendo a cuenta del ejercicio 2010, de 0,50 euros brutos por acción, que fueron abonados el 3 de enero de 2011. El pago de este dividendo supuso un desembolso de 529 millones de euros.

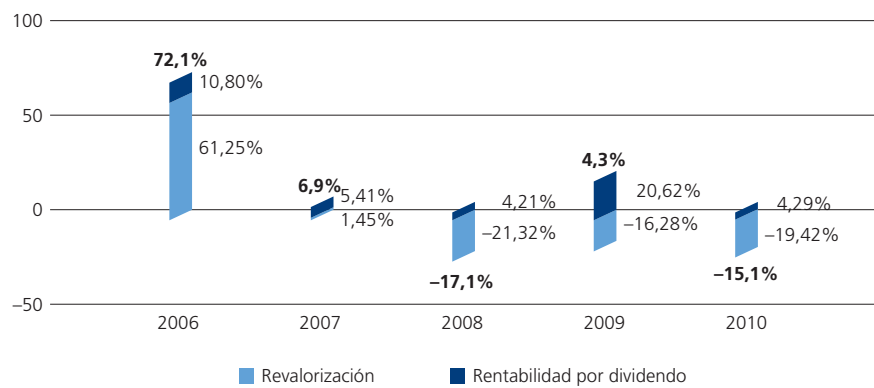


4,29%  
de rentabilidad por  
dividendo en 2010

### 03.3. Rentabilidad

Después de descontar de la cotización el dividendo pagado en el mes de julio, el valor de la acción de ENDESA alcanzó un valor mínimo de 16,93 euros el día 1 de ese mes. Desde esa cota, la cotización de la Compañía remontó posiciones hasta cerrar el ejercicio en 19,295 euros, con una pérdida del 19,42 por ciento respecto al año anterior. No obstante, esta pérdida bursátil se vio parcialmente compensada por una rentabilidad por dividendo del 4,29 por ciento, lo que situó la rentabilidad total del accionista en el año 2010 en un nivel negativo del 15,13 por ciento.

En los últimos cinco años, la rentabilidad total media para el accionista de ENDESA ha sido del 10,20 por ciento anual.



### 03.4. IBEX 35

Tras la liquidación de la OPA de Enel y Acciona en octubre de 2007, ENDESA volvió a formar parte del índice IBEX 35, si bien con un coeficiente aplicable del 5 por ciento sobre su capitalización, como consecuencia del capital flotante (*free-float*) de la Compañía, que es de un 7,94 por ciento.

ENDESA finalizó el año 2010 en el puesto 33 del IBEX 35 por capitalización. No obstante, el Comité Asesor del IBEX 35, en su sesión celebrada el 9 de diciembre de 2010, decidió incrementar hasta el 10 por ciento el coeficiente aplicable a la capitalización de ENDESA. Esta modificación, con efectos desde el 3 de enero de 2011, ha supuesto iniciar el ejercicio 2011 en el puesto 27 del ranking de capitalización de valores del IBEX35.

En términos absolutos, teniendo en cuenta tanto lo negociado en el Mercado Continuo, como los bloques y las operaciones especiales, la cifra media diaria de acciones negociadas en el conjunto del año 2010 ascendió a 603.864 títulos, cantidad un 68,6 por ciento inferior a la de 2009, que fue de 1.924.981 títulos.

En términos económicos, el volumen efectivo negociado en 2010 fue de 3.079 millones de euros, lo que supone un descenso del 80,3 por ciento respecto de 2009.

La cotización de Enersis y Endesa Chile sube un **8,49%** y **18,49%** en el Latibex

### 03.5. Comportamiento bursátil de Enersis y Endesa Chile

Los principales índices bursátiles latinoamericanos cerraron el año 2010 con subidas superiores a las registradas por los selectivos europeos.

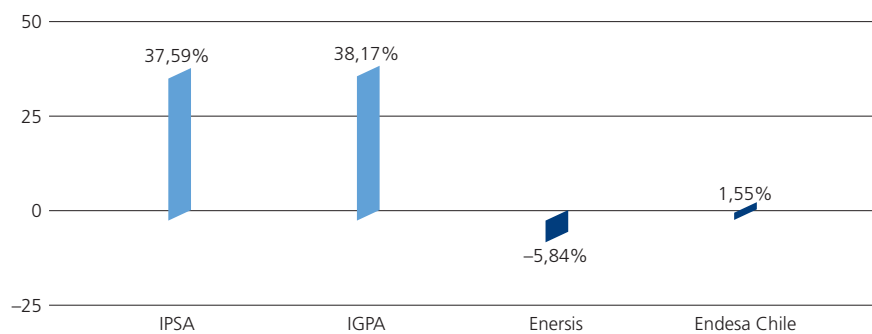
En Chile, la Bolsa de Santiago anotó nuevos niveles máximos históricos. El índice general IGPA subió un 38,17 por ciento, mientras que el índice IPSA, formado por los valores más líquidos del mercado, alcanzó una rentabilidad anual del 37,59 por ciento. Las principales empresas participadas por ENDESA en Chile, en cambio, no se beneficiaron de este favorable panorama bursátil y se vieron afectadas por las desinversiones realizadas por los fondos de pensiones locales, que deshicieron sus posiciones aprovechando los máximos alcanzados por ambos valores el año anterior.

La cotización de Enersis se depreció un 5,84 por ciento, cerrando el año en 217,42 pesos por acción, mientras Endesa Chile registró un leve incremento del 1,55 por ciento cerrando en 876,70 pesos.

A pesar de esta evolución en 2010, Enersis y Endesa Chile continuaron siendo dos de las compañías más negociadas en la Bolsa chilena. Las acciones de Endesa Chile acumularon un efectivo de 1.578.266 millones de pesos y las de Enersis, de 1.285.735 millones.

El volumen medio diario negociado de Enersis fue de 24,09 millones de acciones, un 15,6 por ciento superior al registrado en 2009, que había sido de 20,84 millones de acciones. El volumen de contratación diario de Endesa Chile se incrementó en un 50 por ciento, al pasar de 5,1 millones a 7,65 millones, superando el volumen registrado en 2008.

**Evolución de Enersis y Endesa Chile en la Bolsa de Santiago de Chile y comparación con los principales índices de referencia en 2010**



La evolución de la cotización bursátil de las acciones de Enersis y de Endesa Chile en dólares fue levemente mejor que la que éstas experimentaron en moneda local. En la Bolsa de Nueva York el ADR (*American Depositary Receipt*) de Enersis cerró el año con un incremento del 1,57 por ciento, situándose en 23,22 US\$; a su vez, el ADR de Endesa Chile subió un 11,82 por ciento, finalizando el año en 56,21 US\$.

Por lo que se refiere a la evolución de los valores de Enersis y de Endesa Chile en el mercado Latibex, la cotización del primero subió un 8,49 por ciento, hasta situarse en 42,47 euros por acción, y la del segundo registró un incremento del 18,49 por ciento, cerrando el ejercicio en 17,50 euros por acción.

## Principales datos estadísticos de ENDESA, Enersis y Endesa Chile en 2010

	Máximo	Mínimo	Medio	Cierre	% Revalorización anual	Volumen títulos negociados
<b>Mercado continuo</b>						
ENDESA (euros/acción)	29,67	13,96	20,03	23,945	-19,42%	154.984.387
<b>Bolsa de Chile</b>						
Enersis (pesos/acción)	244,36	198,56	221,83	217,42	-5,84%	1.285.735.218.600
Endesa Chile (pesos/acción)	936,64	780,61	862,22	876,70	1,55%	1.578.265.642.000
<b>NYSE</b>						
Enersis (US\$/ADR)	25,29	18,34	21,80	23,22	1,57%	3.262.823.154
Endesa Chile (US\$/ADR)	57,73	43,11	50,86	56,21	11,82%	1.588.389.916

## 04. Generación de riqueza en 2010

La actividad de ENDESA, como productora y suministradora de energía eléctrica, constituye un elemento clave para el desarrollo económico y social de los entornos en los que opera.

La Compañía contribuye a la generación de riqueza directa e indirecta mediante la creación de empleo directo y a través de colaboradores, la rentabilidad para los accionistas, las inversiones en I+D+i, el pago de impuestos y las acciones sociales para los entornos en los que está presente.

## Generación de riqueza (millones de euros)

	2008	2009	2010
Valor Económico Directo Generado	27.803	27.248 <sup>(4)</sup>	33.545
Valor Económico Distribuido	24.282	21.652	27.715
Dividendos	6.243 <sup>(1)</sup>	1.088 <sup>(2)</sup>	1.077 <sup>(3)</sup>
Costes operativos y otros gastos de explotación	14.327	16.476	21.757
Gastos de personal	1.693	1.994	1.852
Impuestos y tributos*	1.204	1.375	1.710
Inversiones en desarrollo social	35	39	47
Gastos financieros	802	682	1.272
Valor Económico Retenido	3.521	5.596	5.830

\* Incluye impuestos sobre sociedades devengados en el ejercicio de las actividades continuadas, tributos y tasas.

(1) El dividendo a cuenta del ejercicio 2008 aprobado por el Consejo de Administración de ENDESA, S.A. de fecha 20 de febrero de 2009 ascendió a 5,897 euros brutos por acción, lo que representó un importe total de 6.243 millones de euros que fue pagado el 16 de marzo de 2009.

(2) El Consejo de Administración en su reunión del 22 de febrero de 2010 acordó proponer a la Junta General de Accionistas la distribución de un dividendo correspondiente al ejercicio 2009 de 1,028 euros brutos por acción, lo que supone un desembolso total de 1.088 millones de euros.

(3) El Consejo de Administración en su reunión de fecha 22 de febrero de 2011 acordó proponer a la Junta General de Accionistas la distribución de un dividendo correspondiente al ejercicio 2010 de 1,017 euros brutos por acción, lo que supone un desembolso total de 1.076,8 millones de euros.

(4) Se ha llevado a cabo una corrección en los datos 2009.



Compromiso  
con la protección  
del entorno



The infographic consists of two speech bubble shapes on a blue background. The top bubble is dark blue and contains the text '1.227 M€ en inversión ambiental acumulada'. The bottom bubble is a lighter shade of blue and contains the text 'Disminución de 390 Tm de CO2 en la sede social de ENDESA desde 2004'.

1.227 M€

en inversión ambiental  
acumulada

Disminución de

390 Tm

de CO<sub>2</sub> en la sede social  
de ENDESA desde 2004

ENDESA aspira a ser una empresa «excelente» en la gestión ambiental, preocupada por los impactos ambientales y por la preservación del entorno en las comunidades en las que tiene presencia. La cultura corporativa de la Compañía se caracteriza por una sensibilidad ambiental común a todos sus procesos, sistemas y personas.

**Por ello, ENDESA ha mantenido en 2010 su firme Compromiso con el Medio Ambiente, realizando sus actividades de forma respetuosa con el entorno, avanzando en la implantación y certificación de los sistemas de gestión ambiental y apostando por el uso eficiente del agua y por la conservación de la biodiversidad.**

## Cumplimos nuestras metas

Retos 2010	Acciones realizadas
Realización de acciones para mejorar la gestión integral del agua.	Creación e impartición del curso sobre biodiversidad y aprovechamientos hídricos. Preparación de una base de datos preliminar con las instalaciones hídricas presentes en espacios naturales protegidos de España. Realización de controles de calidad a los vertidos líquidos. Diseño y aplicación de crecidas controladas que permiten la regeneración del ecosistema fluvial y el control de desarrollos poblacionales en el Bajo Ebro.
Puesta en marcha de la metodología y programas de gestión para alcanzar el equilibrio entre riesgos asumibles y costes de inversión.	Evaluación de Riesgos Ambientales e implantación de la metodología. Tipificación de instalaciones. Realización de un inventario de pasivos y eliminación de los críticos.
Avanzar en los sistemas de gestión ambiental con la ampliación del perímetro de certificación a las instalaciones.	Certificación de nuevas instalaciones: cuatro en España y Portugal, tres en Latinoamérica y dos en el Resto de Países, y mantenimiento de las anteriormente certificadas. Preparación para la integración en el sistema de gestión ambiental de la Sede Social de un sistema de Eficiencia Energética, norma UNE-EN 16001, y de Calidad Ambiental de interiores, norma UNE 171330-3. Evaluación de nuevos proyectos desde el punto de vista de la sostenibilidad e identificación de Grupos de Interés en proyectos emblemáticos.
Limitar el impacto para ENDESA de la regulación sobre emisiones. Elaboración de protocolos de medida.	Tipificación de las emisiones y diseño de protocolos de medida, así como la implantación de programas de reducción: <ul style="list-style-type: none"> <li>Finalización de las obras de la planta de desulfuración del grupo I de la Central Térmica Litoral de Almería.</li> <li>Adaptación de las instalaciones térmicas de Chile y Colombia a las nuevas normativas más restrictivas en cuanto a límites y control de emisiones.</li> </ul> Adecuación de instalaciones a la medida de parámetros en proceso continuo.
Realización de acciones encaminadas a la gestión de la conservación de la biodiversidad.	Puesta en valor de la conservación del patrimonio natural por medio del catastro y elaboración de la línea base de las empresas en biodiversidad. Desarrollo de proyectos de conservación en Latinoamérica como Huinay y Chimay. Inversión de 388 mil euros en la protección y conservación de la avifauna mediante acciones que reduzcan el riesgo de electrocución: <ul style="list-style-type: none"> <li>Firma del convenio de colaboración con Seo/Birdlife para la realización de un estudio de valoración y seguimiento.</li> <li>Firma de un Convenio con la Junta de Andalucía para adecuar las líneas aéreas e instalar nuevos dispositivos antielectrocución.</li> <li>Renovación del convenio entre la Conselleria de Medi Ambient de Baleares y Gesa-Endesa.</li> <li>Firma en Aragón de un convenio de adecuación de instalaciones de 2010-2013, prorrogando el anterior.</li> <li>Benchmarking (mantenimiento, CC, medida y regulación).</li> </ul>

## Acciones destacadas en 2010

Preparación de una base de datos preliminar que incluya el total de instalaciones hídricas existentes en los espacios naturales protegidos de España.

Evaluación de riesgos ambientales e implantación de la metodología adecuada.

Evaluación de nuevos proyectos desde el punto de vista de la sostenibilidad, e identificación de Grupos de Interés en proyectos emblemáticos.

Tipificación de las emisiones y diseño de protocolos de medida.

Desarrollo de programa estratégico de conservación de la biodiversidad en Huinay y Chimay.

Participación en Jornadas del Pacto Mundial sobre biodiversidad

## Principales magnitudes

Porcentaje de reducción de emisiones de ENDESA desde 2008	36,3 SO <sub>2</sub>
	26,4 NO <sub>x</sub>
	11,7 partículas
Porcentaje de reducción de emisiones de España y Portugal desde 2008	37,5 SO <sub>2</sub>
	25,3 NO <sub>x</sub>
	47,6 partículas

## En 2011 nos proponemos

Aumento y mantenimiento de las certificaciones en las instalaciones, y en la mejora de los sistemas de gestión ambiental.

Finalización del llenado del hueco minero de As Pontes (A Coruña) con un volumen superior a 540 Hm<sup>3</sup>.

El lago de As Pontes  
tendrá un volumen de  
agua de más de  
**540 Hm<sup>3</sup>**

**100%**  
de la capacidad  
instalada certificada  
en Latinoamérica

## 01. La respuesta de ENDESA a los retos ambientales

La sostenibilidad es un pilar fundamental de la estrategia de ENDESA, incluyendo como uno de los compromisos más importantes la protección del medio ambiente, ya que se trata de un principio fundamental de comportamiento, expresamente recogido en sus valores empresariales. Con este compromiso se pretende minimizar el impacto de la actividad industrial de la empresa en el medio natural en el cual opera. Fundamentalmente, se consideran, dentro de la estrategia medioambiental de ENDESA, aspectos relacionados con la lucha frente al cambio climático, una adecuada gestión de residuos, la reducción y el control de las emisiones a la atmósfera, de los vertidos, de los suelos contaminados y otros potenciales impactos negativos.

Además, la gestión medioambiental de ENDESA pretende minimizar en lo posible el consumo de los recursos naturales y, entre ellos, apuesta por la gestión eficiente del agua, tanto en aprovechamientos hidroeléctricos como térmicos y por la conservación de la biodiversidad de los entornos donde está presente.

Por otra parte, la evaluación de los riesgos medioambientales asociados al desarrollo de las actividades de la empresa y las certificaciones medioambientales obtenidas de entidades externas ayudan a asegurar la excelencia en la gestión ambiental de la Compañía, que está integrada y alineada con su estrategia corporativa.

### 01.1. El Plan de Medio Ambiente 2008-2012 de ENDESA

El compromiso con el respeto y la preservación del entorno incide directamente en el proceso de toma de decisiones de la Alta Dirección de la Compañía. De hecho, el medio ambiente es una de las líneas estratégicas prioritarias del Plan ENDESA de Sostenibilidad (PES) 2008-2012. Así, el Plan de Medio Ambiente 2008-2012 desarrolla los objetivos, programas y acciones incluidos en el PES. El Plan se basa en tres ejes principales: la **lucha contra el cambio climático**, uno de los principales retos del PES 2008-2012 por su especial relevancia e implicaciones para el negocio; **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 de cambio climático):

- Participación activa en el desarrollo de las energías renovables.
- Liderazgo de nuevos desarrollos tecnológicos que conduzcan a menores emisiones de CO<sub>2</sub> y al cambio del modelo energético.
- 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).

La  
preservación  
del entorno, en el  
proceso de toma  
de decisiones



**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 desarrollada durante el año 2010.
- 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.
- Avance 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.
- Continuación de los 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 gestión del patrimonio, implantando programas de actuación que eviten riesgos en este campo.
- Creación de 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 Empresa.

**02. Un importante esfuerzo inversor**

ENDESA realiza un importante esfuerzo inversor para alcanzar la excelencia en la gestión ambiental. Así, la inversión ambiental acumulada de la Compañía al cierre de 2010 era de 1.227 millones de euros. Los gastos relacionados con actividades medioambientales

1.227 M€  
en inversión ambiental  
acumulada

han ascendido en 2010 a 38 millones de euros, de los que 17 millones de euros corresponden a la dotación de amortizaciones de las inversiones antes mencionadas.

**Evolución de la inversión acumulada en activos medioambientales**  
(millones de euros)

2008	2009	2010
1.158	1.214*	1.227

\*Se ha llevado a cabo una corrección en los datos de 2009.

**Evolución de los gastos ambientales** (millones de euros)

2008	2009	2010
62	70	38

### 03. Certificación de los sistemas de gestión ambiental

Durante 2010, ENDESA ha seguido avanzando en la 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 zonas donde opera.

#### 03.1. España y Portugal

##### 03.1.1. Generación

A finales de 2010, ENDESA contaba en España y Portugal con el 87,85 por ciento de la potencia térmica instalada certificada según la ISO 14001, así como con el 100 por cien de las centrales de producción hidráulica y nuclear. En esa fecha tenía certificadas todas sus terminales portuarias.

En 2010, han obtenido el certificado ISO 14001 la central térmica de ciclo combinado de As Pontes (A Coruña) y la Unidad de Producción Térmica (UPT) Compostilla (Ponferrada, León).

Además, la central de As Pontes, la Unidad de Producción Térmica Almería (Carboneras) y la Terminal Portuaria de Los Barrios han realizado su registro en el Eco-Management and Audit Scheme (EMAS).

El 96,3 por ciento de la potencia de las instalaciones de producción térmica de Unelco Generación está certificada según la ISO 14001 y el 46,6 por ciento de la potencia de estas instalaciones está adherida al Registro EMAS.

En Gesa Generación, el 75,1 por ciento de la potencia de las instalaciones de producción térmica está certificada según la ISO 14001.

**Energía producida certificada de ENDESA (%)**

	2008	2009	2010
España y Portugal	85,5	88,91	98,9
Latinoamérica	99,7	99,83	100
Resto países	n.a.	40,49	100
<b>Total</b>	<b>91,4</b>	<b>93,37</b>	<b>99,5</b>

**Potencia certificada de ENDESA (%)**

	2008	2009	2010
España y Portugal	76,47	85,03	92,6
Latinoamérica	100	97,08	100
Resto países	n.a	72,22	100
<b>Total</b>	<b>85,57</b>	<b>89,58</b>	<b>95,9</b>

**03.1.2. Minería**

En 2010, el Centro Minero de Puertollano (Ciudad Real) ha obtenido el certificado ISO 14001. De esta manera, el 100 por cien de las explotaciones mineras gestionadas por ENDESA en España y Portugal están cubiertas por esta norma internacional.

**03.1.3. Distribución**

El 100 por cien de las instalaciones de distribución de ENDESA en España y Portugal están certificadas por la Norma Internacional ISO 14001.

En 2010, Endesa Distribución Eléctrica ha renovado la certificación de su sistema de gestión ambiental en Baleares y Cataluña. Con estas renovaciones, se mantiene y consolida el compromiso de la compañía por la certificación de esta norma en Aragón, Andalucía, Baleares, Canarias, Cataluña y Extremadura

**03.1.5. Sede social de ENDESA**

La sede social de ENDESA en Madrid cuenta con un sistema de gestión ambiental certificado desde su entrada en funcionamiento en 2004.

Desde ese mismo momento y hasta 2010 se han ido introduciendo medidas de mejora que han permitido un ahorro, respecto al año de referencia (2004), de un 42 por ciento en el consumo de agua, de un 46 por ciento en el de gas natural y de un 28 por ciento en el de electricidad. Todo ello ha supuesto una disminución de 390 Tm de emisiones de CO<sub>2</sub>.

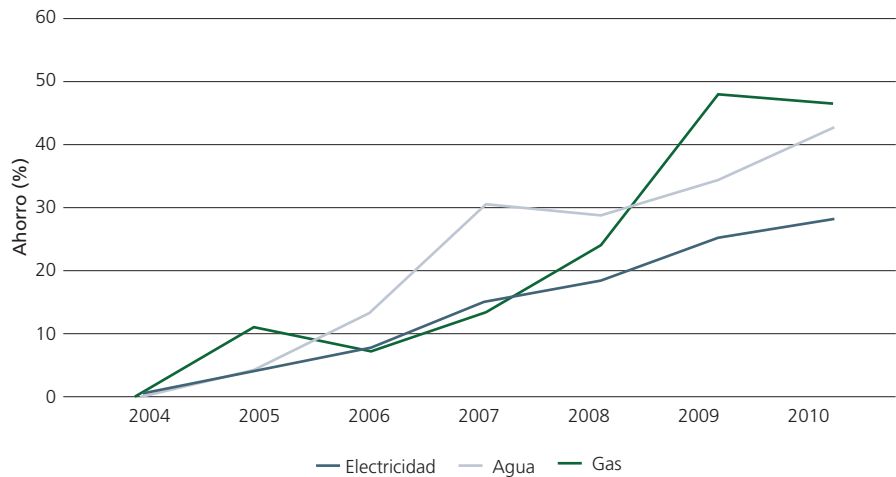
Durante el año 2010 se han llevado a cabo las siguientes acciones de mejora:

- En los consumos:
  - Instalación de flexores termostáticos en la ducha de los vestuarios para disminuir el consumo de agua y electricidad al utilizar las mismas.
  - Campañas de formación y sensibilización al personal.
  - Aplicación de la modificación del Reglamento de Instalaciones Térmicas en Edificios (R.D. 1826/2009).
- Mejora de la segregación de residuos en origen:
  - Campañas de formación y sensibilización constantes.
  - Incremento de la supervisión sobre los contratistas respecto del cumplimiento de sus obligaciones ambientales.
  - Seguimiento continuo de la segregación de residuos en los distintos contenedores ubicados en el restaurante, la cocina y otros puntos del Edificio.

Disminución de  
**390 Tm**  
de CO<sub>2</sub> en la sede social  
de ENDESA en Madrid  
desde 2004



Durante 2010 se ha estado trabajando en la inclusión, en el sistema de gestión ambiental de la sede, de un sistema de eficiencia energética de acuerdo con la norma UNE-EN 16.001 y un sistema de calidad ambiental en interiores según la norma UNE 171.330-3, que han entrado en vigor el 28 de marzo de 2011. Así, se espera que la sede social de ENDESA en Madrid esté certificada en los tres sistemas en el primer semestre de 2011. De esta manera, se convertiría en uno de los primeros edificios de oficinas en obtener la triple certificación en España.



100%  
de la capacidad  
instalada certificada  
en Latinoamérica

### 03.2. Latinoamérica

La práctica totalidad de las instalaciones de generación y distribución de ENDESA en América Latina están certificadas por la ISO14001.

Durante 2010, Endesa Chile ha logrado esta certificación para sus centrales térmicas Diego de Almagro, Huasco y Quintero. Además, 15 centrales han renovado su certificado y 10 se encuentran en etapa de seguimiento.

Por su parte, Chilectra y las empresas generadoras argentinas Endesa Costanera, Hidroeléctrica El Chocón y Central Dock Sud han logrado la renovación de la ISO 14001 en este mismo período.

En Colombia, todas las instalaciones de generación fueron objeto de auditoría de recertificación bajo la Norma ISO 14001.

En Colombia, dentro de las actividades de gestión y mejora ambiental destacan la actualización de los planes de contingencia de la Central de Termozipa y del aprovechamiento hidroeléctrico de la central de Betania. También se realizó el estudio de vulnerabilidad ambiental en las centrales del Río Bogotá, así como la instalación de un medidor en línea de sólidos totales en el canal de descarga y una compuerta para manejo de contingencias al final del canal de cenizas, ambos en la Central Termozipa.

### 03.3. Resto de países (Irlanda y Marruecos)

En 2010, ENDESA ha materializado el proceso de adaptación de las cuatro centrales térmicas adquiridas en Irlanda durante 2009. Así, las centrales de Rhode y Tawnaghmore han obtenido la certificación según la ISO 14001 y las de Tarbert y Great Island han

mantenido este certificado. De esta manera, la Compañía ya cuenta con la certificación medioambiental del 100% de la capacidad instalada en este país (1.068 MW). En noviembre, el regulador ambiental otorgó la autorización inicial de la licencia ambiental para el futuro ciclo combinado de Great Island, cuya autorización definitiva se prevé obtener a principios de 2011.



En Marruecos, 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, obtuvo la ISO 14001 en diciembre de 2009. De esta manera, se convirtió en el primer referente del sector eléctrico marroquí y en la primera planta africana de ciclo combinado que logra esta certificación ambiental.

La auditoría externa completada en diciembre de 2010 ratifica la excelencia de la gestión medioambiental llevada a cabo en esta central, incluyendo el entorno natural protegido en el que está situada.

Durante el pasado año se llevó a cabo la construcción de un almacén temporal de residuos en la central, de modo que se pueda optimizar la segregación y maximización de reciclado de los residuos generados. Igualmente, se impartieron cursos de sensibilización ambiental a los empleados y contratistas más relevantes.



Vista de la central de ciclo combinado de Tahaddart.

#### Visita oficial a la central de Tahaddart (Marruecos)

La ministra de Energía y Minas de Marruecos, Amina Benjandra, visitó la central de ciclo combinado de Tahaddart, participada por ENDESA, con motivo de la concesión de la ISO 14001 y coincidiendo con la celebración del quinto aniversario de la instalación.

En el acto estuvieron presentes el director general de Generación de ENDESA, Manuel Morán, y el subdirector de ENDESA para el Magreb, José Luis Alfaro.

Esta planta representa el 12% del consumo eléctrico del país magrebí. Situada a 30 kilómetros de Tánger, fue inaugurada en 2005, encargándose ENDESA de su gestión técnica desde esa fecha.

## 04. Conservación de la biodiversidad

La conservación de la biodiversidad no es un compromiso nuevo para ENDESA. En su política medioambiental, aprobada en 1998, ya se establecía como uno de los principios. El Programa específico de Conservación de la Biodiversidad de ENDESA, enmarcado en el Plan de Medio Ambiente 2008-2012 tiene como principales líneas de actuación:

- El acondicionamiento del medio físico, en los terrenos e instalaciones de la Compañía propiciando su capacidad de acogida de la biodiversidad.
- Gestión de factores del medio natural en el entorno de las instalaciones de ENDESA que contribuyen a unas mejores condiciones de los hábitats de determinadas especies, en particular, o de los biotopos que los integran.
- Promoción del reconocimiento de los ecosistemas naturales en la Compañía, como línea fundamental para identificar correctamente las capacidades de respuesta frente a presiones de uso y para poner en valor el patrimonio natural que, al mismo tiempo, representan y albergan.
- Preservación, en las instalaciones de la Compañía y en su entorno, de las especies autóctonas con un enfoque propio, y control y erradicación de especies invasoras de alto impacto ecológico y de especial relevancia para el negocio de ENDESA.

Estas actuaciones tienen como objetivo propiciar el uso eficiente de los recursos naturales, reducir la afectación ambiental de las obras, instalaciones y actividades de ENDESA, contribuir a la concienciación social y a la correcta asignación de responsabilidades ambientales sobre el uso y el consumo de los recursos naturales y fomentar la investigación, la transmisión y puesta en valor de los conocimientos de progreso que genera.

#### 04.1. Actuaciones destacadas en España y Portugal durante 2010

El lago de As Pontes  
tendrá un volumen  
de más de

540 Hm<sup>3</sup>  
de agua

- Se ha preparado una base de datos preliminar con las instalaciones hidráulicas que se encuentran en espacios naturales protegidos de España. Además, se ha iniciado el desarrollo de la base de datos que servirá para hacer el seguimiento del progreso y los avances del Plan de Conservación de la Biodiversidad de ENDESA.
- Se ha elaborado un curso sobre biodiversidad y aprovechamientos hidráulicos que durante 2010 se impartió en la Unidad de Producción Hidráulica Noroeste, y se ha planificado la docencia del curso para todo el negocio hidroeléctrico de España en 2011.
- El hueco minero de As Pontes (A Coruña) sigue llenándose por gravedad con el agua de escorrentía y el agua procedentes del río Eume. El lago tendrá un volumen de 547 millones de metros cúbicos, una profundidad máxima de 206 metros y un perímetro de 18 kilómetros. El llenado estará listo a finales de 2011.
- Se han diseñado y aplicado crecidas controladas que ENDESA provoca liberando agua desde los embalses reguladores del Bajo Ebro para la regeneración permanente y necesaria del ecosistema fluvial y el control de desarrollos poblacionales excesivos de algunos de sus componentes, como es el caso de la vegetación acuática.
- Se ha planificado una serie editorial sobre la biodiversidad y ENDESA, de cuatro volúmenes de aparición anual (2011-2014), donde se abordarán todos los puntos de vinculación de la Compañía con los ecosistemas naturales que incidan en la biodiversidad. En 2010 se ha maquetado el primer volumen de la serie que se publicará durante 2011.
- Estudio de seguimiento del mejillón cebra en el embalse de Ribarroja. Como continuación de esta línea de acción de ENDESA, se ha finalizado una versión preliminar de la modelación numérica de la dinámica larvaria de la especie en el embalse de Ribarroja (Bajo Ebro, Tarragona). Mediante este modelo, se podrán conocer los efectos de la gestión hidráulica del embalse sobre las poblaciones de mejillón cebra y, por extensión, las oportunidades de control de la especie invasora.
- Se ha iniciado un estudio sobre Cambio Global y Recursos Hídricos; este estudio llevará a cabo un análisis de la evolución mantenida por la calidad del agua y la disponibilidad de recursos hídricos en los últimos años, frente a variables indicadoras de cambio global (cambio climático, demanda de agua...). Es un estudio ligado a la participación de ENDESA en el proyecto SCARCE y al programa propio de la Compañía aplicado a la Gestión Integral del Agua.



Fruto de las distintas actividades llevadas a cabo en el marco del Programa para la Conservación de la Biodiversidad de ENDESA, en 2010 han visto la luz las siguientes publicaciones científicas derivadas del citado programa:

- M. Cardona, M.A. Colomer, A. Margarida, A. Palau, I. Pérez-Hurtado, M. J. Pérez-Jiménez & D. Sanuy (2010). *A computational modelling for real ecosystems based on P systems*. Nat. Comput. DOI 10.1007/s11047-010-9191-3.
- Alonso, M. (2010). *Branchiopoda and Copepoda (Crustacea) in Mongolian Saline Lakes*. *Mongolian Journal of Biological Sciences*, 8(1): 9-16.
- Palau, A., I. Cia, R. Casas & E. Rosico (2010). *Zebra mussel distribution and habitat preference in the lower Ebro river (North East, Spain)*. In: *The Zebra Mussel in Europe* (G. van der Velde, S. Rajagopal & A. de Vaate, Eds.). Margraf Publishers GMBH: 113-118.

### Protección de la avifauna

En 2010, Endesa Distribución ha invertido 388.000 euros en la protección y conservación de la avifauna, adecuando 178 apoyos para evitar la electrocución de especies y analizando los riesgos potenciales para las aves en 27,5 kilómetros de líneas eléctricas. A continuación, se destacan algunas de las principales actuaciones realizadas durante el ejercicio en este ámbito:

- ENDESA ha firmado un convenio de colaboración con Seo/Birdlife para la realización de un estudio de valoración de la eficacia de las medidas de señalización y el seguimiento de los puntos de mayor mortalidad de aves en las líneas eléctricas de Media Tensión de Lanzarote y Fuerteventura.
- En colaboración con la Junta de Andalucía, ENDESA está desarrollando un nuevo dispositivo anti-electrocución de aves y en el Espacio Natural de Doñana se han adecuado más de 6 kilómetros de líneas aéreas de alta tensión, reduciendo casi por completo el riesgo de electrocución.
- En Baleares, se ha renovado el convenio de colaboración entre la Conselleria de Medi Ambient y Gesa-Endesa para la protección de la avifauna. Desde su puesta en marcha en 2004, ambas organizaciones han invertido más de 450.000 euros en más de 700 actuaciones.
- En Aragón se continúa con la adecuación de las instalaciones para proteger la avifauna. En 2010 se ha firmado un nuevo convenio con la Comunidad de Aragón para el período 2010-2013, que prorroga el anterior.



De izda. a dcha.: Víctor M. Arias, AGBAR; Ricardo Ferro, Repsol; Hernán Cortés, Endesa; Juan Jiménez, Generalitat Valenciana; Juan de la Mota, presidente del Pacto Mundial España; Luis M. Jiménez Herrero, Observatorio de Sostenibilidad de España, e Isabel Garro, directora de la Red Española del Pacto Mundial.

### Jornadas del Pacto Mundial sobre Biodiversidad

En junio de 2010 tuvo lugar en la sede social de ENDESA en Madrid las Jornadas del Pacto Mundial sobre Biodiversidad, en el marco del Año Internacional de la Diversidad Biológica de Naciones Unidas. ENDESA, Agbar y Repsol presentaron una serie de buenas prácticas que están llevando a cabo en este ámbito.

Estas Jornadas contaron con la presencia del presidente de la Red Española del Pacto Mundial, Juan de la Mota; el director de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible de ENDESA, Jesús Abadía, y el vicepresidente de la Red Española del Pacto Mundial y subdirector de Sostenibilidad de ENDESA, Hernán Cortés, entre otras personalidades.

## 04.2. Actuaciones destacadas en Latinoamérica durante 2010

El Comité de Biodiversidad de ENDESA en Latinoamérica, creado en 2009, se ha reunido en Chile en dos ocasiones durante 2010. Entre sus actuaciones destacan la realización de un inventario de las actividades de las empresas relacionadas con la biodiversidad, la identificación de los predios naturales propiedad de las compañías, la colaboración con las autoridades y el desarrollo de un plan de divulgación que presente la política del Grupo en este campo.

### Chile

Endesa Chile y la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso (PUCV) crearon en 1998 la Fundación San Ignacio de Huinay, una organización sin ánimo de lucro cuyo objetivo es defender y preservar el patrimonio biogeográfico de la localidad de Huinay y de la región de los fiordos australes. En 2010, esta Fundación ha llevado a cabo las siguientes actuaciones:

- Se ha realizado la tercera expedición científica para la investigación de los lagos patagónicos. Concretamente, se han analizado cuatro masas de agua que representan los principales tipos de organización ecológica existentes en la zona, desde los lagos hasta las lagunas.
- Desde el año 2005 se han llevado a cabo diez expediciones científicas usando como base el Huinay, en ellas han participado 29 investigadores de 11 países y han recogido 3.183 muestras en 126 lugares diferentes. En diciembre se inició la X expedición a las islas Navarino y Añihue, situadas en las regiones XII y XI de Chile, respectivamente. Se realizaron 21 inmersiones y se tomaron más de 500 muestras.
- Se ha publicado el libro *Fauna Bentónica Marina de la Patagonia Chilena*, que resume 10 años de investigación de los científicos de todo el mundo que han usado el Huinay como centro para sus investigaciones en la región patagónica. Esta guía es un libro imprescindible y de referencia de este campo y fue objeto de estudio en el Congreso Nacional de Medio Ambiente (CONAMA 10) celebrado en Madrid en noviembre de 2010. Contiene la descripción de 473 especies, de las cuales 49 representan nuevos organismos para la ciencia.
- Se ha publicado el libro *San Ignacio del Huinay*, un documento que resume los logros y avances que se han alcanzado en la preservación, conservación y difusión del patrimonio biogeográfico.

### Brasil

Endesa Cachoeira viene desarrollando desde hace tres años un proyecto de recuperación de la vegetación ribereña del embalse de la central Cachoeira Dourada. Así, en 2010 se han plantado cerca de 50.000 árboles en un área de 30 hectáreas. Desde el inicio del proyecto, se han recuperado 84 hectáreas con la plantación de 120.000 especies nativas.

### Perú

Edegel ha continuado con los estudios de evaluación del impacto que, sobre los hábitats acuáticos en el río Tulumayo, ha tenido la disminución de caudal aguas abajo del embalse del mismo nombre. La gestión de los caudales de descarga durante 2010



y años anteriores ha permitido mejoras sustanciales en la calidad ambiental del tramo aprovechado.

La Empresa Eléctrica de Piura (Endesa-Eepsa), compañía del Grupo Endesa, continúa contribuyendo a la conservación del medio ambiente, con el programa de reforestación que viene realizando en sus centrales termoeléctricas ubicadas en la ciudad de Talara, en Piura y en las zonas aledañas a ellas.

Esta iniciativa que busca mejorar el microclima de la zona y controlar la erosión de los suelos, consiste en la siembra de 17 hectáreas desérticas con árboles nativos como el algarrobo, especie resistente a las fuertes temperaturas.

A esto se suma la plantación de 3 hectáreas de árboles frutales como el limón, el mango, la papaya y el coco. Cabe mencionar que la producción de los árboles será utilizada para contribuir a mejorar la economía de las familias de las comunidades aledañas a la central de Eepsa. De esta manera, ENDESA reafirma su compromiso con el cuidado del medio ambiente.

## Colombia

Bosque de Codensa. Es una iniciativa por la que la Compañía ha decidido compensar el consumo de papel utilizado en las actividades administrativas y de facturación, mediante la plantación de árboles. Las zonas reforestadas han sido:

- Cota: se realizó la plantación en el Cerro de Majuy, siendo éste, en su mayor parte, un resguardo indígena, donde los nativos pobladores de la región viven sin intervención del gobierno. Dicha reserva sufrió un incendio forestal de gran magnitud en el mes de febrero del año 2007, que afectó a 260 hectáreas de la misma.
- Villapinzón: se realizó una plantación de árboles en las afueras del pueblo, en un terreno húmedo afectado por el alto nivel freático debido a la proximidad del río Bogotá.
- Suesca: se realizaron dos plantaciones. La primera, en la ribera del río junto a la vereda de Uita, a tres kilómetros de la carretera principal que conduce a la cabecera municipal. Este emplazamiento ha sido declarado zona forestal protegida de la sociedad civil donde se han plantado, además del citado, otros bosques financiados por BP y Citi Bank. La segunda, en la ribera del río y a dos kilómetros de la carretera principal que conduce a la cabecera municipal, ocupa un terreno que presenta erosión por deforestación y caudalosas corrientes de agua en invierno.

## 05. 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. En el marco de su Plan de Medio Ambiente, la Compañía evalúa pormenorizadamente los riesgos ambientales de sus instalaciones y lleva a cabo programas dirigidos a gestionar los riesgos medioambientales críticos y a eliminar los pasivos medioambientales.

De hecho, durante 2010 se ha puesto en marcha la metodología de evaluación de riesgos medioambientales y ha finalizado con éxito el análisis de las instalaciones planificadas para el ejercicio, de instalaciones de generación y compañías distribuidoras de España y Latinoamérica.

5%

menos de pasivos  
ambientales en Chile

### 05.1. Resolución de pasivos ambientales

Un pasivo ambiental es una deuda de un proyecto con el ambiente o, en la etapa de operación, son aquellos equipos, componentes o materiales que, por razones ambientales, no son admisibles actualmente en la generación eléctrica de las instalaciones.

Los pasivos ambientales deben ser resueltos, por eso se codifican para su correcta identificación y clasifican según grado de importancia relativa.

En Chile, ENDESA ha reducido durante el ejercicio un 5 por ciento (equivalente a dos pasivos) de los 43 pasivos ambientales identificados el 1 de enero de 2010, lo que se ha conseguido regularizando la condición operativa de la planta de tratamiento de aguas vertidas por la Central Termoeléctrica Taltal y mediante la reforestación de terrenos con especies nativas en la Central Hidroeléctrica El Toro.

En Edesur hay dos Subestaciones con problemas de ruidos molestos, cuya reducción se está gestionando y dos Centros de Transformación con CM > 25 µT ya solucionados.

## 06. Gestión Ambiental Avanzada

### 0.6.1. Autorizaciones Ambientales Integradas y Estudios de Impacto Ambiental

#### 06.1.1. España

En España, ENDESA ha obtenido tres Declaraciones de Impacto Ambiental (DIA) en 2010 y dos Autorizaciones Ambientales Integradas (AAI) definitivas. Las AAI son tramitadas por las comunidades autónomas y sustituyen en España a los anteriores requisitos medioambientales, aglutinando el conjunto de autorizaciones de carácter ambiental exigibles.

Asimismo, en 2010 se han iniciado dos expedientes de Evaluación de Impacto Ambiental (documentos iniciales y ambientales), se han realizado ocho Estudios de Impacto Ambiental (EIA), de los que se han entregado para su tramitación administrativa seis, y se han entregado seis nuevas solicitudes de AAI a las administraciones y una solicitud de renovación de AAI por haberse cumplido su período de validez.

Además, se han elaborado 15 memorias de modificación no sustancial de autorizaciones ambientales para diferentes centrales debido a proyectos de modificaciones de las instalaciones, así como 23 estudios relacionados con aspectos complementarios a los estudios de impacto ambiental, autorizaciones ambientales, estudios de posibles nuevos emplazamientos de generación, nuevas conducciones de vertidos, modelizaciones atmosféricas, etc. Las diferentes administraciones autonómicas han aceptado en su totalidad los criterios expuestos en los documentos de modificación no sustancial. Se han solicitado cinco autorizaciones de emisión de gases de efecto invernadero, de las que se han concedido tres hasta diciembre de 2010.

Finalmente, se ha conseguido la autorización de gestión de los residuos no peligrosos (cenizas, escorias y yesos) para la Central Térmica Litoral Almería en su vertedero y se ha

procedido a la caracterización ambiental final y al análisis de riesgos de los suelos de la antigua central térmica de Málaga.

	España	Latinoamérica
Declaraciones de Impacto Ambiental (DIAs)	3	—
Autorizaciones Ambientales Integradas (AAIs)	2	—
Documentación inicial o ambiental	2	—
Estudios de Impacto Ambiental (EIAs)	8	9
Plan de manejo ambiental	—	1
Solicitudes/renovaciones AAIs	7	—
Modificaciones no sustanciales	15	—
Autorización de Vertederos	1	—
Caracterización de suelos	1	—
Solicitud/Autorización GEI	5	—

### 06.1.2. Latinoamérica

De las 28 centrales operativas de Endesa Chile, 12 cuentan con Estudios de Impacto Ambiental (EIA) de acuerdo a la legislación aplicable y dos han sido objeto de evaluaciones de impacto ambiental para conseguir financiación por parte del Banco Mundial. Las 14 centrales restantes no cuentan con este tipo de evaluaciones. La única central en construcción, Bocamina II, también cuenta con un EIA.

Además, Endesa Chile dispone, en todas sus centrales de generación, de manuales de contingencia, que incluyen la identificación de los riesgos principales dependiendo de la ubicación geográfica de cada establecimiento. A esta herramienta se suman los planes de emergencia y planes de comunicación para las centrales y su entorno, así como los planes de recuperación y restauración.

De las operaciones con impacto significativo de Endesa Chile, destaca la construcción de Bocamina II que ha hecho necesaria la relocalización de población en su entorno. También se consideran todas las instalaciones térmicas en operación con impacto potencial debido a su posibilidad de influir negativamente en la calidad del aire, en el caso eventual de sobrepasar los límites establecidos en las normas primarias de calidad del aire.

Como medida de mitigación del impacto del proyecto de construcción de la central Bocamina II (Chile), la empresa ha diseñado junto a la comunidad y las autoridades un plan de reubicación que contempla el traslado de 375 familias. Durante 2010 se han trasladado 126 familias, lo que sumado a los traslados de años anteriores, supone un total de 220 las familias resituadas en viviendas con mejor calidad habitacional que las anteriores. Este plan de reubicación tiene previsto finalizar durante 2011.

En el Estudio de Impacto Ambiental sobre el proyecto de Central Hidroeléctrica Neltume (Chile), se deja constancia de que su impacto medioambiental es limitado, ya que se trata de una central de agua fluyente y sus obras son totalmente subterráneas. Estas nuevas instalaciones permitirán reducir la dependencia de Chile respecto de fuentes energéticas externas o de mayor coste y reducirán las emisiones de CO<sub>2</sub> por sustitución de unidades termoeléctricas existentes.

El proyecto considera el establecimiento de un caudal ecológico que permitirá mantener los diferentes usos del río Fuy, el cual en algunos meses es mayor que el caudal ecológico establecido por el derecho de agua. Existe el compromiso de detener la operación de la central toda vez que el lago Neltume alcance el nivel que naturalmente tendría con la crecida de un período de retorno 1 en cinco años. Este compromiso implica acotar los niveles máximos de fluctuación del lago, reduciendo el grado de inundación que el proyecto generaría sobre los terrenos de sus riberas.

Respecto a los efectos que podría causar la Central en los humedales, el área de inundación de los humedales del Cuá Cuá se verá afectada solamente entre las cotas 195 y 197, aumentando la frecuencia de inundaciones. Endesa Chile tiene contemplado en su EIA mitigar este impacto reforestando estas áreas en otros sectores del área de influencia.

Por otra parte, la Licencia Ambiental del proyecto de construcción de la Central Hidroeléctrica Quimbo (Colombia) establece compensaciones ambientales 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 peces, entre otros.

Estos programas ambientales junto a los sociales representan aproximadamente un 17 por ciento del total del presupuesto del Proyecto, es decir, cerca 143 millones de dólares.

En Argentina, Edesur ha realizado en 2010 Estudios de Impacto Ambiental de sus proyectos de nueva alimentación en 132 kV desde la subestación Perito Moreno hasta la subestación Alberdi, Ciudad y Autónoma de Buenos Aires, y la ampliación de la subestación Quilmes de 80 a 120 MVA en la provincia de Buenos Aires.

Endesa Costanera también ha realizado un Estudio del Impacto Ambiental del vertido en el Río de la Plata del agua de refrigeración utilizada por la Central para analizar el efecto del aumento de temperatura sobre el ecosistema acuático.

En Perú, Edelnor ha remitido a las autoridades el Plan de Manejo Ambiental para la construcción y operación de la subestación eléctrica de transmisión 60/10 KV SET Zárate.

## 06.2. Incidentes ambientales

A pesar del esfuerzo fehaciente que realiza ENDESA para ir más allá de la legislación en materia de protección del entorno, durante 2010 se han registrado algunos incidentes ambientales.

### 06.2.1. España

El 21 de enero de 2011, en las centrales nucleares Ascó 1 y Ascó 2, las compuertas del depósito de combustible gastado, cuyo peso es de aproximadamente 1.400 kg, fueron trasladadas por encima de dicho depósito durante el mantenimiento y las operaciones de reabastecimiento de combustible, no cumpliendo así con el Pliego de Prescripciones Técnicas, que prohíbe la circulación de pesos de más de 1.000 kg por encima del depósito de combustible gastado. El evento, clasificado como de Nivel 1 en la escala INES (*International Nuclear Event Scale*), no tuvo consecuencias para los trabajadores, la población ni el medio ambiente.

### 06.2.2. Latinoamérica

Endesa Chile ha registrado un derrame accidental significativo en 2010. El 4 de julio, durante el proceso de detención de la unidad 4 de la Central Hidroeléctrica El Toro y con la unidad casi detenida, operó la alarma de bajo nivel de aceite. Se revisó la unidad de la central afectada y se reparó rápidamente el fallo. Durante la mañana del 5 de julio se apreciaron trazas de aceite en la bocatoma del río Polcura. El volumen de este derrame fue de 40 litros.

En Argentina, Endesa Costanera registró un vertido al río de aproximadamente 100 litros de hidrocarburos. Se realizaron todas las tareas de limpieza del río y disposición de los residuos. El Ente Nacional Regulador de la Electricidad (ENRE) impuso a la empresa una multa de 26.300 euros por supuestos incumplimientos en el sistema de gestión ambiental.

En Perú, durante 2010, mediante una resolución de la autoridad competente, se archivó el inicio de procedimiento sancionador al declararse fundados los recursos interpuestos por Edelnor para los casos jurídicos de la Línea de Alta Tensión sobre un monumento arqueológico de Garagay (Lima) y la obligación de presentar una EIA para la subestación eléctrica de Huacho, abiertos desde el año 2002.

## 06.3. Calidad del aire: evolución de emisiones contaminantes

ENDESA cuenta con un sistema de vigilancia exhaustivo de todas sus emisiones de cara a controlar las características y volúmenes emitidos. La Compañía cumple con los parámetros exigidos por la normativa aplicable, implanta tecnologías que las minimizan y diseña medidas correctoras de los impactos generados.

### 06.3.1. España y Portugal

En 2010, ENDESA ha finalizado las obras de la planta de desulfuración del grupo I de la Central Térmica Litoral de Almería, concluyendo así el plan de actuaciones medioambientales para reducir las emisiones de azufre (SO<sub>2</sub>), óxido de nitrógeno (NO<sub>x</sub>) y partículas de sus centrales térmicas en España.

Así, durante este periodo, las emisiones de SO<sub>2</sub> de la Compañía en España y Portugal se han reducido un 22,5 por ciento, las de NO<sub>x</sub>, un 24 por ciento, y las de partículas, un 25 por ciento.

### 06.3.2. Latinoamérica

En 2010, las emisiones de SO<sub>2</sub> de la Compañía en Latinoamérica se han reducido un 2,7 por ciento. Sin embargo, las de NO<sub>x</sub> han aumentado un 31,3 por ciento y las de partículas han aumentado un 50 por ciento.

Por otra parte, ENDESA ha hecho un gran esfuerzo inversor para adaptar sus instalaciones de generación térmica de Chile y Colombia a las nuevas normativas que han entrado en vigor en ambos países durante 2010 (Acuerdo n.º 5, de 26 de noviembre de 2010, y Resolución 909, respectivamente). Estas normativas suponen una reducción en los límites y un mayor control de los contaminantes.

De hecho, Endesa Chile cuenta con una norma de registro y reporte de emisiones atmosféricas en centrales termoeléctricas, lo que permite verificar el cumplimiento de las normas ambientales y adoptar las medidas que correspondan para evitar sobrepasar los límites máximos permitidos por la autoridad ambiental, cuidando la calidad del aire y, por ende, la salud de la población.

### 06.3.3. Resto de países (Irlanda y Marruecos)

Durante 2010, en Irlanda y Marruecos las emisiones de SO<sub>2</sub> se han reducido un 14,2 por ciento y las de NO<sub>x</sub> un 38,2 por ciento. En cambio, las de partículas han aumentado un 55,6 por ciento.

**Evolución de las emisiones específicas de SO<sub>2</sub>, NO<sub>x</sub> y partículas de ENDESA**

<b>España y Portugal</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
SO <sub>2</sub> (gSO <sub>2</sub> /kWh)	1,11	0,89	0,69
NO <sub>x</sub> (gNO <sub>x</sub> /kWh)	1,57	1,54	1,17
Partículas (g partículas/kWh)	0,05	0,04	0,03
<b>Latinoamérica</b>			
SO <sub>2</sub> (gSO <sub>2</sub> /kWh)	0,46	0,37	0,36
NO <sub>x</sub> (gNO <sub>x</sub> /kWh)	0,36	0,32	0,42
Partículas (g partículas/kWh)	0,04	0,04	0,06
<b>Resto de países</b>			
SO <sub>2</sub> (gSO <sub>2</sub> /kWh)	n.a.	1,83	1,57
NO <sub>x</sub> (gNO <sub>x</sub> /kWh)	n.a.	0,89	0,55
Partículas (g partículas/kWh)	n.a.	0,18	0,28
<b>Total ENDESA</b>			
<b>SO<sub>2</sub> (gSO<sub>2</sub>/kWh)</b>	<b>0,85</b>	<b>0,66</b>	<b>0,54</b>
<b>NO<sub>x</sub> (gNO<sub>x</sub>/kWh)</b>	<b>1,09</b>	<b>0,97</b>	<b>0,80</b>
<b>Partículas (g partículas/kWh)</b>	<b>0,05</b>	<b>0,04</b>	<b>0,04</b>

### 06.4. Gestión y reducción de residuos

ENDESA cuenta con sistemas de gestión y reducción de residuos que son revisados constantemente 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, de las cuales una cantidad importante se vende como subproducto o es reutilizada por la propia instalación.
- **Residuos de los embalses** asociados a las centrales hidroeléctricas, formados por los sedimentos ocasionados 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 al efecto y ubicadas en El Cabril.

- **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 reducción 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 fracción de los mismos se valoriza en instalaciones externas, siendo un 41 por ciento del total de residuos no peligrosos y un 89 por ciento de los peligrosos.

#### 06.4.1. España y Portugal

Durante el año 2010 se ha producido una reducción de la producción de residuos respecto a 2009 en un 53 y 17 por ciento para los residuos no peligrosos y peligrosos respectivamente. Del mismo modo, se han valorizado la mayor parte de los residuos producidos en sus centrales, un 45 por ciento de los no peligrosos y un 96 por ciento de los peligrosos.

#### 06.4.2. Latinoamérica

En Latinoamérica, se han valorizado durante 2010 el 6 por ciento de los residuos no peligrosos y el 61 por ciento de los peligrosos.

En Argentina, Edesur ha completado durante 2010 la retirada del 100 por cien de los transformadores contaminados con PCB, los cuales han sido desclorados en su totalidad, y ha descontaminado y recuperado para su uso 1.500 litros de aceite con PCB, evitando su quema y la consecuente emisión de cuatro toneladas de CO<sub>2</sub>.

Chilectra aplica en sus subestaciones sistemas colectores para mitigar la contaminación producida por el derrame de aceite. Así, cuenta con fosos para tal fin en 50 de sus 51 subestaciones y ha construido un total de 81 depósitos con ese objetivo.

Endesa Costanera está reemplazando el aislamiento de amianto de equipamientos realizando la deposición final del mismo. Se está gestionando la instalación de nuevos silenciadores para unidades Turbo vapor para minimizar ruidos y se realizan estudios de ruido en la unidad de ciclo combinado.

#### 06.4.3. Resto de países (Irlanda y Marruecos)

Para el resto de países, los residuos producidos en 2010 se han reducido un 42 por ciento para el caso de los residuos no peligrosos y un 66 para los peligrosos. En cuanto a la cantidad de residuos valorizados, éstos han supuesto un 62 por ciento del total de no peligrosos y un 52 de los peligrosos.



Edesur descontamina  
**1.500** litros  
de aceite con PCB

## Evolución de los residuos de ENDESA (toneladas)

	Residuos peligrosos (RP)		Residuos no peligrosos (RnP)	
	2009	2010	2009	2010
<b>España y Portugal</b>				
Unidades de Producción Térmica (UPT)	8.218,72	5.332,70	78.024,40	12.251,30
Unidades de Producción Hidráulica (UPH)	242,09	364,40	1.452,49	505,95
Minería	310,05	91,27	1.359,77	973,53
Nuclear	519,35	478,38	2.815,59	2.499,90
Distribución	4.865,13	5.593,37	115.842,08	82.087,35
<b>Latinoamérica</b>				
Unidades de Producción Térmica (UPT)	867,31	1.028,35	1.985,26	3.636,64
Unidades de Producción Hidráulica (UPH)	396,19	181,43	2.384,95	2.322,51
Renovables	1,30	1,88	1,18	0,75
Distribución	1.195,26	1.458,67	75.131,31	95.515,99
<b>Resto de países</b>				
Unidades de Producción Térmica (UPT)	850,16	286,73	405,85	236,56

## Tipos de residuos no peligrosos y su fracción valorizada en 2010 (toneladas)

	España y Portugal	Latinoamérica	Resto de países
Lodos	6.332,16	440,58	21
Fracción valorizada en instalaciones externas	5.503,59	3,35	21
Maquinaria y equipamiento	1.529,88	5.005,96	5,5
Fracción valorizada en instalaciones externas	1.518,74	1.188,85	5,5
Materiales de embalaje	5.115,15	193,79	0,12
Fracción valorizada en instalaciones externas	5.114,55	148,49	0
Restos sólidos	84.240,4	95.577,24	209,94
Fracción valorizada en instalaciones externas	26.052,31	7.458,71	120,4
Restos líquidos	58,01	0	0
Fracción valorizada en instalaciones externas	58,01	0	0
Otros Residuos*	1.154.754,86	51.334,77	0
Fracción valorizada en instalaciones externas	522.696,21	233,4	0
<b>Total Producido</b>	<b>1.252.030,45</b>	<b>152.552,33</b>	<b>236,56</b>
<b>Total Valorizado</b>	<b>560.943,4</b>	<b>9.032,8</b>	<b>146,9</b>

\*Otros Residuos también incluye cenizas, yesos y escorias.

## Tipos de residuos peligrosos y su fracción valorizada en 2010 (toneladas)

	España y Portugal	Latinoamérica	Resto de países
Aceites usados	2.977,57	778,77	95,49
Fracción valorizada en instalaciones externas	2.757,35	613,54	55,20
Maquinaria y equipamiento	3.971,24	773,76	5,15
Fracción valorizada en instalaciones externas	3.969,35	695,11	0,00
Baterías utilizadas	150,78	22,12	7,66
Fracción valorizada en instalaciones externas	143,95	14,14	7,66
Materiales con amianto	586,81	49,01	0,00
Fracción valorizada en instalaciones externas	585,59	0,00	0,00
Enviados a tratamiento de vitrificación	0,00	0,01	0,00
Restos sólidos	2.171,76	466,58	5,45
Fracción valorizada en instalaciones externas	1.924,92	229,74	0,10
Restos líquidos	652,42	491,83	112,99
Fracción valorizada en instalaciones externas	614,46	23,32	86,39
Otros Residuos*	2.267,01	0,00	60,00
Fracción valorizada en instalaciones externas	2.260,48	0,00	0,00
<b>Total Producido</b>	<b>12.777,59</b>	<b>2.582,08</b>	<b>286,73</b>
<b>Total Valorizado</b>	<b>12.256,10</b>	<b>1.575,86</b>	<b>149,35</b>

\*Otros Residuos también incluye cenizas, yesos y escorias.



**Residuos especiales nucleares de ENDESA en 2010 (m<sup>3</sup>)**

España	2010
Líquidos (alta radiactividad)	4,02
Sólidos (alta radiactividad)	10,62
Líquidos (baja, media y alta actividad)	3,97
No desechables en depósitos en superficie o próximos a la superficie	0,00
Sólidos (baja, media y alta actividad) inflamables	0,00
Sólidos (baja, media y alta actividad) compactables	139,51
Sólidos (baja, media y alta actividad) otros tratamientos	101,87
Total sólidos (baja, media y alta actividad)	241,38
No desechables en depósitos en superficie o próximos a la superficie	33,36
Liberados como especiales tras el período de desintegración	1,41
Almacenado en planta temporalmente	16,25
<b>Total producido</b>	<b>259,99</b>

**06.5. 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)**

	2008	2009	2010
<b>Cenizas (t/año)</b>			
Producción	1.911.279	1.207.449	666.155
Valorización	1.654.192	947.889	497.216
Restauración	90.256	27.387	0
Vertedero	166.831	232.174	168.939
<b>Escorias (t/año)</b>			
Producción	321.848	143.624	82.999
Valorización	14.880	7.708	36.161
Restauración	2.791	1.030	0
Vertedero	304.177	134.886	46.838
<b>Yesos (t/año)</b>			
Producción	1.133.493	769.896	463.869
Valorización	8.773	48.990	50.187
Restauración	0	0	0
Vertedero	1.124.720	720.907	413.681

**Producción y gestión de cenizas, escorias y yesos en las centrales térmicas de carbón de ENDESA en Latinoamérica**

	2008	2009	2010
Producción kt/ año	105,1	66,6	110,9

## 06.6. Control de vertidos

ENDESA cuenta con un conjunto de procedimientos para controlar y disminuir los vertidos al agua, así como para mejorar su calidad, principalmente mediante instalaciones de tratamiento de aguas residuales.

Durante 2010, la Compañía ha logrado una reducción de vertidos del 14 por ciento en el conjunto de las centrales. Para las centrales térmicas, esta disminución ha sido del 22 por ciento.

En Argentina, Endesa Costanera realiza trimestralmente controles de calidad de los vertidos líquidos y de forma continua en la planta de agua. EDESUR lleva a cabo controles de los desagües pluviales de sus depósitos.

### Vertidos industriales de ENDESA (Hm<sup>3</sup>)

	2008	2009	2010
<b>España y Portugal</b>			
Térmicas convencionales	34,83	31,8	22,6
Térmicas de ciclo combinado	0,52	0,5	0,6
Nucleares	0,63	1,01*	1,08
<b>Latinoamérica</b>			
Térmicas	3,45	3,2	4,3
<b>Resto de países</b>			
Térmicas	n.a	0.01.	0,02

\* Dato actualizado en 2010, por la DG Nuclear, contempla sólo uso industrial.

Los vertidos radiactivos líquidos corresponden a las descargas del sistema de tratamiento de residuos radiactivos líquidos de la central al medio acuático. En estas descargas la concentración de radioisótopos está controlada y se encuentran por debajo de los límites legales establecidos.

### Vertidos de las centrales nucleares en España (Hm<sup>3</sup>)

	España
Convencionales	158,25
Reutilizadas dentro de las instalaciones	0,00
Vertidas	158,2
Utilizadas para diluir radionucleidos en aguas residuales	0,05
Radiactivas	0,06
Reutilizadas dentro de las instalaciones	0,01
Vertidas	0,05
<b>TOTAL</b>	<b>158,37</b>

### 0.6.7. Reporting

Durante 2010 se ha trabajado en optimizar la recepción y la calidad de la información suministrada por los distintos negocios, utilizando los sistemas corporativos existentes en las instalaciones y se ha implantado una base de datos corporativa, diseñada por ENEL y de aplicación general para todo el grupo.

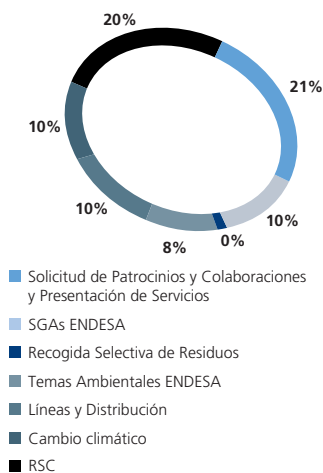
En Latinoamérica, para conseguir la mayor calidad de la información ambiental, ENDESA ha desarrollado un sistema informático denominado sistema de información ambiental mensual (SIAM), diseñado para la carga mensual de todos los indicadores ambientales, lo que conlleva un mayor control e incorpora alarmas para optimizar la calidad de los datos. El SIAM, accesible vía internet e intranet, se ha incorporado a los sistemas de gestión ambiental de las instalaciones.

## 07. Información y divulgación ambiental

ENDESA lleva a cabo una importante tarea de transparencia en cuanto a la información, formación y divulgación ambiental a través del Buzón de Medio Ambiente, su servicio de información ambiental, en el que se abordan temas sobre su participación en iniciativas sociales y su colaboración en jornadas, congresos y otros eventos, exponiendo buenas prácticas en materia de protección del entorno.

En esta línea, ENDESA ha identificado el agua como un recurso crítico que será afectado como consecuencia del cambio climático. Las previsiones de la OCDE manifiestan que el 47 por ciento de la población mundial vivirá en áreas de elevado estrés hídrico en 2030, a menos que se desarrollen nuevas políticas. La disponibilidad de agua afectará a las empresas de manera positiva y negativa, y éstas tendrán un papel importante que desempeñar en el desarrollo y la implementación de soluciones en el reto del agua. Por eso, ENDESA, asumiendo un papel de liderazgo entre las eléctricas españolas, se ha adherido al CDP Water Disclosure, una iniciativa que proporciona datos relativos al agua y su gestión por parte de las corporaciones más grandes del mundo con el fin de informar al mercado global sobre los riesgos de inversión y oportunidades comerciales, y ayudar así a dirigir las inversiones hacia un uso sostenible de este recurso.

Porcentaje de consultas realizadas al buzón de medio ambiente (2010)



### 07.1. Buzón de medio ambiente

Durante el año 2010 se han recibido 60 correos, la gran mayoría de ellos (98 por ciento) enviados desde el exterior de la empresa a través de la página web de ENDESA.

Un 20 por ciento de las consultas corresponden a temas relacionados con la Responsabilidad Corporativa (RC), estando un 21 por ciento relacionadas con solicitud de patrocinios y colaboraciones.

# La innovación

Compromiso con la eficiencia



endesa  
VEHÍCULO ELÉCTRICO



ENDESA aspira a ser reconocido por los mercados, por los clientes, por la comunidad científica y por la sociedad como líder tecnológico de la industria.

**Para ello, durante 2010 ENDESA ha continuado con sus actividades de investigación, desarrollo tecnológico e innovación para conseguir los mayores niveles de eficiencia en todas sus líneas de negocio.**

48 M

de euros de inversión propia en proyectos de I+D+i durante 2010

6

nuevas patentes de soluciones tecnológicas propias solicitadas en 2010

100.000

contadores  
de telegestión  
instalados en 2010

Málaga

Smartcity

la mayor iniciativa  
europea de ciudad  
ecoeficiente

### Principales magnitudes

Eficiencia total de las centrales térmicas en España y Portugal: 39,68 por ciento.

Porcentaje de disminución de toneladas de carbón respecto a 2009: 39,3 por ciento.

Porcentaje de disminución de toneladas de combustibles líquidos (fuel y gasoil) respecto a 2009: 5,6 por ciento.

Inversión directa de ENDESA en I+D+i en 2010: 48 millones de euros.

Ahorro máximo que permite el Plan Ilumina Exterior: 80 por ciento.

### Acciones destacadas en 2010

Liderazgo en consorcios Nacionales e Internacionales.

Instalados en SmartCity de Málaga los primeros 2.500 contadores inteligentes.

Formalización del Modelo organizativo y estructura (comités con Enel).

Presencia en las secretarías técnicas o presidencias de las Plataformas de interés.

Premios Novare Empleados.

100.000 contadores de telegestión instalados en 2010.

Inauguración en Sevilla del Centro de Operación del Sistema de Telegestión

Aprobación del Proyecto Store liderado por ENDESA sobre almacenamiento de energía a gran escala.

Solicitud de subvenciones para nuevos proyectos

### En 2011 nos proponemos

Implantación de un Plan tecnológico coordinado con Enel. Gestión de grupos de Sinergias

Lanzamiento de un consorcio liderado por Endesa.

Desarrollo de la captura de conocimiento tecnológico y ampliación de las acciones formativas (programa de inteligencia tecnológica, tecnósfera, incorporación alumnos fin de máster, ...)

Establecimiento de un Sistema trimestral de seguimiento de cartera de proyectos y gestión de grupos de Sinergias.

Optimización del retorno de ayudas públicas y beneficios fiscales.

Elaboración de Strategic Foresight de Tecnologías clave.

Implementación de un Nuevo sistema Gestión Ideas de los empleados 2.0.

Tecnósfera: Potenciación de la difusión del conocimiento.

Formalización del Plan de Comunicación Externa.

### Cumplimos nuestras metas

Retos 2010	Acciones realizadas
Puesta en marcha del Plan Global de Eficiencia Energética de ENDESA 2010-2014 (PGE3).	Impulso del desarrollo de las actuaciones de eficiencia en Latinoamérica y constitución del Comité de Eficiencia Energética.
Mejoras en eficiencia energética de Generación y Distribución.	Proyecto de reducción de pérdidas: disminución de las pérdidas técnicas en la red y racionalización del consumo de energía. Participación en cinco grupos de trabajo de distribución dentro del Best Practice Sharing. Configuración de las redes para hacer posibles las actuaciones de generadores y consumidores
Despliegue de la infraestructura de telegestión de nueva generación a través del Proyecto Cervantes.	Homologación de contadores instalados: 100.000 contadores durante 2010. En octubre se inauguró en Sevilla el Centro de Operación, desde donde se gestionan y supervisan todas las actuaciones del sistema.
Desarrollo del Plan de Eficiencia Energética de Endesa (PE3). Comercialización de productos y servicios relacionados con el uso energético eficiente y la cogeneración.	Implementación de nuevos productos de elevada eficiencia energética: baterías low cost, implementación de la eficiencia como servicio (Plan Ilumina) Implementación de soluciones de alquiler de instalaciones fotovoltaicas, etc.
Desarrollo del Plan Tecnológico 2009-2013.	Desarrollo del Plan Tecnológico según hitos previstos.
Participación en las Plataformas Tecnológicas más relevantes.	Presencia en las secretarías técnicas o presidencias de las Plataformas de interés.
Impulso de acciones para ser referente como consumidor energético modélico y respetuoso con el medio ambiente.	Establecimiento de objetivos para fomentar el uso responsable de la energía como consumidor final que incluye acciones como la implantación de medidas de eficiencia energética en algunas de las Sedes Corporativas para la posterior certificación de su Sistema de Gestión Energética, estabilización de consumos en la Sede Social de ENDESA, etc.

## 01. I+D+i en busca de una energía más limpia

Durante 2010, ENDESA ha reafirmado significativamente sus actividades de investigación, desarrollo tecnológico e innovación. Asimismo, ha consolidado su nueva organización y coordinado la cartera estratégica de proyectos de I+D+i con Enel, con el fin de maximizar su valor añadido a medio y largo plazo. Ambas compañías han procedido a optimizar sus esfuerzos en este terreno para reforzar el aprovechamiento de las áreas de interés en los mercados en los que operan.

### 01.1. Consumo de combustibles

En 2010, ENDESA ha gestionado 7,2 millones de toneladas de carbón, lo que representa un descenso del 39,3 por ciento respecto al ejercicio anterior. En combustibles líquidos (fuel y gasoil), la Compañía ha tratado 3,85 millones de toneladas, lo que supone, en este caso, una disminución del 5,6 por ciento.

#### Suministro de combustibles a ENDESA en España y Portugal, incluyendo producción propia

Tipo de combustible	2008	2009	2010	% variación 2010-2009
Carbón nacional (miles de toneladas)	5.081	3.614	1.320	-63,5
Carbón importado (miles de toneladas)	8.801	7.049	4.991	-29,2
Coque de petróleo (miles de toneladas)	242	413	5	-98,9
Combustible líquido (miles de toneladas)	2.897	2.721	2.734	0,5
Gas natural Biocombustible (millones de m <sup>3</sup> )	151	95	29	-69,4
Gas natural Ciclos Combinados (millones de m <sup>3</sup> )	2.165	1.126	3.607	220,5

#### Consumo de combustibles en Latinoamérica

Tipo de combustible	2008	2009	2010
Carbón (miles de toneladas)	1.056	1.184,5	882,1
Fuel óleo (miles de toneladas)	495	351,2	495
Gasóleo (miles de toneladas)	1.018,2	787,6	537,8
Gas natural (millones de m <sup>3</sup> )	3.355	3.766,7	4.758,9

#### Consumo de combustibles en otros países

Tipo de combustible	2008	2009	2010
Fuel óleo (miles de toneladas)	n.a.	220,8	83,7
Gasóleo (millones de m <sup>3</sup> )	n.a.	3,5	2,9
Gas natural (millones de m <sup>3</sup> )	n.a.	154,6	119,5

#### Consumo de energía en España y Portugal (GWh)

	2008	2009	2010
Unidad de Producción Térmica (UPT)	2.695	2.262,8	1.652,7
Unidad de Producción Hidráulica (UPH)	182	133,8	137,7
Generación nuclear	1.085	1.033,7	1.206,13
Distribución	n.a.	14,6	n.a.



**Consumo de energía en Latinoamérica (GWh)**

	2008	2009	2010
Unidad de Producción Térmica (UPT)	754	748,4	866,6
Unidad de Producción Hidráulica (UPH)	212	502,7	318,7
Cogeneración y Renovables	0,42	3,95	4,38
Distribución	n.a.	39,9	87,9

**Consumo de energía en otros países (GWh)**

	2008	2009	2010
Unidad de Producción Térmica (UPT)	n.a.	148,6	50,1

Además de combustibles, ENDESA emplea diversos tipos de consumibles para la producción con un consumo total de 234 kilotoneladas.

**Consumibles de ENDESA (toneladas)**

	España y Portugal	Latinoamérica	Otros países
Cal	435,37	1,86	0,00
Cloruro férrico	193,35	13,23	0,00
Amonio	533,34	13,45	0,64
Sosa cáustica	604,77	1.811,67	2,24
Ácidos sulfúrico y clorhídrico	1199,59	3.602,80	2,24
Hipoclorito sódico	843,67	2.180,73	41,92
Óxido de magnesio	279,48	0,00	0,00
Piedra caliza para la desulfuración de los gases de la combustión	202.048,60	0,00	0,00
Aceite lubricante	5.048,82	329,39	0,00
Aceite dieléctrico	120,44	26,82	0,00
Otros*	14.624,36	159,62	7,86
<b>Total</b>	<b>225.931,79</b>	<b>8.139,56</b>	<b>54,90</b>

\* Incluye otros materiales de uso poco habitual en los procesos de producción.

## 01.2. Datos de agua en proceso

La gestión integral del agua es uno de los pilares del Plan de Medio Ambiente de ENDESA 2008-2012. 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 evitando la existencia de tramos secos en los ríos.

De hecho, se ha preparado la versión piloto de la que será la base de datos y el sistema de seguimiento de los tres primeros programas: 1. Control del uso del agua, 2. Control de la calidad de aguas y 3. Mejora del estado ecológico de los ríos regulados. Sobre el Programa 2, ya se ha cuantificado el estado trófico de los embalses con aprovechamientos hidroeléctricos de ENDESA en la cuenca del Ebro y en las cuencas internas de Cataluña.

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.

**Consumo de agua de proceso (Hm<sup>3</sup>)**

	2008	2009	2010
<b>España y Portugal</b>			
Unidad de Producción Térmica (UPT)	36,45	41,63	28,67
Generación Nuclear*	1,12	1,14	1,25
Minería	2,22	3,09	2,92
<b>Latinoamérica</b>			
Unidad de Producción Térmica (UPT)	5,39	7,36	12,37
<b>Resto de países</b>			
Unidad de Producción Térmica (UPT)	n.a.	0,43	0,47

\* Los datos de consumo de agua de proceso de 2008 y 2009 han sido modificados debido a una corrección llevada a cabo sobre la aplicación del porcentaje de participación de las centrales nucleares. En 2009 se realizó un cambio de criterio que modifica los datos publicados en el Informe de Sostenibilidad de 2008; en este cambio de criterio las aguas de refrigeración de circuitos abiertos no se consideran como aguas de uso de proceso industrial.

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.

**Captación total de agua por fuentes (Hm<sup>3</sup>)**

	España y Portugal	Latinoamérica	Otros países	Total ENDESA
<b>Captación de agua dulce <sup>(1)</sup></b>	<b>27,34</b>	<b>11,77</b>	<b>0,27</b>	<b>39,38</b>
De aguas superficiales	24,06	2,35	n.a.	26,41
De pozos	2,79	6,43	0,002	9,23
De red municipal	0,49	2,98	0,27	3,75
<b>Captación de agua de mar</b>	<b>2,62</b>	<b>n.a.</b>	<b>0,19</b>	<b>2,82</b>
<b>Captación de agua de mar (desalada)</b>	<b>2,87</b>	<b>0,60</b>	<b>n.a.</b>	<b>3,47</b>
<b>Captación de aguas residuales (uso interno)</b>	<b>0,01</b>	<b>n.a.</b>	<b>n.a.</b>	<b>0,01</b>
<b>Agua marina (ciclo abierto)</b>	<b>4.513</b>	<b>2.001</b>	<b>n.a.</b>	<b>6.514</b>
<b>Aguas superficiales (ciclo abierto)</b>	<b>1.880</b>	<b>139</b>	<b>128</b>	<b>2.147</b>
<b>Agua (ciclo abierto)</b>	<b>360,21</b>	<b>2,51</b>	<b>n.a.</b>	<b>362,72</b>
Volumen de agua procesada	195,88	2,16	n.a.	198,05
Drenaje de las torres de refrigeración	164,32	0,35	n.a.	164,67

<sup>(1)</sup> No incluye los consumos de agua de los circuitos de refrigeración de los ciclos cerrados.

**39,68%**  
de eficiencia total  
en las centrales térmicas  
de España y Portugal

**01.3. Eficiencia en las centrales térmicas**

Un parámetro clave del negocio de generación de ENDESA es el rendimiento energético que ésta obtiene de los recursos naturales empleados.

La eficiencia total de las centrales de la Compañía en España y Portugal durante 2010 ha sido del 39,68 por ciento.

**Eficiencia de las centrales térmicas de España y Portugal (%)**

	2008	2009	2010
Centrales térmicas de carbón	36,04	35,42	37,98
Centrales térmicas de fuel-gas	37,64	35,87	39,11
Centrales térmicas de ciclo combinado (gas natural)	54,41	53,07	51,40

Las centrales de ENDESA en Latinoamérica, que consumen combustibles líquidos, carbón y gas, incluidos los ciclos combinados, han logrado una eficiencia del 46,50 por ciento.

#### Eficiencia de las centrales térmicas de Latinoamérica (%)

	2008	2009	2010
Centrales térmicas de carbón	33,12	34,08	33,05
Centrales térmicas de fuel-gas	32,42	30,24	31,65
Centrales térmicas de ciclo combinado (gas natural)	50,07	50,25	50,91

#### Eficiencia de las centrales térmicas de Latinoamérica detallada por país (%)

	Colombia	Perú	Brasil	Chile	Argentina
Centrales térmicas de carbón	26,60	n.a.	n.a.	37,30	n.a.
Centrales térmicas de fuel-gas	27,50	31,50	n.a.	29,53	32,15
Centrales térmicas de ciclo combinado (Gas Natural)	n.a.	50,47	49,70	51,00	51,17
<b>Valor medio del Parque Termoeléctrico</b>	<b>26,81</b>	<b>44,19</b>	<b>49,70</b>	<b>48,29</b>	<b>47,27</b>

En generación, se están introduciendo mejoras técnicas en las instalaciones que permiten hacer más eficientes los procesos de transformación energética y reducir las emisiones de CO<sub>2</sub> (más información en el capítulo Lucha contra el Cambio Climático punto 02.3.1. Emisiones de CO<sub>2</sub>, en la página 203).

## 02. Modelo de liderazgo tecnológico

ENDESA lleva a cabo proyectos de I+D+i en todas sus líneas de negocio y actuaciones tecnológicas corporativas. Estas acciones están incluidas en el Plan Tecnológico 2009-2013, integrado en el Plan Estratégico de Sostenibilidad 2008-2012 y dividido 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.

48

millones de euros de inversión propia en proyectos de I+D+i durante 2010

En el año 2010, la inversión directa de ENDESA en sus actividades de I+D+i ha sido de 48 millones de euros. Además, se han movilizand o otros 16 millones de euros procedentes de los socios tecnológicos, en los proyectos y consorcios de I+D+i liderados por la Compañía. Cabe destacar que, en el ejercicio, y como resultado de la inversión realizada en años anteriores, se han solicitado seis nuevas patentes de soluciones tecnológicas propias relacionadas con las líneas de actuación prioritaria de la Compañía.

6

nuevas patentes  
de soluciones  
tecnológicas propias  
solicitadas en 2010

En 2010 se han impulsado dos líneas de actuación:

- Movilidad eléctrica.
- Eficiencia energética.

Todas las iniciativas de I+D+i se desarrollan y coordinan a través de la Unidad Corporativa que trabaja con las distintas líneas de negocio en cada uno de los mercados de ENDESA. Ésta unifica criterios de selección de proyectos, modelos de gestión y captura del conocimiento tecnológico, teniendo en cuenta las particularidades regulatorias y de negocio de cada país.

ENDESA ha consolidado su Célula de Inteligencia, dotándose de un sistema avanzado para la toma de decisiones estratégicas con subyacente tecnológico.

Asimismo, en 2010, se ha generado un elevado número de informes tecnológicos (IT) y elementos esenciales de inteligencia (EEI) que cubren las áreas de mayor interés tecnológico para la toma de decisiones estratégicas de la Compañía.

Desarrollo del Plan  
Global de Eficiencia  
Energética 2010-2014  
(PGE<sup>3</sup>)

En lo que respecta a la eficiencia energética, en 2010 ENDESA ha desarrollado su Plan Global de Eficiencia Energética (PGE<sup>3</sup>), enmarcado dentro del Plan de ENDESA de Sostenibilidad 2008-2012, que recoge todas las iniciativas susceptibles de desarrollo en materia de eficiencia energética, tanto en la generación, distribución y comercialización, como en acciones para maximizar el ahorro energético en sus propias instalaciones.

Este Plan está en línea con la apuesta que desde ENDESA se hace para alcanzar los objetivos del Plan 20-20-20 de la UE para aumentar la eficiencia energética en un 20 por ciento, conseguir una cuota del 20 por ciento de energía procedente de fuentes renovables y reducir el 20 por ciento de emisiones de CO<sub>2</sub> para el año 2020.

El objetivo global del PGE<sup>3</sup> es alcanzar la excelencia en eficiencia energética a través de cuatro retos específicos:

- Alcanzar la excelencia en los procesos transformadores de energía.
- Disponer de redes de distribución inteligentes que hagan posibles medidas de eficiencia en el conjunto del sistema eléctrico y que minimicen las pérdidas en el transporte y la distribución de la energía.
- Convertirse en el socio de referencia de los clientes ofreciendo las soluciones más avanzadas en eficiencia energética.
- Ser un consumidor modélico y respetuoso con el medio ambiente.

Este Plan, con una vigencia de cinco años, se aplica en ENDESA y en todas sus filiales y participadas. Concretamente, con objeto de desarrollar y coordinar acciones en el ámbito de Latinoamérica, se ha constituido un Comité de Eficiencia Energética compuesto por representantes de todas las empresas de la región y representantes del área corporativa de eficiencia energética.

Por otra parte, ENDESA está desarrollando con el Grupo Enel diversos proyectos para optimizar la eficiencia del negocio de distribución:

- **Benchmarking.** Este proyecto nace con la aspiración de situar a Endesa Distribución en los mejores niveles de eficiencia del sector. Para ello, se está segmentando y analizando el coste de los procesos de distribución para, de esta forma, identificar e implantar las prácticas con mayor potencial de mejora.

- **Best Practice Sharing.** Endesa Distribución y ENEL Distribuzione comenzaron a compartir experiencias y competencias en 2008, en los procesos que más evidentemente producían sinergias: telegestión y estandarización. Desde entonces, el número de proyectos se ha ampliado teniendo en cuenta los resultados del benchmarking. Asimismo, en 2010 se han sumado las empresas distribuidoras latinoamericanas.

Actualmente, hay numerosos grupos de trabajo sobre procesos clave en la distribución de electricidad como la telegestión y las operaciones de medida, la gestión de la red (planificación, activos, automatización, mantenimiento, centros de control), compras y logística de equipos y materiales, marco regulatorio, continuidad del suministro, contratación de servicios o alumbrado público.

El objetivo de estos grupos es fomentar el conocimiento profundo sobre los activos y los procedimientos de gestión existentes para identificar fuentes de valor derivadas de la aplicación de las mejores prácticas.

- **Excelencia organizativa.** Alcanzar cotas de excelencia en la distribución eléctrica pasa también por la introducción de cambios en la organización y en los procesos. En Endesa Distribución se han diseñado e implantado un conjunto de medidas con el objetivo de reducir los costes, sin que se vean afectados los niveles de calidad y de servicio que disfrutan los clientes. Estas medidas incluyen simplificar la estructura, aprovechar las economías de escala, reducir las actividades que no aportan valor a los clientes y aplicar tecnologías de vanguardia.

### 03. Respuesta tecnológica a los retos energéticos

En 2010, ENDESA ha continuado con su apuesta por la innovación, desarrollando modelos energéticos sostenibles de bajas emisiones de CO<sub>2</sub>.

Conjuntamente con el desarrollo de redes inteligentes o *Smart Grids*, ENDESA ha concebido nuevos modelos de movilidad eléctrica, servicios eco-energéticos que convierten a los clientes en un agente activo de la red de distribución, aportando capacidades distribuidas de generación, almacenamiento, gestión energética eficiente, etc. Todos estos servicios representan un reto estratégico para ENDESA, pero a la vez una importante oportunidad de negocio por desarrollar.

#### 03.1. Proyectos tecnológicos en redes de distribución avanzadas

Cada vez son más los retos a los que debe darse respuesta en las redes de distribución: integrar de forma segura cuotas cada vez más importantes de generación renovable, no gestionable y dispersa y dar soluciones a las nuevas necesidades de los consumidores, como la tarificación a medida, la recarga de los vehículos eléctricos, los servicios energéticos o las soluciones integradas de domótica.

Los principales proyectos impulsados en 2010 han sido:

- **Proyecto CERVANTES (Sistema *Smart Grids*).** Tiene como objetivo implantar un sistema de control y gestión automático y remoto del suministro eléctrico de clientes domésticos. Se trata de un sistema de telegestión, pionero en España, que se implantará en el domicilio de los más de 13 millones de clientes de la Compañía en un período de seis años (2010-2015) para sustituir los contadores eléctricos tradicionales, lo que ayudará a incentivar la eficiencia económica y sostenibilidad del sistema eléctrico, adelantándose además en tres años al plazo legal establecido.

100.000  
contadores de  
telegestión instalados  
en 2010

De hecho, ENDESA es la primera empresa española en desarrollar originariamente un sistema de telegestión de acuerdo a las directivas españolas y europeas en esta materia.

En 2010 comenzó la fabricación tanto del concentrador como del contador. En mayo se homologó este último según la normativa europea (módulos B y D). Entre junio y agosto se llevó a cabo con éxito la primera instalación controlada de 25.000 contadores y 140 concentradores en todas las comunidades autónomas. En concreto, las ciudades elegidas fueron Sevilla, Málaga, Zaragoza, Palma de Mallorca, Las Palmas de Gran Canaria y Barcelona.

A lo largo del año se ha continuado con la sustitución hasta alcanzar a 31 de diciembre un volumen de 100.000 contadores instalados, incluyendo además Badajoz, Granada, Jaén, Almería y Tenerife.

En julio se puso en marcha la Fase 1 de sistemas, que permite la operación remota de los trabajos en el domicilio del cliente (altas, modificaciones, cortes, reconexiones, etc.) y las operaciones técnicas del sistema (cambios de firmware de contadores y concentradores, configuración de concentrador, comisionado, autodescubrimiento, etc.).



El presidente de ENDESA, Borja Prado; el presidente de la Junta de Andalucía, José Antonio Griñán; el ministro de Industria, Miguel Sebastián, y el alcalde de Sevilla, Alfredo S. Monteseirín.

#### Nuevo Centro de Operación del Sistema de Telegestión

El ministro de Industria, Turismo y Comercio, Miguel Sebastián; el presidente de la Junta de Andalucía, José Antonio Griñán; el alcalde de Sevilla, Alfredo Sánchez Monteseirín y el presidente de ENDESA, Borja Prado, inauguraron en Sevilla, en octubre de 2010, el Centro de Operación del Sistema de Telegestión que la Compañía está implantando en España.

Este centro de operaciones permitirá gestionar y supervisar todas las actuaciones de control remoto sobre la red eléctrica a través de los nuevos telecontadores que se están instalando en los domicilios de los clientes. Funcionará ininterrumpidamente las 24 horas del día y cuenta con un alto grado de automatización.

- **Proyecto INTEGRIS.** ENDESA lidera y coordina el proyecto INTElligent Electrical GRId Sensor communications (Comunicaciones de Sensores para Redes Eléctricas Inteligentes), que tiene como objetivo diseñar y desarrollar una infraestructura de telecomunicaciones robusta y flexible, capaz de obtener y canalizar de forma eficiente y en tiempo real toda la información que requerirán las nuevas redes inteligentes de distribución eléctrica.

Esta información en tiempo real permitirá la óptima gestión de la oferta y la demanda, la minimización de las pérdidas, la mejora de la gestión de activos y, en general, facilitará la operación de la red, ofreciendo al cliente una mayor seguridad de suministro y la posibilidad de gestión activa de la demanda.

Uno de los puntos clave del proyecto es desarrollar una infraestructura de bajo coste de despliegue, para lo cual se integrará de forma eficiente la tecnología Powerline, que usa como medio de transmisión el propio cable eléctrico ya existente, con tecnologías de telecomunicaciones típicas de las redes de sensores inalámbricos, cuyas principales características son la ausencia de cables y su bajo consumo de energía.

El proyecto tiene un presupuesto cercano a los cinco millones de euros, de los que la Comisión Europea subvencionará más del 60 por ciento.

- **Proyecto ICONO.** Automatización, asistencia y mejora del trabajo de los técnicos de operación mediante la previsión de los estados futuros de la red y la aportación de las medidas de control a tomar para garantizar la estabilidad y la seguridad de la misma.
- **Proyecto S2G.** Tiene como objetivo principal el diseño y puesta en servicio de un Sistema Avanzado de Monitorización, Supervisión y Mantenimiento de la Red de Distribución Eléctrica, desde la subestación hasta los centros de transformación.
- **Proyecto CENIT DENISE (Distribución Energética Inteligente, Segura y Eficiente).** Consorcio liderado por ENDESA, enmarcado en el programa CENIT (Consortios Estratégicos Nacionales de Investigación Técnica), para la investigación y desarrollo de tecnologías y sistemas de información que satisfagan los retos emergentes que la sociedad demanda a la distribución de energía, como, por ejemplo, la generación distribuida en media y baja tensión, la integración óptima de renovables y vehículos eléctricos, el almacenamiento de energía, la telegestión, la monitorización y control de consumos críticos, nuevos sistemas de iluminación eficiente, etc. Este proyecto se ha desarrollado entre 2007 y 2010, con un presupuesto de 24 millones de euros.
- **Aislamiento de defectos y reposición del suministro.** El objetivo es incorporar inteligencia en la red buscando comportamientos automáticos ante incidencias y conexiones/desconexiones de la generación distribuida.



#### Un cable superconductor con un 50 por ciento menos de pérdidas

El proyecto del cable superconductor de electricidad desarrollado por ENDESA podría reducir en un 50 por ciento (pudiendo incluso llegar a un 70 por ciento) las pérdidas de energía en algunos tramos de la red eléctrica. Esta reducción no sólo supone un ahorro en coste energético sino una significativa reducción de emisión de CO<sub>2</sub> atendiendo al actual mix de generación del sistema eléctrico español.

El prototipo de cable superconductor desarrollado ha permitido validar una serie de estudios principalmente centrados en eficiencia energética gracias a sus características superconductoras, basadas en resistencia prácticamente nula y una baja inductancia, es decir, transporta energía sin pérdidas derivadas de la resistencia del material.

### 03.1.1. IT/Smart Grids

#### Telecomunicaciones

- **Proyecto «Knowledge is Power-KIP».** Agrupa todas las iniciativas de ENDESA enfocadas al desarrollo de una red eléctrica inteligente, segura, rentable y sostenible. Los trabajos se dividen en dos fases: *Smart Grid Base* (telegestión, operador virtual básico, *Failure Mode Effects and Analysis*) y *Smart Grid Avanzado* (RCM, CGUM y reposición automática de red).
- **Próxima.** Es una solución modular, escalable, flexible y fácilmente ampliable que puede llegar a cubrir todas las necesidades de la distribuidora dentro de un centro de transformación de MT/BT, desde un simple detector de paso de falta hasta un telemando completo.
- **Proyecto Cervantes (Sistema Smart Grids).** Descrito en el punto 3.1.
- **Proyecto ORIÓN.** Orientado a identificar, evaluar e implementar aplicaciones de Smart Grid óptimas para condiciones de distribución en Latinoamérica.



## Eficiencia energética

El Proyecto Málaga *SmartCity* liderado por ENDESA constituye la mayor iniciativa europea de ciudad ecoeficiente. Sus objetivos son incrementar la eficiencia energética, reducir las emisiones de CO<sub>2</sub> y aumentar el consumo de las energías renovables.

Algunas de las principales actuaciones de SmartCity desde su inicio en 2009 han sido la instalación en Málaga de los primeros 2.500 contadores inteligentes, realizada en España de forma pionera, la entrega de los primeros vehículos eléctricos, la instalación de los primeros postes de recarga de vehículos eléctricos, el comienzo de las instalaciones de la red PLC que comunicará todos los centros de distribución involucrados en el proyecto para proveer servicios de automatización de red, la instalación de las primeras farolas led y la finalización del Centro de Monitorización y Control del proyecto.

El consorcio creado para desarrollar el proyecto SmartCity está formado por más de 25 empresas y organismos de investigación, cuenta con un presupuesto de 31 millones de euros y su duración será de cuatro años. Smartcity, proyecto pionero en nuestro país, permitirá conseguir un ahorro energético del 20 por ciento, así como la reducción de emisiones en más de 6.000 toneladas de CO<sub>2</sub> al año en la zona de aplicación del proyecto.

### 03.1.2. Redes

Durante 2010, Endesa Distribución ha fomentado la innovación en cada una de sus áreas de actuación a través del desarrollo de diversos proyectos.

Mejora de los procesos:

- **Proyecto DIANA** (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.
- **Proyecto ALMA**. Su objetivo es mejorar la calidad de la lectura a través de las comunicaciones con los proveedores.
- **Proyecto MIDAS**. Sistema de predicción de pérdidas no técnicas basado en técnicas de minería de datos e inteligencia artificial.

Investigación de nuevas tecnologías aplicadas a la gestión de los activos y la mejora de la fiabilidad:

- **Proyecto Pocket SE**. Tiene el objetivo de realizar subestaciones más pequeñas y compactas, de manera que necesiten menos espacio, se integren de forma fácil en el entorno y tengan un menor coste.
- **Sistema cooperativo de protección**. Implementación de la norma IEC 61850, diseñando una arquitectura LAN IP para la intercomunicación entre todos los equipos comunicables montados en una subestación remota (protecciones, reguladores, HMI...).

## 03.2. Eficiencia en el uso final de la energía

Endesa Energía ofrece una amplia variedad de productos y servicios para mejorar la eficiencia en el uso de la energía. La Compañía considera que con la venta de estos productos y servicios se pueden alcanzar ahorros del 15 al 85 por ciento.



El Plan Ilumina Exterior permite lograr un ahorro energético de hasta un  
**73%**

El Plan de Eficiencia Energética de ENDESA (PE3) tiene como finalidad posicionar a la Compañía como líder en el mercado de la eficiencia y el medio ambiente. En el marco de este Plan, la Compañía ha implementado durante 2010 nuevos productos y servicios de eficiencia energética como las baterías low cost, el Plan Ilumina (implementación de la eficiencia como servicio) y soluciones de alquiler de instalaciones fotovoltaicas, entre otros.

El Plan Ilumina pretende diseñar y poner en marcha soluciones de alumbrado público exterior que aporten un mayor ahorro con una menor inversión. Con su implantación, se podrían conseguir ahorros energéticos de hasta un 73 por ciento. En dicho Plan se han incluido inicialmente más de 60.000 pequeños comercios y oficinas de Cataluña y está previsto que se extienda al resto de comunidades autónomas. Mediante el Plan Ilumina, cada comercio adscrito puede lograr una reducción de 2,7 toneladas anuales en sus emisiones de CO<sub>2</sub>.

Por su parte, Chilectra basa su política de eficiencia energética en tres ejes: educación, difusión y clientes e innovación.

- **Eje Educación.** Apoyo a la carrera de ingeniería en ecoenergías.
- **Eje de difusión.** En la web [chilectra.cl](http://chilectra.cl) se ha habilitado un espacio donde se explica a los consumidores cómo hacer mejor uso de todas las energías. Incluye una calculadora energética para determinar los consumos en el hogar.
- **Eje clientes e innovación.** Chilectra ofrece a sus clientes una amplia gama de productos y servicios que facilitan la utilización de la energía de forma eficiente y permiten mejorar calidad de vida y la productividad de las empresas.

A través del área denominada ecoenergías, Chilectra quiere convertirse en una empresa líder en la comercialización de productos y servicios que incluyan soluciones de eficiencia energética. Es por ello que ha desarrollado un conjunto de soluciones eléctricas eficientes: Full Electric, Full Eficiencia y Full Ambiental (más información en el capítulo Nuestros Clientes punto 04.2. Latinoamérica en la página 64).

### 03.2.1. Gestión Activa de la Demanda

Entre los métodos innovadores en la gestión de la demanda del sector Empresas destaca:

- **Novare Energrid.** El reto del proyecto Energrid es mostrar la viabilidad y las ventajas de un sistema de infraestructuras inteligentes y distribuido para la gestión de la oferta y la demanda de las redes eléctricas. Este proyecto permitirá gestionar la producción y consumo de energía a partir de pequeños nodos (vivienda, edificios, empresas), creando un sistema descentralizado de generación y consumo de energía. ENERGRID es un proyecto que pretende mejorar la gestión energética de los edificios por medio del diálogo de los equipos consumidores y generadores de energía entre sí y con el usuario. Esto se realiza por medio de una nueva capa tecnológica, basada en la computación distribuida (o Grid), sobre la tradicional red de distribución eléctrica.

### 03.2.2. Urbanismo sostenible

En el ámbito del urbanismo sostenible ENDESA está trabajando en diferentes iniciativas, como:

- **Microgeneración.** Sistema que utiliza el gas natural para producir electricidad y además aprovecha el calor que se genera para cubrir las necesidades de calefacción y

agua caliente en las viviendas donde se instala. De acuerdo con la normativa vigente, las instalaciones de energía solar térmica para agua caliente sanitaria pueden ser sustituidas por sistemas de microgeneración.

- **Proyecto SmartCity (Málaga).** Su objetivo es sentar las bases para un nuevo estándar de comunidad eficiente desde una perspectiva energética.
- **Plan Ilumina Exterior.** Pretende diseñar y poner en marcha soluciones eficientes de alumbrado público exterior.

#### Se aprueba el Proyecto Store de almacenamiento de energía

El Centro para el Desarrollo Tecnológico e Industrial (CDTI), dependiente del Ministerio de Ciencia e Innovación, ha aprobado en 2010 el Proyecto Store, un programa pionero liderado por ENDESA cuyo principal objetivo es demostrar la viabilidad técnica y económica de cuatro sistemas de almacenamiento de energía a gran escala.

La labor de ENDESA se centra en la demostración de tres de las tecnologías de almacenamiento de energía en Canarias: baterías de flujo, baterías electroquímicas y ultracondensadores. En Extremadura, se harán las pruebas de una cuarta tecnología: el almacenamiento térmico. En conjunto, con los cuatro tipos de baterías, se podrían almacenar unos 8 MW de potencia.

### 03.3. Proyectos tecnológicos para mayor eficiencia en generación

ENDESA ha seguido introduciendo innovaciones tecnológicas durante 2010 para seguir mejorando la eficiencia en sus procesos de generación energética.

#### 03.3.1. 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:

- **Cenit CO<sub>2</sub>.** El proyecto Cenit CO<sub>2</sub>, financiado por el Ministerio de Ciencia e Innovación, ha finalizado durante 2010. Ha sido pionero en España al establecer las bases de selección y caracterización de estructuras geológicas profundas para el almacenamiento de CO<sub>2</sub>.
- **Proyecto Ciuden y Planta de demostración CAC OXY-300.** Es un programa global para la demostración de tecnologías de captura y almacenamiento de CO<sub>2</sub>, en el que se aúnan los esfuerzos de la iniciativa pública de investigación en la lucha contra el cambio climático, concretados en el Proyecto Ciuden, con la iniciativa privada de ENDESA para el desarrollo de tecnologías comercialmente viables que permitan una reducción de emisiones en la producción de energía eléctrica. Este proyecto cuenta con la singularidad de ser el único de los seleccionados por la Unión Europea que desarrollará la tecnología de Oxidación-Combustión (OC) con Almacenamiento de CO<sub>2</sub> en formaciones salinas profundas.
- **Proyecto La Pereda.** ENDESA, en colaboración con Hunosa y el CSIC, ha iniciado en 2010 el proyecto de construcción de una planta experimental de 1 MW para la captura de CO<sub>2</sub> en La Pereda (Mieres-Asturias), junto a la actual central termoeléctrica de La Pereda, propiedad de HUNOSA. La planta, cuya puesta en marcha está prevista para 2011, está diseñada para tratar hasta 2.600 m<sup>3</sup>/h de gases de combustión y poseerá una capacidad de captura de ocho toneladas de CO<sub>2</sub> al día con eficiencias de alrededor del 90 por ciento.

ENDESA construye  
la primera planta  
en España  
de captura de

CO<sub>2</sub>

por absorción química

- **Menos CO<sub>2</sub> en Compostilla.** ENDESA ha puesto en marcha en 2010 la primera planta en España para capturar CO<sub>2</sub> por absorción química y la primera instalación de captura de CO<sub>2</sub> integrada en una central térmica, concretamente la de Compostilla (León). La planta trata 800 m<sup>3</sup>/h de gases de combustión y posee una capacidad de captura de 3-5 toneladas de CO<sub>2</sub> al día con eficiencias del 90 por ciento.
- **Planta piloto captura CO<sub>2</sub> con microalgas.** Planta piloto situada en la Central Térmica Litoral de Almería destinada a la valorización de CO<sub>2</sub> procedente de gases de combustión mediante microalgas, con el fin de obtener productos comerciales como el *biofuel*. El proyecto cuenta con el apoyo científico y financiero del Plan E y del Centro para el Desarrollo Tecnológico Industrial.
- **Proyecto Nanoglowa.** Se trata de uno de los proyectos de I+D más importantes de la Unión Europea para la captura de CO<sub>2</sub> en centrales térmicas. Su objetivo fundamental es el desarrollo y optimización de membranas nanoestructuradas para la captura de CO<sub>2</sub> en gases de combustión, ya que estas membranas presentan un alto potencial para su captura. En el proyecto se utilizarán membranas fabricadas para este fin y se estudiarán tanto membranas inorgánicas como orgánicas.
- **CENIT Openaer.** Este proyecto pretende desarrollar nuevos conceptos de turbinas de gas (aéreas e industriales aeroderivadas) que permitan reducir la emisión específica de CO<sub>2</sub>. En este proceso de oxicomustión, el aire de entrada a la turbina de gas en el caso de una planta convencional se sustituye por una mezcla de oxígeno y CO<sub>2</sub> recirculado, que permite obtener altas concentraciones de CO<sub>2</sub> a la salida del proceso.

### 03.3.2. Renovables

- **Proyecto GDV-500.** Su objetivo es desarrollar nuevos sistemas de aprovechamiento de energía solar térmica y generar vapor con mayor eficiencia, reduciendo al mismo tiempo riesgos medioambientales.
- **Mapa de energía marina en Chile.** Es un proyecto para la elaboración de un mapa de recurso undimotriz y mareomotriz en la costa chilena a fin de identificar los mejores emplazamientos potenciales para una posible instalación de plantas de generación.
- **Proyecto Novare Hydro.** En colaboración con Starlab y la Pontificia Universidad Católica de Chile, el proyecto Hydro tiene el objetivo de introducir nuevas tecnologías de percepción remota, con sistemas satelitales, para la gestión de la energía renovable hidráulica en Chile. Específicamente, el estudio realizará para Endesa Chile avances en la monitorización espacial del ciclo del agua.

### 03.3.3. Nuclear

A través del Comité de Energía Nuclear de la Asociación Española de la Industria Eléctrica UNESA, ENDESA aborda proyectos de investigación de interés para todas las centrales nucleares participadas, a través de sus distintos programas:

- **Programa nuclear de EPRI.** Tiene como objetivo alcanzar la excelencia operativa de las centrales nucleares, posibilitando la gestión a largo plazo de estos activos.
- **Programa Coordinado de Investigación PCI.** Con la participación de las empresas del sector y el Consejo de Seguridad Nuclear, tiene como objetivo el análisis de cuestiones de seguridad de las plantas de interés tanto para los explotadores como para el organismo regulador.
- **Programa Conjunto PIC.** Desarrollado por las compañías eléctricas y la Empresa Nacional del Uranio (Enusa), coordina la I+D+i relacionada con el combustible nuclear, definiendo proyectos de interés común.

Además, ENDESA ostenta la secretaría de la Plataforma Tecnológica Nuclear de Fisión (CEIDEN), que coordina las actividades de I+D+i del sector.

## 04. Cultura de innovación y gestión del conocimiento

ENDESA reconoce, apoya y refuerza el esfuerzo del capital intelectual de la Compañía. Es por ello que hace accesible a las personas involucradas en su cadena de valor un entorno corporativo que desarrolla y fomenta la cultura de la innovación y la gestión del conocimiento tecnológico aplicado.

### 04.1. España y Portugal

En España, Endesa Escuela de Energía tiene como objetivo aumentar la capacidad de compartir y generar conocimiento e innovación en toda la organización. Dos de sus principales actuaciones en 2010 han sido el Máster en Tecnología Energética ENDESA-ICAI y el Máster Oficial en Tecnología Nuclear (más información en el capítulo Nuestra Gente punto 04.2.1 Endesa Escuela de Energía del capítulo 3, en la pág. 85).

Por otra parte, durante los últimos años, Endesa Red ha impulsado junto a universidades pertenecientes a las comunidades autónomas donde opera (Andalucía y Extremadura, Aragón, Baleares, Canarias y Cataluña), la constitución de cátedras con la finalidad de potenciar la investigación y el desarrollo del sistema eléctrico. Cada cátedra aporta un valor específico que se ve complementado por el intercambio de conocimientos e iniciativas entre ellas. Esta actuación constituye un aspecto más de la voluntad de ENDESA de propiciar la investigación y la innovación en su actividad, y de habilitar más nexos de unión entre la universidad y el mundo empresarial.

### 04.2. Latinoamérica

Durante 2010, se ha celebrado el I Encuentro Regional de Investigación y Desarrollo e Innovación y Eficiencia Energética, que reunió en Chile a los responsables de las filiales latinoamericanas y al equipo de I+D+i de ENDESA en España. En esta ocasión, se logró un alineamiento de los planes operativos locales con la estrategia del Grupo ENDESA en el ámbito de la innovación.

En Chile, ENDESA forma parte del Club de la Innovación de la Universidad Adolfo Ibáñez, que impulsa el intercambio de experiencias de más de 30 grandes empresas chilenas para mejorar sus procesos.

En el marco de la gestión del conocimiento, se ha formalizado una red de especialistas externos, constituida por los principales exponentes del conocimiento experto en las disciplinas relevantes para el negocio de la generación eléctrica, que interactúan y asesoran a los especialistas de la Compañía sobre temas técnicos y las últimas tendencias tecnológicas del sector.

Por su parte, Chilectra mantiene un proceso de innovación interna llamado Crea Chilectra, que está permanentemente desarrollando ideas y proyectos valiosos para la compañía y la comunidad. En 2010, se han empezado a incorporar proyectos no sólo de los trabajadores, sino también de empresas del Grupo y de organizaciones externas. Esos proyectos han sido valorados, evaluados y, en algunos casos, presentados al



I Encuentro  
Regional de  
**I+D+i**  
y Eficiencia Energética  
en Latinoamérica

Comité de Innovación de la compañía para que se conviertan en pilotos o proyectos más específicos.

Chilectra también ha organizado en 2010 la primera edición de la Feria de Innovación, donde cada gerencia de la compañía ha presentado sus innovaciones, y el Programa Reconocernos de difusión de la innovación entre los empleados.

En Argentina, Edesur ha firmado un convenio de cooperación con la Universidad Tecnológica Nacional, Regional Avellaneda para la investigación y desarrollo del proyecto «Mitigación campo magnético lazos pasivos y activos». Además, Endesa Costanera mantiene convenios con la Universidad de Buenos Aires, la Universidad Tecnológica Nacional y la Universidad Argentina de la Empresa.

En Brasil, el programa Innova estimula la participación de los trabajadores en la propuesta de soluciones y mejoras sencillas que puedan contribuir a la rentabilidad del negocio y la satisfacción del cliente.

A través de Innova, Ampla ha premiado en 2010 un total de 11 ideas de 22 autores. En 18 meses, se pusieron en marcha 13 proyectos que generaron un ahorro de más de dos millones de dólares.

Un ejemplo es la introducción del GPS en la flota de vehículos, medida que ha acaparado el 70 por ciento del ahorro de costes de todos los proyectos aprobados por Innova en 2010.

En Coelce, el Programa Innova ha seleccionado el proyecto Sistema de Gestión de Materiales (Sigem), que optimiza el uso de materiales y ayuda a reducir las pérdidas y el desvío de los mismos.

## 05. Un referente en tecnología e innovación

### 05.1. Participación en plataformas tecnológicas

ENDESA continúa colaborando en diversas plataformas tecnológicas, entre ellas la Plataforma Tecnológica de Eficiencia Energética, cuya presidencia ostenta, y la Plataforma de Redes Eléctricas del Futuro (FUTURED), en la que es responsable de su Secretaría Técnica.

Asimismo, ha mantenido líneas activas de investigación en los mercados donde opera, entre las que destaca la presencia en las Fundaciones IREC (Institut de Recerca en Energia de Catalunya) y CTA (Corporación Tecnológica de Andalucía).

La iniciativa CIDE (Círculos de Innovación de ENDESA) cuenta con la participación de 33 socios tecnológicos y siete universidades y centros de investigación.

En el ámbito europeo, ENDESA continúa con la actividad de la *Innovation Utilities Alliance (IUA)*, alianza con Enel, EdF, RWE y EDP-HC para el intercambio del conocimiento tecnológico, experiencia y realización de proyectos conjuntos de I+D+i, y está presente en la plataforma tecnológica europea *Zero Emissions Fossil Fuel Power Plants (ZEP)*, que impulsa una futura generación limpia con carbón (2020) que facilite la renovación y ampliación del parque térmico actual.

La Compañía también es socio fundador de la asociación europea European Distribution System Operators for Smart Grids (EDSO-SG), cuyo fin es aumentar la cooperación entre compañías distribuidoras en el desarrollo e implantación de las redes inteligentes en Europa, en particular para asegurar el suministro, la fiabilidad, la sostenibilidad y la eficiencia.

Precisamente, en 2010 ENDESA y Enel han creado *Meters and more*, una asociación internacional sin ánimo de lucro que se ocupará del funcionamiento y de la promoción del protocolo de comunicación de nueva generación para la transferencia bidireccional de datos entre contadores inteligentes y sistemas centrales de facturación.

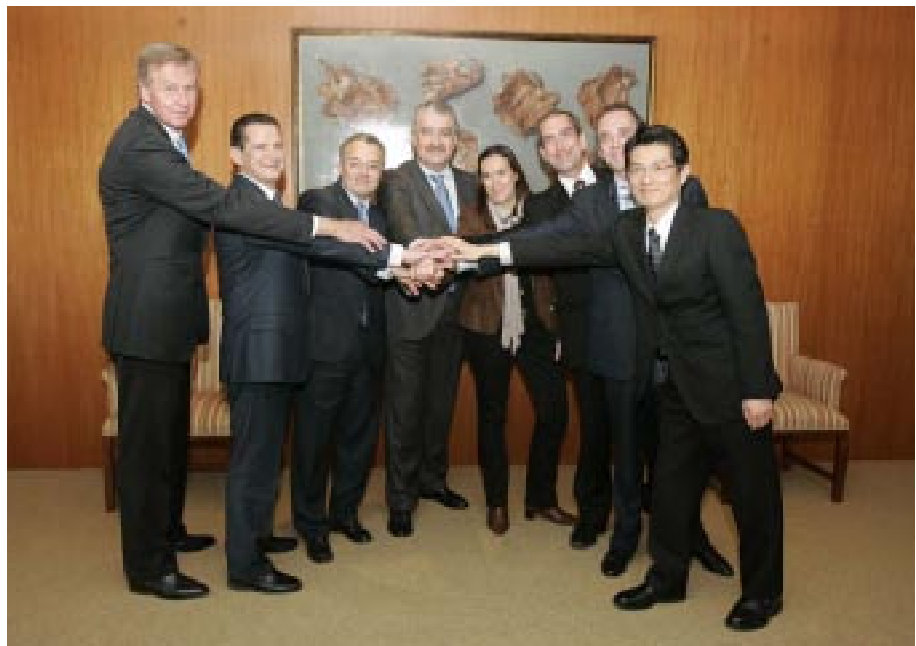
En Latinoamérica, ENDESA participa en la Plataforma de Emprendimiento Corporativo DICTUC-Feedback, cuyo objetivo es desarrollar la gestión de la innovación dentro de la empresa.

### **ENDESA forma parte de la Plataforma para la Eficiencia Energética**

ENDESA, Cepsa, Philips Ibérica, Renfe, Sol Meliá, Telefónica, Toyota España y Unibail Rodamco España han constituido en Madrid la Plataforma para la Eficiencia Energética, la primera agrupación de grandes empresas de diferentes sectores para promover actividades conjuntas orientadas hacia el fomento de la eficiencia energética a través de la promoción y el desarrollo de acciones dirigidas al ahorro energético y a la reducción de la huella de carbono.

Las empresas firmantes se comprometen a conseguir ahorros energéticos en sus propias instalaciones y entre las de sus clientes a lo largo de los próximos años, así como a reducir y compensar las emisiones de CO<sub>2</sub>.

También se impulsarán las relaciones y acuerdos de colaboración entre las empresas y la Administración para aunar sinergias así como fomentar el I+D+i.



De izquierda a derecha, Dominique de Riberolles, consejero delegado de Cepsa; Francisco Celso González, director general económico-financiero de Renfe; Alberto Andreu Pinillos, director de reputación y responsabilidad corporativa de Telefónica; José Bogas, director general de ENDESA para España y Portugal; Esther Trujillo, VP del gabinete institucional y diplomacia corporativa de Sol Meliá; Simon Thomas Orchard, director general de Unibail Rodamco España; José Manuel Torre García-Soto, vicepresidente de Philips Ibérica, y Katsuhito Ohno, presidente y consejero delegado de Toyota España.

Premios

**Novare,**  
los únicos de España  
que patrocinan I+D+i  
sobre sostenibilidad  
y eficiencia energética

## 05.2. Premios Novare Científicos

En 2010, ENDESA ha puesto en marcha los proyectos premiados en la última edición de los Premios Novare-Científicos. Se trata de los únicos galardones de este tipo en España que se dirigen a patrocinar líneas de I+D+i dentro de los ámbitos de sostenibilidad, eficiencia energética y lucha contra el cambio climático. Están dirigidos a equipos de trabajo de la comunidad científica internacional y tienen una dotación global de dos millones de euros (500.000 euros por cada una de las cuatro propuestas premiadas). La cuantía del premio debe ser utilizada para financiar el desarrollo de los proyectos ganadores, sobre los que ENDESA retiene la propiedad industrial, al menos en la cuota de proyecto financiada.

Los proyectos premiados han sido:

- **Proyecto Valor CO<sub>2</sub>** (categoría Tecnologías de Combustión Limpia). Este proyecto de la Universidad de Almería consiste en la reducción de emisiones de CO<sub>2</sub> a través del desarrollo de nuevas tecnologías para la depuración biológica de gases de combustión, mediante el empleo de microalgas (microorganismos fotosintéticos) que permitan obtener productos de valor como biofertilizantes y/o biocombustibles.
- **Proyecto CRAVE** (categoría Almacenamiento de Energía). Presentado por la Fundación CIRCE (Centro de Investigación de Recursos y Consumos Energéticos) de Zaragoza, su objetivo es diseñar instalaciones de recarga de vehículos eléctricos que incluyan sistemas de almacenamiento y energías renovables, transformando al vehículo y a su sistema de recarga en elementos estabilizadores del sistema eléctrico.
- **Vehicle2Microgrid** (categoría Entornos Energéticos Sostenibles). Presentado por la Universidad Politécnica de Cataluña, el Instituto de Investigación en Energía de Cataluña y la Universidad Católica de Leuven, este proyecto consiste en diseñar una microrred que estudie el comportamiento a corto plazo de los vehículos como generadores y como cargas, y estudiar el impacto a medio plazo de la implantación masiva de los vehículos eléctricos, validando estos estudios en la microrred diseñada.
- **Energid** (Categoría Eficiencia Energética). Este proyecto, del Instituto de Arquitectura Avanzada de Cataluña y el Massachusetts Institute of Technology (MIT), consistente en el desarrollo de tecnologías de gestión energética distribuida en viviendas y edificios por medio del diálogo de los consumidores y generadores de energía entre sí y con el usuario.

SUBMINISTRAT PER:  endesa

Compromiso  
con nuestros  
colaboradores







ENDESA trabaja para trasladar el compromiso en materia de sostenibilidad a sus colaboradores y contribuir al desarrollo económico, social y medioambiental en los territorios en los que está presente.

**En 2010, la Compañía ha continuado con el Sistema de Calificación de Proveedores, ampliando las familias de compras de seis a nueve. ENDESA ha llevado a cabo el Plan de Choque de Seguridad para comprobar el grado de cumplimiento de los contratistas que realizan actividad de riesgo en las instalaciones de ENDESA con las normativas aplicables en materia legal, laboral, de seguridad y de protección del medio ambiente. Además, la Compañía ha identificado a 393 proveedores y contratistas estratégicos.**

24.373  
proveedores

5.524 M  
de euros en valor de  
compras a proveedores

3,3%  
reducción de  
accidentabilidad  
en proveedores y  
contratistas

25,9%  
más de contratos con  
proveedores locales  
de más de 1 M euros

### Cumplimos nuestras metas

Retos 2010	Acciones realizadas
Continuar con la implantación del Sistema de Calificación de Proveedores al resto de familias.	Incorporación en los criterios de evaluación y calificación de proveedores las directrices ENEL (Coordinación Handbook y Nine points of safety) para todas las familias del Sistema de Calificación de ENDESA con calificación técnica en 2010.
Implantación del sistema «Vendo Rating» para la monitorización de proveedores en materia de Sostenibilidad.	Evaluación de la implementación del sistema Vendo Rating según lo planificado.
Impulso a la extensión de la Salud y Seguridad Laboral a las empresas colaboradoras.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impulsar las Certificaciones de Seguridad OHSAS 18000 en proveedores.</li> <li>• Definición y validación con el Servicio de Prevención de las familias estratégicas en seguridad para el período 2008-2012.</li> <li>• Monitoreo de disposición de certificado OHSAS 18000 en proveedores (preparación y realización).</li> <li>• Negociación con contratistas claves en SSL. Revisión de los modelos de contratación.</li> </ul>
Impulso de la calidad de proveedores.	Monitoreo de disposición de certificación ISO 9000 en proveedores.

### Principales magnitudes

Análisis de proveedores y contratistas estratégicos	393
Proveedores que cumplen con el Pacto Mundial y tienen un Código Ético	121
Formación orientada en salud y seguridad laboral a todos los contratistas y subcontratistas	100%
Colaboradores fallecidos	9
Proveedores locales con contratos > 1 M euros	579

### Acciones destacadas en 2010

Negociación de alianzas con contratistas clave en Seguridad y Salud Laboral.
Monitoreo de disposición de certificado OHSAS 18000, ISO 14000 e ISO 9000 en proveedores.
Monitoreo de cumplimiento de adhesión al Pacto Mundial y de disposición de Código Ético. Extensión de los principios del Código de Conducta de ENDESA a nuestra cadena de suministro.
Revisión de los modelos de contratación para determinadas familias de compras o a través de las Condiciones Generales de Contratación.
Definición y validación con Servicio de Prevención de las familias estratégicas.

### En 2011 nos proponemos

Comunicación y monitoreo del compromiso ENDESA con la implantación de Sistema de Gestión de Salud y Seguridad Laboral según OHSAS 18001 a proveedores.
Comunicación y monitoreo del compromiso de ENDESA con la implantación del Sistema de Gestión Ambiental según ISO 14001 a los proveedores estratégicos en esta materia.
Comunicación y monitoreo del compromiso ENDESA con la adhesión al Pacto Mundial a proveedores estratégicos en esta materia.
Comunicación y monitoreo del compromiso ENDESA con la disposición de Código Ético a los proveedores estratégicos en esta materia.
Comunicación del compromiso con la implantación de Sistema de Gestión de Calidad según ISO 9001 a los proveedores estratégicos en esta materia.

## 01. Compromiso con nuestros colaboradores

Durante 2010, ENDESA ha continuado con el objetivo de trasladar el compromiso en materia de sostenibilidad a sus colaboradores.

El Sistema de Calificación de Proveedores, puesto en marcha en 2009 para reforzar el cumplimiento de las normativas aplicables en materia legal, laboral de seguridad y de protección del medio ambiente, ha mantenido su desarrollo durante 2010.

Este sistema está basado en el modelo de Enel y consta de cinco criterios a cumplir por los colaboradores.

- Traslado general de la adhesión de ENDESA con los diez Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.
- Solicitud de un código de conducta semejante al de ENDESA.
- Valoración del cumplimiento de las normativas en materia de calidad (ISO 9001), medio ambiente (ISO 14001) y acuerdos internacionales sobre las condiciones laborales (SA8000).
- Establecimiento de un sistema de calificación de proveedores según sus certificaciones en Seguridad Laboral (OHSAS 18001).
- Establecimiento de las condiciones generales de contratación.

El Sistema de Calificación de Proveedores determina si un proveedor cumple los requisitos que le pide ENDESA para trabajar con la Compañía. En 2010 ya se ha implantado en nueve familias de compras, tres más que en 2009.

- Obra y mantenimiento de líneas de Alta Tensión.
- Obra y mantenimiento de Subestaciones.
- Obra y mantenimiento de líneas de Media Tensión / Alta Tensión
- Alquiler de grupos electrógenos.
- Mantenimiento integral de edificios.
- Servicios auxiliares.
- Limpieza de edificios.
- Alumbrado.
- Corte y reposición.

El objetivo es ir aumentando la calificación de las familias de compra hasta 2012. Cuando el sistema culmine su implantación está previsto que el 70 por ciento de las compras se vean afectadas por él y cerca de 1.500 proveedores y contratistas tendrán que cumplir con sus requerimientos.

El número de días trabajados por contratistas o subcontratistas involucrados en actividades de construcción, operación y mantenimiento en 2010 ha sido de 15.280.482.

### Días trabajados por contratistas o subcontratistas en 2010

Actividades de construcción	2.482.981
Actividades de operación	7.263.817
Actividades de mantenimiento	5.533.685
<b>Total</b>	<b>15.280.482</b>

Sistema de Calificación de proveedores implantado en nueve familias

393

proveedores y  
contratistas  
estratégicos

## 01.1. Calidad, medio ambiente y seguridad y salud laboral

Durante 2010, ENDESA ha identificado a 393 proveedores y contratistas estratégicos y para ello ha realizado una auditoría para conocer el grado de cumplimiento en materia de calidad (ISO 9001), medio ambiente (ISO 14001) y seguridad laboral (OHSAS 18001). Así, 374 disponen de la ISO 9001, 257 de la ISO 14001 y 296 de la OHSAS 18001.

El objetivo es que el 80 por ciento de los contratistas y colaboradores cuenten con estas certificaciones en 2012.

## 01.2. Pacto Mundial y Código Ético

Para evaluar el compromiso de los proveedores estratégicos con el Pacto Mundial y si disponen de un Código Ético, ENDESA ha llevado a cabo un proceso de análisis entre 121 proveedores que cumplen con el requisito de que su facturación sea superior a 5 millones de euros y representan el 50 por ciento de la facturación de ENDESA. Así, 55 están suscritos al Pacto Mundial y 53 dispone de Código Ético.

El objetivo del Plan Estratégico de Sostenibilidad (PES) 2008-2012 es que al final del mismo el 80 por ciento de los proveedores sean firmantes del Pacto Mundial y cuenten con un Código Ético.

### Proveedores firmantes del Pacto Mundial y con Código Ético

	Proveedores estratégicos (Facturación > 5 M euros)			España y Portugal			Latinoamérica		
	Total	Proveedores que cumplen con el requisito	% del total	Total	Proveedores que cumplen con el requisito	% del total	Total	Proveedores que cumplen con el requisito	% del total
Proveedores suscritos al Pacto Mundial		55	45		42	51		13	34
Proveedores con Código Ético	121	53	44	83	26	31	38	27	71

En 2010, 530 contratos significativos, aquellos superiores a un millón de euros, incluyen cláusulas sobre derechos humanos o han sido objeto de evaluación en la materia, lo que representa un 73 por ciento del total.

Los contratos de proveedores y contratistas en España contienen una cláusula por la que pueden ser motivo de rescisión unilateral si éstos no cumplen con los principios del Pacto Mundial y si no disponen de un código de conducta. En 2010, esta cláusula se ha hecho efectiva en Latinoamérica.

### Peso de los contratos de aprovisionamiento de materiales y servicios que incluyen cláusulas sobre derechos humanos

	N.º de contratos significativos que incluyen cláusulas sobre derechos humanos o han sido objeto de evaluación	Total número de los contratos significativos	% de contratos significativos que incluyen cláusulas sobre derechos humanos o han sido objeto de evaluación
<b>España y Portugal</b>	<b>407</b>	<b>407</b>	<b>100</b>
<b>Latinoamérica</b>	<b>123</b>	<b>319</b>	<b>39</b>
Argentina	4	5	80
Chile	24	53	45
Brasil	43	142	30
Perú	14	30	47
Colombia	38	89	43
<b>Total</b>	<b>530</b>	<b>726</b>	<b>73</b>

**Principales contratistas y proveedores que han sido objeto de evaluación en materia de derechos humanos**

	Proveedores y contratistas significativos evaluados sobre cuestiones en derechos humanos	Total de proveedores y contratistas significativos	% de proveedores y contratistas significativos evaluados sobre cuestiones en derechos humanos
<b>España y Portugal</b>	<b>70</b>	<b>343</b>	<b>20,4</b>
<b>Latinoamérica</b>	<b>19</b>	<b>274</b>	<b>6,9</b>
Argentina	0	8	0
Chile	1	54	1,9
Brasil	10	103	9,7
Perú	4	34	11,8
Colombia	4	75	5,3
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>617</b>	<b>14,4</b>

**01.3. Plan de Choque de Seguridad**

Durante 2010, ENDESA ha iniciado el Plan de Choque de Seguridad, a través del cual ha identificado a todos los contratistas y colaboradores que realizan actividades de riesgo en las instalaciones de la Compañía. Un total de 489 han sido auditados para comprobar que cumplen con los cinco criterios del Sistema de Calificación de Proveedores y se han realizado un total de 782 auditorías.

En España y Portugal se han realizado 414 auditorías correspondientes a 242 proveedores distintos, mientras que en Latinoamérica se han llevado a cabo 368 auditorías a 247 proveedores. Este proceso se concluirá durante 2011.

**782** auditorías llevadas a cabo por el Plan de Choque de Seguridad

**Auditorías del Plan de Choque de Seguridad**

	Número de proveedores auditados distintos	Número de auditorías realizadas
España y Portugal	242	414
Chile	79	112
Colombia	66	94
Perú	40	77
Argentina	62	85
Brasil	0	0
<b>Total</b>	<b>489</b>	<b>782</b>

**02. Plan de Sinergias de Compras con Enel**

ENDESA ha mantenido el desarrollo del Plan de Sinergias de Compras con Enel para garantizar la calidad de suministro, que se inició en 2009 y con el que se pretende ahorrar en los procesos de compras.

El objetivo de este plan es lograr sinergias gracias a la estandarización de compras de ambas compañías con el propósito de optimizar costes.

En 2010, la Dirección General de Compras de ENDESA gestionó la adjudicación de materiales, equipos, obras y servicios por un importe de 5.524 millones de euros. El ahorro alcanzado en la gestión de aprovisionamientos estuvo en el orden del 10 por ciento respecto a 2009.

El «Plan 5 + 1» contempla extender la cultura de Seguridad y Salud Laboral a los colaboradores

### 03. Extendiendo la Seguridad y Salud a las empresas colaboradoras

Para ENDESA uno de los retos en materia de Seguridad y Salud Laboral es extender esta cultura y compromiso entre sus empresas colaboradoras. De este modo, traslada a los contratistas los siguientes compromisos:

- Homologación según OHSAS 18001 en la clasificación de proveedores.
- Compromiso exhaustivo de gestión e información en Salud y Seguridad Laboral en las condiciones generales de contratación.
- Inspecciones y auditorías que se realizan en el transcurso de los trabajos. En varios casos cada contratista ha de enseñar una tarjeta con las habilitaciones profesionales que posee.
- Evaluación post-ejecución de los trabajos.

#### España

En España, el Procedimiento ENDESA SGSST-PG11 del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y en el Anexo IV de las Condiciones Generales de Contratación exige 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, coordinador de seguridad y salud.

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 de los trabajos contratados, donde se debe indicar los Equipos de protección a utilizar. Además, se realizará actuaciones de seguimiento y control de las obras (in vigilandos).

#### Latinoamérica

##### Argentina

Los contratistas deben cumplir con las condiciones de Seguridad y Salud Laboral establecidas por la legislación argentina. Los requisitos al ingreso se establecen como: programa de seguridad, listado de personal, seguro por Art, aviso de inicio de obra, planilla de entrega de EPP, capacitaciones generales y específicas, habilitación de grúas, exámenes médicos periódicos y aptos médicos para tareas especiales, lugares de derivación, contrato de ART.

##### Chile

La Salud y Seguridad Laboral se extiende en Chile a través de:

- Ley de subcontratación (20.123), Ley 16.744, Código del trabajo, Código sanitario. En la legislación vigente se establecen una serie de requisitos a cumplir tales como:
  - Reglamento especial de Seguridad y Salud en el trabajo para Empresas Contratistas y Subcontratistas.
  - Reglamento interno de Higiene y seguridad en el trabajo.

- Sistemas de Gestión de SSL de las empresas del grupo, bajo estándar OHSAS 18.001 (2007).
- Exigencias contractuales en materias de SSL y calificación de empresas contratistas, que habilita o descalifica en el ingreso a las empresas que participan del proceso (frecuencia, gravedad, programas de SSL, requisito del experto en prevención de la empresa, etc.).
- Requisitos exigidos por ENDESA a sus contratistas en materia de salud y seguridad:
  - Política de SSL.
  - Normas y procedimientos.
  - Identificación de peligros y riesgos.
  - Medidas de mitigación de riesgos.
  - Formación de trabajadores, incluido DAS.
  - Habilitación médica (ocupacionales / función).
- Exigencia sistemática de ENDESA de una capacitación específica de ciertos grupos de trabajadores en sus empresas colaboradoras, en función de los riesgos específicos de la actividad. Transitando hacia la certificación de competencias laborales para la industria eléctrica, con un proyecto que se inició el año 2010.
- Exigencia sistemática de ENDESA en la aplicación rigurosa de procedimientos de trabajo.
- Exigencia sistemática de ENDESA en el uso de EPP/EPC.
- Sistema de Información de Gestión de la Seguridad y Salud Laboral (Delfos), para la gestión de la información generada en relación con la SSL, tanto de empleados propios como de contratistas.
- Actuaciones realizadas en todas las operaciones en Chile para ilustrar el compromiso de ENDESA con la prevención.

También existe un reglamento especial para empresas contratistas y subcontratistas sobre la gestión de seguridad y salud en el trabajo en obras, faenas o servicios.

## Perú

### *Edelnor:*

La legislación peruana RSSTAE-RM-161-2007-MEM autoriza la práctica de reconocimientos médicos iniciales, anuales y de retiro o término de la relación laboral de los trabajadores, de acuerdo a los riesgos laborales y prácticas de Programas de Emergencia, Servicios Médicos y Primeros auxilios. Es un requisito que Edelnor audita durante la fiscalización de las empresas contratistas.

En las condiciones específicas de los contratos de prestación de servicios, Edelnor exige a las empresas contratistas competencia de sus trabajadores en aspectos de seguridad y salud laboral y áreas específicas de acuerdo a la homologación de puestos establecida.

Mensualmente, Edelnor efectúa el seguimiento del Programa Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo de las empresas contratistas verificando el avance de los objetivos establecidos.

### *Edegel:*

A través de las ET para Obras y servicios se les solicita a los contratistas: identificación de riesgos, procedimiento de trabajo, controles operativos, usos de Equipos de Protección Individual (EPI), competencia de personal, PASST, seguros, inspecciones IPAL y exigencia de certificación OHSAS.



## Brasil

Los requisitos para los contratistas definen el perfil del empleado contratistas, con la debida capacitación para que estén aptos para desarrollar las actividades.

El programa INPAR realiza mediciones en cuanto a evaluación de los contratistas en seguridad, salud, calificación y satisfacción de los empleados contratistas, programas de alcance social y respeto por el medio ambiente.

Además, se definen estándares para los equipamientos de protección personales a ser usados en las actividades, conforme ENDESA.

## Colombia

Los requisitos de salud y seguridad, de los trabajadores contratistas, están enmarcados en los siguientes documentos: anexo de recursos humanos, el cual define las principales obligaciones y responsabilidades contractuales y legales de prevención de riesgos laborales; matriz de requisitos legales y procedimientos de operación seguros.

Aunque no se tiene definido un procedimiento de clasificación de contratistas en relación a la capacitación, sí se exige al inicio del contrato un programa de capacitación en seguridad y salud ocupacional, y se le realiza el seguimiento de cumplimiento en las auditorías integradas.

Asimismo, en las especificaciones técnicas de los contratos, se solicita explícitamente para los trabajadores de distribución, dependiendo de la actividad, competencias en línea energizada, trabajo en altura y rescate en altura.

### 03.1. Plan «5+1»

ENDESA ha promovido durante el año 2010 un amplio conjunto de actividades en el terreno de la Prevención de Riesgos Laborales, que se ha materializado en el Plan «5+1», que cuenta con dos 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 colaboradoras.

### 03.2. Plan «Safety Cero Accidentes»

ENDESA ha presentado su nuevo Plan de Seguridad en el Trabajo y Salud (Plan Safety 2011-2015) para todos los países en los que opera y se ha fijado cinco retos o puntos de mejora:

- 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.

Además, el Sistema de Calificación de Proveedores y el Plan de Choque de Seguridad pretenden reforzar el compromiso con la seguridad de los trabajadores de las empresas colaboradoras.

### 03.3. Capacitación de Contratistas

ENDESA ha mantenido la formación en salud y seguridad laboral para todos sus contratistas y subcontratistas, requerida para el desarrollo de sus funciones y actividades.

#### Contratistas y subcontratistas que han recibido formación en salud y seguridad laboral en 2010

España y Portugal	22.807
Latinoamérica	44.221
Otros países	741
<b>Total</b>	<b>67.769</b>

En 2010, 897 proveedores han sido cualificados.

#### Proveedores cualificados en 2010


España y Portugal	481
Latinoamérica	416
Otros países	nd
<b>Total</b>	<b>897</b>

### 03.4. Resultados de un esfuerzo común

El esfuerzo que lleva a cabo ENDESA en materia de Salud y Seguridad Laboral ha dado como fruto una significativa disminución de la siniestralidad durante los últimos años.

- El número total de accidentes de personal contratista se ha reducido un 2,08 por ciento en 2010 hasta los 754.
- Los accidentes graves bajaron desde los 117 casos de 2009 hasta los 36 de 2010.
- Se han registrado nueve fallecidos, todos ellos de empresas contratistas (cinco en España y cuatro en Latinoamérica), uno menos que en 2009.
- El índice de frecuencia de accidentes del personal de contratistas se ha reducido un 3,3 por ciento (5,34 en 2010 frente a 5,52 en 2009).

Con el nuevo Plan de Seguridad en el Trabajo y Salud (Plan Safety 2011-2015) ENDESA se ha marcado el objetivo de reducir la gravedad de los incidentes, eliminar por completo los accidentes mortales y alcanzar cero accidentes.



Reducción  
de todos los ratios de  
accidentabilidad

## 04. Compromiso con los proveedores locales

La actividad de ENDESA en los países y territorios en los que opera busca la creación de valor para los proveedores locales. A la hora de seleccionar a sus proveedores, la Compañía demanda una buena capacidad de respuesta y suministro.

En 2010, el número de proveedores con los que ha trabajado ENDESA ha disminuido un 10,44 por ciento, al pasar de 27.214 en 2009 a 24.373 un año después. Mientras que el valor de las compras de materiales y servicios a proveedores ha crecido un 45 por ciento hasta alcanzar los 5.524.476 miles de euros.

#### Número de proveedores de ENDESA<sup>(1)</sup>

	Número de proveedores			Valor de las compras a proveedores de materiales y servicios (miles de euros)		
	2008	2009	2010	2008	2009	2010
<b>España y Portugal</b>	<b>8.844</b>	<b>8.201</b>	<b>7.742</b>	<b>3.454.902</b>	<b>2.294.824</b>	<b>3.511.275</b>
<b>Latinoamérica</b>	<b>11.345</b>	<b>19.013</b>	<b>16.631</b>	<b>1.412.442</b>	<b>1.512.974</b>	<b>2.013.202</b>
Argentina	1.277	1.173	945	230.566	114.828	54.722
Chile	2.881	6.417	4.609	439.238	523.748	396.624
Brasil	3.609	6.028	5.650	455.219	520.844	700.773
Perú	1.616	2.706	2.474	121.023	129.481	196.187
Colombia	1.962	2.689	2.383	166.396	224.073	627.515
Otros países	nd	nd	570	nd	nd	37.381
<b>Total</b>	<b>20.189</b>	<b>27.214</b>	<b>24.373</b>	<b>4.867.344</b>	<b>3.807.798</b>	<b>5.524.476</b>

<sup>(1)</sup> La información reportada pertenece a las sociedades incluidas en la aplicación corporativa de gestión de compras, lo que representa el 82 por ciento de las sociedades gestionadas y determinadas en la consolidación financiera de ENDESA.

#### Valor de las compras a los principales proveedores de ENDESA en 2010<sup>(1)</sup>

	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)
<b>España y Portugal</b>	<b>1.565.685</b>	<b>44,59</b>	<b>2.186.047</b>	<b>62,26</b>
<b>Latinoamérica</b>	<b>937.867</b>	<b>47,47</b>	<b>1.414.403</b>	<b>71,59</b>
Argentina	24.616	44,98	37.305	68,17
Chile	185.827	46,85	261.493	65,93
Brasil	323.543	46,17	487.566	69,58
Perú	97.734	49,82	143.478	73,13
Colombia	306.156	48,79	484.561	77,22
Otros países	25.475	68,15	32.374	86,61
<b>Total</b>	<b>2.529.027</b>	<b>45,78</b>	<b>3.632.823</b>	<b>65,76</b>

<sup>(1)</sup> La información reportada pertenece a las sociedades incluidas en la aplicación corporativa de gestión de compras, lo que representa el 82 por ciento de las sociedades gestionadas y determinadas en la consolidación financiera de ENDESA.

24.373  
proveedores

5.524 M  
de euros, en valor de  
compras a proveedores

ENDESA ha aumentado en un 25,87 por ciento los contratos con proveedores locales superiores a un millón de euros, al pasar de 460 en 2009 a 579 en 2010.

#### Concentración de las compras a proveedores locales<sup>(1)</sup>

	Porcentaje de las compras totales a proveedores con contratos superiores a un millón de euros (%)	
	2009	2010
España y Portugal	75	86
Argentina	6	35
Chile	38	65
Brasil	76	78
Perú	55	52
Colombia	65	75
Otros países	nd	45

<sup>(1)</sup> La información reportada pertenece a las sociedades incluidas en la aplicación corporativa de gestión de compras, lo que representa el 82 por ciento de las sociedades gestionadas y determinadas en la consolidación financiera de ENDESA.

# Lucha contra el cambio climático

**Responder a los retos y oportunidades  
del cambio climático**





ENDESA asume el reto del cambio climático como uno de los grandes desafíos ambientales a los que hacer frente, integrándolo en la gestión estratégica de la Compañía y apostando por la tecnología y por la innovación, tal y como se manifiesta en el Plan Estratégico de Sostenibilidad 2008-2012.

**Después de tres años de funcionamiento del Programa de Cambio Climático de ENDESA, la Compañía ya es un referente en la lucha contra el cambio climático gracias a su apuesta por las energías renovables, al esfuerzo en I+D+i y al lanzamiento de iniciativas pioneras para la reducción de emisiones de CO<sub>2</sub>.**

#### Principales magnitudes

Potencia instalada en renovables	1.897,56 MW
Potencia instalada en renovables en España y Portugal	1.517,98 MW
Potencia instalada en renovables en Latinoamérica	379,6 MW
Presencia en organismos internacionales para la lucha contra el cambio climático	12
Presencia en organismos nacionales para la lucha contra el cambio climático	7
Proyectos MDLs conjuntos ENDESA y ENEL	105
Reducción de CO <sub>2</sub> conseguida con los proyectos de MDL durante 2010	195 millones de toneladas CO <sub>2</sub>

#### Acciones destacadas en 2010

ENDESA desarrolla una herramienta para el cálculo de su huella de carbono.

Participación en las tres ciudades MOVELES (Barcelona, Madrid y Sevilla).

Plan de negocio asociado a las «islas de energía» y carga rápida.

Garantizar la entrega efectiva, en las cuentas de Endesa Generación, de los CERs comprometidos.

Dos nuevos proyectos en fase de validación, Quimbo y Canela II; y otros dos en verificación, Callahuanca y Canela I.

Identificadas cuatro nuevas instalaciones potencialmente generadoras de CERs, Neltume, Los Cóndores, Curibamba y Piruquina.

Primera planta de ensayos en Europa de cultivo de microalgas para captura de CO<sub>2</sub>.

Construcción en España de la primera planta de captura de CO<sub>2</sub> por absorción química.

Endesa Carbono pasa a formar parte de la unidad de Enel Carbon Strategy Unit.

ENDESA y Enel, primeros en el ranking mundial del mercado de carbono.

#### En 2011 nos proponemos

Elaborar los cuestionarios CDP 2011, CDP Water 2011 y CDP Supply Chain 2011.

Participar con la Fundación Entorno en la elaboración de la publicación de Acción CO<sub>2</sub> 2011 y el programa Paso a paso hacia la huella de carbono.

Analizar los resultados de la huella de carbono de ENDESA 2009, extraer conclusiones y calcular su huella para 2010. Detectar puntos mejorables.

Disminuir las pérdidas técnicas en la red, racionalizar el consumo de energía y estudiar y valorar las ampliaciones necesarias en la red para atender las solicitudes de clientes de nuevos suministros.

Desarrollar y posicionarse en PSVAs de eficiencia energética y renovables.

Implantar y ampliar la gestión remota de la lectura y la operación de los suministros de los clientes a través de contadores inteligentes.

Desarrollar las infraestructuras de recarga para vehículos eléctricos.

Instalar las infraestructuras de smartgrid y eficiencia energética en Smartcity.

Terminar la verificación de Callahuanca y Canela I y registro de Ventanilla, Canela II.

Las emisiones de CO<sub>2</sub> de ENDESA se han reducido un **17,81%** en 2010

ENDESA y Enel, **1<sup>a</sup>** en el ranking mundial del mercado de carbono

ENDESA y Enel tienen una cartera conjunta de **105** proyectos de MDL

ENDESA firma acuerdos con Renault, Nissan, Mitsubishi, Peugeot y Toyota para impulsar el coche eléctrico

## Cumplimos nuestras metas

Retos 2010	Acciones realizadas
Liderar nuevos desarrollos tecnológicos que conduzcan a menores emisiones de CO <sub>2</sub> .	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Construcción/Tramitación y obtención de permisos para instalar MW mediante la tecnología de Ciclo Combinado.</li> <li>• Puesta en marcha de Canela II en Chile.</li> <li>• Reducción del nivel de pérdidas sobre la energía suministrada.</li> <li>• Estudio y valoración de las ampliaciones necesarias en la red para atender las solicitudes de clientes de nuevos suministros.</li> </ul>
Impulsar la eficiencia energética desde todos los ámbitos de la Compañía.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participar en cinco grupos de trabajo de Distribución dentro del Best Practice Sharing:               <ul style="list-style-type: none"> <li>— Estandarización, automatización y control remoto MT/BT.</li> <li>— Iluminación pública.</li> <li>— Planificación de red y gestión de activos.</li> <li>— Calidad de servicio.</li> <li>— Benchmarking (mantenimiento, CC, medida y regulación).</li> </ul> </li> <li>• Desarrollo de los SMARTGRIDS y participación activa en proyectos de eficiencia energética: Smartcity, almacenamiento energético (grandes baterías), iluminación eficiente y varios proyectos relacionados con la movilidad eléctrica.</li> </ul>
Avanzar en el desarrollo del modelo de transporte sostenible.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación en las tres ciudades MOVELES (Barcelona, Madrid y Sevilla), firmando acuerdos de colaboración con los Ayuntamientos.</li> <li>• Alianzas comerciales con marcas y fabricantes de coches e importadores de vehículos eléctricos en España.</li> <li>• Participación como miembros en los principales organismos de estandarización a nivel Europeo y Mundial (Euroelectric, IEC y CHAdeMO).</li> <li>• Participación activa con el Ministerio de Industria en los foros de trabajo nacionales para el plan de impulso a nivel nacional.</li> <li>• Participación en proyectos derivados de la iniciativa Europea GreenCars.</li> <li>• Grupo de trabajo sobre el vehículo eléctrico: definición de Plan de Desarrollo.</li> <li>• Plan de negocio asociado a las «islas de energía» y carga rápida fomentando la carga rápida como complemento de las soluciones de cargas.</li> <li>• Plan de electrificación de la flota de ENDESA.</li> </ul>
Reforzar el liderazgo en el mercado de MDLs.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento y tramitación de los proyectos registrados para la obtención de CERS.</li> <li>• Un proyecto en cola de registro: Ventanilla.</li> <li>• Dos proyectos en fase de validación: Canela II y Quimbo.</li> <li>• Dos proyectos en verificación: Callahuanca y Canela I.</li> <li>• Cuatro nuevas instalaciones identificadas: Curibamba, Neltume, Los Condores y Puruquina.</li> </ul>
CDP Water Disclosure Project 2010 CDP Supply Chain.	<p>Participación en tres iniciativas dentro del CDP:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carbon Disclosure Project: este año ha sido incluida en el CDP Global 500, informe que evalúa a las 500 empresas más grandes del mundo incluidas en el FTSE Global Equity Index Series (Global 500), obteniendo una elevada puntuación en el Carbon Disclosure Leadership Index (CDLI).</li> <li>• CDP Supply Chain 2010.</li> <li>• Persistiendo en su puesto de liderazgo en temas medioambientales, ENDESA se ha adherido al CDP Water Disclosure 2010.</li> </ul>
Dos publicaciones de la Fundación Entorno: Acción CO <sub>2</sub> e I+D+i.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En colaboración con la Fundación Entorno:               <ul style="list-style-type: none"> <li>— Acción CO<sub>2</sub>. Compromiso, acciones, reducción y cultura de cambio.</li> <li>— I+D+i y Cambio Climático. Cómo aprovechar la capacidad tecnológica de la empresa española.</li> </ul> </li> <li>• En colaboración con el Club de Excelencia en Sostenibilidad:               <ul style="list-style-type: none"> <li>— Cofinanciadores del Estudio para impulsar proyectos domésticos de reducción de emisiones de CO<sub>2</sub> en España.</li> </ul> </li> </ul>
Cálculo de la huella de carbono de ENDESA.	Desarrollo de una herramienta para calcular año tras año la huella de carbono de toda la Compañía, permitiendo continuar con la integración del factor carbono en la estrategia empresarial de ENDESA, valorando su influencia a lo largo de la cadena de valor (ciclo de vida) de los negocios del Grupo, así como la identificación de los puntos clave de mayores emisiones de CO <sub>2</sub> , su coste y los potenciales ahorros.
Creación de Enel Green Power.	Integración de las actividades de ENDESA y Enel Green Power España, S.L.

## 01. La contribución de ENDESA a la lucha contra el cambio climático

ENDESA realiza grandes esfuerzos en la lucha contra el cambio climático, tanto en la propia Compañía como en la sociedad en general. Unos esfuerzos que canaliza principalmente a través del Plan de Endesa de Sostenibilidad (PES) 2008-2012 y de su Programa de Cambio Climático, centrado en cinco líneas prioritarias:

1. Participación activa en el desarrollo de las energías renovables.
2. Liderazgo de nuevos desarrollos tecnológicos que conduzcan a menores emisiones de CO<sub>2</sub> y al 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.
3. Desarrollo de las oportunidades relacionadas con la eficiencia energética y la cogeneración en todas las áreas del negocio (generación, distribución y comercialización).
4. Liderazgo en el desarrollo del modelo de transporte sostenible, basado en el vehículo eléctrico.
5. 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.

Endesa  
Carbono  
pasa a formar parte  
de la unidad de Enel  
Carbon Strategy Unit

ENDESA combate el cambio climático con un programa centrado en cinco líneas prioritarias: energías renovables, desarrollo tecnológico, eficiencia energética, transporte sostenible y los MDL y AC.

La responsabilidad última de orientar la política, las directrices y los objetivos de la Compañía en materia de medio ambiente y cambio climático es del Comité de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible de ENDESA. Sin embargo, todas las áreas de la Compañía y todos sus empleados están implicados en la lucha contra el cambio climático.

En 2010, la actividad de identificación y desarrollo de proyectos MDL y AC llevada a cabo por Endesa Carbono, ha pasado a formar parte de la nueva unidad de Enel denominada Carbon Strategy Unit. Dicha unidad está integrada por un equipo internacional de profesionales de acreditada experiencia procedentes de empresas públicas y privadas y de los sectores de la energía, de las finanzas internacionales, de ONG, de ingeniería o del Banco Mundial. Dentro de este marco, Endesa Carbono tiene la función de «originación» de proyectos, es decir, la búsqueda, identificación y desarrollo de proyectos enmarcados en los mecanismos flexibles del Protocolo de Kyoto y en otros esquemas de comercio de emisiones.

### 01.1. Participación activa en el desarrollo de energías renovables

En el mes de marzo de 2010 el Grupo Enel procedió a integrar las actividades de ENDESA y Enel Green Power en el ámbito de las energías renovables en España y Portugal en una única entidad, Enel Green Power España, S.L., dentro del perímetro de Enel Green Power, sociedad controlada al 100 por cien por Enel y que tiene como objetivo el desarrollo de las energías renovables en el mundo. Para ello, ENDESA aportó todos sus activos renovables que controlaba a través de su filial Endesa Cogeneración y Renovables, S.A.U. en España y Portugal. La transacción ha supuesto que la gestión y el desarrollo de todos los activos renovables de ENDESA y Enel en España y Portugal



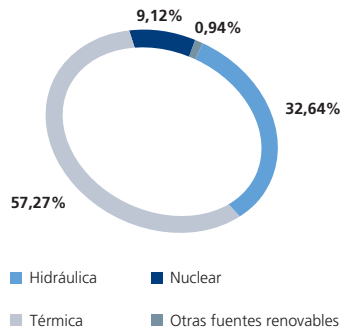
se realice a través de una única plataforma, Enel Green Power España, una compañía participada al 40 por ciento por ENDESA y al 60 por ciento por Enel Green Power.

A 31 de diciembre de 2010, la potencia instalada neta total de Enel Green Power España era de 1.517,98 MW renovables, distribuidos por las diferentes tecnologías: 1.353,82 MW en energía eólica, 57,38 MW mini-hidráulicos, 22,76 MW en plantas de biomasa, 13,33 MW solar y 70,7 MW de plantas de cogeneración.

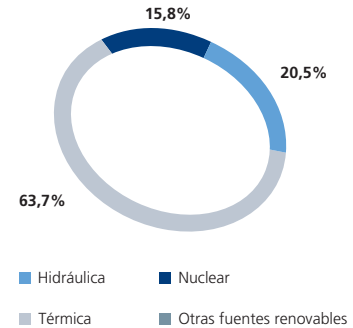
En Latinoamérica, la Compañía disponía en 2010 de 379,6 MW: 301,4 MW en plantas mini-hidráulicas y 78,2 MW en energía eólica.

Así, a nivel mundial, ENDESA poseía en 2010 1.897,58 MW de potencia instalada en energías renovables.

Potencia eléctrica de ENDESA



Potencia eléctrica de ENDESA en España y Portugal (en %)



Potencia instalada neta y producción por tecnología en España y Portugal 2010

	MW	GWh
Minihidráulica	57,38	223,979
Eólica	1.353,82	3.311,657
Solar	13,33	21,113
Biomasa	22,76	85,549
Cogeneración	70,7	386,371
<b>Total</b>	<b>1.517,98</b>	<b>4.028,669</b>

### Latinoamérica: ENDESA Eco

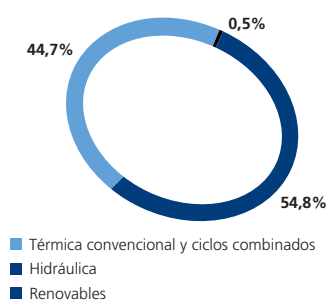
ENDESA Eco, participada al 100 por cien por Endesa Chile, administra y gestiona proyectos de energías renovables en Latinoamérica desde 2005. Sus proyectos emblemáticos son la minicentral hidroeléctrica Ojos de Agua y el parque eólico Canela (Canela I y Canela II), la instalación de mayor capacidad eólica de este país latinoamericano.

En 2010, Endesa Eco ha iniciado los estudios de factibilidad para los parques eólicos Renaico, en la Región de La Araucanía, y Puelche, en la Región del Maule, y los estudios de prefactibilidad de un proyecto eólico en las cercanías de Lebu.

### Actuaciones en Captura y Almacenamiento de Carbono (CCS o CAC)

Durante 2010, ENDESA ha seguido desarrollando diversas actuaciones en el ámbito de la Captura y Almacenamiento de Carbono (CCS):

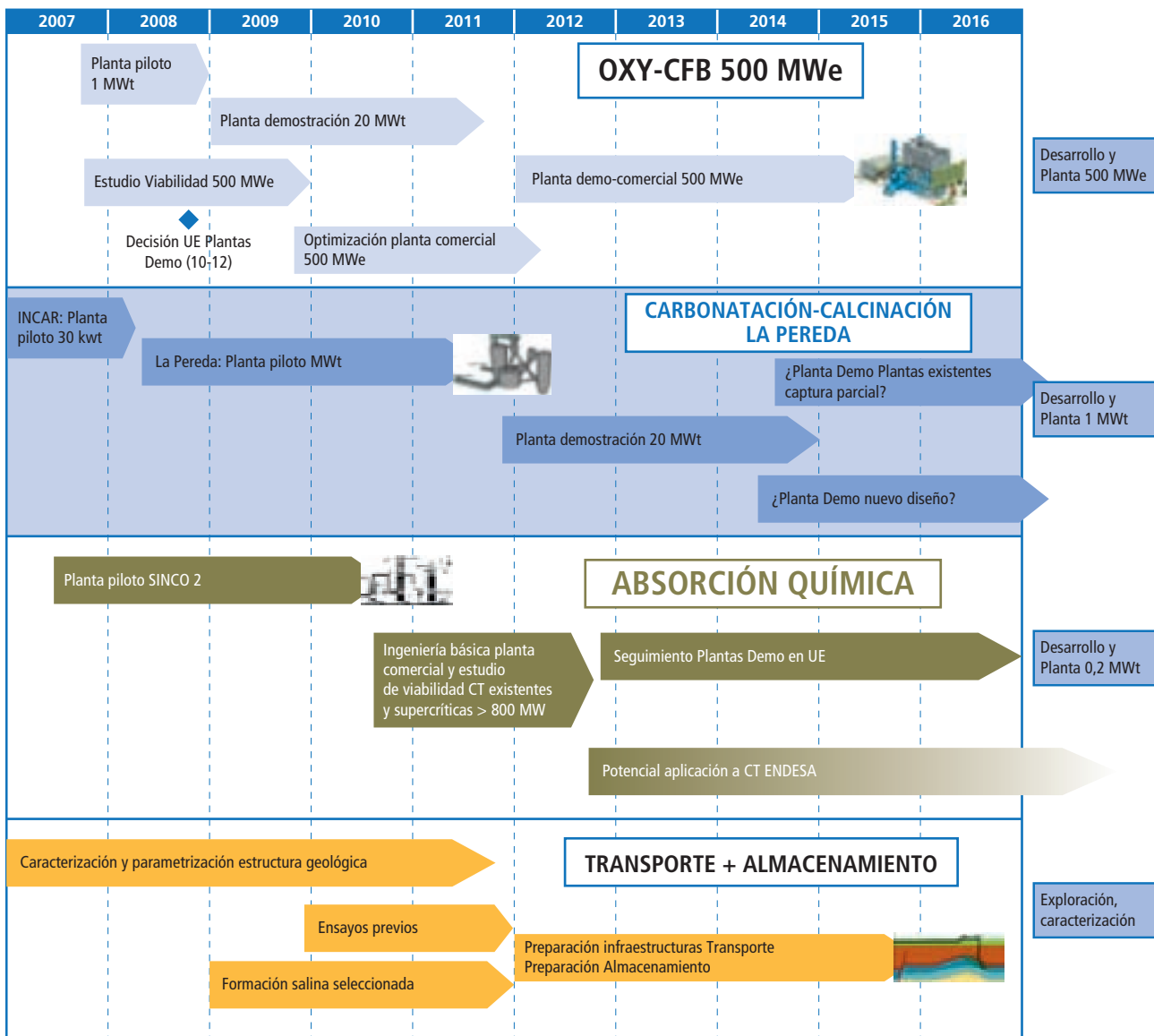
Potencia eléctrica de ENDESA en Latinoamérica



ENDESA  
construye  
la primera planta en  
España de captura  
de CO<sub>2</sub> por absorción  
química

- ENDESA ha puesto en marcha la primera planta en España para capturar CO<sub>2</sub> por absorción química, que se ha instalado en su central de Compostilla (León). Se trata de la primera planta piloto de captura de CO<sub>2</sub> integrada a una central térmica que se construye en España. La planta trata 800 m<sup>3</sup>/h de gases de combustión y posee una capacidad de captura de 3-5 toneladas de CO<sub>2</sub> al día con eficiencias del 90 por ciento.
- ENDESA ha iniciado la instalación de la primera planta de ensayos en Europa de cultivo de microalgas para la captura de CO<sub>2</sub>, en la central térmica de Carboneras. Estos microorganismos capturan CO<sub>2</sub> y la biomasa resultante se puede valorizar para obtener productos como biocombustibles, compuestos químicos, complementos nutricionales o fertilizantes.
- La Comisión Europea ha confirmado la aprobación definitiva del Proyecto Español de Captura y Almacenamiento de CO<sub>2</sub> (CCS) desarrollado por Endesa Generación y la Fundación Ciudad de la Energía en El Bierzo con el objetivo de disponer de tecnologías comerciales de uso limpio del carbón que reduzcan las emisiones de

Proyectos estratégicos de ENDESA en CAC: 2007-2016



CO<sub>2</sub> y aumenten la seguridad del abastecimiento energético. La singularidad de este proyecto se debe a que es el único de los seleccionados por la UE que desarrollará la tecnología de Oxidación-CFB con Almacenamiento de CO<sub>2</sub> en acuíferos salinos profundos.

## 01.2. Eficiencia energética para una menor intensidad de CO<sub>2</sub>

ENDESA cuenta con un Plan Global de Eficiencia Energética 2010-2014 (PGE3), este Plan se halla englobado, a su vez, en el Plan de Endesa de Sostenibilidad (PES 2008-2012) y tiene como objetivo posicionar a ENDESA como empresa líder en este ámbito y contribuir a su compromiso de reducción de emisiones de CO<sub>2</sub>.

El PGE3 está organizado en tres líneas de actuación:

- La eficiencia de las infraestructuras de la empresa y la gestión activa del consumo energético.
- La puesta en valor de las actividades que ENDESA realiza en este terreno.
- La concienciación de los empleados de la empresa en hábitos responsables de consumo.

Con el objetivo de hacer realidad este compromiso, la Compañía ha llevado a cabo diversas iniciativas, entre ellas:

- Proyectos de mejora de eficiencia en centrales eléctricas, como la sustitución de centrales de fuel-gas por nuevos ciclos combinados (Colón, Besós y San Adrià).
- En Latinoamérica, el Programa de Eficiencia Operacional en Generación Térmica, que ha permitido mejorar sustancialmente la eficiencia de estas centrales.
- Repotenciación y modernización de centrales hidráulicas, lo que hace posible una utilización más eficiente de los recursos hídricos.
- Adecuación y mejora de las infraestructuras de distribución bajo el concepto de SmartGrids, para permitir la integración de generación distribuida y equipamientos eficientes en los puntos de consumo de los clientes. A través de su proyecto de telegestión, ENDESA ya ha instalado más de 100.000 contadores inteligentes.
- Portales de eficiencia energética; como Twenergy.com en España y gestionomienergia.micodensa.com en Colombia, donde se asesora a los clientes de la empresa sobre todo lo relacionado con el conocimiento y uso de la energía.

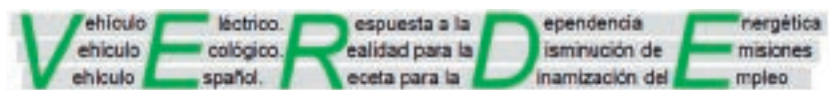
## 01.3. Liderazgo en el transporte sostenible: impulso del vehículo eléctrico



ENDESA fue uno de los primeros agentes en incorporarse a los grupos internacionales de estandarización y normalización de equipos, sistemas y soluciones de movilidad eléctrica, destacando especialmente la participación como primera *utility* europea dentro de la asociación CHAdeMO, cuyo objetivo es el incremento de la instalación de puntos de recarga rápida a escala mundial, así como la homogeneización de los estándares de recarga rápida de vehículos. Precisamente, durante el mes de diciembre de 2010, ENDESA acogió en su sede la primera reunión de la asociación realizada en Europa.

A nivel europeo, ENDESA lidera paquetes de trabajo críticos en el Consorcio G4V (Grids for Vehicles), dentro del VII Programa Marco, para establecer las soluciones de medio y largo plazo para la óptima integración de los vehículos en las redes eléctricas.

En el ámbito español, ENDESA es uno de los socios de referencia en el Consorcio Cenit Verde, proyecto con un presupuesto cercano a los 40 millones de euros en cuatro años, que promueve la integración de tecnologías que permitan la futura integración de vehículos eléctricos y su introducción en el mercado español. La Compañía estudia el comportamiento del vehículo eléctrico sobre la infraestructura eléctrica local y su impacto en el sistema eléctrico con el objetivo de identificar las correspondientes necesidades de la red y sus criterios de desarrollo.



### Iniciativas de promoción y demostración para el despegue de la movilidad

En 2010, ENDESA ha firmado importantes acuerdos de colaboración con fabricantes y distribuidores de vehículos eléctricos tales como Bergé Automoción, Marubeni, Renault, Nissan, Mitsubishi, Peugeot o Toyota, así como con otros agentes interesados en promover la movilidad eléctrica, como Cepsa y la filial TTP de Telefónica.

ENDESA  
firma acuerdos  
con Renault, Nissan,  
Mitsubishi, Peugeot  
y Toyota para impulsar  
el coche eléctrico

La Compañía sigue participando en el Plan Movele, impulsado por el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo para un primer piloto demostrador con 550 puntos de recarga en Madrid, Barcelona y Sevilla.

Además, ha lanzado el Proyecto QUICK, que consiste en el despliegue de una red de 14 puntos de recarga rápida incluyendo seis puntos de recarga bidireccional para el desarrollo del concepto V2G.

ENDESA está desarrollando su solución tecnológica propia para la carga rápida de vehículos eléctricos a través del proyecto CRAVE en colaboración con CIRCE (Zaragoza) y el proyecto V2M desarrollado en colaboración con IREC (Cataluña). El proyecto busca desvincular temporalmente la recarga de la red eléctrica, eliminar los picos de consumo eléctrico, proporcionar estabilidad a la red y permitir un gran número de sistemas de recarga al mismo tiempo.

Igualmente, también se ha iniciado una participación en el Consorcio del proyecto SURTIDOR —Sistema Ultra-rápido de Recarga mediante la Transferencia Inteligente de corriente continua por contacto Directo y sistema Opcional de almacenamiento energético de Respaldo.

ENDESA está implicada además en importantes iniciativas a nivel europeo, como el Consorcio Green e-Motion para el liderazgo europeo en la demostración de carga rápida.

Por su parte, Chilectra ha empezado a instalar los primeros sistemas de carga de vehículo eléctrico y ha desarrollado la estrategia que permita avanzar en una infraestructura óptima para el funcionamiento de los vehículos eléctricos.

La compañía proveerá a la comunidad diferentes tipos de estaciones de carga:

- Para personas que habitan en edificios (con Tarifa Residencial Hogar Plus).
- Para personas que habitan en casas (con Tarifa Residencial Hogar Plus).
- Para estacionamientos subterráneos (supermercados, malls, etc.).
- Para estacionamientos públicos municipales.
- Para electrolineras y estaciones de servicio.

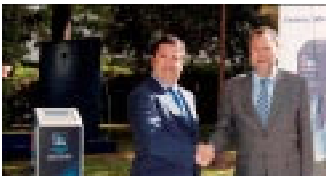
Con estas alternativas la empresa piensa cubrir las necesidades de carga en Santiago de Chile.

### Diseño de los nuevos modelos de negocio en movilidad eléctrica

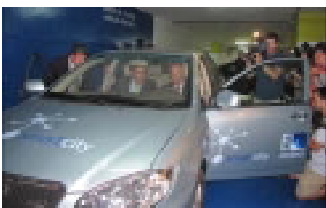
ENDESA es la única *utility* europea elegida por el Consorcio ELVIRE, dentro del VII Programa Marco, para definir y demostrar futuros modelos de negocio para fomentar nuevos usos y soluciones alrededor de la movilidad eléctrica, donde los vehículos se dotarán de capacidad para gestionar tanto el flujo energético de su carga y descarga frente a la red, como los datos y servicios de valor añadido entre el coche y diferentes tipologías de proveedores.

Respecto, al número de vehículos eléctricos en la flota de la Compañía, éste ha pasado de 4 a 13 en España durante 2010. De hecho, ENDESA ha anunciado que a partir de 2011 sustituirá el 30 por ciento de su flota de vehículos de corto recorrido por coches eléctricos.

ENDESA sustituirá en 2011 el 30% de su flota de vehículos de corto recorrido por coches eléctricos



De izda. a dcha.: Borja Prado, presidente de ENDESA, y Alfredo Sánchez Monteseirín, alcalde de Sevilla



#### Acuerdo con los ayuntamientos de Sevilla y Almería

Alfredo Sánchez Monteseirín, alcalde del Ayuntamiento de Sevilla, y Borja Prado, presidente de ENDESA, han suscrito en 2010 un acuerdo de colaboración para desarrollar el transporte eléctrico en la ciudad. El acuerdo sitúa a la ciudad hispalense entre las pioneras en nuestro país en el apoyo y desarrollo de planes de transporte sostenible.

Por otra parte, Luis Rogelio Rodríguez, alcalde de Almería, y Francisco Arteaga, director general de ENDESA en Andalucía y Extremadura, han suscrito en 2010 un acuerdo para potenciar el desarrollo de la movilidad eléctrica en la ciudad.

Para materializar el acuerdo, se ha procedido a definir los planes concretos de movilidad eléctrica en la ciudad y crear un mapa de puntos de recarga e instalar al menos tres con carácter demostrativo y experimental. El arranque de estas iniciativas ha sido la instalación de dos puntos de recarga en el aparcamiento subterráneo de las nuevas oficinas de ENDESA en Almería.

## 01.4. Líder en Mecanismos de Desarrollo Limpio y proyectos de acción conjunta

Una parte importante en la estrategia de cambio climático de ENDESA es su participación en los mecanismos flexibles de reducción de emisiones basados en proyectos. El Mecanismo de Desarrollo Limpio (MDL) forma parte de los mecanismos flexibles del Protocolo de Kyoto y permite obtener derechos de emisión a través de la participación en proyectos reductores de emisiones de gases de efecto invernadero en países en vías de desarrollo. El MDL contribuye al desarrollo sostenible a través de

ENDESA y Enel,  
1.<sup>a</sup> en el ranking  
mundial del mercado  
de carbono

ENDESA y Enel tiene  
una cartera conjunta  
de 105  
proyectos de MDL

la transferencia de tecnología y ofrece un triple dividendo: social, medioambiental y económico.

Cabe destacar la integración en 2010 de Endesa Carbono dentro de la Carbon Strategy Unit de Enel, que tiene dos prioridades fundamentales:

- Desarrollar y ejecutar la estrategia de cumplimiento del Grupo, minimizando el coste y limitando los riesgos asociados.
- Capturar oportunidades en el mercado creciente de carbono, considerando las necesidades de terceras partes o haciendo inversiones rentables con riesgo limitado.

Dicha unidad cuenta con oficinas en seis países (España, Italia, Estados Unidos, China, Filipinas y Perú) en las que trabajan 44 personas de nueve nacionalidades distintas. Tras la constitución de la Carbon Strategy Unit, Enel-ENDESA han consolidado su posición internacional en el campo del MDL (Mecanismo de Desarrollo Limpio) y de Implementación Conjunta (JI), pasando a ocupar el primer lugar en el ranking mundial del mercado de carbono.

#### 01.4.1. Cartera de MDL

Los derechos de emisión de CO<sub>2</sub> asignados al Grupo con carácter gratuito durante 2010 han sido de 28,7 millones de toneladas, correspondiendo 24,5 millones de toneladas para España, 2,7 millones de toneladas para Portugal (sin contabilizar el ciclo combinado Pego tiene una asignación provisional de 616.808 toneladas) y 1,4 millones de toneladas para Irlanda.

En términos de uso de derechos de emisión, las instalaciones de España han consumido 23,2 millones de toneladas aproximadamente (de los cuales 2,19 millones de toneladas han sido créditos de carbono procedentes de proyectos MDL), mientras que las instalaciones de Portugal han consumido 1,62 millones de toneladas de derechos de emisión (emisiones de la central térmica de carbón de Pego pendientes de verificación; sin contabilizar emisiones de la CTCC de Pego) y 0,275 millones de toneladas las centrales de Irlanda.

La cartera de CERs/Emisión Reduction Unit (ERUs) de Enel/ENDESA ocupa el primer lugar en el ranking mundial del mercado de carbono. Así, a finales de 2010, las dos empresas contaban con una cartera conjunta de 105 proyectos MDL, los cuales suponen más de 195 millones de toneladas de reducción de CO<sub>2</sub>, disponiendo del 13 por ciento de los créditos concedidos por Naciones Unidas.

La cartera MDL/AC de ENDESA en 2010 es de 94,73 millones de CREs/UREs, de los cuales 89,79 millones corresponden a contratos de adquisición (ERPA) y 4,94 millones a cartas de intención (LOI). Descartando los Fondos, el 70 por ciento de las toneladas contratadas a través de los proyectos llevados por Endesa Carbono están registrados y el 20 por ciento provienen de proyectos renovables.

Durante 2010, se han registrado tres nuevos proyectos MDL/AC. El volumen de CREs/UREs generados por los proyectos MDL/AC de ENDESA a lo largo de 2010 asciende a 5,40 millones de CREs/UREs, que sumados a los que se emitieron en años anteriores, alcanzan la cifra de 26,11 millones CREs/UREs.

A finales de 2010, ENDESA posee una cartera de 65 proyectos MDL/AC, los cuales suponen una reducción de más de 94 millones de toneladas de CO<sub>2</sub>, participando adicionalmente en siete fondos de carbono diferentes.

#### 01.4.2. 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 proyectos de Mecanismos de Desarrollo Limpio (MDL).

Así, en 2010, ha elaborado una cartera de proyectos propios, que están en distintas fases de elaboración que dan forma a un macroproyecto regional definido como:

##### **Proyectos MDL propios de filiales Endesa Latinoamérica.**

La situación actual en cada uno de los países es la siguiente:

#### Chile

Dos proyectos registrados: la minihidráulica Ojos de Agua y la eólica Canela que están en distintas fases de verificación, con un potencial aproximado de 21.870 y 27.251 CERs/año, respectivamente.

Canela II eólica de 69 MW en fase de validación previa al registro que tiene una potencia aproximada de 89.608 CERs/año.

Hay tres proyectos en fase de estudio: Piruquina, minihidráulica de 6,1 MW y un potencial de 13.000 CERs/año, Los Cóndores, hidroeléctrica de 150 MW y 280.000 CERs/año estimados y Neltume, hidroeléctrica de 490 MW con un potencial de más de 1.036.000 de CERs/año.

#### Colombia

En fase de validación por la DOE, se encuentra la central de El Quimbo, que tiene una potencia de 400 MW y un potencial de 637.000 CERs/año.

#### Perú

El más importante por su situación es el cierre del ciclo combinado de Ventanilla, que se encuentra en trámite de registro en Naciones Unidas y que presenta un potencial de alrededor de 407.296 CERs/año.

La repotenciación de la central hidroeléctrica de Callahuanca, que está ya registrada y en proceso de verificación y que va a aportar a ENDESA más de 18.189 CERs/año.

Otros proyectos en fase de elaboración del PDD, son Curibamba, hidroeléctrica de 163 MW, con un potencial de 230.000 CERs/año y Huascacocha con 96.000 CERs/año.

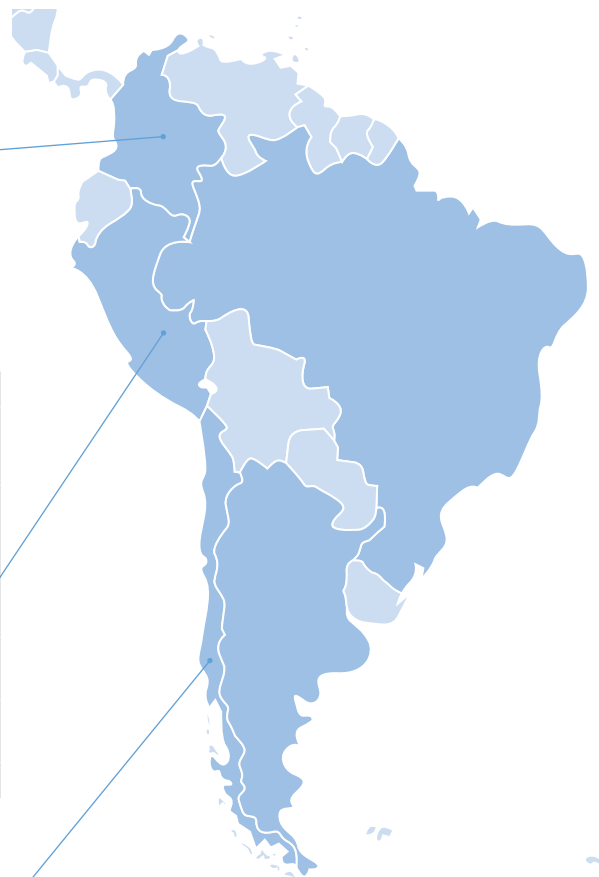
#### Brasil

Se están analizando oportunidades de proyectos eólicos condicionados a la adjudicación de algunas de las licitaciones de energía donde se presenta Endesa Brasil.

Colombia				
Proyecto	Tecnología	Status MDL	Puesta en marcha	Toneladas de CO <sub>2</sub> evitadas (anuales)
Quimbo	Hidráulica (400 MW)	PDD (registro 2012)	Construcción (2015)	637.000
<b>Total</b>	<b>637.000 ton CO<sub>2</sub>/año</b>			

Perú				
Proyecto	Tecnología	Status MDL	Puesta en marcha	Toneladas de CO <sub>2</sub> evitadas (anuales)
Ventanilla	Ciclo Combinado (490 MW)	Validación (registro 2012)	Operando (2006)	407.296
Callahuanca	Hidráulica (82,5 MW)	Registrado (2008)	Operando (2006)	18.189
Curibamba	Hidráulica (163 MW)	PDD (registro 2012)	En estudios (2016)	230.000
Huascacocha	Hidráulica (163 MW)	PDD (registro 2012)	En construcción (2012)	96.000
<b>Total</b>	<b>751.485 ton CO<sub>2</sub>/año</b>			

Chile				
Proyecto	Tecnología	Status MDL	Puesta en marcha	Toneladas de CO <sub>2</sub> evitadas (anuales)
Canela I	Eólico (18,5 MW)	Registrado (2009)	Operando (2007)	27.251
Canela II	Eólico (69 MW)	Validación (registro 2012)	Operando (2010)	89.608
Ojos de agua	Hidráulica (9 MW)	Registrado (2007)	Operando (2006)	20.870
Los Cóndores	Hidráulica (150 MW)	En evaluación	En estudio (EIA) (2017)	280.000
Piruyquina	Hidráulica (6,1 MW)	En evaluación	En estudio (EIA) (2018)	13.000
Neltume	Hidráulica (490 MW)	En evaluación	En estudio (EIA) (2017)	1.036.000
<b>Total</b>	<b>1.466.729 ton CO<sub>2</sub>/año</b>			





### 01.4.3. Fondos de carbono

Como actividad complementaria al desarrollo o participación en proyectos MDL, ENDESA participa en distintos fondos de carbono. Entre ellos, cabe destacar los gestionados directamente por el Banco Mundial, como son:

- Community Development Carbon Fund (CDFC), cuyo fin es proporcionar un marco internacional estable y organizado dentro del cual se puedan desarrollar proyectos MDL, priorizando aquellos de pequeña escala y en países poco desarrollados. Proyectos que cobran cada vez mayor interés por su contribución al desarrollo sostenible y por la importancia creciente que están empezando a cobrar los países menos desarrollados dentro del MDL.
- Fondo Español de Carbono, en el que ENDESA es miembro del Comité de Participantes.
- Umbrella Carbon Fund.
- Carbon Partnership Facility (CPF).

Además ENDESA participa en el Fondo MCCF del Banco Europeo de Inversiones y el Banco para la Reconstrucción y el Desarrollo Económico, que se encarga de contratar y desarrollar proyectos AC en países de Europa del Este, principalmente.

## 01.5. Transparencia y esfuerzo comunicativo de su compromiso en la lucha contra el cambio climático

### 01.5.1. Carbon Disclosure Project

ENDESA se adhiere al CDP Supply Chain para extender la lucha contra el cambio climático a sus proveedores

En 2010, ENDESA participó por séptimo año consecutivo en el Carbon Disclosure Project (en adelante, CDP). Se trata de una iniciativa emprendida por un importante número de inversores (553 inversores institucionales en posesión de 64 trillones de dólares en activos bajo su gestión en 2010), que analiza los riesgos y oportunidades que presenta el cambio climático para las mayores empresas a nivel mundial.

El CDP se ha convertido en los últimos años en el referente para el proceso y metodología de publicación de datos corporativos de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (en adelante, GEI). ENDESA viene situándose entre las empresas eléctricas con las puntuaciones más elevadas en este cuestionario, ya que proporciona todos los datos cuantitativos de las emisiones de GEI de alcance 1, 2 y 3, y calcula la intensidad de las emisiones de sus operaciones de acuerdo a las normas métricas financieras. Además, aporta descripciones exhaustivas sobre los riesgos y oportunidades específicos que el cambio climático representa para la empresa, así como sus estrategias para integrar el cambio climático en las estrategias de negocio, determinando sus objetivos de reducción de emisiones y las medidas previstas para lograr estos objetivos.

En 2010 ha sido incluida en el CDP Global 500, informe que evalúa a las 500 empresas públicas más grandes del mundo incluidas en el FTSE Global Equito Index Series (Global 500), obteniendo, como en los últimos años, una elevada puntuación en el Carbon Disclosure Leadership Index (CDLI), lo que indica una consolidación del liderazgo de ENDESA en la calidad y nitidez de la divulgación que hace sobre sus objetivos y acciones en la lucha contra el cambio climático, así como la transparencia sobre sus emisiones de carbono.

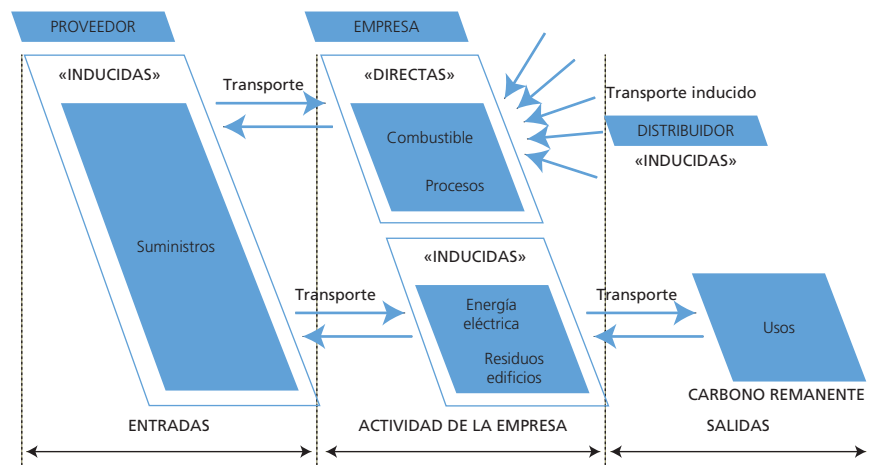
ENDESA  
desarrolla  
una herramienta  
para calcular su huella  
de carbono

Con el fin de seguir mejorando su desempeño en la lucha contra el cambio climático, este año ENDESA se ha adherido al CDP Supply Chain, iniciativa que extiende la conciencia de la huella de carbono de una organización, yendo más allá de la medición de las emisiones directas de GEI para incluir a través de la cadena de suministro (a sus proveedores) los riesgos y las oportunidades del cambio climático. El objetivo principal es impulsar la acción sobre el cambio climático entre ENDESA y sus proveedores.

#### 01.5.2. Cálculo de la huella de carbono de ENDESA

ENDESA ha iniciado el estudio de su huella de carbono, en línea con las iniciativas que en este ámbito están desarrollando la Oficina Española de Cambio Climático (OECC) y la propia Comisión Europea. Con este fin, ENDESA ha desarrollado una herramienta que le permite calcular las emisiones de todas sus líneas de negocio y ámbitos geográficos.

La huella de carbono de ENDESA consolida un inventario de gases de efecto invernadero (GEI) que incluye tanto sus emisiones directas como aquellas emisiones indirectas que, no siendo generadas en fuentes controladas por la compañía, son consecuencia de las actividades de ésta. El concepto de huella de carbono extiende el inventario de emisiones de GEI a todo el ciclo de vida, de manera que el concepto más clásico de inventario toma una dimensión más amplia, considerando las emisiones indirectas y mostrando, por tanto, la impronta o huella en materia de emisiones de GEI (en términos de CO<sub>2</sub>e).



Esto permite continuar con la integración del factor carbono en la estrategia empresarial de ENDESA, valorando su influencia a lo largo de la cadena de valor (ciclo de vida) de los negocios del Grupo, así como la identificación de los puntos clave de mayores emisiones de CO<sub>2</sub>, su coste y los potenciales ahorros.

Las principales motivaciones que han llevado a ENDESA a desarrollar este proyecto son las siguientes:

- Continuar con la integración del factor carbono en la estrategia empresarial de ENDESA, valorando su influencia a lo largo de la cadena de valor (ciclo de vida) de los negocios del Grupo.
- Evaluar el potencial para establecer actuaciones de mitigación y/o compensación de emisiones de GEI hacia otros agentes implicados en los procesos, como proveedores y clientes.

- Detallar información para dar cobertura a las necesidades de reporte de datos relacionados con el Cambio Climático.
- Complementar la política de información a consumidores/clientes de ENDESA.
- Ampliar la información relacionada con la mejora de la eficiencia operativa (identificación de etapas intensivas en energía; menores emisiones generalmente implican menor intensidad energética y/o menores pérdidas).

El cálculo de la huella de carbono de ENDESA en los próximos años proporcionará oportunidades para la identificación de áreas sensibles en las que seguir trabajando para la disminución de emisiones de GEI, su coste y los potenciales ahorros, incluyendo la capacidad de interacción con sus proveedores en la búsqueda de este fin.

## 02. Aliados institucionales en la lucha contra el cambio climático

### 02.1. El contexto internacional tras la cumbre de Cancún


Cancún acogió del 29 de noviembre al 10 de diciembre de 2010 la 16.ª Conferencia de las Partes de la Convención Marco de Naciones Unidas para el Cambio Climático (COP 16) y VI Reunión de las Partes del Protocolo de Kyoto.

A la cumbre mexicana asistieron más de 12.000 participantes, entre 5.200 delegados oficiales, 5.400 representantes de Naciones Unidas, organizaciones internacionales, ONG y observadores. Finalizó en la madrugada del 10 de diciembre logrando concretar un paquete equilibrado de decisiones, denominadas «Acuerdos de Cancún», que fue respaldado por todos los países de la Convención Marco de Naciones Unidas de Cambio Climático (CMNUCC), con la única excepción de Bolivia, donde destaca como elemento esencial la integración en el marco de la CMNUCC de los elementos fundamentales del Acuerdo de Copenhague: los compromisos de reducción ofrecidos por los países desarrollados, el registro de NAMAs (actividades domésticas de mitigación) en los países en desarrollo, la creación de un Fondo Verde y un sistema de seguimiento internacional.

Otro de los puntos más relevantes de la COP 16 en Cancún es que se ha restablecido la confianza en el proceso de la CMNUCC y se ha recuperado el papel preponderante de la normalidad institucional y el multilateralismo en la lucha contra el cambio climático, frente a la situación vivida el año anterior en Copenhague (COP 15), donde predominaron las negociaciones y acuerdos bilaterales.

ENDESA acoge favorablemente los nuevos logros alcanzados en el Acuerdo de Cancún y en concreto los siguientes:

- La continuidad de los mecanismos de mercado del Protocolo de Kyoto (MDL y AC) y acoge favorablemente el reconocimiento del CO<sub>2</sub> Capture and Storage (CCS) como tecnología elegible dentro de los Mecanismos de Desarrollo Limpio (MDL).
- Los acuerdos en materia de adaptación, especialmente la creación del Marco de Cancún sobre Adaptación, así como del Comité de Adaptación.
- El establecimiento de un Mecanismo Tecnológico, con la creación de un Comité Ejecutivo de Tecnología, de un Centro de Tecnología del Clima y de una Red.



ENDESA se adhiere al  
Comunicado  
de Cancún  
sobre Cambio Climático

- La definición del fast-start en materia de financiación, así como la creación del Fondo Verde Climático. Especialmente en el ámbito de la financiación es importante asegurar tanto la participación privada como la pública.

Además, apoya que la financiación privada deba canalizarse a través de mecanismos basados en el mercado de carbono; mientras que en el ámbito de la financiación pública deben definirse, de forma transparente y clara, aspectos tales como: volumen de fondos y mecanismos para su disposición y gestión hasta sus usos finales y procedimientos más eficientes de asignación de los fondos.

Asimismo, ENDESA ha contribuido a difundir los acuerdos de Cancún participando en diversas jornadas y foros nacionales sobre Cambio Climático, destacando su participación en instituciones como El Club Español de la Energía y El Club Español del Medio Ambiente, entre otros.

## 02.2. Comercio de emisiones

ENDESA participa activamente en los principales mercados mayoristas europeos que comercian emisiones (NordPool, 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 los Protocolos de Kyoto iniciados 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).

Por otra parte, ENDESA se prepara para la futura Fase III del Sistema de Comercio de Derechos de Emisión (EU ETS), que tendrá lugar en el período 2013-2020 y donde las empresas de generación eléctrica harán el mayor esfuerzo por cumplir con la normativa dado que no obtendrán ningún derecho de emisión gratuito.

En la fase III del EU ETS no está permitida la utilización de determinados créditos de carbono (HFC-23 y N<sub>2</sub>O ácido adípico), por lo que se minimizará por parte de ENDESA la exposición a este tipo de créditos a partir de 2013.

En cuanto la incertidumbre respecto al marco internacional post Kyoto, este riesgo está matizado en parte al existir en Europa un marco definido para el período post Kyoto para las empresas pertenecientes al comercio de emisiones. Si bien determinados aspectos están aún por definir, como el objetivo final de reducción (aumento del 20 al 30 por ciento) y los nuevos mecanismos crediticios, ENDESA se está preparando y adelantando a la nueva regulación. Asimismo, apostando firmemente por el MDL, que tiene visos de continuidad después de 2012.

Por otro lado, ENDESA se esfuerza por contribuir a la reducción de emisiones dentro de los llamados sectores difusos, los no cubiertos por la Ley 13/2010, mediante el apoyo a estudios como el publicado en diciembre de 2010 por el Club de Excelencia en Sostenibilidad. El *Estudio para impulsar proyectos domésticos de reducción de emisiones de CO<sub>2</sub> en España* que pretende ser un impulso a la reducción de emisiones dentro de los sectores no cubiertos por el EU ETS.

### Plan Nacional de Asignación 2008-2012 para España

El Plan Nacional de Asignación de Derechos de Emisión de gases de efecto invernadero 2008-2012 para España (PNA 2008-2012) se ha aprobado mediante el Real Decreto 1402/2007, que modifica el Real Decreto 1370/2006. Este PNA establece el volumen del total de los derechos que se van a asignar a los sectores e instalaciones afectadas por la Ley 1/2005, entre ellos al sector eléctrico. Asimismo, define y describe las metodologías de reparto de estas asignaciones sectoriales que se pretenden aplicar para obtener las asignaciones individuales por instalaciones y anuncia y acota el uso de los créditos de carbono procedentes de los proyectos basados en los mecanismos de flexibilidad del Protocolo de Kyoto.

La asignación individual de derechos de emisión a las instalaciones incluidas en el PNA 2008-2012 se realiza mediante la Orden PRE/3420/2007, de 14 de noviembre.

Este PNA 2008-2012 establece una asignación promedio anual de 146,19 millones de toneladas de derechos de emisión a los que se añaden seis millones de toneladas de CO<sub>2</sub> de emisión anuales de reserva para nuevos entrantes (un 4,1 por ciento de la asignación anual), lo que resulta en un total de 152 millones de toneladas derechos de emisión anuales.

Para el caso del sector eléctrico, se establece una asignación conjunta promedio y anual, en el período 2008-2012, de 54,56 millones de toneladas, con la posibilidad de utilización de créditos provenientes de los proyectos asociados a los mecanismos de flexibilidad del Protocolo de Kyoto de hasta un 42 por ciento de la asignación total al sector (se aplica a nivel de instalación el 42 por ciento de su asignación individual).

Al conjunto de centrales térmicas, ENDESA se ha asignado un promedio anual de 25,15 millones de toneladas de CO<sub>2</sub>. Aplicando el 42 por ciento permitido, las instalaciones de ENDESA podrán usar 10 millones de toneladas/año de créditos de proyectos de reducción de emisiones.

#### 02.3.1. Emisiones de CO<sub>2</sub>

ENDESA ha reducido las emisiones de CO<sub>2</sub> de sus instalaciones eléctricas en 12,5 millones de toneladas durante los últimos cinco años, gracias a las distintas iniciativas que la Compañía ha realizado tanto en sus plantas de generación como en las redes de distribución. Esto supone una reducción anual aproximada de 2,5 millones de toneladas, lo que equivale al 5,5 por ciento del total de emisiones realizadas por la Compañía anualmente.

Las emisiones de carbono de ENDESA han pasado de 695 g de CO<sub>2</sub>/kWh en 1990 a 282 g de CO<sub>2</sub>/kWh en 2010, lo que supone un descenso del 59,42 por ciento.

Las emisiones totales producidas por la Compañía a finales de 2010 eran 23,839 millones de toneladas de CO<sub>2</sub> en España y Portugal, de 14,250 millones de toneladas en Latinoamérica y de 542.000 toneladas en las operaciones en otros países.

ENDESA ha reducido en 2010 sus emisiones específicas de CO<sub>2</sub> en un 17,81 por ciento, un ritmo de disminución mayor que el de 2009, cuando se registró un descenso del 6 por ciento.

Las emisiones de CO<sub>2</sub>  
de ENDESA  
se han reducido un  
**17,81%**  
en 2010

Evaluación de las emisiones específicas de ENDESA ( $kgCO_2/kWh$ )

	2009	2010	% 2009/2010
<b>España y Portugal</b>	<b>0,45</b>	<b>0,33</b>	<b>-26,98</b>
Argentina	0,37	0,42	13,3
Chile	0,21	0,19	-10,05
Perú	0,19	0,22	17,2
Colombia	0,09	0,07	-16,02
Brasil	0,05	0,17	218,11
<b>Latinoamérica</b>	<b>0,21</b>	<b>0,23</b>	<b>5,93</b>
Irlanda	0,88	0,44	-50
Marruecos	0,38	0,29	-23,31
Otros países	0,59	0,35	-39,8
<b>ENDESA</b>	<b>0,34</b>	<b>0,28</b>	<b>-17,81</b>

Evolución de las emisiones de ENDESA en términos absolutos (miles t de  $CO_2$ )

	2009	2010	% 2009/2010
<b>España y Portugal</b>	<b>32.649</b>	<b>23.839</b>	<b>-26,98</b>
Argentina	5.817	6.590	13,29
Chile	4.663	4.194	-10,05
Perú	1.671	1.959	17,23
Colombia	1.124	944	-16,01
Brasil	177	563	218
<b>Latinoamérica</b>	<b>13.452</b>	<b>14.250</b>	<b>5,94</b>
Irlanda	552	275	-50
Marruecos	347	267	-23,05
Otros países	899,58	542	-39,8
<b>ENDESA</b>	<b>47.000</b>	<b>38.631</b>	<b>-17,81</b>

### 03. Presencia de ENDESA en organismos y/o iniciativas nacionales e internacionales para la lucha contra el cambio climático

#### Organismos nacionales



- Socio fundador de la Asociación Española de  $CO_2$ .
- 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  $CO_2$  (CENIT de  $CO_2$ ). Proyecto CENIT  $CO_2$  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  $CO_2$  e I+D+i y Cambio Climático.
- Grupo de trabajo de Medio Ambiente y Cambio Climático del Club de Excelencia en Sostenibilidad.



## Publicaciones nacionales para fomentar la lucha contra el cambio climático

Fundación Entorno:

- *I+D+i y Cambio Climático: cómo aprovechar la capacidad tecnológica de la empresa española.*
- *Acción CO<sub>2</sub>: compromiso, acciones, reducción y cultura de cambio.*

Club de Excelencia en Sostenibilidad

- Estudio para impulsar proyectos domésticos de reducción de emisiones de CO<sub>2</sub> en España.

## 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): participación en la iniciativa voluntaria Energy Wisdom Programme (EWP), en proyectos orientados a la mejora de la eficiencia energética y a la reducción de GEI; en el Grupo de Trabajo de Cambio Climático y subgrupo de mecanismos flexibles; en el Grupo de Trabajo de Economía y Medio Ambiente; en la Task Force de Captura y Almacenamiento de CO<sub>2</sub> (CCS) y en la Task Force sobre EU ETS.
- Patrocinadores de la Carbon Expo.
- Adhesión al Cancún Communiqué, iniciativa promovida por la Universidad de Cambridge para la Industria y el grupo Príncipe de Gales de Líderes Empresariales por el Cambio Climático.
- Miembro del Consejo Asesor y de diferentes grupos de trabajo de la plataforma tecnológica europea Zero Emissions (ZEP).
- Miembro, desde su fundación, de la asociación IETA (Internacional Emissions Trading Association). 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 CO<sub>2</sub>.
- 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).
- Participación en los proyectos de I+D del VII Programa Marco Europeo sobre captura y almacenamiento de CO<sub>2</sub>: Dynamis, Cachet, C3-Capture, Geocapacity, Nanoglowa y FlexyBurn, CaOling.
- Miembro de la red temática europea CO<sub>2</sub>NET con estudios sobre captura y almacenamiento de CO<sub>2</sub>.
- 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.
- Participación de ENDESA Eco (Chile) 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





ENDESA desea ser percibida como una empresa cercana a las preocupaciones sociales y un socio indispensable para el progreso económico, social y ambiental de los países donde tiene presencia.

El año 2010 supone el ecuador del período que comprende el Plan de ENDESA de Sostenibilidad 2008-2012. En general, en la evolución del perfil social de la Compañía se puede observar un claro despegue de las acciones de cooperación desde el año 2008 hasta el año 2010. Este esfuerzo va encaminado a contribuir de forma directa al progreso económico, social y ambiental de todos los países donde la Compañía tiene presencia.

En el perfil de la acción social de ENDESA, gracias a la implantación de los diferentes Planes País, se puede observar un profundo conocimiento y una sensibilidad muy elevada con las diferentes realidades socioeconómicas en cada uno de los países. La Compañía ejecuta las acciones en función de qué ámbitos o ejes de clasificación son los más relevantes en cada territorio para propiciar el progreso social, responsable y sostenible.

55%

dedicado a acciones de cooperación

El 68%

del presupuesto en acción social invertido en Latinoamérica

## Cumplimos nuestras metas

Retos 2010	Acciones realizadas
Incremento de la participación de ENDESA en foros y plataformas de voluntariado corporativo (VC).	Durante 2010 ENDESA ha participado activamente en distintos foros sobre VC: Jornadas Corresponsables en Madrid y Barcelona, Congreso VC Internacional IAVE en Valencia, Jornada VC Generalitat de Catalunya. Además, ha lanzado durante 2010 la primera iniciativa de VC en España a través de Endesa Solidarios y es miembro fundador de Voluntare, la primera red social especializada en VC que verá la luz a lo largo de 2011.
Participación o lanzamiento de un estudio específico sobre voluntariado para optimizar experiencias, búsqueda de acciones innovadoras y desarrollo de indicadores.	ENDESA patrocinó a Fórum Empresa y Fundar el estudio sobre VC. Voluntariado en España y Latinoamérica, similitudes y diferencias. Por otro lado, ha colaborado activamente con LBG España en el grupo de trabajo orientado a identificar indicadores para medir el éxito de la acción social y del VC y una metodología para realizar el seguimiento.
Colaboración en el debate terminológico sobre Responsabilidad Social Empresarial en la Comunidad y ofrecer instrumentos de ayuda para obtener avances en la materia.	Múltiples intervenciones en foros especializados sobre RSE y elaboración del primer Diccionario de Responsabilidad y la Sostenibilidad con MediaResponsable y la editorial LID, que se publicará en 2011.
Impulso de los Planes de Sostenibilidad País y Territorio.	Aprobación e implantación de los Planes País de Sostenibilidad de Argentina, Colombia, Chile y Perú. Avance en la elaboración de los Planes Territorio de Sostenibilidad (Andalucía y Extremadura, Aragón, Baleares, Canarias y Cataluña) que serán aprobados en 2011.
Impulso de los Comités de Sostenibilidad País y Territorio.	Constitución de los Comités de Sostenibilidad País y Territorio. Nominados sus secretarios y en pleno funcionamiento.

## Principales magnitudes

Porcentaje de inversión en Latinoamérica	68,3
Porcentaje de inversión total en España y Portugal	31,7
Inversión en electrificación rural (millones de euros)	3,9
Porcentaje de acción social en acciones educativas	15
Porcentaje de acción social en acciones culturales	23
Porcentaje de acción social en acciones socio-medioambientales	7
Porcentaje de acción social en cooperación	55

## Acciones destacadas en 2010

Establecimiento de los Comités País de Sostenibilidad en Latinoamérica y de los grupos de trabajo para la elaboración de los Planes País de Sostenibilidad con reuniones periódicas trimestrales en cada uno de los países.

Aprobación e implantación de los Planes en los diferentes Países.

Constitución de los Comités Territorio de Sostenibilidad en España y Portugal y de los grupos de trabajo para la elaboración de los Planes Territorio de Sostenibilidad.

III Edición de la Plataforma Endesa Solidarios y fomento del Voluntariado Corporativo.

Fomento de la electrificación rural en Latinoamérica.

Incremento de la transparencia: se ha aplicado la metodología LBG por segundo año consecutivo.

## En 2011 nos proponemos

Aprobación e implantación territorial de los 5 Planes Territorio de Sostenibilidad de España y Portugal.

Divulgación de los mismos (interna y externamente).

Aprobación del Plan Brasil de Sostenibilidad y difusión de los 5 Planes País en Latinoamérica.

Implantación del Modelo corporativo de seguimiento en los 5 países y 5 territorios (Cuadro de Mando y Planes de Acción en Desarrollo Sostenible).

46,9 M €  
en desarrollo social  
en 2010

Más de 540  
acciones realizadas  
en 2010

## 01. Refuerzo del Enraizamiento Social

Uno de los retos fundamentales de ENDESA contemplados en el PES 2008-2012, es el de promover el desarrollo local de los territorios donde está presente.

- Adaptando la estrategia corporativa a las necesidades y características socioeconómicas de los lugares donde está presente desarrollando:
  - Cinco Planes Territorio en España.
  - Cinco Planes País en Latinoamérica.
- A través de proyectos y actuaciones de acción social.

### 01.1. Planes Locales de Sostenibilidad

ENDESA traslada los objetivos corporativos a la realidad de cada país y cada territorio incorporando en cada uno sus particularidades locales.

En todos los territorios en los que ENDESA opera se está trasladando el PES Corporativo para desarrollar sus propios Planes de Sostenibilidad Locales que contiene el marco de actuación de ENDESA en cada uno de ellos en materia de Sostenibilidad.

Para el correcto desarrollo e implantación de estos planes se ha creado un Comité de Sostenibilidad por territorio como órgano de coordinación, implantación e impulso de la Estrategia de Sostenibilidad de ENDESA a nivel local. Estos Comités están integrados por todas las áreas que desarrollan programas orientados a materializar el cumplimiento de ENDESA a nivel local respecto a los compromisos con la Política de Sostenibilidad.

Estos Comités serán los responsables de realizar el seguimiento de los planes que se hará de forma semestral a través de la elaboración del Cuadro de Mando y de los Planes de Acción de Desarrollo Sostenible (PADS) locales. La información contenida en el Cuadro de Mando y los PADS locales están alineados e integrados en el Cuadro de Mando y PADS corporativos, lo que ofrece una visión global del nivel de avance de la Sostenibilidad en la Compañía.

#### Objetivos de los Comités de Sostenibilidad

---

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 en el ámbito local.

---



Primera de las sesiones del Comité Territorial de Sostenibilidad de ENDESA, de Baleares.

#### 01.1.1. Planes Territorio

Durante este año se han desarrollado en España los Planes Territorio de Sostenibilidad 2010-2012 en los cinco territorios (Andalucía y Extremadura, Aragón, Baleares, Canarias y Cataluña). Cada uno de los territorios ha constituido su Comité de Sostenibilidad presidido por el Director General Territorial.

También se ha avanzado en la adaptación de los objetivos estratégicos corporativos incorporando las particularidades locales en cada uno de los territorios y se han establecido objetivos específicos locales. Para el seguimiento de estos objetivos se han definido indicadores y metas concretas a alcanzar.

### 01.1.2. Planes País

Durante 2010, se han constituido los cinco comités de Sostenibilidad en cada uno de los países de Latinoamérica (Argentina, Brasil, Colombia, Chile y Perú). En ellos están presentes todos los gerentes responsables de las actividades contenidas en los Planes País, cuya principal tarea ha sido la revisión de estos Planes País y la puesta en marcha de las actuaciones contenidas en ellos.



Directivos y representantes del Plan de Sostenibilidad de ENDESA en Perú.

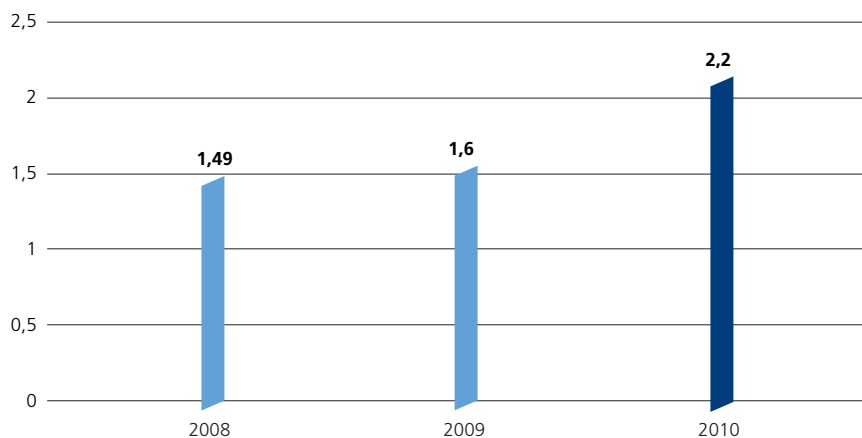
Se han realizado dos sesiones de los comités, incluyendo la de constitución, en cada uno de los países a excepción de Brasil donde se ha reunido una vez. Además, los secretarios de los comités han trabajado en la adecuación y puesta en marcha de los cuadros de mando locales, en la difusión de los Planes a nivel interno y la preparación y coordinación del reporte semestral.

## 01.2. Acción Social: generación de valor y contribución a la sociedad

ENDESA es consciente de su responsabilidad como proveedor de una necesidad básica, la electricidad, y de las expectativas que genera en las sociedades en las que opera. Así, la contribución al desarrollo local está integrada en su razón de ser y 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.

**2,2%**  
del beneficio, atribuible  
al accionista de ENDESA,  
invertido en Acción Social

Evolución de la inversión de ENDESA en acción social (% beneficio neto)



Beneficio neto de las actividades continuadas atribuible a los accionistas de ENDESA.

La Compañía mantiene su contribución al desarrollo social a través de la inversión directa en iniciativas locales, el incremento del tiempo e interés de los empleados que participan en el voluntariado corporativo, así como la colaboración con colectivos, entidades, organizaciones y representantes institucionales de los entornos en donde se ubican sus instalaciones y actividades industriales o comerciales.

### 01.3. Contribución al desarrollo social

La contribución al desarrollo social en ENDESA se lleva a cabo mediante proyectos impulsados a través de los propios negocios de las empresas y de sus cinco fundaciones, En España la Fundación ENDESA y Sevillana Endesa y en Latinoamérica las Fundaciones Colombia, Pehuen y Huinay.

Las directrices de la Estrategia de Acción Social, definidas a nivel corporativo pivotan según los siguientes criterios:

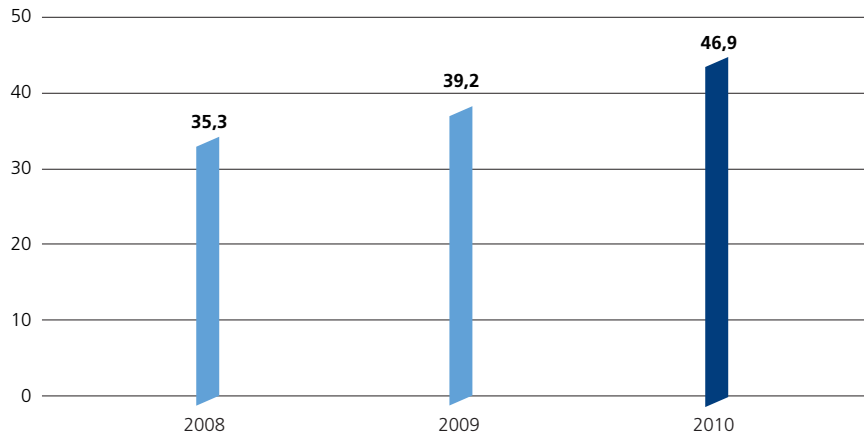
- Complementar la función de la Compañía como empresa prestadora de un servicio básico: el acceso a la electricidad.
- Relación con la naturaleza y características del desarrollo de los negocios de la Compañía: hacer lo que mejor sabe hacer.
- Dar oportunidades de acceso a bienes y servicios en línea con el contexto eléctrico.
- Ofrecer respuesta a las necesidades de los principales públicos con los que se relaciona.
- Potencial para la contribución a la generación de riqueza y empleo.
- Continuidad en el tiempo y potencial para replicar las actuaciones exitosas.
- Atención a los colectivos desfavorecidos, entre ellos las comunidades rurales o comunidades urbanas desplazadas.
- Colaboración con los representantes sociales de las comunidades que participan en el proyecto.
- Rendición de cuentas sistemática, transparente y comunicada a la sociedad.

Partiendo de estas directrices como marco de actuación, a nivel local, son los propios países los encargados de detectar las necesidades y asuntos críticos y desarrollar e implementar los proyectos que más se ajustan en cada país.

Las acciones se concretan en cuatro ámbitos:

Acciones de cooperación	Acciones culturales
<p>Orientadas a cubrir necesidades básicas individuales o colectivas de los mercados en los que la Compañía está presente, así como aquellas centradas en el fomento del desarrollo de las comunidades.</p> <p>Estas actividades están divididas en dos subcategorías:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Necesidades básicas.</li> <li>• Cooperación en el desarrollo local.</li> </ul>	<p>Centradas en la preservación de la identidad cultural local, apoyo al estudio e investigación histórica de las comunidades, conservación de bienes culturales, fomento de los premios culturales, etc.</p>
Acciones educativas	Acciones socio-medioambientales
<p>Orientadas a la alfabetización básica, formación y educación general de las comunidades y colectivos locales, tanto para la infancia como para los adultos.</p>	<p>Orientadas al fomento y promoción de los valores vinculados a la protección del entorno natural entre las comunidades. No incluyen las directamente relacionadas con la protección del entorno que ENDESA lleva a cabo en el marco del desarrollo normal de sus negocios.</p>

Inversión de ENDESA en desarrollo social (millones de euros)



Inversiones de ENDESA en actividades de desarrollo social de interés general en 2010\* (Miles de euros)

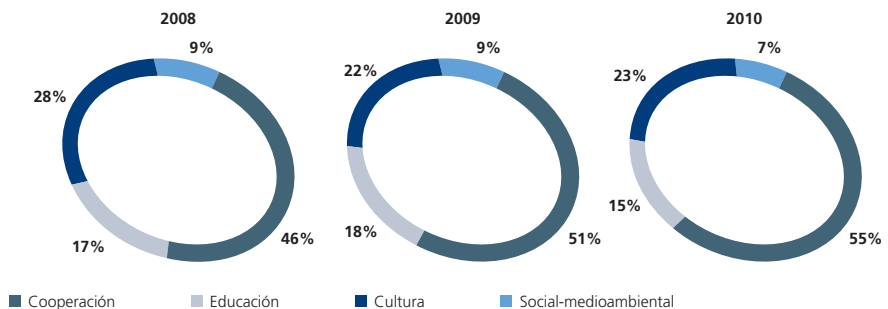
<b>España y Portugal</b>	<b>14.881</b>
Centro Corporativo	7.637
Fundación Endesa	6.000
Centros territoriales de España y Portugal	1.244
<b>Latinoamérica</b>	<b>32.000</b>
<b>Total</b>	<b>46.881</b>

\* No se incluye la inversión en electrificación rural (3,9 millones €) ni la contribución al Fondo de Adaptación de la United Nations Framework Convention on Climate Change (1.37 millones €) al tratarse de inversiones relacionadas directamente con el desarrollo de negocio de ENDESA. Este año, tanto las acciones tradicionales como aquellas evaluadas LBG se corresponden en cuanto a número.

68%  
del presupuesto  
en acción social invertido  
en Latinoamérica

ENDESA destinó 46,9 millones de euros a la realización o promoción de diversos proyectos sociales en 2010. Esta cantidad equivale al 2,2 por ciento del beneficio neto de las actividades continuadas atribuibles a los accionistas de la Compañía.

Desempeño global histórico en desarrollo social por ejes (% sobre número total de proyectos sociales de cada ejercicio)

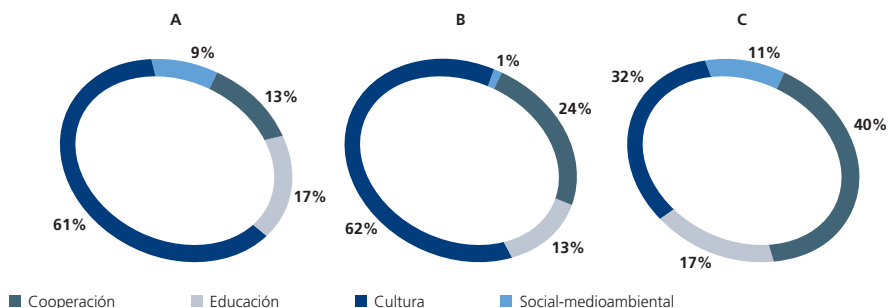


De la inversión total realizada, un 68,3 por ciento se destinó a Latinoamérica, y el 31,7 por ciento restante a España y Portugal.

Las acciones de Cooperación han supuesto en 2010 más de la mitad (55 por ciento) de las inversiones en acción social. Las acciones educativas son las que más se han reducido, al pasar del 18 por ciento en 2009 al 15 por ciento. Las culturales han subido levemente y las social-ambientales han pasado del 9 por ciento al 7 por ciento.

En España y Portugal se invirtieron 14,9 millones de euros en acción social, de los que 6 millones se canalizaron a través de la Fundación ENDESA y 8,9 millones por la Compañía y los centros territoriales.

**Reparto de las acciones sociales de ENDESA en Latinoamérica (A), de sus fundaciones en España (B) e inversión social en España y Portugal en 2010 (C)**



**London Benchmarking Group LBG España**



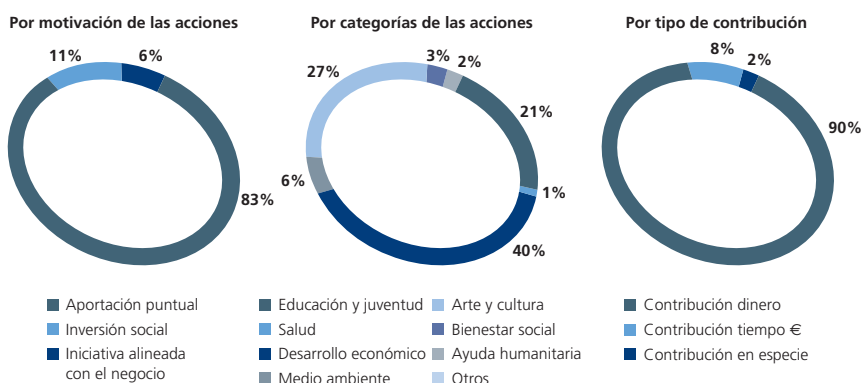
ENDESA forma parte del grupo de trabajo del **LBG España** desde 2008. Esta iniciativa desarrolla una propuesta metodológica para medir y valorar la contribución de la actuación social de la Empresa en términos de su impacto para la sociedad. Por segundo año consecutivo se presenta, de forma adicional al reporte de la acción social externa de la Compañía, el balance de la acción social de ENDESA según la metodología británica, líder mundial en este campo que ayuda a las empresas a plantear estrategias de actuación en la comunidad para crear un beneficio para la comunidad y para la empresa.

**Contribución de ENDESA en 2010 a la actuación social, según LBG\* (miles de euros)**

Contribuciones España y Portugal	13.574
Contribuciones Latinoamérica	35.786
<b>Total</b>	<b>49.360</b>

Nota: La principal diferencia en el resultado del total entre ambos sistemas de reporting reside en la inclusión del tiempo de empleados dedicado a la acción social para cada acción y convertido en euros.

**Contribución de ENDESA en 2010 a la actuación social, según LBG (%)**



**Aportaciones a iniciativas y proyectos sociales, según LBG (euros)**

	2009			2010		
	España y Portugal	Latinoamérica	Total	España y Portugal	Latinoamérica	Total
Aportación puntual	1.564.562	1.821.723	3.386.285	1.008.762	1.862.410	2.871.160
Inversiones en la comunidad	11.774.279	20.106.184	31.880.463	10.635.727	30.424.652	41.060.379
Iniciativas con un impacto social	1.946.009	369.989	2.315.998	1.929.570	3.498.609	5.428.179



55%  
de las acciones  
sociales destinadas  
a cooperación

## 02. Acciones de Desarrollo Social

### 02.1. Acciones de cooperación

El principal eje de desarrollo social de ENDESA es la cooperación social, que parte del conocimiento y la sensibilidad local de las necesidades en las comunidades en las que la Compañía está presente.

Las organizaciones territoriales y compañías participadas disponen de personal específico para la identificación, selección y promoción de proyectos de desarrollo social. En todo el proceso de gestión de este tipo de contribuciones, ENDESA colabora con las principales organizaciones sociales del entorno local.

El Centro Corporativo de ENDESA también invierte en proyectos de cooperación, bien por el tamaño de la contribución económica requerida o bien porque su alcance involucra de forma simultánea a varios territorios en los que opera la Compañía.

#### 02.1.1. Cooperación en necesidades sociales básicas

Las actuaciones de cooperación denominadas «necesidades básicas» se orientan a cubrir o desarrollar algún aspecto básico para la comunidad o para algún colectivo desfavorecido en particular. Estas acciones se realizan tanto en comunidades con carencias básicas, como en comunidades más desarrolladas, pero en las que existen colectivos en situación de vulnerabilidad o con algún déficit básico.

Estas acciones tienen especial relevancia en Latinoamérica, donde se trata de dar respuesta a través de programas de voluntariado, donaciones a bibliotecas y hospitales o la construcción y dotación a colegios en barrios de bajos recursos.

#### **Endesa Brasil mantiene su compromiso con la educación especial**

Endesa Brasil tras la finalización en 2009 de las nuevas aulas acondicionadas para alumnos discapacitados en el Instituto Nuevo de Goiás, ha mantenido su compromiso durante 2010 con el centro educativo con una aportación de más de 45.000 euros para mejorar la calidad de la enseñanza del Centro en general y para la construcción de una huerta para los alumnos. Esta aportación ha beneficiado a más de 400 alumnos del centro de entre 3 y 17 años.

#### 02.1.1.1. 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 2010, las empresas latinoamericanas de ENDESA destinaron 3,9 millones de euros a este tipo de proyectos, beneficiando a más de 18.000 viviendas. Durante este ejercicio se acometieron trabajos de electrificación tanto en Brasil como en Perú.

3,9 M€  
destinados  
a electrificación rural  
en 2010

Durante el presente ejercicio la distribuidora de ENDESA en Colombia, Codensa, la Empresa de Energía de Cundinamarca (EEC) y la Gobernación de Cundinamarca firmaron un convenio de electrificación rural con el objetivo de cubrir necesidades básicas insatisfechas de las veredas y regiones rurales de la zona de influencia que se encuentran sin servicio de energía eléctrica para 282 familias de 4 municipios. Todas estas nuevas electrificaciones en Colombia comenzarán a ver la luz durante 2011.

Los proyectos de electrificación rural demuestran la preocupación de la Compañía por la calidad y seguridad del suministro eléctrico para todos sus usuarios. Los proyectos llevados a cabo no sólo incluyen programas para extender el suministro eléctrico, sino también de mejora y reordenación de líneas de la red eléctrica y lucha contra problemáticas y prácticas irregulares, como el hurto de energía.

Estos proyectos han estado acompañados de formación específica sobre el uso eficiente de la energía y sobre la extensión de incentivos para los usuarios con buen comportamiento de pago, lo que fomenta un cambio sociocultural que promueve la inclusión legítima a la red eléctrica. Un beneficio social adicional de estos proyectos ha sido el hecho de que los usuarios legítimos de la red eléctrica han podido, en algunos casos, obtener el registro formal de la vivienda o de su servicio telefónico.

#### 02.1.1.2. El voluntariado corporativo

El voluntariado corporativo desempeña un papel primordial en la acción social. Así, contribuyen al desarrollo de las comunidades en las que opera ENDESA, a la vez que los empleados involucrados viven nuevas experiencias y suele generar un orgullo de pertenencia con la Compañía, que se transfiere a los indicadores de clima laboral.

##### *España y Portugal*

La Compañía cuenta, en España, con la plataforma de solidaridad y voluntariado: **Endesa Solidarios**. Durante 2010, finalizó la III edición del programa. La iniciativa pretende sensibilizar e incrementar la participación de los empleados en España en programas de solidaridad y voluntariado con los más desfavorecidos.

Hasta el momento, desde su primera edición, ha recaudado más de 140.000 euros y han colaborado con sus aportaciones más de 1.900 empleados en España. En 2010 se ha recaudado 40.000 euros de los cuales 19.847 euros provienen de aportaciones de las personas que trabajan en la Compañía.

El total se ha distribuido entre cinco proyectos:

- Unidad de día para niños con cáncer, proyecto de ANDEX, ha alcanzado 6.427 euros.
- Agua y Electricidad del Alfarcito ha conseguido 4.960 euros.
- Ayuda al Banco de Alimentos, 3.040 euros.
- Formación como alternativa a los grupos armados, proyecto de la organización Ayuda a la Iglesia Necesitada, ha obtenido 2.925 euros.
- Suministro de Agua Potable de Energía sin Fronteras con 47 donaciones, 2.495 euros.

##### *Latinoamérica*

##### **Chile**

Desde 2006, las empresas participadas de ENDESA en Chile desarrollan acciones de voluntariado corporativo. Estas iniciativas, que son canalizadas a través del Grupo Enersis, hacen eco de una cultura corporativa comprometida con la educación, disciplina que es entendida como fundamento básico para el progreso social.

De las 28 centrales en operación, más la única en construcción (Bocamina), el 96,5 por ciento cuenta con compromisos con la comunidad local, articulado a través del

Endesa Solidarios  
recauda

140.000 €

desde su puesta  
en marcha



Programa Energía Para la Educación, 16 de ellas tienen desarrollados programas de voluntariado corporativo y 6 disponen de planes de desarrollo social directos o por medio de municipios.

En 2010, 116 personas de Enersis participaron en diferentes programas de voluntariado corporativo: Encumbra tu Idea, Actividades de Desarrollo, y Colaborando con Energía. Además, las empresas del Grupo Enersis participaron en Engage Santiago, un programa de voluntariado pionero en Latinoamérica. Se dedicaron 1.677 horas al voluntariado corporativo, de las cuales un 13 por ciento se efectuaron dentro del horario laboral. De estos programas se han beneficiados 240 familias.

Durante 2010 y debido al gran terremoto acontecido en Chile en el mes de febrero del año pasado, se ejecutó de forma inmediata una acción específica de voluntariado corporativo para ayudar ante la catástrofe. Esta actuación consiguió reunir 1.390 empleados, tanto de las compañías chilenas como del resto de países americanos con presencia de ENDESA, para colaborar en la reconstrucción y restitución del servicio eléctrico, la donación de 22 toneladas de alimentos y la entrega de 800.000 euros para la campaña nacional de reconstrucción.

### Perú

El voluntariado corporativo de ENDESA en Perú busca contribuir al desarrollo de las comunidades, a través de acciones solidarias que permiten mejorar la calidad de vida de personas en situación de extrema pobreza.

En 2010, se continuó con el programa de voluntariado corporativo en Friaje (Sierra Sur), zona que en 2007 resultó afectada por un terremoto. Con la participación de 40 empleados y la donación de 3.430 euros, se ayudó en la construcción del comedor Zurite.

### Colombia

En los últimos tres años, las empresas de ENDESA en Colombia llevan a cabo el programa de voluntariado «Adopta un Angelito». Esta campaña, que es lanzada cada año en el mes de diciembre, ofrece a los trabajadores de Codensa y Emgesa, junto a sus familias, la opción de adoptar niños y ancianos de escasos recursos para entregarles un regalo en Navidad. En 2010, participaron 275 empleados.

### Argentina

La filial de generación de ENDESA en Argentina, Endesa Costanera, inició sus actividades de voluntariado corporativo en 2008, con el objetivo de brindar apoyo a instituciones y proyectos relacionados con la infancia. El programa surgió a partir de la iniciativa de un grupo de trabajadores de la Compañía que dio lugar a la creación y consolidación de la Red Solidaria de Endesa Costanera.

En los últimos años, esta red ha contribuido al desarrollo de varias instituciones, como el Hospital Ricardo Gutiérrez, el Hospital Muñiz, el Hogar Padre Hurtado, el Comedor Padre Vasco y la Fundación Progresar, las cuales tienen como prioridad el desarrollo de niños y su posterior inserción social.

Edesur ha dado continuidad a la Campaña de Reciclado de Papel y de Plástico, gracias a la cual se entregó a la Fundación Garrahan 37.175 kilos de papel y plástico. Esto

benefició a más de 1.000 niños atendidos de forma directa y a 19.500 niños atendidos en el Hospital Garrahan de forma indirecta.

### Brasil

ENDESA canaliza el impulso solidario de los trabajadores y colaboradores pertenecientes a sus empresas filiales de distribución y generación, a través de tres iniciativas de voluntariado corporativo con foco en asistencia social y la educación, cuyo principal objetivo es realizar un aporte social, acercando a los trabajadores a la comunidad. Las compañías de ENDESA en Brasil tienen los siguientes programas de voluntariado corporativo:

- **Programa Compartir.** Es un programa de voluntariado promovido por Ampla, que atiende a niños y familias pertenecientes a las zonas de concesión de la empresa más carentes: Duque de Caxias, Itaboraí, Magé y São Gonçalo. Desde 2004, el Programa Compartir ha beneficiado a 30.517 personas y 15 instituciones sociales, logrando la participación de un total de 996 voluntarios. En 2010, se realizaron reformas en instalaciones eléctricas y en la estructura de instituciones, así como campañas de donaciones. Participaron 150 empleados con más de 1.000 horas acumuladas de voluntariado entre los participantes.
- **Programa Coelce Voluntarios.** Es una iniciativa creada en 2006 que, en convenio con diversas instituciones, organiza campañas dirigidas a cubrir necesidades básicas de poblaciones en condición de pobreza. Durante 2010 fueron beneficiadas 1.195 personas entre niños, adolescentes y ancianos.

### 02.1.1.3. Productos responsables

#### Latinoamérica

#### Brasil



Punto de recogida de residuos para su posterior reciclaje del proyecto Ecoelce.

Ecoelce es un ejemplo a nivel mundial de un proyecto de Responsabilidad Social Empresarial que beneficia directa y económicamente a los participantes, ya que ofrece descuentos en la factura eléctrica de aquellos clientes que entreguen materiales de desecho en puntos de recogida, para su posterior reciclaje. Ecoelce sintetiza el compromiso de ENDESA con la sostenibilidad al contemplar simultáneamente aspectos sociales, económicos y medioambientales.

Desde su creación en 2006, el proyecto ha reciclado más de 12.900 toneladas de residuos y cuenta con unas 318.245 familias beneficiadas, a las que se les ha concedido descuentos por unos 520.140 euros. El proyecto ha generado 154 empleos directos y otros tantos indirectos al contribuir al despegue de la industria del reciclaje en Brasil. Esta iniciativa se ha extendido a la otra distribuidora de ENDESA en Brasil, Ampla, y, además, se ha implantado en la distribuidora de ENDESA en Chile, Chilectra.



- **Conciencia Ampla Eficiente.** Programa destinado a clientes residenciales de baja renta, con el objetivo de reducir su consumo final de energía eléctrica y concienciar para el uso eficiente de energía. Se puso en marcha en 2005 y durante 2010 se han sustituido 5.774 frigoríficos.

## Argentina

- **Programa de Colaboración con Comedores Infantiles.** Durante 2010, Edesur continuó desarrollando, junto con Cáritas Argentina, el programa «Nuestro aporte + su vuelto = comida para + niños» de donación de alimentos a comedores comunitarios en las zonas más pobres del sur de Buenos Aires. El programa recibe una destacada muestra de solidaridad y compromiso por parte de nuestros clientes que, durante el transcurso del año, realizaron más de 750.000 actos de donación del vuelto o del cambio de sus facturas en las oficinas comerciales para ser utilizados en este programa. En 2010, este programa benefició a unos 48.782 niños que asisten a 232 comedores. En estos lugares, Edesur entregó más de 54.800 kilogramos de alimentos y cerca de 9.000 litros de aceite.

## Chile

- **Ecochilectra.** En 2010 se ha puesto en marcha este proyecto bajo el modelo brasileño Ecoelce. Trata de aunar las vertientes económica, ambiental y social e integra y articula a todos los que participan en el reciclaje: recicladores, ONG, empresas de reciclaje, municipios y clientes. Esta iniciativa de Chilectra se está desarrollando en el barrio municipio de Peñalolén (Santiago de Chile) donde se han sumado el 80 por ciento de los hogares a los que se le ofreció la posibilidad de unirse al proyecto. Durante 2010 se han obtenido cuatro toneladas mensuales de residuos por clientes.

### 02.1.1.4. Integración de personas con discapacidad

ENDESA desarrolla diferentes programas para facilitar la comunicación de su actividad con las personas con discapacidad.

#### *Latinoamérica*

#### **Brasil y Chile**

- **Facturas Braille.** Desde 2008 en el caso de Chilectra (Chile) y desde 2003 en el caso de Ampla (Brasil), ponen a disposición de sus clientes con visión reducida o ceguera facturas en Braille. Una ayuda más para alcanzar la plena integración de las personas con discapacidad.
- **Teléfonos Hipoacústicos.** Chilectra, desde hace dos años, posee una instalación de teléfonos hipoacústicos en sus oficinas comerciales. Se trata de un aparato al que se ha adaptado un teclado alfanumérico y un visor que permiten la transmisión de mensajes escritos, facilitando la comunicación de personas sordas. Estos teléfonos de uso completamente gratuito, están siendo instalados en las oficinas de mayor concentración de clientes.

Facturas Braille  
y Teléfonos  
Hipoacústicos  
para personas  
con discapacidad

### 02.1.2. Cooperación en desarrollo social

ENDESA apoya iniciativas para el desarrollo de infraestructuras y la realización de otras actividades de interés social.



### España

- **Ado.** ENDESA ha continuado con su apoyo al Programa ADO, que proporciona financiación complementaria a los programas deportivos de alta competición para la preparación olímpica que desarrollan las diferentes federaciones deportivas españolas.
- **Twenergy.** ENDESA puso en marcha en 2009 Twenergy, una comunidad *online* a través de la cual pretende favorecer y fomentar el consumo responsable de la energía, facilitando a los usuarios soluciones y herramientas que les permitan ser más eficientes en su consumo energético. A través de diferentes secciones, los miembros de esta comunidad pueden interactuar entre sí y aprender a consumir la energía de forma responsable, lo que les permite ahorrar energía y obtener puntos que pueden canjear por regalos o por votos para el desarrollo de iniciativas solidarias promovidas por distintas ONG.



Durante su primer año de existencia, ha superado el millón de visitas en su portal para promover la eficiencia energética. A través de este portal, ENDESA ha creado una comunidad *online* con más de 17.999 usuarios registrados y, adicionalmente, es visitada por 70.000 usuarios al mes, que consultan y navegan por sus páginas. Para más información: [www.twenergy.com](http://www.twenergy.com)

### Latinoamérica

#### Chile



- **Copa Chilectra.** Iniciativa que cuenta con los empleados de Chilectra en alianza con UNICEF, Conace y la Fundación Iván Zamorano. En 2010, se realizó la novena edición de la Copa Chilectra, torneo de fútbol infantil femenino y masculino en el que ya han participado más de 45.000 niños y niñas de hasta 14 años y con el que la Compañía quiere fomentar la práctica del deporte para combatir el sedentarismo, el alcoholismo y la drogadicción entre los jóvenes. El torneo, además de los colaboradores habituales, en 2010 contó con el apoyo de Carabineros de Chile en calidad de patrocinador.



- **Fundación Pehuén.** La Fundación Pehuén se creó en 1992 por Pangué, S.A., filial de Endesa Chile, con el objetivo de promover programas para la mejora de la calidad de vida de seis comunidades pehuenches del Alto Biobío, que residen en una zona aledaña a las centrales hidroeléctricas Pangué y Ralco. Su misión es contribuir al desarrollo social y económico de las comunidades a través de programas de fomento productivo e infraestructuras, educación, formación y capacitación. Durante 2010, la Fundación ha invertido alrededor de 500.000 euros para promover las 80 intervenciones efectuadas. Éstas han consistido, básicamente, en programas culturales, el acceso a la educación media y superior, el desarrollo agrícola o programas para evitar la exclusión social de las familias más pobres. Para más información: [www.fundacionpehuen.cl/](http://www.fundacionpehuen.cl/)

#### Perú

**Iluminación de las losas (pistas) deportivas.** Edelnor apoya la creación de espacios recreativos y sociales durante la noche, promoviendo comunidades sanas y alejadas de las drogas.



Desde su comienzo en 2005, este programa ha beneficiado a las comunidades de los distritos de Ventanilla, Independencia, Comas, Rímac, San Juan de Lurigancho, Los Olivos, San Martín de Porres, San Miguel, Jesús María, Callao, Santa Rosa, Cercado

60

niños localizados  
en Argentina

de Lima, Pueblo Libre, Breña y en la ciudad de Huaral, todos ellos en las proximidades de Lima. Hasta el momento, se han iluminado más de 60 pistas deportivas en los 15 distritos anteriores.

Las diferentes compañías de ENDESA en Perú continuaron con sus programas para los colectivos con menores recursos económicos en sus áreas de influencia tales como: Campañas gratuitas «Edelnor cuida tu salud», Campaña Navideña, Campaña Escolar y Atención Integral de Salud.

### Argentina

- **Campaña de Búsqueda de Chicos Perdidos.** En el ámbito de la promoción social y los derechos del niño, Edesur ha sostenido, por séptimo año consecutivo, su convenio con Missing Children de Argentina, con el objeto de colaborar en la búsqueda de chicos perdidos a través de la difusión de las fotos de niños que están ausentes de sus hogares. Las fotos se exhiben ahora en las oficinas comerciales de la Empresa. Los pósters, con 4 fotos cada uno, se colocan en lugares estratégicos y son vistos cada día por todas las personas que concurren a las oficinas. El programa de búsqueda de chicos perdidos también se ejecuta en las compañías de ENDESA en Chile, Brasil y Perú. Gracias al mismo, se ha logrado localizar a 60 niños desaparecidos.

### Colombia

- **Programa de Paneleros del Gualivá.** Este programa pretende mejorar la productividad de la cadena panelera de la provincia de Gualivá para elaborar un producto de calidad para el consumo humano y mejorar la infraestructura productiva de los trapiches. La Fundación Endesa Colombia, en alianza con el Fondo Colombiano de Modernización y Desarrollo Tecnológico de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (Fomipyme) ha beneficiado directamente, durante 2010, a tres asociaciones que agrupan a 75 productores de Panela.

El Programa permite el incremento de los ingresos de las familias beneficiadas, formación en liderazgo y trabajo en equipo. Ha creado y mantenido más de 300 empleos.

- **Programa de Fortalecimiento Institucional Municipal.** El programa continuó, también en 2010, desarrollándose en 12 municipios de Cundinamarca con la participación de 200 personas, entre miembros de la comunidad y de las instituciones públicas.

## 02.2. Acciones educativas

ENDESA colabora intensamente con la comunidad educativa. Para ello, firma acuerdos, participa o impulsa directamente programas que cubren diversas fases de la trayectoria formativa, desde el nivel básico hasta la universidad o la carrera profesional. Las actividades relacionadas con la energía y la electricidad son primordiales.

### España y Portugal

- **Endesa Educa.** Programa dirigido a estudiantes españoles para el aprendizaje de una mayor eficiencia y racionalidad en el uso de la energía, así como, para dar a conocer la actividad energética de la Compañía. El programa se desarrolla facilitando a los centros docentes actividades educativas relacionadas con los recursos energéticos, proporcionando estrategias para el uso correcto de la energía y haciendo que el

15%

de las acciones  
sociales destinadas  
a educación



alumno tome conciencia de su valor e incidencia en la calidad de vida. El programa es adaptable a diferentes niveles, ofreciendo desde actividades básicas de introducción hasta visitas a las instalaciones de ENDESA. Además, desde [www.endesaeduca.com](http://www.endesaeduca.com) se pueden descargar actividades y contenidos, donde destaca Endesa E3, actividad en la que los alumnos pueden analizar el consumo de su centro o de su hogar para posteriormente proponer mejoras de eficiencia.

Durante 2010, Endesa Educa se ha ejecutado en Cataluña, Baleares, Castilla y León y Galicia. En este período han participado 16.249 niños y jóvenes de estas comunidades en las más de 600 actividades propuestas. Para más información: [www.endesaeduca.com](http://www.endesaeduca.com).

## Latinoamérica

### Argentina

- **El Viaje de la Energía.** Por quinto año consecutivo, Edesur desarrolló el programa «El viaje de la energía», iniciativa educativa que difunde, entre alumnos de las escuelas primarias y secundarias del área de concesión de la Compañía, conocimientos básicos sobre la energía eléctrica, tales como el funcionamiento de la electricidad, su distribución desde las fuentes hasta los hogares y su uso seguro y eficiente.

Este programa cuenta con la declaración de «Interés Educativo» por parte del Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología de la Nación y de la Dirección General de Cultura y Educación de la provincia de Buenos Aires y del Ministerio de Educación del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

En 2010, participaron 805 escuelas públicas y privadas, a través de 2.461 docentes que se adhirieron voluntariamente a la iniciativa y recibieron el material didáctico diseñado especialmente para ser utilizado en las clases. Como actividad de cierre de año, se realizó la Feria de Ciencias en la escuela N.º 20 del distrito escolar N.º 11, con la participación de más de 100 alumnos de colegios de la ciudad de Buenos Aires.

### Colombia

- **Paseo de la Electricidad Itinerante.** Codensa, por segundo año consecutivo, ha puesto en marcha esta exposición itinerante con el propósito de que los alumnos de los 37 municipios de Cundinamarca, adquieran un conocimiento de una manera lúdica, pedagógica e interactiva acerca del proceso de transformación de la electricidad. En el ejercicio analizado se beneficiaron más de 21.000 niños y niñas que visitaron la exposición.

### Perú

- **Pachacútec.** Edelnor ha permitido que jóvenes emprendedores de bajos recursos puedan acceder a una formación profesional en el sector eléctrico con mayor calidad humana y profesional, a través del Instituto Superior Tecnológico Pachacútec, y facilitar una experiencia laboral práctica a los participantes. Se participa en el proyecto desde hace cinco años y existen dos promociones de técnicos especialistas trabajando en el sector.



En concreto, hasta 2010 los principales logros alcanzados desde la implantación del proyecto han sido:



- Se ha dotado de un sistema eléctrico eficiente a todas las instalaciones de la Universidad Católica del Callao, que cubre más de 3.000 metros cuadrados.
- 150 jóvenes se encuentran a punto de obtener su título oficial de Técnico en Electricidad, mientras que 55 alumnos están realizando prácticas en empresas del sector eléctrico.
- La comunidad, a través de la iluminación de canchas deportivas, se ha beneficiado porque los niños y jóvenes realizan sus prácticas deportivas en horario nocturno.

### Chile

- **Chispita Agente Ambiente 2010.** El programa «Agente Ambiente» involucra a los niños como actores en una misión secreta, que Chispita invita a desarrollar. Se inició en 2008 y en estos tres años se han registrado 31.185 niños y niñas. [www.chispita.cl](http://www.chispita.cl)

23%  
de las acciones sociales  
destinadas a cultura

### 2.3. Acciones culturales

ENDESA colabora en la conservación y promoción del patrimonio y la cultura autóctonos de las ciudades y localidades en las que está presente. En 2010, estas actividades han supuesto el 23 por ciento (según método tradicional de ENDESA) de la acción social de la Compañía.

#### España y Portugal

La Fundación ENDESA y la Fundación Sevillana Endesa dedican una parte significativa de sus recursos a **la iluminación de los bienes del patrimonio histórico-artístico español** y de los países en los que ENDESA o sus empresas participadas están presentes. Cada iluminación es objeto de un detallado estudio y se lleva a cabo siguiendo un proyecto elaborado por profesionales, tanto del ámbito técnico lumínico, como del ámbito artístico y arquitectónico, para lograr la finalidad buscada en cada caso. Durante 2010, entre ambas fundaciones iluminaron más de 30 monumentos religiosos y civiles.



#### La Fundación ENDESA patrocinó en 2010 una exposición de Códices procedentes de la Capilla Sixtina que se expuso en la Biblioteca Nacional

Esta exposición, durante su inauguración contó con la presencia de S.A.R. la Infanta doña Elena de Borbón. En ella, se mostraron por primera vez al público los manuscritos sixtinos recuperados por el cardenal Francisco Antonio Lorenzana en 1798. Directamente para el uso de los Papas y para los servicios litúrgicos de la Capilla Sixtina, la colección de cuarenta códices, fechados entre los siglos XV y XVIII y profusamente ilustrados, fue adquirida por el cardenal Lorenzana, legado extraordinario de Carlos IV ante la Santa Sede, y enviada a Toledo para salvarla de la ocupación francesa.

#### Latinoamérica

A lo largo de 2010 se han llevado a cabo numerosos proyectos relacionados con la identidad cultural de las sociedades latinoamericanas donde ENDESA opera, tales como: Programas de conciertos para jóvenes, actividades culturales (conciertos, teatros, cine, exposiciones) en la Municipalidad de Vitacura, Museo Arte de Luz una plataforma artística y cultural, Museo de la identidad Pehuenche, Ferias del Libro o Luces de Modernidad.

7%

de las acciones sociales  
destinadas a proyectos  
socio-medioambientales

## 2.4. Acciones socio-medioambientales

ENDESA fomenta la sensibilidad y los valores vinculados a la protección del entorno natural, las especies animales y vegetales en peligro de extinción y la repoblación y conservación de espacios naturales con alto valor ecológico. Asimismo, participa en el patrocinio de foros y congresos sobre el medio ambiente.

### Chile

La Fundación Huinay tiene como objetivo apoyar las labores de esta institución privada, sin fines de lucro, que busca defender y preservar el patrimonio biogeográfico de la localidad de Huinay y de la región de los fiordos. Esto, a través del desarrollo de un proyecto basado en la investigación científica y el concepto de desarrollo sostenible.

Durante 2010 y tras más de una década de estudios de campo, trabajo de laboratorio y búsqueda bibliográfica, se publicó la Guía de Identificación de los Animales Bentónicos de la Patagonia Chilena.

Las principales actividades realizadas por esta Fundación quedan 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](http://www.fundacionhuinay.cl)

### Perú

Programa Sembrado y Vida, Edelnor ha impulsado esta iniciativa para la recuperación de las zonas verdes con la comunidad, autoridades locales y empleados. Realizado en Nuevo Pachacútec para Lima Norte, Callao, Ventanilla y San Miguel, San Juan de Lurigancho.

# Anexos

## Anexo I. ENDESA, comprometida con la información sobre sostenibilidad

Para ENDESA, sostenibilidad significa crecimiento responsable. Asumimos que los principios derivados de esta concepción deben ser plena y efectivamente integrados en los valores de la Compañía, en su misión y visión empresariales, y en su toma de decisión.

En respuesta a su confianza, anualmente rendimos cuenta públicamente del desempeño en el cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que asumimos de manera voluntaria respecto de nuestros clientes, nuestros accionistas, nuestros empleados, el enraizamiento en las comunidades donde estamos presentes, el comportamiento ético y la transparencia, la innovación tecnológica y la eficiencia energética, el cambio climático, y el medio ambiente.

El Informe de Sostenibilidad 2010 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.

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. ENDESA 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. Asimismo, cada una de las compañías participadas de ENDESA en Latinoamérica edita su respectivo Informe Anual de Actividad que pueden consultarse en sus correspondientes páginas web.

El lector interesado en profundizar en la información presentada en este informe, el compromiso de ENDESA con la sostenibilidad y/o que desee participar en la elaboración de futuros informes contribuyendo con su opinión y valoración, tiene a su disposición los siguientes canales:

### Páginas web

ENDESA	<a href="http://www.endesa.com">www.endesa.com</a>	España e información global sobre el Grupo Endesa
Energis	<a href="http://www.energis.cl">www.energis.cl</a>	Chile
Chilectra	<a href="http://www.chilectra.cl">www.chilectra.cl</a>	Chile
Emgesa	<a href="http://www.emgesa.com.co">www.emgesa.com.co</a>	Colombia
Codensa	<a href="http://www.codensa.com.co">www.codensa.com.co</a>	Colombia
Edelnor	<a href="http://www.edelnor.com.pe">www.edelnor.com.pe</a>	Perú
Edegel	<a href="http://www.edegel.com">www.edegel.com</a>	Perú
Edesur	<a href="http://www.edesur.com.ar">www.edesur.com.ar</a>	Argentina
Coelce	<a href="http://www.coelce.com.br">www.coelce.com.br</a>	Brasil

**Canales dirigidos específicamente a clientes**

Centro de Atención al Cliente	Servicios de atención telefónica 902 509 950
Oficina on-line	<b>www.endesaonline.com</b> 902 52 58 52 para ayudar al cliente en su navegación por el canal
Defensor del Cliente	<b>www.defensordelcliente.endesa.es</b>

**Accionistas e inversores**

Dirección de Relación con Inversores	España: Ribera del Loira, 60. 28042 Madrid. Tel. + 34 91 213 1829, <b>ir@endesa.es</b> Estados Unidos: 410 Park Avenue, Suite 410. New York NY 10022. Tel. 1212 7507200. <b>endesanyir@endesana.com</b>
Oficina del accionista	España: Ribera del Loira, 60. 28042 Madrid. Tel. 900 666 900. <b>eoaccionista@endesa.es</b>

**Proveedores**

Cenit (Centro Endesa de Atención a Terceros)	Subdirección de Facturación, Cobros y Pagos. C/ Ribera del Loira, 60. 28042 Madrid. Teléfono: 91 213 4848. Fax: 91 213 48 49. e-mail: <b>cenit@endesa.es</b>
--	---

**Empleados y sus representantes**

Portal Corporativo	Intranet
Buzones para el empleado	Buzón de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible 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	<b>www.ugtendesa.com</b> <b>www.ccooendesa.com</b>

**Atención al público en general**

Canal Contacte con nosotros	<b>comunicacionendesa@endesa.es</b>
Canal Ético	<b>http://codigoconducta.endesa.es/</b>

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. Jesús Abadía, Director de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible de ENDESA  
Dirección de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible  
Ribera del Loira, 60  
28042 Madrid (España)  
Email: **dmads@endesa.es**

## Anexo II. Informe de revisión independiente



**KPMG Asesores S.L.**  
Edificio Torre Europa  
Paseo de la Castellana, 95  
28046 Madrid

### Informe de Revisión Independiente para la Dirección de Endesa, S.A.

Hemos realizado una revisión de la información no financiera contenida en el Informe de Sostenibilidad de Endesa, S.A. (en adelante Endesa) del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2010 (en adelante, "el Informe").

La Dirección de Endesa es responsable de la preparación y presentación del Informe de acuerdo con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative versión 3.1 (G3.1) según lo detallado en el apartado del Informe denominado Sobre este Informe. En dicho capítulo se detalla el nivel de aplicación autodeclarado, el cual ha recibido la confirmación de Global Reporting Initiative. La Dirección también es responsable de la información y las afirmaciones contenidas en el mismo; de la implantación de procesos y procedimientos que cumplan los principios establecidos en la Norma de Principios de AccountAbility AA1000 2008 (AA1000APS); de la determinación de los objetivos de Endesa en lo referente a la selección y presentación de información sobre el desempeño en materia de desarrollo sostenible; y del establecimiento y mantenimiento de los sistemas de control y gestión del desempeño de los que se obtiene la información.

Nuestra responsabilidad es llevar a cabo una revisión limitada y emitir un informe independiente basado en el trabajo realizado. Nuestro trabajo ha sido realizado de acuerdo con la Norma ISAE 3000, *Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*, emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) y también de acuerdo con las directrices establecidas por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España. Estas normas exigen que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo de forma que obtengamos una seguridad limitada sobre si el Informe está exento de errores materiales y que cumplamos las exigencias en materia de independencia incluidas en el Código Ético de la *International Federation of Accountants* que establece requerimientos detallados en torno a la integridad, objetividad, confidencialidad y conductas y calificaciones profesionales. Además, hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo a la Norma de Aseguramiento de Sostenibilidad AA1000 AS 2008 de AccountAbility (Tipo 2) que abarca no sólo la naturaleza y el alcance del cumplimiento, por parte de la organización, de la norma AA1000APS, sino que además evalúa la fiabilidad de la información referente al desempeño tal y como se indica en el alcance.

Un encargo de revisión limitada de un informe de sostenibilidad consiste en la formulación de preguntas a la Dirección, principalmente a las personas encargadas de la preparación de la información incluida en el Informe, y en aplicar procedimientos analíticos y otros dirigidos a recopilar evidencias según proceda a través de los siguientes procedimientos:

- Entrevistas con la Dirección para entender los procesos de los que dispone Endesa para determinar cuáles son los asuntos principales de sus principales grupos de interés.
- Entrevistas con el personal pertinente de Endesa, sobre la aplicación de las políticas y la estrategia en materia de sostenibilidad.
- Entrevistas con el personal pertinente de Endesa responsable de proporcionar la información contenida en el Informe.
- Visitas a las centrales Ventanilla y Santa Rosa (Perú), Termozipa y Guavío (Colombia), San Isidro y Tarapacá (Chile) y Litoral de Almería y UPH Ebro Pirineos (España) seleccionadas según un análisis del riesgo, teniendo en cuenta criterios cuantitativos y cualitativos.
- Análisis de los procesos de recopilación y de control interno de los datos cuantitativos reflejados en el Informe, en cuanto a la fiabilidad de la información, utilizando procedimientos analíticos y pruebas de revisión en base a muestreos.
- Lectura de la información incluida en el Informe para determinar si está en línea con nuestro conocimiento general y experiencia, en relación con el desempeño en sostenibilidad de Endesa.
- Verificación de que la información financiera reflejada en el Informe ha sido extraída de las cuentas anuales de Endesa, auditadas por terceros independientes.

## 2

El alcance de los procedimientos de recopilación de evidencias realizados en un trabajo de revisión limitada es inferior al de un trabajo de seguridad razonable y por ello también el nivel de seguridad que se proporciona. Este informe no debe considerarse un informe de auditoría.

Nuestro equipo multidisciplinar ha incluido especialistas en AA1000APS, en diálogo con grupos de interés y en el desempeño social, ambiental y económico de la empresa.

En base a los procedimientos realizados, descritos anteriormente, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que los datos recogidos en el Informe de Sostenibilidad de Endesa, S.A. del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2010 no hayan sido obtenidos de manera fiable, que la información no esté presentada de manera adecuada, ni que existan desviaciones ni omisiones significativas, ni que el Informe no haya sido preparado, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative versión 3.1 según lo detallado en el apartado del Informe denominado Sobre este Informe. Adicionalmente, y también basándonos en los procedimientos realizados, anteriormente descritos, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos indique que Endesa no ha aplicado los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta de la Norma de Principios de AccountAbility AA1000APS 2008 según lo detallado en el informe en los apartados del Informe, ENDESA y sus grupos de interés y Sobre este Informe.

En otro documento, proporcionaremos a la Dirección de Endesa un informe interno que contiene todos nuestros hallazgos y áreas de mejora. Sin perjuicio de las conclusiones presentadas anteriormente, detallamos a continuación las observaciones principales:

#### **En cuanto al principio de INCLUSIVIDAD**

Endesa ha desarrollado un procedimiento formal de diálogo con sus grupos de interés que le permitirá establecer una segmentación de los mismos, homogénea a toda la compañía; para lo cual ha realizado una actualización de su mapa de grupos de interés. Sin embargo, en este documento no está contemplada la repetición periódica de este ejercicio. Por tanto, se recomienda a Endesa establecer los criterios para la actualización periódica de sus grupos en este procedimiento.

#### **En cuanto al principio de RELEVANCIA**

En 2009 Endesa elaboró un estudio de materialidad donde se identificaron, en función de su relevancia, los temas prioritarios en materia de sostenibilidad, mientras que durante 2010 ha realizado el procedimiento formal de diálogo con sus grupos de interés mencionado en el punto anterior. Se recomienda a Endesa implementar de acuerdo a lo establecido en el procedimiento los criterios para la actualización de los asuntos relevantes para Endesa, identificando y priorizando aspectos concretos para cada grupo de interés y actualizando el estudio de materialidad.

#### **En cuanto al principio de RESPUESTA**

Endesa ha continuado su trabajo de elaboración y aprobación de los Planes País desarrollados para trasladar los asuntos identificados a nivel corporativo en el PES 2008-2012, a la realidad de los países donde Endesa tiene sus principales operaciones. En este sentido, y con el objeto de fortalecer la capacidad y eficiencia de los mismos, se recomienda que tanto en la selección como en el diseño de las acciones para estos planes se formalice un proceso de priorización considerando entre otros factores, los resultados de los procesos de consulta e identificación de asuntos relevantes.

KPMG Asesores, S.L.



José Luis Blasco Vázquez

15 de junio de 2011



## Anexo III. Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI



## Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que ENDESA ha presentado su memoria "Informe de Sostenibilidad 2010" 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.

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 mayo 2011



Nelmar Arbex  
Subdirectora Ejecutiva  
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 utilizadas en el mundo y sigue mejorándolo y promoviendo su aplicación a escala mundial. La Guía de GRI establece los principios e indicadores que pueden emplear las organizaciones para medir y dar razón de su desempeño económico, medioambiental y social. [www.globalreporting.org](http://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 24 de mayo 2011. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.



## Anexo IV. Contenidos GRI

## G3 Content Index - Electric Utilities Sector Supplement

Nivel de Aplicación		Asegurado por:				
CONTENIDOS BASICOS PARTE I: PERFIL						
1. Estrategia y análisis						
Perfil	Descripción	Informado	Referencia en el índice de contenido/respuesta directa	Sí aplicable, indique la parte que no fue reportada	Razón por omisión	Explicación
1,1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización	Completo	PENDIENTE. Se dispondrá de la carta del presidente a la fecha de publicación del Informe			
1,2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	Completo	Pág. 11 (ENDESA en cifras), Pág. 19-20 (El Plan de Endesa de Sostenibilidad 2008-2012); pág. 23 (Resultados reales); pág. 35-36 (Diálogo con las comunidades implicadas en el proyecto de Hidroaysén)			
2. Perfil de la organización						
Perfil	Descripción	Informado	Referencia en el índice de contenido/respuesta directa	Sí aplicable, indique la parte que no fue reportada	Razón por omisión	Explicación
2,1	Nombre de la organización	Completo	Pág. 12 (Quiénes somos)			
2,2	Principales marcas, productos y/o servicios	Completo	Pág. 12-14 (Principales líneas de negocio)			
2,3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).	Completo	Pág. 12 y 13 (Dirección General de España y Portugal; Dirección General de Latinoamérica)			
2,4	Localización de la sede principal de la organización	Completo	Anexo I pág. 226-227			
2,5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria	Completo	Pág. 15-17 (Negocio energético)			
2,6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	Completo	Pág. 36-37 (Cobertura del Informe)			
2,7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios)	Completo	Pág. 15-17 (Negocio energético)			
2,8	Dimensiones de la organización informante	Completo	Pág. 11 (ENDESA en cifras)			
2,9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización	Completo	Pág. 36-37 (Cobertura del Informe)			
2,10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	Completo	Pág. 27 (ENDESA y sus grupos de interés), 77 (Gran participación de empleados en la Safety Week) y 91 (Plan de Previsión Social y beneficios sociales)			
EU1	Capacidad instalada, desglosada por fuente de energía primaria y por el régimen de regulación	Completo	Pág. 48 (Desarrollo y mejora de las infraestructuras de distribución)			
EU2	Producción neta de energía desglosada por fuente de energía primaria y por el régimen de regulación	Completo	Pág. 11 (ENDESA en cifras); Pág. 15-17 (Negocio energético); Pág. 191 (Participación activa en el desarrollo de energías renovables)			
EU3	Número de clientes residenciales, industriales, institucionales y comerciales.	Completo	Pág. 45 (Evolución del suministro de ENDESA en el mercado de España y Portugal)			
EU4	Longitud de las líneas de transmisión y distribución subterráneas y aéreas por régimen regulatorio.	Completo	Pág. 45 (Desarrollo y mejora de las infraestructuras de distribución)			
EU5	Asignación de créditos de emisiones de CO2 equivalente desglosado por sistema de comercio de derechos de emisión (cap and trade system).	Completo	Pág. 196 (cartera de MDL) y 199 (Fondos de carbono)			
3. Parámetros de la memoria						
Perfil	Descripción	Informado	Referencia en el índice de contenido/respuesta directa	Sí aplicable, indique la parte que no fue reportada	Razón por omisión	Explicación
3,1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año calendario).	Completo	Pág. 36 (Objetivos del Informe) y Pág. 39 (Exhaustividad)			
3,2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	Completo	Pág. 39 (Exhaustividad)			
3,3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	Completo	Pág. 36 (Objetivos del Informe)			
3,4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido	Completo	Anexo I pág. 226-227			
3,5	Proceso de definición del contenido de la memoria	Completo	Pág. 32-33 (Mecanismo dinámico de valoración y priorización de asuntos materiales); Pág. 38 (Relevancia (AA 1000 APS) - Materialidad (GRI G3.1))			
3,6	Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores). Consulte el Protocolo sobre la Cobertura de la memoria <sup>25</sup> de GRI, para más información	Completo	Pág. 36-37 (Cobertura del Informe)			
3,7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	Completo	Pág. 36-37 (Cobertura del Informe)			
3,8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones	Completo	Pág. 36-37 (Cobertura del Informe)			

Perfil	Descripción	Informado	Referencia en el índice de contenido/respuesta directa	Si aplicable, indique la parte que no fue reportada	Razón por omisión	Explicación
3,9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria	Completo	Pág. 36-37 (Cobertura del Informe)			
3,10	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración).	Completo	Pág. 36-37 (Cobertura del Informe)			
3,11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria	Completo	Pág. 36-37 (Cobertura del Informe)			
3,12	Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria	Completo	Pág 2 (sumario)			
3,13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria	Completo	Pág. 39 (Exhaustividad) y Anexo II (Informe de Revisión Independiente)			
<b>4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés</b>						
Perfil	Descripción	Informado	Referencia en el índice de contenido/respuesta directa	Si aplicable, indique la parte que no fue reportada	Razón por omisión	Explicación
4,1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización	Completo	Pág. 106 y 107 (Liderazgo del Consejo de Administración). El desglose por edad de los consejeros está disponible en la web de Endesa ( <a href="http://www.endesa.com/es/conoceendesa/organosdegobierno/Paginas/OrganosdeGobierno.aspx">http://www.endesa.com/es/conoceendesa/organosdegobierno/Paginas/OrganosdeGobierno.aspx</a> ). No existen minorías declaradas en ENDESA.			
4,2	Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo	Completo	Pág. 106 y 107 (Liderazgo del Consejo de Administración)			
4,3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos	Completo	Pág. 106 y 107 (Liderazgo del Consejo de Administración)			
4,4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	Completo	Pág. 106 (Participación de los accionistas) y Pág. 111 (Canal Ético)			
4,5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	Completo	Pág. 107-108 (Remuneración de sus consejeros)			
4,6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	Completo	Pág. 109 (Responsabilidades y deberes de los Consejeros)			
4,7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	Completo	Pág. 109 (Responsabilidades y deberes de los Consejeros)			
4,8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	Completo	Pág. 18 y 19 (Misión, Visión y Valores)			
4,9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	Completo	Pág. 110 (Códigos Éticos y lucha contra el fraude y la corrupción)			
4,10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	Completo	Pág. 110 (Códigos Éticos y lucha contra el fraude y la corrupción)			
4,11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	Completo	Pág.19-20 (El Plan de Endesa de Sostenibilidad 2008-2012)			
4,12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	Completo	Pág. 23- 26 (Cumplimiento de los marcos de referencia internacionales para la gestión responsable)			
4,13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya y *Esté presente en los órganos de gobierno *Participe en proyectos o comités *Proporcione una financiación importante que exceda las obligaciones de los socios *Tenga consideraciones estratégicas	Completo	Pág. 23- 26 (Cumplimiento de los marcos de referencia internacionales para la gestión responsable); Pág. 58 (Responsabilidad en la información al cliente), pág. 75-77 (Prevención de Riesgos Laborales)			
4,14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	Completo	Pág. 28 y 29 (Mapa de grupos de Interés de Endesa – Principales Categorías)			
4,15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete	Completo	Pág. 30 y 31 (Un enfoque de gestión alineado a los principios de actuación más avanzados)			
4,16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés	Completo	Pág. 28- 29 (El mapa de Grupos de Interés de ENDESA); Pág. 34-35 (Reunión con grupos de interés)			
4,17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria	Completo	Pág. 34-35 (Reunión con grupos de interés)			

CONTENIDOS BASICOS PARTE II: ENFOQUE DE LA DIRECCIÓN							
Enfoque de la dirección	Descripción	Informado	Referencia en el índice de contenido/respuesta directa	Si aplicable, indique la parte que no fue reportada	Razón por omisión	Explicación	Para ser reportado en
<b>Dimensión económica</b>	<b>Enfoque de la dirección Económica</b>	<b>Completo</b>					
Aspecto	Desempeño económico	Completo	Pág. 129 (Generación de riqueza en 2010)				
	Presencia en el mercado	Completo	Pág. 15-17 (Negocio energético)				
	Impacto económico indirecto	Completo	Pág. 129 (Generación de riqueza en 2010)				
	<b>Disponibilidad y fiabilidad</b>	<b>Completo</b>					
<b>EU6</b>	Enfoque de gestión con objeto de garantizar el suministro a corto y largo plazo	Completo	Pág. 46 (Continuidad del suministro)				
	<b>Gestión de la demanda</b>	<b>Completo</b>					
<b>EU7</b>	Gestión de la demanda incluyendo programas para el mercado residencial, comercial, institucional e industrial.	Completo	Pág. 160-161 (Eficiencia en las centrales térmicas)				
	<b>Sistemas de eficiencia</b>						
	<b>Investigación y desarrollo</b>	<b>Completo</b>					
<b>EU8</b>	Actividades de investigación y desarrollo y gastos destinados a proporcionar energía eléctrica segura y promocionar el desarrollo sostenible		Pág. 46 (Continuidad del suministro), Pág. 161 (Modelo de liderazgo tecnológico)				
	<b>Clausura de centrales</b>	<b>Completo</b>					
<b>EU9</b>	Provisiones para la clausura y desmantelamiento de centrales nucleares	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.				
<b>Dimensión ambiental</b>	<b>Enfoque de la dirección Ambiental</b>	<b>Completo</b>					
Aspecto	Materiales COMM	Completo	Pág. 158- 159 (Consumo de combustibles)				
	Energía	Completo	Pág. 158- 159 (Consumo de combustibles)				
	Agua COMM	Completo	Pág.160 (Datos de agua en proceso)				
	Biodiversidad COMM	Completo	Pág. 139 - 143 (Conservación de la Biodiversidad)				
	Emisiones, vertidos y residuos COMM	Completo	Pág. 203 - 204 (Emisiones de CO2)				
	Productos y servicios	Completo	Pág. 64 - 65 (Seguridad y mejora continua en todas las fases del ciclo de vida de los productos y servicios de ENDESA)				
	Cumplimiento normativo	Completo	Pág. 146 y 147 (Incidentes ambientales)				
	Transporte	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				
	Aspectos generales	Completo	Pág. 134 y 135 (La respuesta de ENDESA a los retos ambientales)				
<b>Dimensión social</b>	<b>Enfoque de la dirección Social</b>						
Aspecto	Empleo	Completo	Pág. 72 - 73 (Perfil de la plantilla de Endesa)				
<b>EU14</b>	Programas y procesos para asegurar la disponibilidad de una mano de obra cualificada	Completo	Pág. 87 y 88 (Formación y aprendizaje ligado a la Excelencia en Seguridad y Salud Laboral)				
<b>EU15</b>	Porcentaje de empleados con posibilidad de acceder a la jubilación en los próximos 5 y 10 años por categoría profesional y por región	Completo	Pág. 72 - 73 (Perfil de la plantilla de Endesa)				
<b>EU16</b>	Políticas y requisitos en materia de salud y la seguridad de los trabajadores y empleados de los contratistas y subcontratistas	Completo	Pág. 71 (Acciones destacadas en 2010)				
	Relación Empresa/Trabajadores	Completo	Pág. 74 (La gestión responsable de personas en ENDESA)				
	Salud y Seguridad en el trabajo	Completo	Pág. 77 - 78 (Los resultados de un esfuerzo común)				
	Formación y Educación	Completo	Pág. 86 - 87 (Medición de los procesos de formación)				
	Diversidad e Igualdad de Oportunidades	Completo	Pág. 72 - 73 (Perfil de la plantilla de Endesa)				
	Igual remuneración para mujeres y hombres	Completo	Pág. 91 (Política retributiva)				
<b>Dimensión de Derechos Humanos</b>	<b>Enfoque de la dirección de Derechos Humanos</b>	<b>Completo</b>					
Aspecto	Prácticas de inversión y aprovisionamientos	Completo	Pág. 179-180 (Pacto Mundial y Código Ético)				
	No discriminación	Completo	Pág. 112 y 113 (Canal Ético)				
	Libertad de Asociación y Convenios Colectivos	Completo	Pág. 98 - 99 (El Diálogo Social)				
	Abolición de la Explotación Infantil	Completo	Pág. 99 - 100 (Protección de los Derechos Humanos)				
	Prevención del trabajo forzoso y obligatorio	Completo	Pág. 99 - 100 (Protección de los Derechos Humanos)				
	Prácticas de Seguridad	Completo	Pág. 87 y 88 (Formación y aprendizaje ligado a la Excelencia en Seguridad y Salud Laboral)				

Enfoque de la dirección	Descripción	Informado	Referencia en el índice de contenido/respuesta directa	Si aplicable, indique la parte que no fue reportada	Razón por omisión	Explicación	Para ser reportado en
	Derechos de los Indígenas	Completo	Pág. 99 - 101 (Protección de los Derechos Humanos)				
	Evaluación	Completo	Pág. 99 - 101 (Protección de los Derechos Humanos)				
	Remediación	Completo	Pág. 99-101 (Protección de los Derechos Humanos)				
<b>DMA SO</b>	<b>Disclosure on Management Approach SO</b>	<b>Completo</b>					
Aspecto	Comunidad	Completo	Pág. 144-145 (Autorizaciones Ambientales Integradas y Estudios de Impacto Ambiental), Pág. 215 - 216 (Acciones de Desarrollo Social), Pág. 44-45 (La calidad del suministro eléctrico de ENDESA), Pág. 27 - 28 (ENDESA y sus grupos de interés)				
<b>EU19</b>	Participación de los grupos de interés en los procesos de toma de decisiones relacionadas con la planificación energética y el desarrollo de infraestructuras	Completo	Pág. 51-52 (Programas para mejorar o mantener el acceso a la electricidad)				
<b>EU20</b>	Enfoque de la gestión de los impactos derivados de los desplazamientos de población local	No			No Disponible	No disponible, se reportará en el Informe de Sostenibilidad 2011.	2012
	Corrupción	Completo	Pág. 110 - 111 (Códigos éticos y lucha contra el fraude y la corrupción)				
	Política Pública	Completo	Pág. 201 - 202 (Aliados institucionales en la lucha contra el cambio climático)				
	Comportamiento de Competencia Desleal	Completo	Pág. 110 - 111 (Códigos éticos y lucha contra el fraude y la corrupción)				
	Cumplimiento normativo	Completo	Pág. 113 - 117 (Sanciones recibidas)				
	<b>Desastres/Planes de emergencia y respuesta</b>						
<b>EU21</b>	Planes de contingencia, planes de actuación adoptados ante catástrofes y situaciones de emergencia y programas de formación, y planes de recuperación y restauración	Completo	Pág. 67 (Gestión de desastres y emergencias en ENDESA)				
<b>Dimensión para la responsabilidad sobre productos</b>	<b>Enfoque de la dirección para la Responsabilidad sobre productos</b>	<b>Completo</b>					
Aspecto	Salud y Seguridad del Cliente	Completo	Pág. 64 - 65 (Seguridad y mejora continua en todas las fases del ciclo de vida de los productos y servicios de ENDESA), Pág. 74 (Sistemas de gestión comunes en Seguridad y Salud Laboral)				
	Etiquetado de Productos y Servicios	Completo	Pág. 57 - 58 (Responsabilidad en la información al cliente)				
	Comunicaciones de Marketing	Completo	Pág. 59 - 60 (Nivel de satisfacción del cliente)				
	Privacidad del Cliente	Completo	Pág. 57 - 58 (Responsabilidad en la información al cliente)				
	Cumplimiento normativo	Completo	Pág. 57 - 58 (Responsabilidad en la información al cliente)				
	<b>Acceso</b>						
<b>EU23</b>	Programas para mejorar o mantener el acceso a la electricidad y los servicios de atención al cliente, incluyendo los realizados en colaboración con el gobierno.	Completo	Pág. 51 (Programas para mejorar o mantener el acceso a la electricidad)				
	<b>Suministro de información</b>						
<b>EU24</b>	Acciones para remediar las barreras lingüísticas, culturales, de alfabetización y de discapacidad relacionadas con el acceso y el uso seguro de la electricidad y de los servicios de atención al cliente	Completo	Pág. 96 (Apuesta por las personas con capacidades diferentes)				
<b>CONTENIDOS BÁSICOS PARTE III: INDICADORES DE DESEMPEÑO</b>							
<b>Dimensión económica</b>							
Indicadores de desempeño	Descripción	Informado	Referencia en el índice de contenido/respuesta directa	Si aplicable, indique la parte que no fue reportada	Razón por omisión	Explicación	Para ser reportado en
<b>Desempeño económico</b>							
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	Completo	Pág. 129 (Generación de riqueza en 2010)				
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático	Completo	Pág. 190-191 (La contribución de ENDESA a la lucha contra el Cambio Climático), 196 (Cartera de MDL), y 199 (Fondos de Carbono)				
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	Completo	Pág. 91 - 92 (Plan de previsión social y beneficios sociales) Las condiciones del plan de pensiones queda reflejado en los convenios marco de la Empresa.				
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	Completo	Pág. 161 (Modelo de liderazgo tecnológico), 106-107 (Liderazgo del Consejo de Administración) No se reciben otro tipo de ayudas.				
<b>Presencia en el mercado</b>							
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.						
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Completo	Pág. 184 - 185 (Compromiso con los proveedores locales)				

Indicadores de desempeño	Descripción	Informado	Referencia en el índice de contenido/ respuesta directa	Si aplicable, indique la parte que no fue reportada	Razón por omisión	Explicación	Para ser reportado en
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Completo	Pág. 88-89 (Atracción y retención del talento)				
<b>Impacto económico indirecto</b>							
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie	Completo	Pág. 212 - 213 (Contribución al desarrollo social)				
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	Completo	Pág. 215 - 216 (Acciones de Desarrollo Social)				
<b>Disponibilidad y fiabilidad</b>							
EU10	Capacidad prevista para afrontar la demanda de electricidad proyectada a largo plazo, desglosada por fuente de energía y régimen regulatorio	Completo	Pág. 46 (Continuidad del suministro)				
<b>Eficiencia del sistema</b>							
EU11	Eficiencia de las centrales térmicas por fuentes de energía y régimen regulatorio	Completo	Pág. 160-161 (Eficiencia en las centrales térmicas)				
EU12	Pérdidas en la transmisión y distribución expresadas como porcentaje del total de energía.	Completo	Pág. 49 (Continuidad del suministro)				
<b>Dimensión ambiental</b>							
Indicadores de desempeño	Descripción	Informado	Referencia en el índice de contenido/respuesta directa	Si aplicable, indique la parte que no fue reportada	Razón por omisión	Explicación	Para ser reportado en
<b>Materiales</b>							
EN1COMM	Materiales utilizados, por peso o volumen	Completo	Pág. 158- 159 (Consumo de combustibles)				
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados	Completo	Pág. 151 (Valorización de cenizas y escorias residuales) y Pág 150 (Tipos de residuos y su fracción valorizada)				
<b>Energía</b>							
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	Completo	Pág. 158- 159 (Consumo de combustibles)				
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	Completo	Pág. 158- 159 (Consumo de combustibles)				
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	Completo	Pág. 160 y 161 (Eficiencia en las centrales térmicas) y Pág. 166-167 (Eficiencia en el uso final de la energía)				
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas	Completo	Pág. 160 y 161 (Eficiencia en las centrales térmicas)				
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas						
<b>Agua</b>							
EN8COMM	Captación total de agua por fuentes	Completo	Pág.160 (Datos de agua en proceso)				
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.						
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada						
<b>Biodiversidad</b>							
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas	Parcial	Pág. 139 - 143 (Conservación de la Biodiversidad)	Instalaciones operativas propias, alquiladas, gestionadas que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad, respecto al valor para la biodiversidad, caracterizado por tipo de estatus de protección	No Disponible	Indicador integrado dentro del programa de gestión de la conservación de la biodiversidad, dentro del Plan de Medio Ambiente 2008-2012 de Endesa. Objetivo ir completando la información.	2012
EN12COMM	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas	Completo	Pág. 139 - 143 (Conservación de la Biodiversidad)				
EU13	Biodiversidad de los "offset habitats" comparada con la biodiversidad de las áreas afectadas	Completo	Pág. 139 - 143 (Conservación de la Biodiversidad)				
EN13	Hábitats protegidos o restaurados						
EN14COMM	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad						
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie						
<b>Emisiones, vertidos y residuos</b>							
EN16COMM	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso	Completo	Pág. 203 - 204 (Emisiones de CO2)				

Indicadores de desempeño	Descripción	Informado	Referencia en el índice de contenido/ respuesta directa	Si aplicable, indique la parte que no fue reportada	Razón por omisión	Explicación	Para ser reportado en
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso	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				
EN18COMM	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas	Completo	Pág. 190 - 191 (La contribución de ENDESA a la lucha contra el cambio climático)				
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso				No Disponible	Se reportará en el Informe de Sostenibilidad 2011.	2012
EN20COMM	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso	Completo	Pág. 147-148 (Calidad del aire: evolución de emisiones contaminantes) 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.				
EN21COMM	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino	Completo	Pág. 152 (Control de vertidos) Pág. 159 (Datos de agua de proceso)				
EN22COMM	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	Parcial	Pág. 148 - 149 (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	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos	Completo	Pág. 146-147 (Incidentes ambientales)				
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.						
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						
<b>Productos y servicios</b>							
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	Completo	Pág. 61 - 62 (Productos y servicios eficientes de ENDESA), Pág. 158-159 (Consumo de combustibles), Pág. 159-160 (Datos de agua en proceso), Pág. 144 (Resolución de pasivos ambientales), Pág. 148-149 (Gestión y reducción de residuos), Pág. 152-153 (Control de vertidos)				
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	Completo	Endesa no produce bienes destinados a la venta susceptibles de ser embalados, en importes significativos				
<b>Cumplimiento normativo</b>							
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Completo	Pág. 146-147 (Incidentes ambientales)				
<b>Transporte</b>							
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal						
<b>General</b>							
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales						
<b>Dimensión social</b>							
Indicadores de desempeño	Descripción	Informado	Referencia en el índice de contenido/respuesta directa	Si aplicable, indique la parte que no fue reportada	Razón por omisión	Explicación	Para ser reportado en
<b>Empleo</b>							
LA1COMM	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por género	Completo	Pág. 72 - 73 (Perfil de la plantilla de Endesa)				
LA2COMM	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región	Parcial	Pág. 88-89 (Atracción y retención del talento)	Número total y porcentaje de nuevas incorporaciones desglosadas según género y grupo de edad. Número total y porcentaje de trabajadores que dejaron su empleo desglosados según género y grupo de edad.	No Disponible	Reportaremos esta información para el próximo Informe de Sostenibilidad 2011.	2012
EU17	Días trabajados por contratistas y subcontratistas involucrados en actividades de construcción, operación y mantenimiento	Completo	Pág. 178-179 (Compromiso con nuestros colaboradores)				
EU18	Porcentaje de los empleados contratistas y subcontratistas que han recibido formación en salud y seguridad	Completo	Pág. 184 (Capacitación de Contratistas)				

Indicadores de desempeño	Descripción	Informado	Referencia en el índice de contenido/ respuesta directa	Si aplicable, indique la parte que no fue reportada	Razón por omisión	Explicación	Para ser reportado en
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal	Completo	Pág. 91 - 92 (Plan de Previsión Social y beneficios sociales)				
LA15	Vuelta al trabajo y tasas de retención después de las bajas por maternidad y paternidad, por género	Completo	Pág. 95 (Bajas por maternidad y paternidad)				
<b>Relación Empresa/Trabajadores</b>							
LA4COMM	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Completo	Pág. 98 - 99 (El Diálogo Social)				
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos	Parcial	Pág. 88-89 (Atracción y retención del talento)		No Disponible	Reportamos la información para España. Para el resto de los países lo reportaremos para el próximo Informe de Sostenibilidad 2011.	2012
<b>Salud y Seguridad en el trabajo</b>							
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.						
LA7COMM	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por género.	Completo	Pág. 77 - 78 (Los resultados de un esfuerzo común)				
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves	Completo	Pág. 87 - 88 (Formación y aprendizaje ligado a la Excelencia en Seguridad y Salud Laboral)				
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	Completo	Pág. 98 - 99 (El Diálogo Social)				
<b>Formación y Educación</b>							
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado y género	Completo	Pág. 75 - 76 (Medición de los procesos de formación)				
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.						
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, por género	Completo	Pág. 72 (Nuevo modelo de gestión del talento)				
<b>Diversidad e Igualdad de Oportunidades</b>							
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	Completo	Pág. 62 - 64 (Perfil de la plantilla de Endesa) El desglose por edad de los consejeros está disponible en la web de Endesa ( <a href="http://www.endesa.com/es/conoceendesa/organosdegobierno/Paginas/OrganosdeGobierno.aspx">http://www.endesa.com/es/conoceendesa/organosdegobierno/Paginas/OrganosdeGobierno.aspx</a> ). No existen minorías declaradas en ENDESA.				
<b>Igual remuneración para mujeres y hombres</b>							
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Completo	Pág. 90-91 (Política retributiva)				
<b>Dimensión de Derechos Humanos</b>							
Indicadores de desempeño	Descripción	Informado	Referencia en el índice de contenido/respuesta directa	Si aplicable, indique la parte que no fue reportada	Razón por omisión	Explicación	Para ser reportado en
<b>Prácticas de inversión y aprovisionamientos</b>							
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos	Completo	Pág. 179-180 (Pacto Mundial y Código Ético)				
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia	Completo	Pág. 179-180 (Pacto Mundial y Código Ético)				
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	Completo	Pág. 87 - 88 (Formación y aprendizaje ligado a la Excelencia en Seguridad y Salud Laboral)				
<b>No discriminación</b>							
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	Completo	A través del Canal Ético no se han registrado incidentes de discriminación				
<b>Libertad de Asociación y Convenios Colectivos</b>							
HR5COMM	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	Completo	Pág. 98 - 99 (El Diálogo Social)				
<b>Abolición de la Explotación Infantil</b>							
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Completo	Pág. 99 - 101 (Protección de los Derechos Humanos)				

Indicadores de desempeño	Descripción	Informado	Referencia en el índice de contenido/ respuesta directa	Si aplicable, indique la parte que no fue reportada	Razón por omisión	Explicación	Para ser reportado en
<b>Prevención del trabajo forzoso y obligatorio</b>							
HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	Completo	Pág. 99 - 101 (Protección de los Derechos Humanos)				
<b>Prácticas de Seguridad</b>							
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades	Completo	Pág. 87 - 88 (Formación y aprendizaje ligado a la Excelencia en Seguridad y Salud Laboral)				
<b>Derechos de los Indígenas</b>							
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas	Completo	Pág. 99 - 101 (Protección de los Derechos Humanos)				
<b>Evaluación</b>							
HR10	Porcentaje y número total de operaciones que han sido sujetas a revisiones de derechos humanos y/o a evaluaciones de su impacto	Completo	Pág. 99 - 101 (Protección de los Derechos Humanos) Pág. 179-180 (Pacto Mundial y Código Ético)				
<b>Remediación</b>							
HR11	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos presentadas, abordadas y resueltas a través de los mecanismos de queja formal.	Completo	Pág. 99 - 101 (Protección de los Derechos Humanos)				
<b>Dimensión de la Sociedad</b>							
Indicadores de desempeño	Descripción	Informado	Referencia en el índice de contenido/respuesta directa	Si aplicable, indique la parte que no fue reportada	Razón por omisión	Explicación	Para ser reportado en
<b>Comunidad</b>							
S01COMM	Porcentaje de operaciones ejecutadas en la comunidad local, evaluaciones de impacto y desarrollo de programas	Completo	Pág. 144-145 (Autorizaciones Ambientales Integradas y Estudios de Impacto Ambiental), Pág. 215 - 216 (Acciones de Desarrollo Social), Pág. 45 (La calidad del suministro eléctrico de ENDESA), Pág. 27 - 28 (ENDESA y sus grupos de interés)				
<b>EU22</b>	Personas física o económicamente desplazadas y las compensaciones ofrecidas desglosadas por proyecto y tipo de impacto	No			No Disponible	No disponible, se reportará en el Informe de Sostenibilidad 2011.	2012
S09	Operaciones con efectos negativos significativos, reales o potenciales, en las comunidades locales.	Completo	Pág. 139 - 143 (Conservación de la biodiversidad)				
S010	Prevención y medidas de mitigación aplicadas, en operaciones con efectos negativos significativos, reales o potenciales, en las comunidades locales.	Completo	Pág. 139 - 143 (Conservación de la biodiversidad)				
<b>Corrupción</b>							
S02	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción	Completo	Pág. 110 - 111 (Códigos éticos y lucha contra el fraude y la corrupción)				
S03	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización	Completo	Pág. 110 - 111 (Códigos éticos y lucha contra el fraude y la corrupción)				
S04	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	Completo	Pág. 111 - 112 (Códigos éticos y lucha contra el fraude y la corrupción)				
<b>Política Pública</b>							
S05	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	Completo	Pág. 201 - 202 (Aliados institucionales en la lucha contra el cambio climático)				
S06	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.						
<b>Comportamiento de Competencia Desleal</b>							
S07	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados						
<b>Cumplimiento normativo</b>							
S08	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones	Completo	Pág. 113 - 115 (Sanciones recibidas)				
<b>Dimensión para la Responsabilidad sobre productos</b>							
Indicadores de desempeño	Descripción	Informado	Referencia en el índice de contenido/respuesta directa	Si aplicable, indique la parte que no fue reportada	Razón por omisión	Explicación	Para ser reportado en
<b>Salud y Seguridad del Cliente</b>							
PR1COMM	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación	Parcial	Pág. 64 - 66 (Seguridad y mejora continua en todas las fases del ciclo de vida de los productos y servicios de ENDESA), Pág. 74 (Sistemas de gestión comunes en Seguridad y Salud Laboral)	Para desarrollo de concepto del producto, para I+D y para eliminación, reutilización o reciclaje, detalle si el impacto sobre la salud y la seguridad de los productos y servicios está sujeto a procesos de evaluación para su mejora.	No Aplicable	Dada la naturaleza del producto y servicios de la organización, la evaluación de seguridad y salud laboral no es de aplicación al proceso de vertido, reutilización y el reciclado.	



Indicadores de desempeño	Descripción	Informado	Referencia en el índice de contenido/ respuesta directa	Si aplicable, indique la parte que no fue reportada	Razón por omisión	Explicación	Para ser reportado en
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.						
<b>EU25</b>	Número de lesiones y muertes de terceros incluyendo las sentencias legales, las resoluciones y los casos legales pendientes	Completo	Página 78 (Los resultados de un esfuerzo común) Anexo				
<b>Etiquetado de Productos y Servicios</b>							
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	Completo	Pág. 57 - 58 (Responsabilidad en la información al cliente)				
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes						
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente	Completo	Pág. 59 - 61 (Nivel de satisfacción del cliente)				
<b>Comunicaciones de Marketing</b>							
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios	Completo	Pág. 59 - 61 (Nivel de satisfacción del cliente)				
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes						
<b>Privacidad del Cliente</b>							
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes						
<b>Cumplimiento normativo</b>							
PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	Completo	Pág. 57 - 58 (Responsabilidad en la información al cliente)				
<b>Acceso</b>							
<b>EU26</b>	Porcentaje de la población sin servicio en las áreas de distribución de la compañía	Completo	Pág. 49 (Continuidad del suministro)				
<b>EU27</b>	Desconexiones a clientes domésticos por impago, desglosadas por duración de la desconexión	Completo	Pág. 50 (Continuidad del suministro)				
<b>EU28</b>	Número de interrupciones del servicio durante el año	Completo	Pág. 46 y Pág. 49 (Continuidad del suministro)				
<b>EU29</b>	Duración media anual de las interrupciones del servicio	Completo	Pág. 46 y Pág. 49 (Continuidad del suministro)				
<b>EU30</b>	Indisponibilidad de las plantas durante periodos esperados operativos	Completo	Pág. 160-161 (Eficiencia en las centrales térmicas)				

**Edita:**  
Dirección General de Comunicación

**Diseño:**  
Dirección General de Comunicación / Cromotex

**Maquetación y Preimpresión:**  
Cromotex

**Impresión:**  
Tf Artes Gráficas  
Comprometidos con el Medio Ambiente

**Depósito legal:**  
M-17808-2011

*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®







Ribera del Loira 60  
28042 Madrid  
Tel 912131000  
[www.endesa.es](http://www.endesa.es)

**endesa [P] PUBLICACIONES**