



WE SUPPORT

Informe de Progreso  
Pacto Mundial 2009

ENDESA



WE SUPPORT

## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

### Datos de la entidad: ENDESA

- *Dirección web:* [www.endesa.es](http://www.endesa.es)
- *Alto cargo:* Borja Prado Eulate , Presidente
- *Fecha de adhesión:* 24/06/2002
- *Sector:* Utilidades (agua, gas y electricidad)
- *Actividad:* Generación, distribución y comercialización de energía eléctrica
- *Desglose de grupos de interés:* Clientes, Empleados, Accionistas, Proveedores, Comunidades locales
- *Países en los que está presente:* España, Portugal, Chile, Argentina, Perú, Colombia, Brasil, Irlanda, Grecia y Marruecos
- *Alcance del Informe de Progreso:* Todo el grupo ENDESA.
- *Como se está difundiendo el Informe de Progreso:* A través de la página web, difusión impresa a los principales stakeholders (p.ej: accionistas, a los que se entrega en la Junta General, medios de comunicación, administración pública, instituciones académicas, competidores, ONGs, etc, mediante envío por correo)
- *Día de publicación del Informe:* viernes, 29 de octubre de 2010
- *Responsable:* Hernán Cortés/Jesús Abadía/Angel Fraile Coracho
- *Tipo de informe:* A+B+C+D

" La entidad tiene **proveedores** en países en vías de desarrollo. "

" La entidad tiene **actividades** en países en vías de desarrollo. "

" La entidad tiene un **alto impacto ambiental**. "



WE SUPPORT

## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

### • Carta de Renovación del Compromiso



C/. Ribera del Loira, 60  
Madrid – 28042  
Teléfono: 91.213.00.00  
Telefax: 91.213.10.52

23 de octubre de 2010

Por octavo año consecutivo, ENDESA renueva públicamente su compromiso con los Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas y recoge en su Informe de Progreso 2009 los principales avances realizados en todos los ámbitos de gestión de la Compañía en relación con cada uno de ellos.

El compromiso de ENDESA con la Sostenibilidad constituye una de las señas de identidad de la Compañía: la Sostenibilidad forma parte del ADN de ENDESA. Lo entendemos como la integración de las oportunidades sociales y ambientales en nuestra estrategia y modelo de gestión, posibilitando la consecución de los objetivos del negocio, maximizando la creación de valor a largo plazo y consiguiendo el reconocimiento de las sociedades en las que desarrollamos nuestras actividades.

ENDESA asume este compromiso como un agente clave en el proceso de construcción de un nuevo modelo energético global y sostenible, consciente de que la responsabilidad de un líder, especialmente en un sector estratégico para la sociedad como es el de la energía, requiere un comportamiento responsable en materia social, económica y ambiental en el desarrollo del negocio en todos los países en los que opera.

En consecuencia, ENDESA ha sido una de las primeras empresas españolas en adherirse al Pacto Mundial de las Naciones Unidas y renueva públicamente su compromiso de adoptar, apoyar y promulgar sus Diez Principios básicos universales que se encuentran incorporados en la Visión, Misión y Valores de la Compañía, en nuestras Normas de Integridad Corporativa y en nuestros Compromisos con el Desarrollo Sostenible. El comportamiento empresarial de ENDESA en todos los países en los que está presente es plenamente congruente con este compromiso.

Desde su adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas, el 9 de Marzo de 2002, ENDESA ha dado muestra de una actitud comprometida y proactiva con esta iniciativa internacional, extendiendo su compromiso a todas las empresas filiales y participadas y a sus áreas de influencia. ENDESA es socio fundador de la Asociación Española del Pacto Mundial (ASEPAM) y participa en su Comité Ejecutivo desde su constitución en 2003.

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





WE SUPPORT

## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009



C/. Ribera del Loira, 60  
Madrid – 28042  
Teléfono: 91.213.00.00  
Telefax: 91.213.10.52

ENDESA ha elaborado un año más su Informe Anual de Progreso, con el fin informar a sus grupos de interés y a la sociedad en general, sobre las acciones emprendidas por la Compañía durante el 2009 en relación con los compromisos adquiridos. En él se recoge nuestra valoración sobre el nivel de cumplimiento de los principios del Pacto Mundial.

2009 ha sido el segundo año de implementación del Plan de ENDESA de Sostenibilidad 2008-2012 que integra plenamente las tres dimensiones del concepto de Sostenibilidad en la estrategia de la Compañía y que se articula en torno a siete compromisos básicos y dos retos a los que ENDESA quiere dar respuesta en dicho periodo. El Plan contiene más de 250 líneas de actuación relativas a todas las áreas de sostenibilidad, cuyo objetivo final es contribuir, desde el sector energético, a un crecimiento económico que integre los principios del progreso social y el equilibrio ambiental. Al término de su segundo año de ejecución los avances conseguidos, tanto a través del lanzamiento de nuevas iniciativas y programas como mediante la consolidación de otros ya existentes, han probado que el Plan de Sostenibilidad de ENDESA 2008-2012 es una respuesta acertada de la Compañía para afrontar los retos del Desarrollo Sostenible.

Durante el ejercicio 2009, se ha completado el proceso de aseguramiento del cumplimiento de los Principios del Pacto Mundial. Este proceso ha sido muy productivo, generando más de 200 acciones de mejora; 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; también ha permitido acceder a mejores prácticas, compartiendo el know-how entre las empresas del Grupo, lo que ayuda a progresar en materia de Sostenibilidad.

El Informe de Progreso 2009 de ENDESA da cuenta de las principales acciones desarrolladas por la Compañía durante el ejercicio para dar respuesta a las expectativas de nuestros grupos de interés.

Así, respecto al compromiso con nuestros clientes, cabe destacar que durante 2009 hemos vuelto a mejorar, en España, nuestro record de continuidad de suministro en tres puntos respecto al año anterior. Todas las ciudades y zonas urbanas servidas por ENDESA disfrutaban de niveles de calidad del servicio equiparables a las mejores de Europa. Además, hemos seguido trabajando en la ampliación y mejora de los canales de comunicación con nuestros clientes a través del lanzamiento de nuevas iniciativas en Internet: Energía Próxima y Twenergy.

En materia de gestión de personas, ENDESA ha aprobado la Política de Diálogo Social en el marco de su Política de Sostenibilidad en materia de Recursos Humanos, con el fin de alcanzar mayores niveles de desarrollo económico, competitividad empresarial, calidad en el empleo, bienestar social de nuestros trabajadores. Y, en el marco de la política retributiva de la Compañía se ha adoptado el Plan de Fidelización a Largo Plazo cuyos objetivos son fidelizar a las personas clave de la Compañía, focalizar a este personal hacia la consecución de los objetivos estratégicos de ENDESA y alinear la política retributiva con las prácticas de mercado.

En cuanto a la lucha contra el cambio climático, en 2009 ENDESA ha sido una de las primeras empresas españolas en la generación de energía eléctrica sin emisión de gases de efecto invernadero; Y ha mejorado su reducción de emisiones de CO2 respecto al 2008, alcanzado casi un 51% de reducción de sus emisiones específicas en relación con los niveles de 1990.





WE SUPPORT

## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009



C/. Ribera del Loira, 60  
Madrid – 28042  
Teléfono: 91.213.00.00  
Telefax: 91.213.10.52

Con el fin de posicionarse como referente en la lucha contra el cambio climático, ENDESA impulsa la eficiencia energética para una menor intensidad de emisión de gases de efecto invernadero, así como el vehículo eléctrico. En 2009, la Compañía se ha posicionado como líder sectorial en movilidad eléctrica, tanto en España como en Europa, y los vehículos eléctricos se han convertido en los principales pilares de ENDESA para luchar contra el cambio climático.

En el marco del compromiso de ENDESA con el refuerzo del enraizamiento y la legitimidad de la Compañía en los territorios en los que opera, en 2009 la actividad desarrollada en acción social ha sido intensa con reconocidos proyectos en materia de cooperación. Cabe destacar el impulso dado a la transparencia de la Compañía en la materia mediante la utilización de dos sistemas para la rendición de cuentas respecto a sus inversores sociales a través del sistema propio de *reporting* de ENDESA y, como novedad, a través del estándar internacional *London Benchmarking Group*.

Otro hecho de gran relevancia ha sido el reconocimiento y posicionamiento de ENDESA como empresa sostenible gracias al mantenimiento, por noveno año consecutivo en el *Dow Jones Sustainability World Index* ocupando un lugar destacado entre el grupo de empresas líder del sector de las "utilities". Al igual que en 2008, la Compañía ha obtenido las mejores calificaciones en inversión en acción social y en seguridad y salud laboral y puntuaciones destacables en reporte social y compromiso con los grupos de interés.

En relación con la participación de ENDESA en las diferentes actividades del Pacto Mundial, destacar que en 2009, Edesur, filial de ENDESA en Argentina ha sido elegida como una de las 11 empresas miembro de la mesa directiva de la red argentina del Pacto Mundial de Naciones Unidas para el periodo 2009-2011. Con ello, ENDESA confirma su posición de liderazgo en esta materia en Latinoamérica, estando presente en prácticamente la totalidad de los países en los que opera en los órganos ejecutivos de las redes locales del Pacto Mundial. Este liderazgo se ha consolidado con la participación de ENDESA como socio fundador del Centro Regional para Latinoamérica y Caribe del Pacto Mundial. Adicionalmente, ENDESA y sus empresas filiales han seguido colaborando de forma activa en la difusión de los principios del Pacto Mundial participando en numerosos foros y publicaciones, entre las que cabe destacar las siguientes publicaciones de Naciones Unidas: "Doing Business in a Multicultural World", con el caso de Fundación Pehuén; "Empowering Women Examples of Good Practice by Business", con la experiencia en la gestión de la integración de la mujer en el puesto de trabajo de la corporación y las filiales, e incluyendo el caso de ECOELCE en varias publicaciones, como "Embedding Human Rights into Business Practice II", "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" y "A Global Compact for Development".

Estas y otras actuaciones se encuentran descritas de manera detallada en el noveno Informe de Sostenibilidad de ENDESA correspondiente al ejercicio 2009. Este informe se ha elaborado de acuerdo con la Guía G3 y el Suplemento Sectorial del sector eléctrico del Global Reporting Initiative (GRI) y ha sido verificado por una entidad externa independiente. En él se recoge nuestra valoración del nivel de cumplimiento de los indicadores GRI, de los principios de AccountAbility y del Pacto Mundial, así como de nuestro compromiso con los principios de la OCDE y de los Objetivos de Desarrollo del Milenio de las Naciones Unidas.



WE SUPPORT

## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009



C/. Ribera del Loira, 60  
Madrid – 28042  
Teléfono: 91.213.00.00  
Telefax: 91.213.10.52

La información contenida en el Informe de Sostenibilidad de ENDESA 2009 refleja que la Compañía cuenta con una base sólida para contribuir de manera activa y relevante a los retos que plantea el desarrollo sostenible en relación con el sector energético. No obstante, los logros alcanzados estimulan a la Compañía a trabajar de manera aún más firme con el fin de alcanzar la visión de ser un socio indispensable para el progreso social, ambiental y económico de los países en los que está presente. Por ello, nos proponemos continuar afianzando nuestro compromiso con la Sostenibilidad, así como con la difusión y cumplimiento de los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Andrea Brentan  
Consejero Delegado de Endesa

## • Metodología



### DIAGNÓSTICO

Se necesita conocer lo que existe para saber qué necesidades tiene la entidad. Los indicadores de diagnóstico nos permiten identificar qué políticas, acciones y seguimiento se hace por cada Principio.



### POLÍTICAS

Vienen recogidas mediante indicadores cualitativos que definen el marco de actuación en el cual se estructuran las acciones y los mecanismos de control y seguimiento de la entidad.



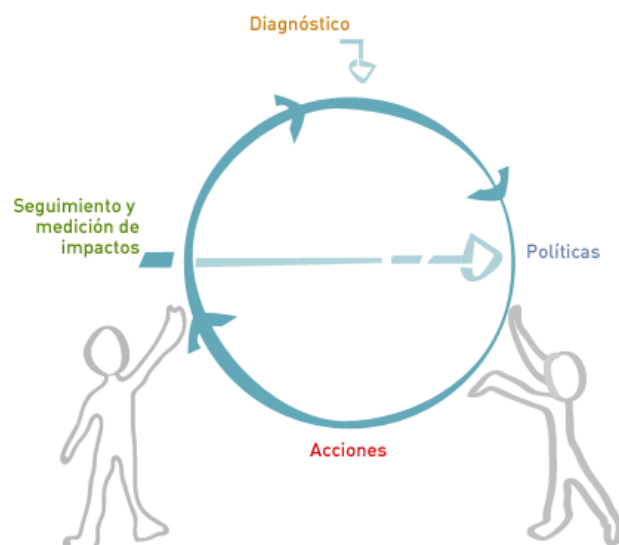
### ACCIONES

Se implementan para dar cumplimiento a las políticas. Vienen descritas por medio de indicaciones cualitativas y cuantitativas. Input: Necesario un Input para conocer qué tipo de acciones han de llevarse a cabo. Si se prescinde de ese Input se corre el riesgo de implantar acciones inútiles o innecesarias.



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

Evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Viene reflejado en los indicadores cualitativos planteados. Output: Necesario dar a conocer los resultados para poder recibir de nuevo ideas sobre posibles mejoras necesarias.







## • Principio 1

*Las entidades deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.*



### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el que se evalúan los diferentes factores de Derechos Humanos que afectan a la entidad (P1C2I1)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** En 2009, Endesa ha completado el PROCESO DE ASEGURAMIENTO DEL CUMPLIMIENTO DE LOS PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL iniciado en 2007. A través de este proceso, la Compañía 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 los que se ha detectado desviaciones entre el estándar fijado y la actuación concreta realizada por la Compañía con el objetivo de reforzar la garantía de cumplimiento sistemático de los compromisos del Pacto Mundial.

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 conocido prestigio, que se integran en los planes de acción en cada uno de los países.

\* Ha permitido acceder a mejoras prácticas, compartiendo el know-how de entre empresas del Grupo lo que ayuda a progresar en materia de Sostenibilidad.

Informe de Sostenibilidad de Endesa 2009, pág. 20

**Objetivos:** Finalizado el proceso, está previsto comenzar a desarrollar en el segundo semestre de 2010 auditorías internas para verificar la implantación de las acciones correctoras propuestas y la eliminación efectiva de las desviaciones

entre los estándares establecidos y la actuación de las compañías.



## POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con políticas de Derechos Humanos? Describa en el campo de notas en qué medida se han implantado (P1C2I2)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** ENDESA es una de las empresas más comprometidas con el respeto de los derechos humanos promulgado por el Pacto Mundial de Naciones Unidas y adopta las medidas necesarias para que se respeten, tanto en los lugares de trabajo como en sus esferas de influencia.

Las políticas de Derechos humanos de ENDESA se han implantado al 100% en la estructura organizativa de la Compañía. El compromiso de ENDESA con los Principios del Pacto Mundial está integrado en la Visión, Misión y Valores de la Compañía, en sus Normas de Integridad Corporativa y en sus Siete Compromisos con el Desarrollo Sostenible. La planificación estratégica para la realización efectiva de estos compromisos se encuentra recogida en el PLAN DE ENDESA DE SOSTENIBILIDAD 2008-2012.

Respecto a nuestros clientes, la Compañía está comprometida con la calidad del servicio. ENDESA aspira a ser la compañía eléctrica mejor percibida tanto por la calidad de su servicio como por su excelencia en la interacción con el cliente. En 2009, ENDESA ha modernizado y ampliado sus infraestructuras, ha mejorado sus servicios de atención al cliente y ha creado nuevos canales para estrechar su relación.

Por otro lado, ENDESA desea ser una de las compañías más deseadas para trabajar por los mejores profesionales de su sector. Por ello, la Compañía ha mantenido, en 2009, su firme compromiso con la seguridad y la salud de las personas que desarrollan su actividad, y su compromiso de crear un entorno de trabajo motivador y estimulante. La gestión del talento ha sido fundamental para apostar por el potencial de cada empleado y de los colectivos estratégicos, reforzando así su apuesta por la diversidad y asegurando la igualdad de oportunidades y el cumplimiento de la protección de los derechos humanos. ENDESA desea ser la compañía eléctrica española 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 ser la compañía eléctrica de referencia para aquellos inversores preocupados por el cambio climático. En 2009, la Compañía se ha mantenido líder mundial en Sostenibilidad, como lo acredita su presencia en el Dow Jones Sustainability Index o Carbon Disclosure Project. ENDESA trabaja para que los inversores la vean como un referente en sostenibilidad y a la vanguardia en materia de cambio climático.

En su firme deseo de contribuir al desarrollo económico, social y medioambiental en los territorios y países donde está presente, ENDESA aspira a 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. Durante 2009, la Compañía ha reforzado sus políticas de aprovisionamiento con la puesta en marcha de un Sistema de Calificación de Proveedores; ha seguido extendiendo las políticas de Seguridad y Salud Laboral entre sus proveedores y ha continuado con la apuesta de creación de valor con cada una de sus compras.

ENDESA está comprometida con el refuerzo del enraizamiento y la legitimidad de la Compañía en los territorios en los que opera, y en este sentido 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. Así, la Compañía ha desarrollado durante 2009 los Planes País para adaptarse a las necesidades locales; colabora con iniciativas locales de cooperación social, educación, cultura y sensibilización medioambiental, que son los cuatro ejes de su estrategia de acción



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

social; y ofrece una doble rendición de cuentas en relación a la inversión en la Comunidad.

A estos retos y compromisos de ENDESA habría que añadir el compromiso de ésta con el medio ambiente, con el buen gobierno, con la tecnología y la innovación y el reto del cambio climático todos ellos desarrollados en el Plan Estratégico de Sostenibilidad 2008-2012.

En 2008, ENDESA fue incluida en la lista de 273 empresas multinacionales con Declaración y/o Política de Derechos Humanos por el Business & Human Rights Resource Centre (Centro de Información sobre Empresas y Derechos Humanos). En 2009, la Compañía ha continuado asumiendo los principales marcos de referencia internacional, manteniendo en particular un firme compromiso con las iniciativas del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y sus Diez Principios, con los Principios de la OCDE y con los Objetivos del Milenio (ODM) de Naciones Unidas.

Ver pág. 96 del Informe de Sostenibilidad de Endesa 2009

**Objetivos:** Continuar adoptando las medidas necesarias para hacer efectivas las políticas de ENDESA y de sus filiales, en materia de Derechos Humanos; así como la extensión de estos compromisos a sus áreas de influencia. Desarrollar los más de 250 programas y acciones diseñados y planificados en el marco del Plan Estratégico de Endesa de Sostenibilidad 2008-2012.

[Descargar el documento adjunto](#) ➔

Indique si la entidad cuenta con una política de atención al cliente o con un sistema de atención al cliente (para sugerencias, quejas, reclamaciones, etc.) (P1C4I2)

---

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Durante el 2009 ENDESA ha mejorado sus servicios de atención al cliente y ha creado nuevos canales para estrechar su relación con este grupo de interés.

El PLAN DE EXCELENCIA EN LA ATENCIÓN COMERCIAL de Endesa Energía iniciado en 2003 vela por asegurar una atención satisfactoria a los clientes a través de todos los canales y procesos comerciales, con especial atención a los más relevantes para el cliente: contratación, reclamaciones y atención post-venta. Durante el 2009, este Plan se ha centrado en el reducción del plazo para altas en el suministro de gas, las mejoras en la información de la factura y funcionalidades (grandes clientes, multipunto, y gran público) y la calidad del control interno (Plan de Relaciones Laborales y Objetivos Comerciales). Entre los resultados obtenidos destacan la reducción en más de un 30% del plazo de alta de suministro de gas en el mercado libre, la adecuación de modelos de facturación a las necesidades de los clientes multipunto y la mejora de la eficiencia del proceso de gestión de objetivos para la fuerza de ventas.

En el año 2009, la ATENCIÓN PRESENCIAL de ENDESA (gestores comerciales de atención personalizada, oficinas comerciales y puntos de servicio en todos los países) y el CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA se han centrado en dar respuesta a los retos que se plantean con la liberalización del mercado eléctrico, consiguiendo hacer frente a los mismos con notables resultados de calidad y accesibilidad.

Otro canal de interacción es la oficina virtual [www.endesaonline.com](http://www.endesaonline.com) que ha experimentado un crecimiento muy significativo a lo largo del 2009, superando los 420.000 usuarios, 100.000 más que los contabilizados el año anterior.

Cabe destacar el lanzamiento de la nueva iniciativa EnergíaProxima desde Endesa online, donde los clientes pueden encontrar las novedades normativas, explicación detallada de las facturas, enviar sus dudas, etc.



ENDESA cuenta con una UNIDAD CORPORATIVA DE RECLAMACIONES (UCR) que tiene como objetivo detectar las causas que perturban la actividad comercial habitual, definir las medidas para solventarlas y concretar las mejoras en los sistemas de gestión. Su papel también es el de interlocutor con entidades públicas o privadas de defensa de los consumidores. Durante el 2009 se ha registrado un crecimiento del 74% en el volumen de reclamaciones generadas. El 96% de las reclamaciones generadas en 2009 han sido resueltas durante el mismo año.

El DEFENSOR DEL CLIENTE de ENDESA es otro instrumento más: figura independiente de la línea de gestión de la Compañía cuyo objetivo es ofrecer a sus clientes e interlocutores externos una vía adicional para hacerse escuchar.

Ver Informe de Sostenibilidad de ENDESA 2009 pág. 39-56

**Objetivos:** Seguir manteniendo el liderazgo actual de ENDESA en la atención comercial con el fin de alcanzar el objetivo estratégico de lograr el reconocimiento de ésta por su orientación al cliente.



## ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P1C1I1)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Tal y como se ha indicado en el Diagnóstico, ENDESA ha completado, en 2009, el PROCESO DE ASEGURAMIENTO DEL CUMPLIMIENTO DE LOS PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL. Durante dicho ejercicio, se han implantado las acciones específicas para resolver gaps particulares de algunas de las filiales, detectados en el diagnóstico interno, y para alinearlas con los estándares internacionales que la Compañía se ha autoexigido para reforzar la garantía de que no se produzcan incumplimientos de los Principios del Pacto Mundial, completándose así la fase de homogenización de este proceso.

Estas acciones se han integrado en los Planes de Acción Anuales y de Desarrollo Sostenible, lo que ha permitido diseñar la fase de verificación considerando tanto la realización de auditorías internas y el seguimiento trimestral de dichos Planes como la realización de una verificación externa de los Informes de Sostenibilidad por una tercera entidad externa independiente.

En 2009 se ha incorporado una cláusula a los contratos de proveedores y contratistas en España, por la que puede 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 Latinoamérica esta cláusula será efectiva en 2010. También se han adoptado acciones para trasladar el compromiso de ENDESA en materia de sostenibilidad a sus colaboradores a través del Sistema de Calificación de Proveedores.

Más información págs. 180-183 del Informe de Sostenibilidad de ENDESA 2009

Durante el ejercicio 2009 se han implementado diversas ACCIONES DE COOPERACIÓN, CULTURALES, EDUCATIVAS Y MEDIOAMBIENTALES como apuesta de ENDESA por el desarrollo social.

Más información en págs. 221-231 del Informe de Sostenibilidad de ENDESA 2009

Además de estas acciones, en el marco del desarrollo de la política y estrategia de ENDESA en materia de sostenibilidad, la Compañía ha desarrollado numerosas iniciativas durante el presente ejercicio en relación a sus 7 compromisos y dos retos. Así, respecto al compromiso de ENDESA con la calidad del servicio destacar aquellas acciones 2009 encaminadas a alcanzar la excelencia en la interacción con el cliente como el desarrollo de programas de excelencia en los procesos comerciales de atención postventa. Respecto al compromiso de ENDESA con la salud, la seguridad y el desarrollo personal y profesional son acciones destacables en 2009 aquellas desarrolladas como resultado del 1º año de ejecución del Plan de Igualdad y Diversidad; la aprobación del Plan de Fidelización a largo Plazo y de la Política de Diálogo Social; o el impulso de la inserción laboral de personas con discapacidad. En relación con el compromiso de ENDESA con sus inversores destacar la obtención de posicionamiento de la Compañía y su reconocimiento como empresa sostenible por parte de inversores. A estas acciones destacadas cabría añadir las desarrolladas por la Compañía respecto a sus compromisos y retos en relación con el Buen Gobierno y la transparencia, la protección del entorno, la innovación y la eficiencia y el reto de la lucha contra el cambio climático.

**Objetivos:** Continuar adoptando las medidas necesarias para hacer efectiva la integración de la sostenibilidad en la estrategia empresarial mejorando así la promoción y el cumplimiento del compromiso de ENDESA con el Pacto Mundial. En concreto en 2010 nos proponemos:

- \* La verificación de la implementación de medidas de homogenización y aseguramiento del cumplimiento de los principios del Pacto Mundial;
- \* Continuar el desarrollo de los programas de excelencia en los procesos comerciales y en la atención comercial;
- \* Potenciar el reconocimiento de los inversores en el desempeño de ENDESA en materia de Sostenibilidad y continuar siendo un referente en transparencia;
- \* Hacer efectiva la cláusula sobre rescisión de contratos si los proveedores y contratistas no cumplen con los principios del Pacto Mundial en Latinoamérica en 2010,
- \* Continuar impulsando las acciones de cooperación, de voluntariado corporativo y de incremento de transparencia en la información relacionada con la Comunidad.

Indique si utiliza los resultados obtenidos de los mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos, en la planificación estratégica de la entidad (P1C2I5)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Tal y como se ha indicado en la fase de diagnóstico, ENDESA ha llevado a cabo el proceso de aseguramiento de los Principios del Pacto Mundial. Las acciones configuradas para reforzar la garantía de que no se produzcan incumplimientos respecto a dichos principios y cuya realización la Empresa se autoexige, son integradas en el Plan de Sostenibilidad de cada país (Planes País) que contiene el programa de actuación de ENDESA en materia de sostenibilidad en el ámbito de cada uno de los países donde la Compañía opera.

Dichos planes se elaboran, a su vez, de conformidad con las líneas generales de actuación establecidas en el Plan Estratégico de Sostenibilidad de ENDESA para el periodo 2008-2012 (PES 2008-2012).

Además, los resultados del proceso de aseguramiento también se integran en los Planes de Acción Anuales de cada una de las empresas que forman parte del grupo ENDESA.

Por lo tanto los resultados obtenidos de los mecanismos de seguimiento de las políticas de derechos humanos (proceso de aseguramiento del cumplimiento de los principios del Pacto Mundial) se integran totalmente en la planificación estratégica de la entidad.

**Objetivos:** Continuar en el 2010 con la verificación de la integración del conjunto de acciones resultantes del proceso de aseguramiento mediante el seguimiento trimestral de los Planes de Sostenibilidad de cada país y de los Planes de Acción Anuales.

Indique si la entidad informa a sus clientes sobre la seguridad de sus productos y servicios. En caso afirmativo, indique de qué forma (P1C4I1)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** ENDESA considera como una parte fundamental de su responsabilidad que los clientes puedan ejercer su derecho a estar informados sobre las características de los productos y servicios que adquieren. La Compañía cumple los requisitos reglamentarios de información a los clientes en las diversas fases del ciclo comercial. Sin embargo, ENDESA va más allá de los requisitos legales para alcanzar la excelencia en el ejercicio de informar a sus clientes.

En España, con ocasión de la entrada en vigor de diversas modificaciones legislativas de elevado impacto en el cliente, ENDESA ha detectado, durante el 2009, la dificultad del público en general para entender estos cambios y su impacto en la relación con su compañía energética. Debido a ello, la Compañía ha creado en Internet el portal Energía Próxima.

En España, ENDESA también ha suscrito durante 2009, el Acuerdo sobre la Autorregulación de Argumentos Ambientales en Comunicaciones Comerciales. Esta iniciativa, impulsada 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, incluye un conjunto de reglas para las compañías adheridas para el desarrollo, ejecución y difusión de sus mensajes publicitarios con argumentos y referencias ambientales.

Asimismo, ENDESA garantiza la privacidad y seguridad de los datos de sus clientes. En este sentido, durante 2009, no se produjo ninguna reclamación significativa.

Todas las comunicaciones comerciales e informativas que envía ENDESA a sus clientes en España se redactan en castellano y en catalán, incluidas las facturas y folletos informativos. ENDESA también responde a las necesidades comunicativas de segmentos de población en riesgo de exclusión social. Así, en Brasil, Colombia y Perú, la Compañía emite sus facturas en braille, entre otras actuaciones.

La seguridad es esencial en el producto comercializado por ENDESA, la electricidad, por ello de forma sistemática se dan consejos en la factura para su uso seguro y especialmente en Latinoamérica se realizan campañas de sensibilización como por ejemplo la campaña "Volantin Seguro" dirigida a los niños con el fin de reducir el número de incidencias causadas por el extendido uso de cometas que pueden entrar en contacto con las líneas eléctricas.

**Objetivos:** Continuar adoptando las medidas necesarias para alcanzar y mantener la excelencia en el ejercicio de informar a los clientes sobre la seguridad de los productos y servicios comercializados por ENDESA.

[Descargar el documento adjunto](#)



## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si dispone de mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos de la entidad. Descríbalas (P1C2I3)





## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

*Respuesta:* SI

**Implantación:** Tal y como se ha indicado en la fase de diagnóstico, el PROCESO DE ASEGURAMIENTO DE LOS PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL llevado a cabo por la Compañía ha permitido analizar el grado de implantación de estándares internacionales en cada una de las empresas del grupo y detectar posibles desviaciones con objeto de reforzar la garantía de cumplimiento sistemático de los compromisos del Pacto Mundial.

Ver pág 20 del Informe de Sostenibilidad de ENDESA 2009

Por otro lado, de conformidad con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative versión 3.0 (G3), ENDESA publica anualmente en sus INFORMES DE SOSTENIBILIDAD, 7 indicadores de cumplimiento de derechos humanos, así como la información del ejercicio relativa al seguimiento de sus políticas de Derechos Humanos en relación con: las prácticas de inversión y abastecimientos, la no discriminación, la libertad de asociación y Convenios Colectivos, la abolición de la explotación infantil, la prevención del trabajo forzoso y obligatorio, las Prácticas de Seguridad, los Derechos de los indígenas.

Además de estos indicadores, ENDESA lleva a cabo el seguimiento de su compromiso con la calidad del servicio mediante INDICADORES DE CALIDAD DE SUMINISTRO tanto en España y Portugal como en Latinoamérica. Estos indicadores de seguimiento se publican anualmente en los informes de sostenibilidad de la Compañía.

Ver págs. 42-47 del Informe de Sostenibilidad de ENDESA 2009.

En 2009 ENDESA ha puesto en marcha un SISTEMA DE CALIFICACIÓN DE PROVEEDORES. Este sistema consta de cinco criterios a cumplir.

- 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 (OSHAS 18001).
- Establecimiento de las condiciones generales de contratación.

El Sistema de Calificación de Proveedores determina si un proveedor cumple los requisitos que le demanda ENDESA para trabajar con la Compañía, lo que permite realizar el seguimiento de la extensión de las políticas de Derechos Humanos de ENDESA a sus proveedores y contratistas. Ya en 2009 se ha implantado este sistema en seis familias de compra y se han evaluado 30 proveedores.

Para evaluar el compromiso de sus colaboradores, ENDESA ha lanzado a finales de 2009 una encuesta entre los 500 principales proveedores, que suponen el 80 por ciento de las compras. La Compañía pretende comprobar cuál es el grado de cumplimiento en materia de sostenibilidad de sus colaboradores y si son firmantes del Pacto Mundial, disponen de un código de conducta y cumplen con la normativa en materia legal, laboral, de seguridad y de protección del medio ambiente.

Ver págs. 180-181 del Informe de Sostenibilidad de Endesa 2009

Otro mecanismo de seguimiento del cumplimiento del compromiso de ENDESA con el buen gobierno y el comportamiento ético, es la herramienta del CANAL ETICO accesible a través de su página Web 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 Compañía. Anualmente se publica en los informes de sostenibilidad de la Compañía un análisis comparativo de las principales estadísticas e indicadores de seguimiento de las denuncias presentadas a través de dicha herramienta.

2009 ha sido el primer año en que ENDESA ha aplicado la METODOLOGÍA DESARROLLADA POR LONDON BENCHMARKING GROUP para medir y valorar la contribución de la actuación social de la Empresa. En el presente ejercicio, se presenta en el Informe de Sostenibilidad, 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.

La metodología LBG, líder mundial en el campo de la acción social, ayuda a las empresas a plantear estrategias de actuación en la comunidad para crear un beneficio para la comunidad y para la Empresa.

Ver pág. 220 del Informe de Sostenibilidad 2009

**Objetivos:** Realizar revisiones periódicas que permitan valorar la aplicación efectiva de las políticas de recursos humanos de la Empresa.

En concreto, en 2010 nos proponemos:

- \* Iniciar la fase de verificación de la implantación de acciones correctoras en el marco del proceso de aseguramiento de los principios del Pacto Mundial de ENDESA.
- \* Extender las mejores prácticas (aquellas más novedosas y diferenciadoras) al resto de las empresas del Grupo que operan en entornos con mayor riesgo de incumplimiento de los Derechos Humanos.
- \* Continuar con la implantación del Sistema de Calificación de Proveedores,
- \* Mejorar, un año más, los indicadores de seguimiento de la calidad del suministro eléctrico.
- \* Mantener el nivel de transparencia respecto a las inversiones en acción social.

Indique si la entidad dispone de un auditor externo para la verificación del cumplimiento de sus políticas de Derechos Humanos, como mecanismo de seguimiento (P1C2I4)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Los INFORMES DE SOSTENIBILIDAD corporativos del Grupo Endesa que tienen por objeto ofrecer una visión fiable, equilibrada y global sobre el desempeño de la Compañía en los ámbitos incluidos en su Política de Sostenibilidad, son VERIFICADOS EXTERNAMENTE por una entidad independiente desde el año 2003. Dicha entidad emite un informe de revisión referido a la información no financiera del ejercicio en cuestión. Estos informes son se hacen públicos como anexo a los informes de sostenibilidad. Ver Informe de Revisión Independiente, Anexo III del Informe de Sostenibilidad de ENDESA 2009, págs. 240 a 241.

Por lo tanto, el cumplimiento de las políticas de Derechos Humanos de ENDESA ha sido verificado por un auditor externo.

Además en el marco del PROCESO DE ASEGURAMIENTO DE LOS PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL de ENDESA se lleva a cabo una fase de verificación de la implantación de las acciones correctoras para corregir posibles desviaciones o paliar los riesgos de incumplimiento detectados. Finalizado el proceso está prevista la realización de auditorías internas para verificar la implantación de las acciones correctoras propuestas y la eliminación efectiva de las desviaciones entre los estándares establecidos y la actuación real de la Compañía.

**Objetivos:** Continuar asegurando externamente el cumplimiento de los principios, variables e indicadores recogidos en los informes de sostenibilidad publicados anualmente por la Compañía y extender esta práctica al 100% de los informes de

sostenibilidad de las filiales de ENDESA.

Durante el segundo semestre de 2010 nos proponemos la realización de auditorías internas para la verificación de la implantación de las acciones correctoras en el marco del proceso de aseguramiento de los principios del Pacto Mundial.

Porcentaje de empleados informados sobre los principios éticos por los que se rige la entidad. Describa en el campo de notas los canales de comunicación utilizados para informar a los empleados (P1C3I1)

**Respuesta:** 100 %

**Implantación:** ENDESA cuenta con un conjunto de Normas de Integridad Corporativa, compuesto por tres códigos éticos, inspirados en los valores de la Compañía: personas, seguridad y salud laboral, trabajo en equipo, conducta ética, orientación al cliente, orientación a resultados, innovación, comunidad y medio ambiente.

El código de Conducta de ENDESA está disponible en la página web [www.endesa.es](http://www.endesa.es) en el apartado de Gobierno Corporativo, en la intranet de la Compañía y se remitió por correo a todos los empleados ENDESA en 2003 junto con una carta del Consejero Delegado. En 2004 nuevamente se envió a los Directivos junto con una carta del Secretario General. Además, el Código de Conducta está recogido en el III Convenio Colectivo Marco del Grupo Endesa- Pág. 125 del Convenio.

Durante el año 2009, la Compañía ha elaborado un nuevo Código Ético a nivel global del Grupo, integrando las normas corporativas y de las filiales de ENDESA y alineándolas con las del Grupo ENEL, principal accionista de la Compañía. Dicho código ético ha sido recientemente aprobado y difundido a todos los empleados mediante correo electrónico firmado por el CEO de ENDESA recordando el deber de éstos de conocerlo y de actuar conforme a él.

**Objetivos:** Continuar comunicando los principios éticos por los que se rige ENDESA, externamente mediante la difusión de sus valores, misión y visión e internamente a todos los empleados del grupo.

Indique el número y tipo de incumplimientos de normativas referentes a la salud y seguridad del cliente (P1C4I3)

**Respuesta:** 0

**Implantación:** No se han detectado incumplimientos de las normativas referentes a salud y seguridad del cliente. ENDESA cuenta con 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.

Ver págs. 64-65 del Informe de Sostenibilidad de ENDESA 2009

**Objetivos:** Mantener el nivel 0 de incumplimientos de normativas referentes a la salud y seguridad del cliente.

Indique el número de demandas ratificadas por organismos reguladores oficiales o similares para la supervisión o regulación de salubridad y seguridad de los productos y servicios (P1C4I4)

**Respuesta:** 0





## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

**Implantación:** A 31 de diciembre de 2009, de entre los principales litigios o arbitrajes en los que se hallan incurso las sociedades del Grupo (ver. págs. 110-112 del Informe de Sostenibilidad de ENDESA 2009) no existe ninguna demanda ratificada por organismos reguladores oficiales o similares para la supervisión o regulación de salubridad y seguridad de los productos y servicios.

**Objetivos:** Mantener el nivel actual.

Indique el número de incumplimientos de normativas sobre información y etiquetado de productos recibidos (P1C4I5)

**Respuesta:** 0

**Implantación:** La Compañía cumple rigurosamente los requisitos reglamentarios de información a los clientes en las diversas fases del ciclo comercial.

Ver pág. 56 del Informe de Sostenibilidad de ENDESA 2009

**Objetivos:** Mantener el nivel actual de cumplimiento.

Cantidad de dinero invertido en la comunidad (en especie, productos o servicios) en miles de euros (P1C5I1)

Indicador específico para las entidades que tienen actividad en países en vías de desarrollo.

**Respuesta:** 39200

**Implantación:** En 2009, ENDESA invirtió 39,2 millones de euros en desarrollo social, frente a los 35,3 millones de euros el año anterior. La inversión de ENDESA en desarrollo social equivale al 1,64% del beneficio atribuible al accionista de la Compañía.

Ver págs.217-220 del Informe de Sostenibilidad 2009

**Objetivos:** El desarrollo social de ENDESA queda enmarcado en uno de los retos planteados en el PES 2008-2012: consolidar el enraizamiento y la legitimidad social y al que la Compañía debe dar respuesta en los próximos años.

En 2010 nos proponemos:

- \* Incrementar la participación de ENDESA en foros y plataformas de voluntariado corporativo.
- \* Participar o lanzar un estudio específico sobre voluntariado para optimizar experiencias, búsqueda de acciones innovadoras y desarrollo de indicadores.
- \* Colaborar en el debate terminológico sobre Responsabilidad Social Empresarial en la Comunidad y ofrecer instrumentos de ayuda para obtener avances en la materia.

Indique si la entidad hace un análisis de los proyectos que desarrolla en la comunidad y desarrolla campañas de educación y de otras características de interés público en la misma en relación con los Objetivos del Milenio (P1C5I2)

Indicador específico para las entidades que tienen actividad en países en vías de desarrollo.

**Respuesta:** SI

**Implantación:** 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. En el Informe de Sostenibilidad de ENDESA de 2009 se presenta por primera vez y 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.

La metodología LBG, líder mundial en el campo de la acción social, ayuda a las empresas a plantear estrategias de actuación en la comunidad para crear un beneficio para la comunidad y para la Empresa.

La contribución de ENDESA en 2009 a la actuación social, según LBG es de 37.640 (miles de euros). Nota: la diferencia en el resultado total entre ambos sistemas de reporting se debe a que, mientras que en el sistema tradicional de ENDESA se imputa el 100% de la dotación anual, en el modelo LBG sólo se recoge el coste de las acciones ejecutadas por la Fundación durante el periodo de análisis.

Ver pág. 220 Informe de Sostenibilidad de ENDESA 2009.

Las acciones de ENDESA en desarrollo social se concentran en cuatro ámbitos: acciones de cooperación, acciones culturales, acciones educativas, acciones socio-medioambientales.

El principal eje de desarrollo social de ENDESA es la cooperación social con un 51% de las inversiones en acción social en 2009. Estas acciones parten 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 local. Para la gestión de este tipo de contribuciones, ENDESA colabora con las principales organizaciones sociales del entorno local.

Las actuaciones de cooperación denominadas "necesidades básicas" se orientan a cubrir o desarrollar algún aspecto básico para la comunidad en general o para algún colectivo desfavorecido. Estas acciones se desarrollan 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. Esta vertiente de la Acción Social tiene especial relevancia en algunos países latinoamericanos en los que opera ENDESA como son Brasil, Argentina y Perú.

Ejemplo de este tipo de acciones es el proyecto "Transpondo Barreiras" iniciado por ENDESA hace 10 años en Brasil y en el marco del cuál se han finalizado, en 2009, dos aulas acondicionadas para alumnos discapacitados en el Instituto Nuevo de Goiás (INGO), del pueblo de Cachocheira Dorada y que ha supuesto una aportación de 18.461 euros.

Respecto a las acciones educativas, ENDESA colabora intensamente con la comunidad educativa firmando acuerdos, participando o impulsando directamente programas que cubren diversas fases de la trayectoria formativa.

De entre los proyectos desarrollados en 2009, destacan:

En España y Portugal, Endesa Educa; El viaje de la Energía en Argentina; Paseo de la Electricidad Itinerante en Colombia; el Instituto Superior Tecnológico Pachacutec de Perú; el Programa Matemáticas para Todos y Construyendo Escuelas Exitosas.

Las acciones educativas han supuesto, en 2009, el 18% de las inversiones en desarrollo social.

Ver pág. 229-230 del Informe de Sostenibilidad de ENDESA 2009.

**Objetivos:** Continuar impulsando las acciones de desarrollo social en las comunidades en las que la Compañía está presente y evaluarlas en función de su eficacia y aportación a la sociedad.

---

Número de actuaciones realizadas por la entidad para prevenir la vulneración de los Derechos Humanos por las fuerzas de seguridad contratadas en su ámbito de actuación. Descríbalas (P1C6I1)



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Indicador específico para las entidades que tienen actividad en países en vías de desarrollo.

**Respuesta:** 1

**Implantación:** La principal actuación realizada por ENDESA para prevenir la vulneración de los Derechos Humanos es el diagnóstico del riesgo de incumplimiento realizado por país, así como al adopción de medidas correctoras de los gaps detectados y de otras iniciativas de las filiales del grupo para reforzar la garantía de que no se produzcan incumplimientos de los Principios del Pacto Mundial en general y de los Derechos Humanos en particular. Todo ello el marco del proceso de ENDESA de aseguramiento de los principios del Pacto Mundial, descrito en la parte del Diagnóstico.

En Europa la legislación prohíbe expresamente la vulneración de Derechos Humanos y su riesgo es bajo. Sin embargo en los países de Latinoamérica donde ENDESA está presente, existen regiones que presentan riesgos de incumplimiento derivados de factores como la pobreza, la desnutrición y el acceso a la educación, como por ejemplo Colombia con un riesgo moderado alto o Marruecos con un riesgo alto de incumplimiento.

Por ello, las empresas del grupo que operan en países con riesgo han adoptado un conjunto de medidas correctoras para la eliminación efectiva de las desviaciones respecto a los estándares internacionales empleados para su evaluación. Por ejemplo, en el caso de Codensa, filial de ENDESA en Colombia, se propone la realización de acciones para fomentar el diálogo con los grupos de interés y actividades de formación para extender la concienciación con el Pacto Mundial entre los empleados de la compañía.

Puesto que está previsto comenzar a desarrollar, en el segundo semestre de 2010 auditorías internas para verificar la implantación de las acciones correctoras propuestas, aún no se dispone del dato consolidado relativo al número de actuaciones realizadas por la entidad, por lo que se ha contestado 1 en el apartado anterior para poder responder a la pregunta.

**Objetivos:** Extender las buenas prácticas detectadas en materia de Derechos Humanos en el análisis realizado en el marco del proceso de aseguramiento, a todas las empresas del Grupo.

Realizar en el segundo semestre del 2010 las auditorías internas de verificación correspondientes.

### • Resumen de Implantación:

Principio 1	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
<b>Clientes</b>	<p>R.:Proceso de aseguramiento de los Principios del Pacto Mundial</p> <p>O.:Verificación de la implantación de las acciones correctoras propuestas</p>	<p>R.:Compromiso de ENDESA con la calidad del suministro, Excelencia en el interacción con el cliente.</p> <p>O.:Consolidar su liderazgo en la calidad del suministro y en la atención comercial, Reconocimiento de ENDESA por su atención al cliente</p>	<p>R.:Excelencia en el ejercicio de informar a los clientes, Excelencia en la interacción con el cliente</p> <p>O.:Mantener la excelencia en la información sobre seguridad de nuestros servicios, Continuar desarrollando los programas de excelencia en la atención al cliente</p>	<p>R.:Indicadores de Calidad del Suministro</p> <p>O.:Fiabilidad, exactitud y precisión de los Indicadores de Calidad del Suministro</p>
<b>Empleados</b>	<p>R.:Proceso de aseguramiento de los Principios del Pacto Mundial</p> <p>O.:Verificación de la implantación de las acciones correctoras propuestas</p>	<p>R.:Compromiso con la salud, la seguridad y el desarrollo personal y profesional de nuestros empleados</p> <p>O.:Promover la igualdad y diversidad y el Modelo de Gestión del Talento</p>	<p>R.:Implantación de acciones específicas para el aseguramiento del cumplimiento de la protección de DDHH</p> <p>O.:Verificación de la implantación de las acciones mediante proceso de auditoria</p>	<p>R.:Proceso de aseguramiento de los Principios del Pacto Mundial</p> <p>O.:Detección y seguimiento de las posibles desviaciones</p>
<b>Accionistas</b>	<p>R.:Proceso de aseguramiento de los Principios del Pacto Mundial</p> <p>O.:Verificación de la implantación de las acciones correctoras propuestas</p>	<p>R.:Compromiso con la creación de valor sostenible</p> <p>O.:Potenciar el reconocimiento y posicionamiento en sostenibilidad</p>	<p>R.:Creación de valor sostenible</p> <p>O.:reconocimiento y posicionamiento de Endesa en materia de sostenibilidad</p>	<p>R.:Informes de Sostenibilidad</p> <p>O.:Mantener el nivel actual de transparencia sobre el seguimiento del compromiso</p>
<b>Proveedores</b>	<p>R.:Proceso de aseguramiento de los Principios del Pacto Mundial</p> <p>O.:Verificación de la implantación de las acciones correctoras</p>	<p>R.:Excelencia en las relaciones de ENDESA con sus proveedores y contratistas</p> <p>O.:Impulso de la extensión de los compromisos de ENDESA a sus</p>	<p>R.:Extensión compromiso ENDESA con el Pacto Mundial a todos sus proveedores estratégicos</p> <p>O.:Hacer efectiva cláusula contratos proveedores y contratistas en Latinoamérica</p>	<p>R.:Sistema de Calificación de Proveedores</p> <p>O.:Extender la implantación del Sistema de Calificación de</p>





## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

	propuestas	colaboradores		Proveedores
<b>Comunidades locales</b>	R.:Proceso de aseguramiento de los Principios del Pacto Mundial	R.:Refuerzo del enraizamiento y la legitimidad de la Compañía en los territorios en los que opera	R.:Apuesta de ENDESA por el desarrollo social: acciones de cooperación social	R.:Evaluación de la Contribución de ENDESA a la actuación social
	O.:Verificación de la implantación de las acciones correctoras propuestas	O.:Incremento de la participación de ENDESA en foros de voluntariado corporativo	O.:Mantener el nivel de inversión en acción social externa	O.:Transparencia respecto a las inversiones en acción social.

R.: Respuesta

O.: Objetivo



## • Principio 2

*Las entidades deben asegurarse de que sus entidades no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.*



### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad dispone de un diagnóstico en cuanto a los riesgos de su cadena de suministro (proveedores, subcontratas, etc.) y por lo tanto la clasifica en función de su tamaño, país, producto y sector de actividad. Indique, en el campo de notas, si la entidad favorece a los proveedores que disponen de certificaciones (SA 8000, ISO 9001, etc.) (P2C2I1)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** En 2009, el Plan Estratégico de Sostenibilidad (PES) 2008-2012 ha revisado los objetivos para sus proveedores, como continuación de la norma aprobada en 2008, que regula la adquisición de productos y la contratación de obras y servicios para la Compañía, que ya supuso una simplificación de los procesos y una adaptación de ENDESA a los diversos compromisos adoptados, como los principios de RSC, la adhesión al Pacto Mundial o la Ley 31/2007 sobre procedimientos de contratación en los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales.

Con el objetivo de trasladar el compromiso en materia de sostenibilidad a sus colaboradores, en 2009, ENDESA ha puesto en marcha un SISTEMA DE CALIFICACIÓN DE PROVEEDORES para reforzar el cumplimiento de las normativas aplicables en materia legal, laboral, de seguridad y de protección del medio ambiente. Este sistema está basado en el modelo de Enel, principal accionista de la Compañía, y consta de cinco criterios a cumplir:

- \* 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 (OSHAS 18001).
- \* Establecimiento de las condiciones generales de contratación.

En 2009 dicho sistema de calificación se ha implantado ya en seis familias de compra y ha afectado a unos 30 proveedores.

Para evaluar el compromiso de sus colaboradores, ENDESA ha lanzado a finales de 2009 una ENCUESTA entre los 500 principales proveedores, que suponen el 80% de las compras. Con ello la Compañía pretende comprobar cuál es el grado de cumplimiento en materia sostenibilidad de sus colaboradores y si son firmantes del Pacto Mundial, disponen de un código de conducta cumplen con la normativa en materia legal, laboral, seguridad y protección del medio ambiente.

EN LATINOAMÉRICA, LAS FILIALES de ENDESA han desarrollado varias iniciativas para la calificación y evaluación de proveedores y contratistas lo que les permite detectar los posibles riesgos de su cadena de suministro y clasificar a sus proveedores y contratistas según criterios acordes con los compromisos del Pacto Mundial.

Más información, ver. págs. 180-183 del Informe de Sostenibilidad de ENDESA 2009

**Objetivos:** En 2010 nos proponemos:

- \* Continuar con la implantación del Sistema de Calificación de Proveedores al resto de familias de compras.
- \* Implantación del sistema de evaluación "Vendo Rating" diseñado por ENDESA para monitorizar a los proveedores que ya trabajan con la Compañía y comprobar que cumplen con los requisitos en materia de sostenibilidad.



## POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con políticas que regulen las relaciones con los proveedores basadas en el respeto de Derechos Humanos? Indique, en el campo de notas, si la entidad registra y responde a las quejas y comentarios de/sobre los proveedores y subcontratistas (P2C3I2)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** En su firme deseo de contribuir al desarrollo económico, social y medioambiental en los territorios y países en los que está presente, ENDESA aspira a 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.

Durante 2009, la Compañía ha reforzado sus políticas de aprovisionamiento con la puesta en marcha de un Sistema de Calificación de Proveedores, a los que se ha categorizado por familias de compra. Además, ha seguido extendiendo las políticas de Seguridad y Salud Laboral entre sus proveedores y ha continuado con la apuesta de creación de valor con cada una de sus compras.

Por lo tanto, las relaciones de ENDESA con sus proveedores y contratistas están basadas en el respeto común a los Derechos Humanos. De esta forma, en 2009, ENDESA ha realizado acciones de comunicación proactiva tanto sobre su compromiso con el Pacto Mundial de Naciones Unidas a todos sus proveedores estratégicos, para solicitar su adhesión al mismo; como sobre la extensión de los principios del Código de Conducta de ENDESA a su cadena de suministro para trasladar a ésta los compromisos de la Compañía. Además, se ha incorporado una cláusula a los contratos de proveedores y contratistas en España, por la que puede ser motivo de rescisión unilateral si éstos no cumplen con los principios del Pacto Mundial y si no disponen de un código de conducta.

Respecto a las herramientas de ENDESA para el registro y respuesta a las quejas y comentarios de/sobre los proveedores y contratistas señalar:

\* Los canales de interacción con sus clientes, ya mencionados anteriormente, registran y responde a las quejas, reclamaciones y comentarios realizados por los clientes y referidos tanto a los servicios y productos de ENDESA como a los de sus proveedores.

\* Los proveedores también disponen de un canal específico a través del cual se registra y responde a sus comentarios y quejas: CENIT- Centro de Endesa de Atención a Terceros. e-mail: [cenit@endesa.es](mailto:cenit@endesa.es)

\* Además, ENDESA dispone de un Canal Ético accesible a través de su página web para que todos sus grupos de interés



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

*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 Compañía.*

*Ver Informe de Sostenibilidad de ENDESA 2009. "Compromiso con nuestros colaboradores", págs. 177-187.*

**Objetivos:** Continuar con la implantación de las herramientas de calificación y evaluación de proveedores y contratistas con el fin de trasladarles los compromisos de ENDESA en sostenibilidad, y en particular solicitar su adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas; así como, mantener los canales de comunicación a través de los cuáles la Compañía recibe y responde a los comentarios/quejas y reclamaciones de/sobre sus proveedores/contratistas.

En concreto, en 2010 nos proponemos:

- \* Hacer efectiva la cláusula relativa al respeto de los Principios del Pacto Mundial en las filiales de ENDESA en Latinoamérica.
- \* Continuar con la implantación del Sistema de Calificación de Proveedores al resto de familias.



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P2C1I1)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Son varias las acciones realizadas por ENDESA en relación con el Principio 2, en concreto destacar en 2009, aquellas destinadas a trasladar a su cadena de suministro el compromiso de la Compañía con el Pacto Mundial, así como la evaluación y el seguimiento de sus colaboradores respecto a su compromiso con la sostenibilidad. Algunos ejemplos son:

- \*La Implantación del Sistema de Calificación de proveedores.
- \* Lanzamiento, a finales de 2009, de una encuesta para evaluar el compromiso de nuestros colaboradores, comprobando el grado de cumplimiento en materia de sostenibilidad y si son firmantes del Pacto Mundial, disponen de un código de conducta y cumplen con la normativa en materia legal, laboral, de seguridad y de protección del medio ambiente.
- \*El diseño del programa "Vendo Rating" para monitorizar a los proveedores que trabajan con la Compañía.
- \* El procedimiento de Calificación de Contratistas de Edesur, filial de ENDESA en Argentina. Además cuenta con un procedimiento de evaluación de Proveedores.
- \*Incorporación de cláusulas sobre Derechos Humanos y Comportamiento Ético en los contratos con proveedores y contratistas por Dock Sud, Endesa Costanera y El Chocón, filiales de generación eléctrica de ENDESA en Argentina. Realización de auditorías a contratistas por parte de las filiales de generación eléctrica de ENDESA en Perú.
- \* Inclusión en el Código Ético de las empresas de ENDESA en Brasil un punto específico sobre la obligación de los proveedores de verificar la idoneidad de sus propios proveedores.
- \* Las áreas de compras de Endesa Chile realizan un seguimiento de la información de sus contratistas, en relación a su adhesión a los principios del Pacto Mundial, cumplimiento de obligaciones laborales y de Derechos Humanos.
- \*Proceso de Evaluación de Contratistas en Endesa Chile
- \* etc.

Más información, ver págs. 180-183 del Informe de Sostenibilidad de ENDESA 2009

**Objetivos:** Seguir realizando las acciones necesarias y planificadas para afianzar la aplicación de este principio en



todo el Grupo ENDESA y en su área de influencia.

En concreto, en 2010 nos proponemos:

- \* Continuar con la implantación del Sistema de Calificación de Proveedores al resto de familias de compras.
- \* Implantación del sistema de evaluación "Vendo Rating" diseñado por ENDESA para monitorizar a los proveedores que ya trabajan con la Compañía y comprobar que cumplen con los requisitos en materia de sostenibilidad.
- \* Impulso de la extensión de la Salud y Seguridad Laboral a las empresas colaboradoras.
- \* Impulso de la calidad de proveedores.



## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el porcentaje de proveedores que disponen una certificación sobre el total (P2C2I2)

**Respuesta:** 0 %

**Implantación:** En la actualidad no se dispone de este dato consolidado a nivel del Grupo ENDESA.

No obstante, es un objetivo estratégico de ENDESA en el marco del "Compromiso con nuestros Colaboradores: Avanzar en la certificación de contratistas y proveedores, posicionándose como referencia en el sector". Por este motivo se están implementando las herramientas necesarias para la evaluación y la calificación de los proveedores del Grupo ENDESA. En concreto, el Sistema de Calificación de Proveedores implantado ya en seis familias de compra incluye la valoración del cumplimiento de las normativas en materia de calidad (ISO 9001), medio ambiente (ISO 14001) y acuerdos internacionales sobre condiciones laborales (SA8000), así como el establecimiento de un sistema de calificación de proveedores según sus certificaciones en Seguridad Laboral (OSHAS 18001). Durante el 2009 han sido evaluados 30 proveedores.

**Objetivos:** Avanzar en la certificación de contratistas y proveedores, posicionándose como referencia en el sector. En 2010 extender el Sistema de Calificación de Proveedores a todas las familias de compra.

Indique el porcentaje de talleres de su cadena de suministro revisados, sobre el total de proveedores y subcontratas de la entidad % (P2C3I1)

Indicador específico para las entidades que tienen proveedores en países en vías de desarrollo.

**Respuesta:** 0 %

**Implantación:** En la actualidad no se dispone de dicho dato consolidado a nivel del Grupo ENDESA.

ENDESA revisa sistemáticamente el cumplimiento de los Derechos Humanos por parte de sus proveedores y contratistas. Además de los mecanismos de evaluación y de incorporación de los principios en las normas de contratación ya descritos anteriormente, cabe destacar los siguientes ejemplos de auditorías realizadas en 2009 por filiales de ENDESA en Latinoamérica: Edelnor (distribuidora eléctrica de ENDESA en Perú) que ha incorporado auditorías mensuales a contratistas para reducir o evitar riesgos legales por incumplimientos laborales. Por su parte, las filiales de generación eléctrica de ENDESA en Perú han realizado también 17 auditorías a contratistas.

**Objetivos:** Disponer de esta información consolidada a nivel del Grupo Endesa.

## • Resumen de Implantación:

Principio 2	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
<b>Proveedores</b>	R.: Sistema de Calificación de Proveedores	R.: Excelencia en las relaciones de ENDESA con sus proveedores y contratistas	R.: Extender los principios del Pacto Mundial a lo largo de la cadena de suministro de ENDESA	
	O.: Continuar con la implantación del Sistema de Calificación de Proveedores	O.: impulso de la extión del compromiso de ENDESA a sus colaboradores	O.: Continuar implementando las herramientas de calificación y seguimiento	

R.: Respuesta

O.: Objetivo



## • Principio 3

*Las entidades deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.*



### DIAGNÓSTICO:

Indique si existen factores de riesgo que puedan poner en peligro el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva (P3C3I2)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** De acuerdo con los resultados derivados del diagnóstico y la evaluación riesgo-país realizado en el marco del proceso de aseguramiento de los principios del Pacto Mundial (anteriormente explicado), llevado a cabo por ENDESA en todas sus filiales, los países de Latinoamérica donde opera la Compañía (Argentina, Perú, Brasil, Chile y Colombia) presentan un riesgo moderado de vulneración de las normas laborales.

No obstante, el proceso de aseguramiento ha definido un 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.

Algunos ejemplos resultantes del análisis de riesgo y definición de acciones de aseguramiento del cumplimiento de los Principios del Pacto Mundial en materia de normas laborales para las filiales de ENDESA en Latinoamérica son:

\*La definición e inclusión del riesgo de incumplimiento de los derechos y normas laborales en el sistema de gestión de riesgos de la Compañía.

\*Hacer partícipes, a los grupos de interés externos, del compromiso con las normas y derechos laborales, etc.

\*Coelce, filial de ENDESA en Brasil destaca como una de las mejores prácticas en derechos y normas laborales. Destacar el caso ECOELCE: INTERCAMBIO DE RESIDUOS RECICLABLES POR CRÉDITOS DE ENERGÍA.

ver: documento adjunto.

Así pues, el proceso de aseguramiento también ha permitido acceder a mejores prácticas y compartir este know-how entre las empresas del grupo, lo que ayuda a progresar en materia de sostenibilidad.

**Objetivos:** En el segundo semestre de 2010 está previsto comenzar las auditorías internas para verificar la implantación de las acciones propuestas y la eliminación efectiva de las desviaciones entre los estándares establecidos y la actuación real de las compañías.

[Descargar el documento adjunto](#)



### POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con una política de información, consulta y negociación con los empleados? (P3C211)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Respecto al impulso del compromiso de ENDESA y satisfacción de los empleados, la Compañía continúa con su objetivo de conocer las opiniones e inquietudes de los empleados que trabajan en la Compañía para plantear acciones y soluciones que repercutan en la mejora de la calidad y la eficiencia de los diferentes procesos y sistemas de gestión, tanto internos como externos. Durante 2009 se han puesto en marcha nuevas iniciativas en este sentido.

En el marco del respeto a los derechos humanos ENDESA mantiene una política de diálogo y concertación social que garantiza la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.

El compromiso de ENDESA con el diálogo se encuentra recogido en su Política de Sostenibilidad en materia de Recursos Humanos. En 2009, la Compañía ha aprobado una política específica de diálogo social dentro del conjunto de Políticas de Recursos Humanos en materia de Sostenibilidad.

El III Convenio Colectivo Marco de Endesa (2008-2010) establece que ambas partes se comprometen a cuantas actuaciones sean necesarias para dinamizar y racionalizar los procesos de negociación colectiva.

**Objetivos:** Continuar desarrollando el compromiso de ENDESA de garantizar la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva en todo el Grupo, en el marco de la iniciativa del Pacto Mundial de Naciones Unidas y sus Diez Principios, los Principios de la OCDE y los Objetivos del Milenio (ODM) de Naciones Unidas, a través de las medidas adoptadas para la efectiva aplicación de su Política de Sostenibilidad en materia de Recursos Humanos.



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P3C111)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Además de la aprobación de la Política de Diálogo Social, es destacable, durante 2009, la firma de un acuerdo en España sobre derechos y garantías de los trabajadores afectados por los procesos de desinversión de UPH Ebro Pirineos, Saltos del Nansa y ECyR, así como el mantenimiento de un clima laboral favorable en las actuaciones y acuerdos alcanzados en la Compañía.

Durante 2009 se han firmado 20 convenios colectivos en Brasil, Chile, España, Irlanda y Perú que afectan a un total de 3.429 personas. En España existían seis Convenios Colectivos al finalizar el ejercicio que afectaban a 12.387 empleados.

**Objetivos:** Continuar desarrollando acciones que garanticen la aplicación efectiva de la libertad de afiliación y el reconocimiento del derecho a la negociación colectiva.





## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

¿Dispone la entidad de procedimientos de seguimiento y medición que garantizan la representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones o en la gestión de la organización? En caso afirmativo, descríbalos (P3C2I2)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Los sindicatos son parte activa de la elaboración de los Convenios Colectivos de la Compañía y mantienen reuniones periódicas con la Dirección de la Empresa.

Además ENDESA reconoce a las representaciones sindicales firmantes del Convenio como interlocutores necesarios para todas aquellas cuestiones de carácter colectivo que afecten a las relaciones laborales de las empresas incluidas en el grupo.

Por otro lado, ENDESA publica anualmente en sus informes de Sostenibilidad los indicadores requeridos por la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative versión 3.0 (G3) relativos al desempeño social de la Compañía en materia de prácticas laborales. Además de un ejercicio de transparencia, este procedimiento permite la medición y el seguimiento de los indicadores relativos a la representación formal de los trabajadores.

En 2009, un 82% de los empleados de ENDESA están cubiertos por alguno de sus 55 Convenios Colectivos. En Latinoamérica hay 48 Convenios Colectivos en vigor con un total de 10.468 empleados afectados.

Los índices de afiliación sindical de ENDESA y sus Compañías participadas en España y Latinoamérica son del 49 y 67%, respectivamente. La mayor afiliación sindical se sitúa en Brasil y Perú.

En el conjunto de las empresas que ENDESA controla en los siete países en los que tiene mayor presencia, hay un total de 1.296 representantes de los trabajadores.

**Objetivos:** Seguir reconociendo el papel de las Representaciones Sindicales como entidades necesarias que garantizan la representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones y en la gestión de la Compañía; Así como continuar publicacando anualmente los indicadores de seguimiento y medición que permiten evaluar el grado de representación formal de los trabajadores de ENDESA.

¿Dispone la entidad de mecanismos para escuchar, evaluar y hacer un seguimiento de las posturas, preocupaciones, sugerencias, críticas de los empleados con el propósito de aprender y adquirir nuevos conocimientos? En caso afirmativo, descríbalos (P3C3I1)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** ENDESA continúa con su objetivo de conocer las opiniones e inquietudes de los empleados que trabajan en la Compañía para plantear acciones y soluciones que repercutan en la mejora de la calidad y la eficiencia de los diferentes procesos y sistemas de gestión, tanto internos como externos. Durante 2009 se han puesto en marcha nuevas iniciativas en este sentido.

ENDESA elabora cada dos años una Encuesta de Clima que permite a la Compañía conocer las opiniones, posturas y sugerencias de los empleados. En la Encuesta de Clima y Compromiso de ENDESA de 2009, tanto el nivel de participación como el índice de compromiso se sitúan en unos muy destacados 74% y 78%, respectivamente, muy por encima de las referencias sector y país. El Estudio de Clima es una importante herramienta de gestión en ENDESA, desde la que se orientan buena parte de las decisiones en el ámbito de la gestión de los Recursos Humanos.

Durante 2009, se han empleado los siguientes canales de comunicación con los empleados:

\* Campañas de comunicación ad-hoc. Durante 2009, se han intensificado los esfuerzos en este ámbito como el inicio de una línea de trabajo dentro del marco de la estrategia de comunicación interna de Recursos Humanos que de forma personalizada se dirige a los empleados ofreciéndoles información sobre procesos, sistemas de gestión y otros temas de interés.

\* Creación de un nuevo canal bidireccional para la función de Recursos Humanos.

\* Campañas dirigidas a diferentes segmentos de la Compañía.

\* Ecos. Estos espacios de trabajo on-line colaborativo han experimentado un incremento importante.

\* Autoservicios. Entre los canales desarrollados para establecer comunicación con los empleados, se encuentran los Autoservicios del Empleado y del Gestor integrados en el Sistema de Gestión de Recursos Humanos Nostrum.

Durante el año 2009, los esfuerzos se han focalizado en reforzar la funcionalidad relacionada con los procesos de selección, evaluación de potencial, planes de desarrollo individual y seguridad y salud laboral. Adicionalmente, se han puesto en funcionamiento dos nuevas funcionalidades: parte de trabajo y atención al empleado.

Ver págs. 89 y 90 del Informe de Sostenibilidad de ENDESA 2009.

**Objetivos:** Seguir favoreciendo el despliegue de mecanismos e instrumentos que favorezcan la escucha, evaluación y seguimiento de las preocupaciones, sugerencias, críticas de empleados y continuar adoptando, en función de éstas, acciones que repercutan en mejoras. En concreto, desarrollo de las dos nuevas funcionalidades: parte de trabajo y atención al empleado.

## • Resumen de Implantación:

Principio 3	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Empleados	R.: ENDESA opera en países en los que existe riesgo de vulneración de las normas laborales	R.: Política de Diálogo Social de ENDESA	R.: Acuerdos y Convenios Colectivos	R.: Representaciones sindicales, Estudio de Clima-Compromiso de ENDESA
	O.: Proceso de aseguramiento de los principios del Pacto Mundial	O.: Evaluación del primer año de aplicación de la Política de Diálogo Social.	O.: Aplicación efectiva de libertad de afiliación y derecho a la negociación colectiva	O.: seguimiento y medición de indicadores sobre representación formal de trabajador, Consolidación del índice de compromiso de los empleados.

R.: Respuesta

O.: Objetivo



## • Principio 4

*Las entidades deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.*



### DIAGNÓSTICO:

Indique si el trabajo forzoso es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica (P4C2I1)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* ENDESA es consciente de que algunos de los países latinoamericanos donde opera, presentan riesgo de existencia de trabajo forzoso debido a la vulnerabilidad resultante de factores socioeconómicos y políticos.

ENDESA CONDENA expresamente el TRABAJO FORZOSO a través de su CÓDIGO DE CONDUCTA y extiende este compromiso a todos sus proveedores y contratistas; y velando para que todas las empresas de su cadena de valor cumplan con la legislación vigente en los países en los que opera.

Ver. pág. 96 del Informe de Sostenibilidad de ENDESA 2009.

Como resultado del proceso de aseguramiento del cumplimiento de los principios del Pacto Mundial se ha realizado un diagnóstico que ha permitido evaluar el riesgo general de incumplimiento de cada bloque de principios del Pacto Mundial en los diferentes países en los que opera ENDESA. En concreto, podemos afirmar que todos los países de Latinoamérica donde ENDESA está presente (Brasil, Colombia, Argentina, Chile y Perú) presentan un riesgo moderado de incumplimiento de las normas laborales, incluso el diagnóstico realizado en España y Portugal ha permitido detectar dicho riesgo.

*Objetivos:* El proceso de aseguramiento realizado por ENDESA ha proporcionado, entre otros resultados, una herramienta cuyo uso ha permitido generar acciones concretas de mejora, inspiradas por referentes internacionales de reconocido prestigio, que se integran en los planes de acción de cada uno de los países y cuya implantación será verificada en 2010 mediante la realización de auditorías internas



### POLÍTICAS:

Indique si la entidad dispone de políticas que regulan el número de horas de trabajo establecidas y la remuneración de los trabajadores. Descríbalas (P4C2I2)

*Respuesta:* SI



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

**Implantación:** La normativa laboral de ENDESA se compone de Convenios Colectivos y Acuerdos de Garantía. Actualmente se encuentra en vigor y hasta 2012 el III CONVENIO COLECTIVO MARCO DEL GRUPO ENDESA aprobado en 2008. Esta norma regula, entre otros aspectos, el tiempo de trabajo, Capítulo VIII del documento. En este apartado se establece que la jornada anual de trabajo será de 1.696 horas de trabajo efectivo en cómputo anual. Aún así, para aquellos trabajadores que han sido contratados con anterioridad a la firma del I Convenio Colectivo Marco y que disfruten de una jornada de trabajo inferior a la pactada se les respetará esta condición. También se establece que la jornada diaria se distribuirá en función de lo establecido por los convenios de origen, en los horarios que aplique cada empresa, línea de negocio o centro de trabajo. Todos los trabajadores tienen derecho al disfrute efectivo de los 14 festivos anuales. El período de vacaciones anuales tiene una duración mínima de 27 días laborables. Tanto los días de vacaciones pactados en el presente Convenio así como el disfrute de los 14 festivos, de los festivos adicionales y de las licencias vacacionales previstas, en su caso, en los Convenios de Origen no tienen efecto, sobre la jornada anual.

El Capítulo XI del III Convenio Marco regula el Régimen económico estableciendo que La estructura salarial comprende un salario base (SB), que se corresponde con la retribución fijada por unidad de tiempo, los complementos de calidad, cantidad o puesto de trabajo y los restantes conceptos retributivos expresamente previstos en el presente Convenio. El Salario Real (SR) es la suma del Salario Base (SB) mas los complementos de calidad, cantidad y puesto de trabajo, al que se añadirá, en caso de percibirlo, el Salario Individual Reconocido, los complementos fijos personales y la paga de eficiencia prevista. Más información sobre horas extraordinarias, protección social complementaria y beneficios sociales de los trabajadores ver III Convenio Colectivo Marco adjunto.

La POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD EN MATERIA DE RECURSOS HUMANOS de ENDESA, es un conjunto de políticas que trasladan los principios de Sostenibilidad a la gestión de los recursos humanos y explicitan el compromiso de ENDESA respecto de: La gestión de la diversidad y la conciliación de la vida profesional, personal y familiar; La prevención del acoso laboral; Las directrices en seguridad y salud laboral; La gestión laboral de las empresas contratistas; Las asignaciones internacionales; La gestión del talento. Destacar que en 2009, ENDESA ha aprobado la POLITICA DE DIALOGO SOCIAL. Con el objetivo de alcanzar mayores niveles de desarrollo económico, competitividad empresarial, calidad en el empleo, bienestar social, el Diálogo Social se presenta en el contexto internacional como un generador de valor dentro de la empresa.

Dentro de las Políticas Corporativas desarrolladas en ENDESA, se encuentra la POLÍTICA RETRIBUTIVA que apoya la implantación del Modelo de Gestión del Talento. La finalidad de estas políticas no es otra que identificar, atraer, seleccionar, integrar, retener y desarrollar a los mejores profesionales, como elemento clave para garantizar el éxito sostenible de la Compañía. En este sentido, la retribución en ENDESA está orientada a generar valor y se encuentra vinculada a la estrategia, cultura y valores de la Compañía. En concreto, la retribución está condicionada por los resultados, la contribución individual y el potencial de cada persona.

Más información pág. 86 del Informe de Sostenibilidad de ENDESA 2009 "Política Retributiva"

Además señalar que los principios de sostenibilidad están incorporados explícitamente a los sistemas de retribución económica como medida para hacer efectivo el compromiso de ENDESA con la Sostenibilidad, exigiéndolo así a todas las personas que trabajan para la Compañía.

(Ver. pág. 2 del Informe de Sostenibilidad de Endesa 2009, Carta de Presentación del Presidente).

**Objetivos:** Continuar desarrollando actuaciones para hacer efectiva la integración de los principios de sostenibilidad en las políticas de recursos humanos de ENDESA.

[Descargar el documento adjunto](#)





## ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P4C1I1)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Entre las acciones llevadas a cabo por ENDESA en 2009 en relación con el Principio 4, cabe destacar aquellas que desarrollan una cultura de trabajo saludable, flexible que facilite el equilibrio personal y desarrollo profesional de las personas de la Compañía, en el que la diversidad sea una riqueza, se asegure la igualdad de oportunidades y el cumplimiento de la protección de los derechos humanos

La puesta en marcha de iniciativas para alcanzar el objetivo de ENDESA de conocer las opiniones e inquietudes de los empleados que trabajan en la Compañía para plantear acciones y soluciones que repercutan en la mejora de la calidad y la eficiencia de los diferentes procesos y sistemas de gestión, tanto internos como externos: 4º Estudio de Clima-Compromiso, Canales de comunicación con los empleados, clima de diálogo y concertación social, etc.

En relación con la conciliación laboral y la igualdad de oportunidades, 2009 ha sido el 1º año de ejecución del Plan de Igualdad y Conciliación, incorporación del Plan de Conciliación al Mapa Estratégico del Negocio de España.

En 2009 ha continuado la aplicación del Plan de Integración de Personas con Discapacidad, que se inició en 2008. Éste tiene como objetivo facilitar la integración laboral de personas con discapacidad a través de la contratación directa e indirecta, así como con la compra de bienes y servicios, y la contratación de servicios a los Centros Especiales de Empleo (CEE).

Por otro lado, ENDESA ha llevado a cabo en 2009 un conjunto de iniciativas encaminadas a alcanzar la excelencia y el reconocimiento internacional en el ámbito de la Seguridad y Salud Laboral (SSL). ENDESA asume el modelo de "empresa saludable" en su política de salud en el trabajo, procurando la mejora general (físico, mental y social) del estado de salud de los empleados. En este sentido, se vienen desarrollando distintos planes de acción (plan de acción sobre el estrés, trastornos músculo-esqueléticos, enfermedades cardiovasculares, alcohol, tabaco y otras drogas, dieta alimentaria saludable, etc.).

Uno de los retos que se ha planteado la Compañía durante el ejercicio 2009 ha sido identificar a las personas o equipos que hacen posible el crecimiento de la empresa, apoyar su desarrollo y gestionar adecuadamente su compromiso. ENDESA cuenta con diversos sistemas que sustentan el Modelo de Gestión del Talento y permiten a la organización identificar y gestionar el talento. :

Ver pág. 67-97 del Informe de Sostenibilidad de Endesa 2009, capítulo Nuestra gente: compromiso con la salud, la seguridad y el desarrollo personal y profesional.

**Objetivos:** Continuar desarrollando las acciones necesarias para hacer efectivo el compromiso de ENDESA de crear un entorno de trabajo motivador y estimulante, reforzar su apuesta por la diversidad y asegurar la igualdad de oportunidades y el cumplimiento de la protección de los derechos humanos.

Indique si la entidad realiza acciones que le permiten que sus principios y valores se transfieran a la cadena de suministro en lo relativo a las buenas condiciones de trabajo y la ausencia de trabajo forzoso (P4C3I2)

Indicador específico para las entidades que tienen proveedores en países en vías de desarrollo.

**Respuesta:** SI

**Implantación:** ENDESA condena expresamente el trabajo infantil, así como el trabajo forzoso, a través de su Código de Conducta, extendiendo este compromiso a sus proveedores; y vela para que todas sus empresas contratistas cumplan con la legislación vigente en los países en los que opera.

ENDESA ha incorporado una cláusula a los contratos de proveedores y contratistas en España, por la que puede 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 Latinoamérica esta cláusula será efectiva durante 2010.

Además del Sistema de Calificación de Proveedores anteriormente explicado, cabe destacar el PROCESO DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES de Endesa Chile que se ha llevado a cabo en 2009 por cuarto año consecutivo. Las áreas de compras de Endesa Chile realizan un seguimiento de la información de sus contratistas, en relación a su adhesión a los principios del Pacto Mundial, cumplimiento de obligaciones laborales y de Derechos Humanos, lo que permite a la empresa decidir en el momento de la compra y conocer el estado de los contratistas actuales en esta materia. En 2009, se evaluaron 170 firmas contratistas y con ocasión del IV Encuentro de Endesa Chile y sus filiales, se premió a las diez empresas colaboradoras mejor evaluadas del ejercicio 2009, según el cumplimiento de las leyes laborales, el trato al personal, la seguridad laboral o el cumplimiento de las normas medioambientales. El premio a la Excelencia lo recibieron las empresas Acciona Wind Power, S.A. y Jorpa Ingeniería, S.A.

Ver pág. 180-182 del Informe de Sostenibilidad de Endesa 2009.

**Objetivos:** Continuar con la implementación de acciones para extender los principios y valores de ENDESA relativos a las buenas condiciones laborales y en consecuencia a la ausencia de trabajo forzoso, a sus proveedores y contratistas. En concreto, en 2010 nos proponemos:  
Continuar con la implantación del Sistema de Calificación de Proveedores al resto de las familias de compra.  
Implantación del sistema "Vendo Rating" para la monitorización de proveedores en materia de sostenibilidad.



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si la entidad verifica que sus proveedores son fieles al cumplimiento de un número de horas de trabajo razonable para sus trabajadores (P4C3I1)

Indicador específico para las entidades que tienen proveedores en países en vías de desarrollo.

**Respuesta:** SI

**Implantación:** ENDESA cuenta con sistemas de evaluación de proveedores, así como de otras herramientas ya descritas anteriormente que aseguran la extensión de su compromiso con los principios del Pacto Mundial.

Respecto al ejercicio 2009, cabe destacar el diseño de la herramienta Vendo Rating. Es un sistema de evaluación, cuya implantación está prevista en 2010, y que se encargará de monitorizar a los proveedores que ya trabajan con la Compañía para comprobar que cumplen con los requisitos en materia de sostenibilidad.

**Objetivos:** Continuar con la mejora continua de herramientas que aseguran la extensión de los compromisos de ENDESA con la sostenibilidad y con los principios del Pacto Mundial a sus colaboradores.

Indique si la entidad controla y verifica el acatamiento de leyes y normas laborales o dispone de certificación de los estándares que prohíben el trabajo forzoso (ej. SA 8000; ppo.2; OSHAS) (P4C4I1)

*Indicador específico para las entidades que tienen actividad en países en vías de desarrollo.*

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Además de las políticas y acciones adoptadas por ENDESA para la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción, anteriormente descritas, la Compañía promueve un amplio conjunto de actividades con la aspiración de alcanzar la excelencia y ser un referente internacional en el terreno de la Seguridad y Salud Laboral.

Bajo este marco y en relación con el control y verificación del acatamiento de leyes y normas laborales cabe desatacar que en 2009, ENDESA ha continuado con los programas de certificación OSHAS 18001 de tal forma que al cierre de dicho ejercicio se encuentran ya certificadas la práctica totalidad de las instalaciones operativas en Europa y Latinoamérica, que cubren dos tercios de los empleados de ENDESA en todo el mundo.

El Sistema de Información de Gestión de la Seguridad y Salud Laboral (Delfos) iniciado en 2007, se ha terminado de implantar en 2009. Este sistema es una plataforma informática diseñada para la gestión de la información generada en relación con la SSL, tanto de empleados propios como de contratistas.

Por otro lado, en el marco del proceso de aseguramiento de los principios del Pacto Mundial está prevista la realización de auditorías internas para la verificación de la implantación de las acciones correctoras diseñadas para la eliminación efectiva de las desviaciones detectadas entre los estándares establecidos y la actuación real de las compañías.

ENDESA también realiza este control y verificación del cumplimiento de las normas laborales a sus proveedores y contratistas a través del Sistema de Calificación de Proveedores, encuestas, cláusulas en los contratos, y otras iniciativas desarrolladas por las filiales de ENDESA.

Mediante el proceso de aseguramiento de los principios del Pacto Mundial ENDESA ha evaluado el riesgo general de incumplimiento de las normas laborales en los países en los que opera y ha diseñado las medidas correctoras necesarias para resolver las desviaciones detectadas. En 2010 está prevista la realización de las auditorías internas de verificación de la implantación de dichas medidas.

**Objetivos:** Desarrollar todas las medidas necesarias para el control y la verificación del cumplimiento de las leyes y normas laborales. En concreto:

Avanzar en la certificación OSHAS 18001 de las instalaciones de ENDESA,

Desarrollo de la fase de verificación del proceso de aseguramiento de los principios del Pacto Mundial,

Implantación del Sistema de Calificación de Proveedores a todas las familias de Compras.

## • Resumen de Implantación:

Principio 4	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
-------------	-------------	-----------	----------	------------------------------------

R.: Respuesta

O.: Objetivo



## • Principio 5

*Las entidades deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.*



### DIAGNÓSTICO:

Indique si el trabajo infantil es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica (P5C2I1)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** ENDESA es consciente de que en algunos países de Latinoamérica donde opera, existe cierto riesgo de trabajo infantil, debido a factores socioeconómicos. Esto se debe a que las regiones más pobres son más vulnerables este tipo de riesgos y sus sociedades pueden considerar el trabajo infantil como "una ayuda más a los ingresos familiares".

Este riesgo ha sido evaluado mediante el proceso de aseguramiento del cumplimiento de los principios del Pacto Mundial. A través de este proceso, 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 con el objeto de reforzar la garantía de cumplimiento sistemático de los compromisos del Pacto Mundial.

En este sentido, ENDESA condena expresamente el trabajo infantil, así como el trabajo forzoso, a través de su Código de Conducta, extendiendo este compromiso a sus proveedores; y vela para que todas sus empresas contratistas cumplan con la legislación vigente en los países en los que opera.

La Compañía mantiene este firme compromiso mediante su adhesión a la iniciativa del Pacto Mundial de Naciones Unidas y sus Diez Principios, los Principios de la OCDE y los Objetivos del Milenio (ODM) de Naciones Unidas.

**Objetivos:** Continuar desarrollando el firme compromiso de ENDESA con la iniciativa del Pacto Mundial de Naciones Unidas y sus Diez Principios, los Principios de la OCDE y los Objetivos del Milenio (ODM) de Naciones Unidas para la gestión sostenible como agente clave en el proceso de construcción de un nuevo modelo energético global y sostenible.

En el marco del proceso de aseguramiento está previsto la realización, en 2010 de auditorías internas para verificar la implantación de las acciones propuestas y la eliminación efectiva de las desviaciones entre los estándares establecidos y la actuación de las compañías.





## POLÍTICAS:

Indique si la entidad dispone de políticas sobre la prohibición del trabajo infantil (para trabajos normales, trabajadores de menos de 15 años o de 18 en caso de trabajos peligrosos) que comunica abiertamente (P5C2I2)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** En la Política de Sostenibilidad de Endesa en Materia de Recursos Humanos se establece que: "Endesa adopta como principios ordenadores de la gestión de los recursos humanos en la empresa, los compromisos derivados de la adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas y del establecimiento de los 7 Compromisos por un Desarrollo Sostenible. La adopción, apoyo y promulgación de estos principios supone el compromiso de integrarlos en nuestra estrategia, en nuestras políticas y en el día a día de nuestras operaciones, independientemente del contexto sectorial, geográfico o cultural en el que actuemos. Dado que los principios constituyen declaraciones de carácter general, Endesa deberá adaptarlos, interpretarlos e implantarlos a nuestra realidad según nuestras propias características. Es tarea de todos los que integran Endesa la comprensión, implantación y aplicación de estos principios. Asimismo, en virtud de la adhesión al Pacto Mundial, Endesa se compromete a la comunicación oficial del modo en el que estamos apoyando, implantando y desarrollando nuestros compromisos. Además, Endesa adoptará las medidas que en cada momento considere necesarias para que estos compromisos sean adoptados también por todas aquellas personas, entidades u organizaciones con las que se relaciona. En virtud de todo lo anterior, toda actuación en materia de gestión de recursos humanos laborales deberá cumplir con los principios básicos que a continuación se indican.

(....)

En virtud de la adhesión al Pacto Mundial nos comprometemos a: Respetar y proteger los derechos humanos en el ámbito de influencia de Endesa y sus filiales; Poner los medios para asegurar que nuestra compañía no se convierte en cómplice de violaciones de los derechos humanos en su ámbito de influencia; Apostar por la libertad de afiliación y el derecho a la negociación colectiva; Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción; Apoyar la erradicación del trabajo infantil; Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación."

**Objetivos:** Continuar adoptando las medidas necesarias para la implantación y desarrollo efectivo de la Política de Sostenibilidad de Endesa en Materia de Recursos Humanos.



## ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbalas (P5C1I1)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** ENDESA condena expresamente el trabajo infantil, así como el trabajo forzoso, a través de su Código de Conducta, extendiendo este compromiso a sus proveedores; y vela para que todas sus empresas contratistas cumplan con la legislación vigente en los países en los que opera. Las actuaciones desarrolladas por ENDESA durante el 2009 para apoyar la erradicación del trabajo infantil se han desarrollado desde su "Compromiso con nuestros Colaboradores" y a partir de su reto con el "Enraizamiento local".

*Durante el ejercicio 2009, ENDESA ha adoptado medidas para extender sus compromisos con los principios del Pacto Mundial, en general, y con la eliminación del trabajo infantil, en particular, a sus proveedores y contratistas; así como acciones de voluntariado, de cooperación y educativas que favorecen la educación y la inserción social de los niños de las comunidades más desfavorecidas de los países de Latinoamérica donde están presentes las filiales de ENDESA. Así, ENDESA ha incorporado una cláusula a los contratos de proveedores y contratistas en España, por la que puede 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 Latinoamérica esta cláusula será efectiva durante 2010.*

*En el ámbito del desarrollo social, cabe resaltar los programas de voluntariado corporativo desarrollados en Latinoamérica. Algunos ejemplos son:*

*\* Encumbra tu idea: programa educativo bajo el formato de concurso dirigido a potenciar en los niños su capacidad para sobreponerse a la adversidad;*

*\* Actividades de Desarrollo: donde los voluntarios apoyan escuelas necesitadas en la mejora de sus instalaciones. También integra actividades educativas específicas, dirigidas a complementar los contenidos de la enseñanza tradicional.*

*\* Colaborando con Energía. Programa que busca apoyar a sectores de población que viven en condiciones de precariedad o riesgo social, focalizándose en la educación de los niños.*

*\* La Red Solidaria de Endesa Costanera ha contribuido al desarrollo de varios proyectos que tienen como prioridad el desarrollo de los niños de comunidades desfavorecidas y su posterior inserción social.*

*\* Programa Generación Voluntaria es un proyecto promovido por las empresas de generación Endesa Cachoeira, Endesa Cien y Endesa Fortaleza, cuyo objetivo es apoyar a la infancia y la adolescencia. En 2009, cerca de 20 trabajadores de Endesa Cachoeira inscritos en este programa reformaron la 'escuadra deportiva' de Escola Modelo, beneficiando a 500 niños.*

**Objetivos:** Continuar desarrollando acciones que apoyen la erradicación del trabajo infantil mediante el desarrollo de herramientas para la extensión del compromiso de ENDESA a sus proveedores y contratistas; así como mediante acciones de desarrollo social que faciliten la inserción social de los niños de las comunidades más desfavorecidas de los entornos locales donde opera la Compañía.

Indique si la entidad realiza acciones que le permiten que sus principios y valores se transfieran a la cadena de suministro en lo relativo a la ausencia de trabajo infantil (P5C3I2)

*Indicador específico para las entidades que tienen proveedores en países en vías de desarrollo.*

**Respuesta:** SI

**Implantación:** ENDESA extiende su compromiso con la erradicación del trabajo infantil a sus proveedores y contratistas introduciendo los principios Sostenibilidad de la Compañía en los contratos con proveedores:

*\* Lanzamiento del proceso para alcanzar un Sistema de Calificación de Proveedores que garantice la calidad y la sostenibilidad de los mismos.*

*\* Comunicación proactiva del compromiso de ENDESA con el Pacto Mundial de Naciones Unidas a todos sus proveedores estratégicos, para solicitar su adhesión al mismo.*

*\* Comunicación proactiva de la extensión de los principios del Código de Conducta de Endesa a su cadena de suministro para trasladar a ésta los objetivos y el Código de Conducta de la Compañía.*

*\* Extendiendo estos criterios a sus filiales.*

Más información en págs. 180-183 del Informe de Sostenibilidad de Endesa 2009.

**Objetivos:** Continuar realizando acciones para extender los principios y valores de ENDESA relativos a la erradicación del trabajo infantil a su cadena de suministro. En concreto, en 2010 nos proponemos: Continuar la implantación del Sistema de Calificación de Proveedores al resto de las familias de compra. Implantación del sistema Vendo Rating para la monitorización de proveedores en materia de sostenibilidad.



## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Número de verificaciones satisfactorias realizadas en el año para descartar el empleo de mano de obra infantil entre sus proveedores (P5C311)

*Indicador específico para las entidades que tienen proveedores en países en vías de desarrollo.*

**Respuesta:** 100

**Implantación:** La verificación tiene lugar en el 100% de los casos. Como se ha comentado anteriormente, ENDESA evalúa a sus proveedores y la norma que regula la adquisición de productos y la contratación de obras y servicios para la Compañía ha sido adaptada a la adhesión al Pacto Mundial.

**Objetivos:** Continuar manteniendo el 100% de las verificaciones positivas que descartan el empleo de mano de obra infantil entre los proveedores.

Indique si la entidad dispone de certificación de los estándares que prohíben el trabajo infantil (ej. SA 8000; ppo.1) (P5C411)

*Indicador específico para las entidades que tienen actividad en países en vías de desarrollo.*

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Las empresas Edegel y Eepsa, filiales de ENDESA en Perú están certificadas SA8000, estándar internacional que prohíbe el trabajo infantil.

**Objetivos:** Extender la certificación SA8000 al resto de la filiales de ENDESA en Latinoamérica que operan en entornos sociales en los que existen riesgo de trabajo infantil de acuerdo con la evaluación resultante del proceso de aseguramiento del cumplimiento de los principios del pacto mundial.

Número de empleados menores de 15 años, 18 en caso de tratarse de trabajos peligrosos. Indique, en el campo de notas, el número de asociados a programas de ayuda (P5C412)

*Indicador específico para las entidades que tienen actividad en países en vías de desarrollo.*

**Respuesta:** 0



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

**Implantación:** ENDESA no contrata empleados de estas características.

Las condiciones generales de contratación de ENDESA exigen una edad mínima del trabajador de conformidad con la normativa laboral nacional. Estas condiciones se cumplen sin excepción en todos los países donde la Compañía opera.

Respecto a los programas de ayuda, además de los programas de voluntariado corporativo descritos anteriormente cabe señalar el caso Pachacútec. A través de esta acción educativa, Edelnor (filial de ENDESA en Perú) ha permitido que jóvenes emprendedores de bajos recursos puedan acceder a una formación profesional en el sector eléctrico a través del Instituto Superior Tecnológico de Pachacútec. Los más de 150 jóvenes que han participado en esta iniciativa valoran muy positivamente las oportunidades formativas que les ha permitido mejorar su autoestima, su calidad en la comunicación y contribuir al desarrollo personal, familiar y de su comunidad. Se participa en el proyecto desde hace más de cinco años y existen dos promociones de técnicos especialistas trabajando en el sector.

**Objetivos:** Continuar con el desarrollo de acciones tendentes a erradicar el trabajo infantil.

[Descargar el documento adjunto](#) 

Número de verificaciones realizadas por el departamento de Recursos Humanos para detectar casos de trabajo infantil (P5C4I3)

Indicador específico para las entidades que tienen actividad en países en vías de desarrollo.

**Respuesta:** 100

**Implantación:** La verificación tiene lugar en el 100% de los casos. Como se ha comentado anteriormente, en las condiciones generales de contratación de ENDESA se exige una edad mínima para trabajar. Este requisito se cumple en el 100% de los casos en todos los países donde ENDESA opera.

**Objetivos:** Mantener el 100% de las verificaciones realizadas para erradicar el trabajo infantil.

### • Resumen de Implantación:



Principio 5	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
<b>Empleados</b>	<p>R.: En algunos países donde opera existe cierto riesgo de trabajo infantil</p> <hr/> <p>O.: Proceso de aseguramiento del cumplimiento de los principios del Pacto Mundial</p>	<p>R.: Política de Sostenibilidad en Materia de Recursos Humanos</p> <hr/> <p>O.: Desarrollo efectivo de la Política de Sostenibilidad de ENDESA en materia de RRHH</p>	<p>R.: Extensión compromiso de ENDESA a nuestros proveedores y acciones desarrollo social</p> <hr/> <p>O.: Evaluación de proveedores y contratistas y facilitar la inserción social</p>	
<b>Proveedores</b>				<p>R.: Edegel y Eapsa certificadas SA8000</p> <hr/> <p>O.: Extender la certificación SA8000</p>

R.: Respuesta

O.: Objetivo



## • Principio 6

*Las entidades deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.*



### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico para analizar los riesgos de discriminación en la contratación, formación y promoción. (P6C2I2)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** El personal del sector eléctrico es tradicionalmente masculino, lo que se refleja en la plantilla ENDESA que, en 2009 está conformada por 21.081 hombres (80%) frente a 5.224 mujeres.

Por otro lado, en 2009 se ha completado el proceso de aseguramiento del cumplimiento de los Principios del Pacto Mundial, el cual ha permitido profundizar en la integración de los Principios del Pacto Mundial en la empresa con el fin de garantizar su cumplimiento. Este proceso ha conestado de una fase de diagnóstico por cada una de las filiales de ENDESA, en base a una serie de indicadores objetivo tomados de organismos independientes internacionales. Este diagnóstico ha permitido identificar los gaps entre estándares para cada una de las empresas, en función del riesgo-país y las realidades de cada empresa. Como conclusión global del análisis riesgo-país se ha identificado en relación con los estándares laborales que la diferencia entre el hombres y mujeres trabajadores es generalizada para todos los países donde opera ENDESA. En este sentido, entre las acciones propuestas para solventar los gaps detectados entre estándares laborales, cabe destacar que la más generalizada ha sido Incluir objetivos específicos de diversidad de género y de incorporación de mujeres a cargos de responsabilidad.

**Objetivos:** En 2010 realizar la verificación implementación de acciones de mejora propuestas para solventar los gaps detectados en relación con los riesgos de discriminación en la contratación, así como para mejorar la formación y la promoción en la materia en cada una de las empresas del Grupo.



### POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad de una política de anti-discriminación y/o de igualdad de oportunidades? Descríbala. (P6C2I3)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** En el marco de la Responsabilidad Social de la Empresa y el compromiso con las personas que la

conforman, ENDESA asume como compromiso asegurar que los profesionales de la organización puedan desarrollarse en un entorno de trabajo saludable, flexible y equilibrado, en el que la diversidad sea una riqueza, se asegure la igualdad de oportunidades y el cumplimiento de la protección de los derechos humanos.

Así en 2008, ENDESA aprobó la Política Global de Gestión de la Diversidad. Para ENDESA, gestionar la diversidad significa valorar, fomentar y facilitar que las diferencias de pensamiento, género, culturales, funcionales y generacionales existentes entre las personas, constituyan un elemento generador de riqueza, innovación y aprendizaje para la organización y ellas mismas.

En este sentido destaca la creación del Comité Estratégico de Diversidad de ENDESA encargado de definir cuáles son las prioridades estratégicas, fijar objetivos globales, diseñar programas y proyectos de carácter corporativo, apoyar los planes y programas específicos de cada negocio y medir el impacto en todos los ámbitos a través del Cuadro de Mando Global de Diversidad de Endesa, creado para el seguimiento de los principales indicadores relativos a la Gestión de la Diversidad e Igualdad de Oportunidades.

2009 ha sido el primer año de ejecución del Plan de Igualdad y Conciliación adoptado para la ejecución de dicha política y ha continuado la aplicación del Plan de Integración de las Personas con Discapacidad que se inició en 2008 y que tiene como objetivo facilitar la integración de personas con discapacidad a través de la contratación directa e indirecta, así como con la compra de bienes y servicios, y la contratación de servicios a los Centros Especiales de Empleo (CEE).

Además de los planes en materia de diversidad e igualdad de género y de integración de personas con discapacidad, la Compañía está comprometida con el impulso de la diversidad de equipos de trabajo para favorecer la innovación y la excelencia operativa. Así, ENDESA cuenta con una Política de Asignaciones Internacionales que tiene como objetivo potenciar el desarrollo del negocio y de las personas independientemente del país de origen, promover una cultura común y apoyar las operaciones de la Compañía en los países donde está presente.

**Objetivos:** Reforzar la apuesta de ENDESA por la diversidad, asegurando la igualdad de oportunidades y el cumplimiento de la protección de los derechos humanos.



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala. (P6C111)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** En 2009 destacan las siguientes acciones:

\* Participación en el proceso de consulta a las empresas firmantes del Global Compact de los Principios de la Mujer (ONU- Unifem) cuyo propósito es la promoción de la mujer para el desarrollo empresarial, económico y social de los países.

\* Finalización del curso de sensibilización on-line 'Disfruta de la Diversidad', dirigido a 2.475 gestores de personas en todas las empresas del Grupo Endesa.

\* Adhesión al Charter de la Diversidad en España. Esta iniciativa está impulsada por la Comisión Europea, en cumplimiento de la Directiva Europea de no-discriminación.

Respecto al balance del primer año del Plan de Igualdad y Conciliación cabe señalar que se han realizado, en 2009 numerosas acciones de:

\* Sensibilización: Jornadas de Igualdad de género y Oportunidades, Jornadas de Responsabilidad Social e Igualdad,

Lanzamiento del Curso On-line de Igualdad.

\* *Formación y promoción: Seminario de Herramientas de liderazgo para mujeres. Firma de un Código de Buenas Prácticas en materia de prevención del acoso sexual y del acoso por razón de sexo.*

*En Latinoamérica cabe destacar:*

\* *El Programa pionero de "Mujeres, arquitectas para el futuro".*

\* *Edesur (filial de ENDESA en Argentina) colabora con Job Posting para que los empleados tengan las mismas oportunidades en desarrollo profesional y movilidad.*

\* *Codensa (filial de ENDESA en Colombia) ha divulgado el Código de Diversidad a todos los trabajadores.*

*ENDESA mantiene su firme propósito de avanzar hacia la igualdad efectiva de mujeres y hombres en el trabajo, así como hacia el respeto y fomento de la diversidad, como así lo prueban sus distintas iniciativas en este ámbito en 2009.*

*Mencionar también las acciones realizadas en 2009 en el marco del Plan de Integración de Personas con Discapacidad aprobado en 2008. Así, se ha firmado convenios de colaboración con la Fundación Universia; Se ha facilitado la participación de los Centros Especiales de Empleo a la contratación de bienes y/o servicios; el lanzamiento del Plan Familia ENDESA-Fundación ADECCO que tiene como objetivo la inserción laboral de familiares de empleados con discapacidad; el impulso de acciones de comunicación interna. En total 184 personas con discapacidad trabajan en ENDESA en 2009, de las cuales 67 desempeñan sus funciones en las filiales de ENDESA en Latinoamérica.*

**Objetivos:** Continuar implementando las acciones necesarias para fomentar la gestión de la diversidad valorando, fomentando y facilitando las diferencias de pensamiento, género, culturales, funcionales y generacionales existentes entre las personas, con el fin de que constituya un elemento diferenciador de riqueza, innovación y aprendizaje para ENDESA y sus empleados; y de esta forma contribuir a la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.



## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si la entidad hace públicos la composición de la alta dirección y de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo Consejo de Administración), el ratio de diversidad de género (mujeres/hombres) y otros indicadores de diversidad culturalmente apropiados. (P6C2I1)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** ENDESA hace públicos estos datos en sus informes anuales de Sostenibilidad, de Gobierno Corporativo y en su Informe Anual de Documentación Legal.

Además en al web de ENDESA ([www.endesa.es](http://www.endesa.es)) en el apartado de Gobierno Corporativo se publica la composición de la alta dirección y de los órganos directivos.

Desde hace seis años y, asumiendo un compromiso de transparencia, la Compañía publica la composición de su órgano ejecutivo tal y como lo solicita la CNMV y la SEC.

Actualmente, no hay presencia de mujeres en el Consejo de Administración de ENDESA. La Compañía ha aprobado un Plan de Igualdad en el que reafirma su compromiso de velar por el cumplimiento del principio de la igualdad entre mujeres y hombres.

**Objetivos:** Mantener el nivel actual de transparencia.



¿Dispone su entidad de un mecanismo/responsable para el tratamiento y gestión de las acusaciones de discriminación, acoso, abuso o intimidación? (P6C3I1)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** ENDESA dispone de un Canal Ético, mecanismo que permite el tratamiento y gestión de acusaciones de discriminación, acoso, abuso o intimidación.

*Este mecanismo es accesible a través de la página web de ENDESA 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 Compañía.*

*El procedimiento establecido para el uso del canal garantiza la confidencialidad, puesto que éste se encuentra gestionado por una firma externa e independiente (Ethicspoint), 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 los empleados de España, Portugal, Argentina, Brasil, Perú, Chile, Colombia, Grecia e Irlanda.*

*En 2009, el Canal Ético de ENDESA recibió un total de 103 comunicaciones. La investigación relativa al 74 por ciento de los casos comunicados en 2009 ha quedado cerrada en el mismo ejercicio, lo que representa un aumento de 10 puntos porcentuales respecto a 2008.*

*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.*

*Ver Informe de Sostenibilidad de Endesa 2009, pág. 107-108.*

*Asimismo, la Compañía dispone de un protocolo de actuación en caso de acoso sexual. Más información, ver Convenio Colectivo de ENDESA, anexo 10 pág. 148.*

**Objetivos:** Continuar desarrollando mecanismos y asignando recursos para el tratamiento y gestión de las posibles acusaciones de discriminación, acoso, abuso o intimidación.

En 2010 nos proponemos:

Actualización del procedimiento F110 "Canal Ético y tratamiento de denuncias".

Número de expedientes abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo. (P6C3I2)

**Respuesta:** 4

**Implantación:** El número total de incidentes de discriminación ocurridos en Endesa en el año 2009 ha sido de 4. Los incidentes de discriminación pueden ser por motivos de raza, color, sexo, religión, opiniones políticas, procedencia o extracción social de acuerdo a la definición de la OIT. El término incidentes se refiere a acciones legales, quejas registradas por la organización o por las autoridades mediante un proceso formal, o "no conformidades" detectadas por la organización. De ellas, en España, en el año 2009 se han producido 2 Supuestos de acoso laboral denunciado, uno no acreditado y el otro en curso.

**Objetivos:** Continuar disminuyendo la existencia de expedientes abiertos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo.

## • Resumen de Implantación:

Principio 6	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Empleados	R.:El sector eléctrico es un sector tradicionalmente masculino	R.:Política Global de Gestión de la Diversidad	R.:1º año del Plan de Igualdad y Conciliación	R.:Canal Ético, protocolo de actuación en supuestos de acoso sexual.
	O.:Proceso de aseguramiento del cumplimiento de los principios del Pacto Mundial	O.:Asegurar la igualdad e oportunidades	O.: fomentar la gestión de la diversidad como elemento diferenciador	O.:Actualización del procedimiento F110 "Canal Ético y tratamiento de denuncias"

R.: Respuesta

O.: Objetivo



## • Principio 7

*Las entidades deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.*



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala. (P7C111)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** ENDESA aspira a ser una empresa excelente en la gestión ambiental preocupada por la preservación del entorno en las comunidades en las que tiene presencia. Por ello, en 2009, ENDESA ha realizado sus actividades de forma respetuosa con el el entorno, avanzando en la implantación y certificación de los sistemas de gestión ambiental y apostando por la conservación de la biodiversidad. Asimismo, la Compañía ha continuado realizando una importante tarea de transparencia en la información, formación y divulgación ambiental.

De esta forma, se integra el enfoque preventivo a favor del medioambiente en las actividades de la Compañía. En este sentido, cabe destacar las siguientes actuaciones llevadas a cabo durante el ejercicio 2009:

\*Conservación de la biodiversidad: ENDESA ha afrontado en 2009 el segundo año de vigencia de su Programa Estratégico de Conservación de la Biodiversidad, continuando con su política proactiva en materia de minimización de residuos, emisiones, vertidos y demás impactos medioambientales sobre los recursos naturales, así como procurando fomentar el ahorro y el buen uso de los bienes y servicios que de dichos recursos se derivan, aspectos todos ellos clave para preservar la Biodiversidad. 2009 ha acogido gran parte de la estructuración del Programa con la participación de todas las líneas de negocio. Más información sobre las actuaciones realizadas en 2009 en este ámbito en las págs. 146 a 152 del Informe de Sostenibilidad de Endesa 2009 (ISENDESA2009)

\* Gestión de riesgos y pasivos ambientales: La Compañía evalúa de manera pormenorizada los riesgos ambientales de sus instalaciones e impulsa programas orientados a gestionar los riesgos medioambientales críticos y a eliminar los pasivos medioambientales. Otro instrumento basado en el enfoque preventivo y de gran importancia para la gestión de riesgos y pasivos ambientales, son los estudios de impacto ambiental llevados a cabo para las centrales construidas tanto en España y Portugal como en Latinoamérica. Más información en págs. 133 y 135 del ISENDESA2009.

\* Certificación de los Sistemas de Gestión Ambiental: ENDESA ha continuado en 2009 avanzando en la implantación y certificación de sistemas de gestión ambiental, según la norma internacional ISO 14001 y el reglamento Europeo EMAS, en

las instalaciones de sus principales áreas y países donde está presente. En 2009, 93,37% de la energía producida está certificada con ISO 14001.

*\*Utilización eficiente de recursos y control de vertidos: El Plan de Medio Ambiente 2008-2012 de Endesa define un conjunto de programas, objetivos, metas anuales e indicadores de seguimiento orientados a la reducción del consumo de recursos y a la utilización eficiente de los mismos, por lo que lleva a cabo un monitoreo y control del consumo de recursos naturales. Por otro lado, ENDESA realiza un control exhaustivo de sus vertidos sólidos, líquidos y gaseosos. ENDESA dispone de sistemas de gestión y reducción de residuos que son revisados continuamente con el fin de identificar e impulsar mejoras. Más información en el ISENDESA2009 págs. 137-138. Además la Compañía dispone de 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. Más información relativa a actuaciones del ejercicio 2009 en pág. 143 ISENDESA2009.*

*\* Calidad del aire: ENDESA dispone de un sistema de vigilancia exhaustivo de todas sus emisiones, a fin de 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. En 2009, ha finalizado el plan de actuaciones medioambientales para reducir las emisiones de gases de las centrales térmicas de ENDESA en España y Portugal. Endesa Latinoamérica ha continuado durante 2009 implantando la metodología europea para el control de sus emisiones.*

Estas acciones están enmarcadas en el Plan de Medio Ambiente 2008-2012 de ENDESA.

**Objetivos:** Continuar desarrollado las acciones necesarias para el cumplimiento de los objetivos estratégicos establecidos en el Plan de Medio Ambiente de Endesa 2008-2012

Indique si la entidad posee iniciativas enfocadas a la reducción del consumo de energía, de agua, de emisiones a la atmósfera, vertidos de agua o iniciativas enfocadas a la mejora de la biodiversidad. (P7C2I2)

---

---

**Respuesta:** SI

**Implantación:** ENDESA está comprometida con la mejora de la eficiencia energética, con un uso racional de los recursos naturales y con la minimización de los residuos, las emisiones contaminantes, los vertidos y otros impactos ambientales.

Por ello la Compañía dispone de:

- \* Un conjunto de procedimientos para controlar y disminuir los vertidos al agua y mejorar su calidad mediante el tratamiento de aguas residuales;
- \* Un sistema de vigilancia exhaustivo de todas sus emisiones a fin de controlar las características y volúmenes emitidos.
- \* Sistemas de gestión y reducción de residuos que son continuamente revisados con el fin de identificar e impulsar mejoras,
- \* Un programa estratégico de conservación de la biodiversidad,
- \* Conjunto de líneas de acción para alcanzar la excelencia en la eficiencia energética.

Siguiendo estas cinco líneas de acción cabe destacar las siguientes actuaciones realizadas por la Compañía al respecto durante el año 2009. Señalar que todas las acciones descritas a continuación se encuentran enmarcadas en el Plan de



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

*Medio Ambiente 2008-2012, el cual responde a la necesidad de planificar y desarrollar los objetivos estratégicos que, en materia ambiental, están definidos en el Plan Estratégico de Sostenibilidad 2008-2012 (PES 2008-2012).*

**EFICIENCIA ENERGÉTICA:** *El rendimiento energético que ENDESA obtiene de los recursos naturales empleados es un parámetro clave en el negocio de generación de la Compañía. La eficiencia total de las centrales de ENDESA en España es del 37,36% y en Latinoamérica es del 45,20%. En generación, desataca la introducción de mejoras técnicas en las instalaciones que permiten hacer más eficientes los procesos de transformación de energía, así como participación activa de ENDESA en el desarrollo de las energías renovables. En cuanto al negocio de distribución destaca el desarrollo de redes inteligentes o Smart Grids que incorpora la última generación tecnológica permitiendo reducir las pérdidas de distribución y aportar servicios de valor añadido.*

**GESTIÓN INTEGRAL DEL AGUA:** *es uno de los pilares del compromiso de ENDESA con el medio ambiente. Las principales líneas de actuación están centradas en 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. Además, la Compañía lleva a cabo una progresiva mejora de los ríos regulados por las centrales hidráulicas de la Compañía, mediante la aplicación de caudales mínimos ambientales; la construcción de pasos de peces y el mantenimiento de convenios con la administración ambiental para la conservación de las poblaciones de peces.*

### **CONTROL Y REDUCCIÓN DE EMISIONES A LA ATMÓSFERA:**

*Uno de los objetivos 2009 del PES 2008-2012 en el marco del compromiso de ENDESA con la protección del entorno ha sido la definición y tipificación de emisiones a controlar y desarrollo de programas de control y medida. Así, las acciones realizadas en 2009 son: la Finalización del Plan de Actuaciones Medioambientales para reducir las emisiones de gases de sus centrales térmicas en España; La reducción del 78,8% de emisiones de SO<sub>2</sub>, 21,8% de NO<sub>x</sub> y del 55,5% en el caso de partículas en los últimos tres años; en Latinoamérica se ha implantado la metodología europea para el control de emisiones de CO<sub>2</sub> en las centrales térmicas; Elaboración del Informe Anual de las Emisiones a la Atmósfera de las centrales térmicas de Endesa Chile.*

*Respecto a las emisiones de CO<sub>2</sub>, ENDESA ha reducido las emisiones de sus instalaciones eléctricas en 12,5 millones de toneladas durante los últimos cinco años gracias a las iniciativas que la Compañía ha realizado tanto en sus plantas de generación como en las redes de distribución. Esto supone una reducción anual de aproximadamente 2,5 millones de toneladas, lo que equivale al 5,5% del total de las emisiones realizadas por la Compañía anualmente. Además, ENDESA cuenta con proyectos en curso en el área de generación que permitirán evitar anualmente la emisión de unas 900.000 toneladas de CO<sub>2</sub> y ahorrar unas 150.000 toneladas equivalentes de petróleo de energía primaria. Todas estas actuaciones han supuesto un gran esfuerzo inversor, cuyo valor acumulado ha superado los 1.300 millones de euros. Mas información sobre la lucha contra el cambio climático en págs. 190-211 del ISENDESA2009 .*

**MEJORA DE LA BIODIVERSIDAD:** *En el marco del Programa de Conservación de la Biodiversidad de Endesa, en 2009 la Compañía ha seleccionado 30 iniciativas sobre diferentes componentes de la biodiversidad y con diversos ámbitos de actuación. Más información en el ISENDESA pág. 145-152.*

**Objetivos:** El PES 2008-2010 establece como objetivos para el 2012:

- 100% de las instalaciones tendrán control ecológico del entorno;
- 100% de las iniciativas incluidas en la planificación estratégica serán realizadas;
- 100% aguas residuales tratadas;
- 100% de aprovechamientos sin tramos secos.
- 100% de las instalaciones con medición de emisiones.





## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Porcentaje de recursos sobre el total de ingresos brutos destinados a campañas de sensibilización y formación medioambiental %. (P2C2I1)

**Respuesta:** 1 %

**Implantación:** Este dato no está disponible, por lo que para poder completar la respuesta se ha introducido el valor 1.

La Compañía realiza un esfuerzo continuo de sensibilización a sus grupos de interés externos a través de consejos en las facturas, sensibilización a proveedores, proyectos educativos, etc; así como de formación tanto a empleados como a contratistas.

Respecto a los empleados de ENDESA, durante el año 2009 se ha registrado un total de 1.302.271 horas de formación alcanzando una media de 51,98 horas por empleado. De estas horas, un 17,7 % han sido impartidas a distancia y 81,9 por ciento de forma presencial. Esto ha supuesto una inversión de 12,6 millones de euros en formación.

El Total de horas de formación en Medio Ambiente en 2009 es de 30.680h.

A la formación de empleados en materia de Medio Ambiente cabe añadir el importante esfuerzo realizado por ENDESA en materia de formación y capacitación de contratistas en el marco de los sistemas de gestión ambiental implementados en las instalaciones de ENDESA de conformidad con el estándar ISO 14001.

En el marco de la contribución de ENDESA al desarrollo social se encuentran, entre otras, las acciones educativas orientadas a la alfabetización básica, formación y educación general de las comunidades y colectivos locales, tanto para la infancia como para los adultos. Durante el año 2009 se han desarrollado acciones educativas en materia de sensibilización ambiental focalizadas en la eficiencia energética como Endesa Educa Programa dirigido a estudiantes españoles para el aprendizaje de una mayor eficiencia y racionalidad en el uso de la energía.

ENDESA desarrolla diferentes campañas de sensibilización destinadas a sus clientes a través de consejos en facturas.

**Objetivos:** Realizar acciones de formación externa e interna con el fin de promover la sensibilización y concienciación respecto a la protección ambiental.

## • Resumen de Implantación:



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Principio 7	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Varios grupos de interés			<p>R.: Plan de Medio Ambiente de ENDESA 2008-2012, Eficiencia energética, uso racional de los recursos naturales y Conservación de la Biodiversidad</p> <hr/> <p>O.: Cumplimiento de los objetivos del Plan de Medio Ambiente de ENDESA 2008-2012, Cumplimiento de los objetivos del Plan de Medio Ambiente de ENDESA 2008-2012</p>	

R.: Respuesta

O.: Objetivo



## • Principio 8

*Las entidades deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.*



### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico para analizar los riesgos y responsabilidades en materia medioambiental teniendo en cuenta el sector de su actividad así como si la entidad tiene certificaciones medioambientales (ISO 14001, JIS Q 14001, EMAS certification, etc.). (P8C2I4)

**Implantación:** El equilibrio entre los riesgos asumibles y los costes de inversión es el principio que guía la gestión de riesgos y pasivos ambientales en ENDESA. En el marco de su Plan de Medio Ambiente, la Compañía evalúa de manera pormenorizada los riesgos ambientales de sus instalaciones e impulsa programas orientados a gestionar los riesgos medioambientales críticos y a eliminar los pasivos medioambientales.

Durante 2009, se ha integrado la tipificación de las instalaciones de ENDESA, tanto en España como en Latinoamérica, dentro del Programa de Riesgos de Enel.

ENDESA ha continuado en 2009 avanzando en la implantación y certificación de sistemas de gestión ambiental, según la norma internacional ISO 14001 y el reglamento Europeo EMAS, en las instalaciones de sus principales áreas y países donde está presente.

Al término del año, el 93,37% de la energía producida por la Compañía en todo el mundo estaba certificada según la norma ISO 14001. De este porcentaje, el 88,91% corresponde a las instalaciones de ENDESA en España y Portugal, el 99,8% corresponde a los países de Latinoamérica y el 40,49% corresponde al negocio Europa.

En el negocio de distribución, la Compañía tiene certificada el 100% de la distribución de electricidad en España y en Latinoamérica el 100% de las empresas distribuidoras disponen ya de la ISO 14001.

Ver Informe de Sostenibilidad de Endesa 2009 (ISENDESA2009, en adelante), Capítulo "Compromiso con la Protección del Entorno" págs. 127-153

**Objetivos:** De acuerdo con el Plan de Endesa de Sostenibilidad 2008-2012 los objetivos son:

- \* 100% de las instalaciones con riesgos y pasivos evaluados.
- \* 100% de las instalaciones certificadas ISO 14001.

En concreto, para alcanzar estos objetivos, en 2010 nos proponemos:

- \* La puesta en marcha de la metodología y programas de gestión para alcanzar el equilibrio entre riesgos asumibles y costes de inversión.
- \* Avanzar en los sistemas de gestión ambiental con la ampliación del perímetro de certificación a las instalaciones.

Objetivo 2010: Avanzar en los sistemas de gestión ambiental con la ampliación del perímetro de certificación de las instalaciones.

Indique si la entidad realiza informes previos sobre el alcance de los impactos que puede generar en el entorno. (P8C4I1)

*Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.*

**Respuesta:** SI

**Implantación:** ENDESA realiza estudios de impacto ambiental en todos los proyectos de construcción y ampliación de instalaciones, desde 1989, e informa públicamente de los impactos de sus actividades sobre el medio ambiente mediante sus informes medioambientales anuales y, desde 2001, a través de sus informes de sostenibilidad, así como mediante los trámites de información pública de los procedimientos de evaluación de impacto ambiental y a través de su web corporativa, de sus declaraciones ambientales en el caso de las instalaciones certificadas EMAS, etc. Sus empresas filiales también informan públicamente sus impactos.

En 2009 ENDESA ha obtenido cinco Declaraciones de Impacto Ambiental (DIA) en España. Así mismo, se han iniciado seis expedientes de Evaluación de Impacto Ambiental y se han realizado nueve Estudios de Impacto Ambiental. En Latinoamérica, Endesa Chile realiza Estudios de Impacto Ambiental para todas las centrales construidas desde la década pasada. Con la intención de mantener un control riguroso de los impactos ambientales en las instalaciones en funcionamiento, se han efectuado en 2009 dos actuaciones:

\* Procedimientos para la identificación, evaluación y seguimiento de los impactos ambientales inherentes a la operación de las centrales, establecidos por los sistemas de gestión ambiental, implementados y certificados ISO 14001.

\* Planes de seguimiento de los compromisos ambientales establecidos por el permiso ambiental del proyecto, previo a la construcción.

En el ámbito de Chilectra, se desarrolló la Declaración de Impacto Ambiental para un proyecto de refuerzo de líneas de distribución que motivó también un estudio de material particulado y gases. También se realizaron estudios de campos eléctricos y magnético e interferencia de radio.

En Colombia, se ha remitido a las autoridades correspondientes el Plan de Gestión Ambiental para la operación y el mantenimiento de líneas de Alta Tensión. Asimismo, la Autoridad Ambiental aprobó el Concepto Ambiental del Plan de Implantación de la Obra de la Subestación de Florida.

Más información Informe de Sostenibilidad de Endesa, pág. 135 cuadro resumen "Autorizaciones ambientales integradas y estudios de impacto ambiental" España, Colombia, Chile e Irlanda.

**Objetivos:** Incorporar los criterios de Sostenibilidad en la evaluación de impacto de los nuevos proyectos.



## POLÍTICAS:

Indique si la entidad posee una política medioambiental, ya sea independiente o integrada dentro de otra serie de políticas. (P8C2I1)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** ENDESA tiene una política medioambiental desde 1999, la cuál fue revisada en 2003.

ENDESA considera la excelencia medioambiental como un valor fundamental de su cultura empresarial. Por ello, realiza sus actividades de manera respetuosa con el medio ambiente y conforme a los principios del desarrollo sostenible, y está firmemente comprometida con la conservación y el uso eficiente de los recursos que emplea.

En el cumplimiento de sus compromisos medioambientales, ENDESA aplica los siguientes principios básicos, que constituyen los fundamentos de su política medioambiental:

- Integrar la gestión ambiental y el concepto de desarrollo sostenible en la estrategia corporativa de la Compañía, utilizando criterios medioambientales documentados en los procesos de planificación y toma de decisiones.
- Utilizar racionalmente los recursos y minimizar los impactos ambientales, así como la generación de residuos, emisiones y vertidos, mediante la aplicación de programas de mejora continua y el establecimiento de objetivos y metas medioambientales, haciendo que las instalaciones y actividades de ENDESA sean cada día más respetuosas con el entorno.
- Mantener en todos sus centros un control permanente del cumplimiento de la legislación vigente y revisar de manera periódica el comportamiento medioambiental y la seguridad de sus instalaciones, comunicando los resultados obtenidos.
- Conservar el entorno natural de sus instalaciones mediante la adopción de medidas para proteger las especies de fauna y flora y sus hábitats.
- Aplicar en sus instalaciones las tecnologías más limpias y eficaces disponibles, económicamente viables, y potenciar la investigación tecnológica y el desarrollo de las energías renovables.
- Promover la sensibilización y concienciación respecto de la protección ambiental, realizando acciones de formación externa e interna y colaborando con las autoridades, las instituciones y las asociaciones ciudadanas de los entornos en los que desarrolla actividad.
- Requerir a sus contratistas y proveedores la implantación de políticas medioambientales basadas en estos mismos principios.
- Fomentar entre sus clientes, y en la sociedad en general, el ahorro energético y el uso racional y equilibrado de las diversas fuentes de energía.

Ver web corporativa (Nuestro compromiso > Sostenibilidad > Cumplimiento de nuestros compromisos > Compromiso con la protección del entorno > Política medioambiental)

La respuesta de la Compañía a los grandes retos ambientales se plasma en los programas y acciones recogidos en el Plan de Medio Ambiente 2008-2012.

**Objetivos:** Continuar desarrollando los programas y acciones del Plan de Medio Ambiente 2008-2012 con el fin de impulsar un nuevo modelo energético global y sostenible.



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala. (P8C111)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** ENDESA aspira a ser una empresa "excelente" en la gestión ambiental, preocupada por los





## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

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, en 2009, ha mantenido 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 la conservación de la biodiversidad. Asimismo, la Compañía ha continuado realizando una importante tarea de transparencia en la información, formación y divulgación ambiental.

Entre las iniciativas desarrolladas por ENDESA durante el ejercicio 2009 con objeto de promover una mayor responsabilidad ambiental cabe destacar:

- \* Finalización del Plan de Actuaciones Medioambientales para reducir las emisiones de gases de las centrales térmicas de España e implantación de la metodología europea para el control de emisiones de CO<sub>2</sub> en las centrales térmicas de Latinoamérica con el fin de definir y tipificar las emisiones a controlar y desarrollar programas de control y medida.

- \* Desarrollo de gran parte de la estructura del Programa Estratégico de Conservación de la Biodiversidad y constitución del Comité de Biodiversidad de Latinoamérica lo que ha permitido avanzar en el reto de incorporar los criterios de conservación de la biodiversidad en los procedimientos de operación.

- \* Las acciones relativas a gestión de riesgos y pasivos ambientales: Evaluaciones de Impacto Ambiental y Tipificación de las instalaciones integrada en el Programa de Riesgos de Enel.

- \* Revisión de la contabilidad ambiental. Las inversiones acumuladas y los gastos ambientales de ENDESA en 2009 han ascendido a 1.920 y 70,29 millones de euros respectivamente. Las inversiones y gastos ambientales se derivan fundamentalmente de actividades de protección del entorno, sistemas de gestión ambiental, mejoras de las instalaciones, regeneración de espacios de alto valor ecológico y compra de certificados de carbono.

- \* Presencia en los foros más relevantes. Cuatro premios y reconocimientos en materia de Responsabilidad Corporativa.

- \* Puesta en valor de la conservación del patrimonio natural de nuestros activos a través de Endesa Entornos Naturales se llevan a cabo y coordinan actuaciones de conservación del entorno generando actuaciones avanzadas en materia de biodiversidad.

**Objetivos:** Los objetivos 2010 son:

- \* Realización de acciones para mejorar la gestión integral del agua.
- \* Puesta en marcha de la metodología y programas de gestión para alcanzar el equilibrio entre riesgos asumibles y costes de inversión.
- \* Avanzar en los sistemas de gestión ambiental con la ampliación del perímetro de certificación de las instalaciones.
- \* Limitar el impacto para ENDESA de la regulación sobre emisiones. Elaboración de protocolos a medida.
- \* Realización de acciones encaminadas a la gestión de la conservación de la biodiversidad.



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si la entidad posee una persona responsable de la implementación y el seguimiento de los asuntos relacionados con la protección del medio ambiente o un departamento de medio ambiente. (P8C2I2)

Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.

**Respuesta:** SI

**Implantación:** En la estructura de la organización corporativa de ENDESA existe una Dirección de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible responsable del desarrollo de las políticas de sostenibilidad y de medio ambiente de la Compañía, tanto en el negocio de la generación como de la distribución, comercialización y minería prestando soporte estratégico al negocio de Iberia, Europa y Latinoamérica en la materia.

Además ENDESA, cuenta con un Comité de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible constituido por los miembros del Comité Ejecutivo de Dirección, presidido por el Consejero Delegado, y cuya principal función es la orientación de la política, directrices y objetivos de la Compañía en materia de medio ambiente y cambio climático.

Esta estructura organizativa se aplica a todas las filiales de ENDESA, garantizando así la transmisión de criterios, estrategia, objetivos y metas.

Indique si la entidad dispone de unos objetivos medioambientales cuantificables y metas para toda la compañía. (P8C2I3)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** En diciembre de 2007, el Plan Estratégico de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible 2003-2007 llegó al final de su periodo de vigencia con un porcentaje de cumplimiento de sus objetivos del 95,2%. En 2008 se puso en marcha el Plan de Endesa de Sostenibilidad 2008-2012 en el cual se establecen 5 nuevos objetivos estratégicos para consolidar el compromiso de ENDESA con el medio ambiente, así como 5 objetivos estratégicos que permiten a la Compañía hacer frente al reto del Cambio Climático.

Los programas y actuaciones para el cumplimiento del compromiso de Endesa con la protección del entorno y para hacer frente al reto del cambio climático quedan recogidos en el Plan de Medio Ambiente de Endesa 2008-2012 que responde a la necesidad de planificar, desarrollar y dar respuesta a los objetivos estratégicos que, en materia ambiental, están definidos en el Plan Estratégico de Sostenibilidad 2008-2012.

**Objetivos:** Continuar desarrollando el Plan de Medio Ambiente de Endesa 2008-2012

[Descargar el documento adjunto](#)

Porcentaje de proveedores y subcontratas de bienes y/o servicios con sistemas de gestión medioambiental implantados por tipo (p.e. ISO 14001, EMAS, etc.) %. (P8C3I1)

**Respuesta:** 1 %

**Implantación:** No se dispone de este dato consolidado a nivel corporativo, se ha introducido el valor 1 para responder a la pregunta.

Con el objetivo de trasladar el compromiso en materia de sostenibilidad a sus colaboradores, en 2009, ENDESA ha puesto en marcha un Sistema de Calificación de Proveedores para reforzar el cumplimiento de las normativas aplicables en materia legal, laboral, de seguridad y de protección del medio ambiente. Este sistema está basado en el modelo de Enel y consta de cinco criterios a cumplir:

- 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 (OSHAS 18001).
- Establecimiento de las condiciones generales de contratación.

El Sistema de Calificación de Proveedores determina si un proveedor cumple los requisitos que le demanda ENDESA para trabajar con la Compañía. En 2009 ya se ha implantado en seis familias de compra y unos 30 proveedores se han visto afectados por este sistema de calificación.

Además, destacar las iniciativas de calificación y evaluación de proveedores y contratistas llevadas a cabo en por las filiales de ENDESA en latinoamérica. Ver págs. 181-183 del Informe de Sostenibilidad de Endesa 2009, así como las actuaciones en materia de capacitación de contratistas en materia de sistemas integrados de gestión ISO 14001, ISO 9001, OHSAS 18001 llevadas a cabo en 2009 por Endesa Chile

**Objetivos:** El objetivo final de este proceso es introducir los principios de sostenibilidad en los contratos con los proveedores incluidos los relativos al cumplimiento de la normativa medioambiental y a la gestión de los aspectos ambientales de las actividades de los proveedores y contratistas de ENDESA.

En 2010 nos proponemos:

continuar con la implantación del Sistema de Calificación de Proveedores al resto de familias de compra.

Número de episodios y multas asociados al incumplimiento de los convenios/tratados/declaraciones de aplicación internacional, así como de las normativas locales, regionales, subnacionales y nacionales asociadas a los temas ambientales. (P8C4I2)

Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.

**Respuesta:** 17

**Implantación:** La preocupación medioambiental de ENDESA le mueve a ir más allá de la legislación en materia de protección del entorno, como lo demuestran las actuaciones que recoge esta memoria. No obstante y a pesar de estos esfuerzos, durante 2009 se han registrado algunos incidentes.

En España, existen tres procedimientos judiciales en curso de valor superior a dos millones de euros contra Endesa Distribución Eléctrica, S.L. de los que pudiera resultar probable la obligación de atender diversas reclamaciones (daños y perjuicios derivados de incendios forestales en Cataluña).

Asimismo, el Ministro de Industria, Turismo y Comercio ha impuesto cuatro sanciones por valor acumulado de 15 millones de euros a Endesa Generación, S.A., como explotador responsable de la central nuclear Ascó I, en relación con la liberación de partículas radiactivas en dicha central, por la comisión de cuatro infracciones graves. Tal Orden ha sido recurrida ante la Audiencia Nacional. Simultáneamente, el Director General de Política Energética y Minas impuso dos sanciones por valor acumulado de 90.000 euros por infracciones leves derivadas de los mismos incidentes, sanciones que han sido recurridas en alzada, encontrándose en la actualidad dicho recurso pendiente de resolución.

En Endesa Chile durante 2009, se registraron dos multas de carácter ambiental a las centrales termoeléctricas de Bocamina y Taltal. La primera fue multada por emisión de material particulado en suspensión e incumplimiento del nivel de

ruido máximo en horario nocturno. La sentencia correspondió a una multa de 5.200 euros. Por su parte, la de Taltal fue multada por encontrarse la planta de tratamiento de aguas residuales fuera de funcionamiento. La sentencia correspondió a una multa también de 5.200 euros.

En Chile, la central termoeléctrica de San Isidro registró dos incidentes ambientales: por una parte, la fosa del estanque de petróleo diésel de 1.500 m<sup>3</sup>, que recibía drenajes del lavado de filtros y aguas lluvias, se rebasó, contaminando una superficie de suelo de aproximadamente 1 m<sup>2</sup>; por otro lado, se rasgó una bolsa con elementos contaminados mientras se realizaban tareas de mantenimiento, lo que provocó un derrame de aceite en el suelo. En la central térmica de Huasco se registró un derrame de 50 litros de petróleo, como consecuencia de una fuga desde una cámara de paso en el tanque de almacenamiento.

Finalmente, en la central térmica Sauzal se produjo la rotura de un intercambiador de calor que provocó un derrame de 2.000 litros de aceite, presumiblemente gradual, en la descarga de la central y la contaminación con agua del aceite de la cuba del transformador.

En Colombia (Codensa), ocurrieron tres emergencias en las subestaciones de potencia San Mateo, Muzó y La Paz que ocasionaron derrames de aceite sobre la grava. El incidente, oportunamente controlado por el área de mantenimiento de subestaciones, no generó contaminación del suelo natural o el agua y los materiales impregnados en aceite fueron eliminados en centros autorizados.

Ver Informe de Sostenibilidad de Endesa 2009, págs. 135-137

**Objetivos:** Aplicar las medidas correctoras y preventivas necesarias para evitar que se produzcan episodios y multas asociados al incumplimiento de normativa ambiental.

Indique el consumo directo de energía de su entidad (GJ). (P8C5I1)

Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.

**Respuesta:** 51392160

**Implantación:** Se dispone de los siguientes datos consolidados a nivel de grupo:

Consumo de energía en España y Portugal (GWh) en 2009:

- Unidad de Producción Térmica (UPT): 2.262,8 GWh
- Unidad de Producción Hidráulica (UPH): 133,8 GWh
- Generación nuclear: 1.0337 GWh
- Cogeneración y Renovables: 52,2 GWh
- Distribución: 14,6 GWh
- TOTAL: 12800,4 GWh

Consumo de Energía en Latinoamérica (GWh), en 2009:

- Unidad de Producción Térmica (UPT): 784,4 GWh
- Unidad de Producción Hidráulica (UPH): 502,7 GWh
- Distribución: 39,9 GWh
- TOTAL: 1327 GWh

Consumo de energía en otros países (GWh)



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

-Unidad de Producción Térmica (UPT): 148,6 GWh

TOTAL ABSOLUTO: 1427,6 GWh

Una comparativa de los consumos durante el periodo 2007-2009 puede obtenerse en el Informe de Sostenibilidad de Endesa 2009, págs. 158-159

El rendimiento energético que ENDESA obtiene de los recursos naturales empleados es un parámetro clave del negocio de generación de la Compañía.

La eficiencia total de las centrales de ENDESA en España es del 37,36 por ciento. Las centrales de ENDESA en Latinoamérica que consumen combustibles líquidos y gas, incluidos los ciclos combinados, han conseguido una eficiencia del 45,20 por ciento.

**Objetivos:** Continuar implantando medidas de eficiencia energética e innovación en los procesos, con la finalidad de reducir el consumo energético para desarrollar la actividad.

Indique el consumo total de agua de su entidad (m<sup>3</sup>/año). (P8C5I2)

Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.

**Respuesta:** 63191000

**Implantación:** Se dispone de los siguientes datos consolidados a nivel corporativo.

Consumo de agua de proceso (miles de m<sup>3</sup>) España y Portugal, 2009:

- Unidad de Producción Térmica (UPT): 48.698 x 10E3 m<sup>3</sup>
- Generación nuclear: 1.740 x 10E3 m<sup>3</sup>
- Minería: 3.042 x 10E3 m<sup>3</sup>
- Distribución: n.a.
- TOTAL: 53.480 x 10E3 m<sup>3</sup>

Consumo de agua de proceso (miles de m<sup>3</sup>) Latinoamérica, 2009:

- Unidad de Producción Térmica (UPT): 9.276 x 10E3 m<sup>3</sup>
- Distribución: n.a.
- TOTAL: 9.276 x 10E3 m<sup>3</sup>

Consumo de agua de proceso (miles de m<sup>3</sup>) resto de países, 2009:

- Unidad de Producción Térmica (UPT): 435 x 103 m<sup>3</sup>
- TOTAL ABSOLUTO: 63191 x 10E3 m<sup>3</sup>

**Objetivos:** Uno de los objetivos estratégicos del Plan de Endesa de Sostenibilidad 2008-2012 en materia medioambiental es la mejora de la gestión del agua, basado en la mejora de la eficiencia en el consumo del agua, la preservación de la calidad del agua en los procesos y la eliminación de tramos secos en los ríos.



Indique el uso total de materiales distintos de agua por tipos (miles de toneladas). (P8C5I3)

*Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.*

**Especifique material y cantidad:** Carbón (millones de toneladas): 11,84

**Especifique material y cantidad:** Combustibles líquidos (fuel y gasoil) (millones de toneladas): 4,08

**Especifique material y cantidad:** Gas natural (millones de m3): 5142,3

**Implantación:** En 2009, ENDESA ha gestionado 11,84 millones de toneladas de carbón, lo que supone una disminución del 20,7 por ciento respecto al 2008. En combustibles líquidos, (fuel y gasoil) ha tratado 4,08 millones de toneladas, lo que supone una disminución del 7,4 por ciento en relación con el año anterior.

**Objetivos:** Reforzar las actividades de investigación, desarrollo tecnológico e innovación para conseguir los mayores niveles de eficiencia y buscar soluciones a los retos que plantea la transición hacia un modelo energético sostenible, apostando por la eficiencia energética.

Indique la cantidad total de residuos producidos por su entidad, desglosados por tipos, peligrosidad y destino. (P8C5I4)

*Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.*

**Especifique residuo y cantidad:** Cenizas (t/año): 1.207.449

**Especifique residuo y cantidad:** Escorias (t/año): 143.624

**Especifique residuo y cantidad:** Yesos (t/año): 769.896

**Implantación:** ENDESA dispone de sistemas de gestión y reducción de residuos, que son revisados continuamente con el fin de identificar 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 embalse asociados a las centrales hidroeléctricas, formados por los sedimentos ocasionados por la disminución de la velocidad y caudal del río y que 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.

**Objetivos:** La valorización energética de residuos es una de las principales líneas de acción en el programa de energías renovables del Plan Estratégico de Sostenibilidad 2008-2012.

¿Realiza su entidad algún otro uso indirecto de energía (desplazamientos de la organización, gestión del ciclo vital de un producto, empleo de materias primas que generan gran cantidad de energía, etc.)?. (P8C6I1)

Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Dado el negocio principal de ENDESA, producción y distribución de electricidad, caba descartar como uso indirecto de la energía el empleo de materias primas que generan gran cantidad de energía, así como la gestión del ciclo vital del producto y servicio de la Compañía puesto que estos dos aspectos forman parte de la actividad propia del negocio de la Compañía.

No obstante dado el tamaño de la Empresa el uso indirecto de la energía que se produce como consecuencia de los traslados de sus 26.305 empleados, las actividades realizadas por contratistas (principalmente mantenimiento y limpieza de edificios de oficinas y e instalaciones), es una cuestión relevante dado la importancia estratégica de la eficiencia energética para Endesa.

Prueba de ello son las iniciativas llevadas a cabo durante el 2009 para el impulso y el desarrollo del coche eléctrico principal respuesta de ENDESA para hacer frente al reto que plantea la transición hacia un modelo de transporte sostenible.

**Objetivos:** Continuar impulsando proyectos de tecnología e innovación que redunden en un uso eficiente de la energía, tanto de los procesos de negocio de ENDESA, como en el uso indirecto de ésta.

El consumo de agua de su entidad, ¿ha afectado de manera significativa a ecosistemas o hábitats cercanos? (P8C711)

Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.

**Respuesta:** No

**Implantación:** En condiciones normales, el consumo de agua por las unidades de producción de ENDESA no afecta de manera significativa a ecosistemas o hábitats cercanos ya que en todos los casos, ENDESA cumple estrictamente con la legislación vigente. No obstante la contaminación del agua y la afección a los ecosistemas de río es un riesgo ambiental inherente a la actividad de la Compañía.

Consciente de este riesgo, ENDESA considera el impulso de la gestión integral del agua en todas las fases del negocio, una prioridad estratégica y mejorar la gestión del agua a través de su gestión integral uno de sus objetivos estratégicos. Para ello, se desarrollan varios programas de trabajo:

- \* Mejora de la eficiencia en su uso y preservación de su calidad en los procesos.
  - \* Tratamiento de aguas residuales y control efectivo de Iso vertidos en todas las instalaciones, incluyendo su minimización.
  - \* Eliminación de tramos secos en ríos, con programas de mantenimiento de caudales ecológicos.
- 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.

En este sentido en 2009, se ha mejorado la gestión integral del uso de los embalses mediante la caracterización de los embalses en base a tres aspectos: calidad del agua, de uso y ecología y el estudio por Endesa Chile con resultados del estado trófico de los embalses de cordillera Ralco y Pangue.

**Objetivos:** Mejorar la eficiencia en el uso y preservación de la calidad del agua en los procesos industriales.

Tratamiento de las aguas residuales y control efectivo de los vertidos en todas las instalaciones, incluida su minimización.

Eliminación de tramos secos en ríos, con programas de mantenimiento de caudales mínimos.

Gestión integral de embalses, mediante la caracterización de la calidad de las aguas y la aplicación de medidas correctivas, en su caso, para mejorar las condiciones físicas, ecológicas y de uso.

Extracción anual de aguas subterráneas y superficiales como porcentaje de la cantidad anual renovable de agua, disponible en las fuentes. En caso de nulo, indicar con 0. (P8C7I2)

*Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.*

**Superficiales:** 1690292

**Subterráneas:** 1920420

**Red pública:** 3954

**Implantación:** Dada la actividad principal de la Compañía, producción, transporte, distribución y comercialización de energía eléctrica, en la fase de generación de la energía tiene lugar la extracción de grandes volúmenes de agua para usos industriales. Éstos tienen diversas procedencias. De conformidad con la información solicitada en este informe distinguimos entre:

Aguas superficiales: ríos, lagos, aguas pluviales que no entran en contacto con aguas industriales residuales, etc.

Aguas subterráneas pueden ser de pozo o acuífero

Aguas de la red municipal.

Los datos se refieren a m3 x 103

**Objetivos:** La gestión integral del agua es uno de los pilares del compromiso de ENDESA con el medio ambiente, recogido en el Plan de Medio Ambiente 2008-2012. Las principales líneas de actuación están centradas en 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.

Indique qué cantidad de materiales utilizados por su entidad son residuos (procesados y no procesados) de fuentes externas o internas a la organización informante (KG) (número, Toneladas). (P8C8I1)

*Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.*

**Respuesta:** 1

**Implantación:** No se dispone de este dato consolidado a nivel corporativo.

No obstante, señalar que ENDESA participa en cinco centrales de aprovechamiento de biomasa y biogás en funcionamiento, que suman una potencia de 57,1 MW. Dos de ellas son plantas de aprovechamiento de biogás, una en la EDAR de aguas de Jerez (Cádiz) 100 por ciento participada por ECyR (Endesa Cogeneración y Renovables) y la otra en el vertedero de residuos sólidos de El Garraf, en Barcelona con una participación del 50 por ciento participada por ECyR. Respecto a Biomasa, participa en tres instalaciones, Vapor y Electricidad, Energías de la Mancha, y Energía de la Loma con un 9, 68 y 40 por ciento de participación, respectivamente. Además, ENDESA dispone de estudios de disponibilidad para el

desarrollo de plantas de biomasa en las comunidades de Andalucía, Aragón y Castilla León, y continúa desarrollando el estudio de este recurso en Galicia, en centrales térmicas propias.

Respecto al aprovechamiento de residuos, ENDESA participa en dos plantas de tratamiento de residuos: Tirme (Palma de Mallorca) con un 40 por ciento y Tirmadrid (Madrid) con un 15 por ciento, que poseen una potencia conjunta de 59 MW.

¿Cuál es su nivel de emisiones en gases efecto invernadero (CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O, HFC, PFC y SF<sub>6</sub>) y de NO<sub>x</sub>, SO<sub>x</sub> y otras emisiones atmosféricas indirectas contaminantes? Expresadas en TM (leyes y normativas locales, convenio de Estocolmo sobre los COP, Convenio de Róterdam sobre el CFP y Protocolos de Helsinki, Sofía y Ginebra en relación con el Convenio sobre la Contaminación Atmosférica Transfronteriza a Gran Distancia) En caso de nulo, indicar con 0. (P8C9I1)

*Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.*

SO<sub>2</sub>: 91409,82

Nox: 134550,2

COVNM: 0

CO: 0

Partículas: 5624,95

**Implantación:** No se dispone de datos consolidados a nivel corporativo de emisiones de monóxido de carbono (CO).

ENDESA dispone de un sistema de vigilancia exhaustivo de todas sus emisiones, a fin de 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.

Gracias a las diferentes iniciativas desarrolladas en las instalaciones durante los tres últimos años, ENDESA en su conjunto ha alcanzado una reducción del 78,8 por ciento de emisiones de SO<sub>2</sub>, del 21,8 por ciento de NO<sub>x</sub> y del 55,5 por ciento en el caso de las partículas, en los tres últimos años.

**Objetivos:** Continuar aplicando el sistema de vigilancia de todas las emisiones controlando las características y volúmenes emitidos; implantado tecnologías para reducir dichas emisiones, así como las medidas correctoras pertinentes frente a las desviaciones detectas.

Indique si la entidad utiliza y emite sustancias reductoras del ozono (protocolo Montreal). (P9C9I2)

*Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.*

**Respuesta:** SI

**Implantación:** ENDESA sigue el Reglamento (CE) número 2037/2000 sobre las sustancias relacionadas con el debilitamiento de la capa de ozono cumpliendo las restricciones del uso de halones y clorofluorocarburos (CFC), así como el control del uso de hidroclorofluorocarburos (HCFC). Asimismo, en cumplimiento del Reglamento (CE) número 842/2006 se ha implantado el control de fuga de HCFC y de hexafluoruro de azufre (SF<sub>6</sub>). En todo caso, las emisiones de estas

sustancias no son significativas.

Identifique y mida (toneladas) la cantidad de vertidos (sustancias químicas, aceites, combustibles, etc.) que su entidad realiza. (P8C10I1)

*Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.*

**Respuesta:** 0

**Implantación:** ENDESA no ha realizado vertidos de sustancias químicas, combustibles ni ninguna otra sustancia contaminante. No obstante en determinadas operaciones de producción sí se realizan descargas de agua de tipo industrial procedentes de los sistemas de refrigeración de las centrales térmicas, donde la transformación que ha sufrido el agua es de carácter químico térmica. Todas las descargas son monitoreadas periódicamente, de acuerdo con la legislación aplicable, y cumplen los límites fijados por éstas.

Indique si su entidad ha producido, transportado o importado residuos peligrosos. (P8C10I2)

*Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.*

**Respuesta:** SI

**Implantación:** ENDESA produce residuos peligrosos no obstante su normativa interna sobre gestión y eliminación de residuos peligrosos en las instalaciones establece los criterios y procedimientos para garantizar el cumplimiento exhaustivo de normativa en la materia y incluida la correcta contratación de gestores para su transporte y eliminación.

Indique si posee iniciativas y ha llevado a cabo actuaciones para mejorar la gestión de residuos. (P8C10I3)

*Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.*

**Respuesta:** SI

**Implantación:** ENDESA dispone de sistemas de gestión y reducción de residuos, que son revisados continuamente con el fin de identificar e impulsar mejoras:

\* Una parte importante de los yesos, cenizas y escorias producidas en las unidades de producción térmica y en las instalaciones de carbón, se vende como subproducto por la propia instalación.

\* Los residuos de los embalses asociados a las centrales hidroeléctricas, formados por los sedimentos del caudal de los ríos, son eliminados periódicamente.

\* Los Residuos radioactivos de media y baja intensidad en las centrales nucleares de ENDESA son gestionados por Enresa y depositados en instalaciones especialmente diseñadas al efecto y ubicadas en El Cabril.

\* Los residuos generados en la actividad de distribución, como transformadores, baterías contaminadas con aceite/PCB y aceite mineral procedente de subestaciones son convenientemente eliminados de conformidad con la normativa vigente.



*Durante el ejercicio 2009 se ha continuado con el programa de eliminación de los transformadores contaminados con más de 500 ppm de PCB, de acuerdo con los porcentajes establecidos en el Real Decreto 228/2006. También se han eliminado en Endesa Distribución Eléctrica una gran cantidad de transformadores contaminados entre 50 y 500 ppm de PCB, por haber llegado al final de su vida útil o porque siendo necesario su desmontaje, por cambio de tensión, potencia o cualquier otro motivo, se ha decidido proceder a su destrucción, esta última cantidad supone un porcentaje próximo al 8 por ciento del total inventariado de ese grado de contaminación.*

*Las medidas aplicadas para la reducción de residuos se centran en los envases, la reutilización de aceites usados, la sustitución de baterías y pilas por otras que tienen mayor vida útil o son recargables, la retirada de transformadores con PCB (policlorobifenilos), la progresiva retirada de los componentes con amianto, la valorización de residuos inertes y el tratamiento para la reutilización de disolventes de limpieza.*

**Objetivos:** Los objetivos de gestión y reducción de residuos son fijados en los programas de medio ambiente establecidos en cada una de las centrales y centros operativos de la empresa de conformidad con el estándar ISO 14001.

¿Qué porcentaje de productos vendidos son susceptibles de ser reciclados al final de su vida útil? (P8C1111)

*Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.*

**Respuesta:** 100 %

**Implantación:** *Del total de los Yesos, cenizas y escorias producidos en las unidades de producción térmica y en las instalaciones de carbón en 2009, el 47,36% ha sido valorizado vendiéndose como materia prima para otros usos industriales.*

Cómputo total de reciclaje y reutilización de agua (incluyendo aguas residuales y otros tipos de agua utilizados como por ejemplo el agua de refrigeración) (miles de toneladas). (P8C1112)

*Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.*

**Respuesta:** 205486,89

**Implantación:** *El volumen total de agua procesada en los sistemas de refrigeración de ciclo cerrado de las centrales térmicas, nucleares y ciclos combinados es de 205.486,8918 m<sup>3</sup> x 10<sup>3</sup>.*

Indique si su entidad ha producido impactos causados por las actividades u operaciones en los entornos terrestres, marino y de agua dulce, en aquellas áreas protegidas y sensibles, ricas en biodiversidad (p.e. zonas protegidas por el ordenamiento jurídico estatal, las categorías 1-4 de las áreas protegidas de la UICN, zonas declaradas de patrimonio universal y reservas de la biosfera). (P8C1211)

*Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.*

**Respuesta:** No

**Implantación:** ENDESA por su negocio y su extensión geográfica es una empresa con una gran implantación en el territorio. ENDESA ha afrontado el segundo año de vigencia de su Programa Estratégico de Conservación de la Biodiversidad consciente de que no es posible transformar los recursos naturales en productos y servicios humanos sin generar algún tipo y nivel de afectación a los ecosistemas naturales que los contienen. Este programa continúa la política proactiva de ENDESA en materia de minimización de residuos, emisiones, vertidos y demás impactos ambientales sobre los recursos naturales, y procura fomentar el ahorro y el buen uso de los bienes y servicios que se derivan de los recursos naturales, aspectos todos ellos clave para preservar la biodiversidad.

**Objetivos:** Continuar con la implementación del Programa Estratégico de Conservación de la Biodiversidad así como con la participación activa en iniciativas de preservación directa a la biodiversidad.

## • Resumen de Implantación:

Principio 8	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Varios grupos de interés	R.:Gestión de riesgos y pasivos ambiental; Certificación ISO 14001 y EMAS	R.:Política Medio Ambiental de ENDESA	R.:Plan de Medio Ambiente de ENDESA 2008-2012	R.:Dirección de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible, Comité de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenibl
	O.:Ver apartado "desarrollo de objetivos"	O.:continuar desarrollando el Plan de Medio Ambiente de Endesa 2008-2012	O.:continuar aplicando el Plan de Medio Ambiente de Endesa 2008-2012	O.: -

R.: Respuesta

O.: Objetivo



## • Principio 9

*Las entidades deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.*



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala. (P9C111)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** ENDESA aspira a ser líder tecnológico de la industria eléctrica y a ser reconocido como tal por los mercados, por los clientes, por la comunidad científica y por la sociedad en general.

Para cumplir este compromiso, durante 2009 ENDESA ha reforzado sus actividades de investigación, desarrollo tecnológico e innovación para conseguir los mayores niveles de eficiencia y buscar soluciones a los retos que plantea la transición hacia un modelo de transporte sostenible, apostando por la eficiencia energética y por el desarrollo del coche eléctrico.

Cabe destacar en 2009, la elaboración del PLAN GLOBAL DE EFICIENCIA ENERGÉTICA de ENDESA 2010-2014 (PGE3) que se enmarca dentro del Plan de Endesa de Sostenibilidad 2008-2012. El objetivo global de este Plan es alcanzar la excelencia en Eficiencia Energética y de él se deducen 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.
- \* Ser el socio de referencia de nuestros clientes ofreciendo las soluciones más avanzadas en eficiencia energética.
- \* Ser un consumidor modélico y respetuoso con el medio ambiente.

En el negocio de Distribución, cabe destacar el desarrollo de redes inteligentes o Smart Grids que permitirán a ENDESA concebirá nuevos servicios eco-energéticos que convierten a los clientes en un agente activo de la red de distribución.

En cuanto a los proyectos tecnológicos para una mayor eficiencia en la generación, cabe destacar la mejora tecnológica y la optimización de recursos naturales en la combustión limpia mediante iniciativas de captura y almacenamiento de CO2 (Cenit CO2, Proyecto-Plan AgaE, Novare Plasmacol, etc.), la mejora de eficiencia y procesos (ej. Proyecto CFB500 que mejora la eficiencia y reduce las emisiones) y las mejoras tecnológicas en combustibles con el proyecto Novare Biohidrógeno. Además están los proyectos de I+D+i en Renovables y los llevados a cabo por las filiales de ENDESA en Chile; así como en el ámbito de la energía nuclear.

También son numerosas las acciones llevadas a cabo en 2009 para mejorar la 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, adaptándolos a las necesidades del cliente a través de asesorías energéticas, climatización o servicio de mantenimiento de gas. En la actualidad, ENDESA desarrolla propuestas de valor como el Piloto RELAMPING, y proyectos educativos encaminados a una mayor eficiencia en el uso de la energía, en el marco del Plan de ENDESA en Eficiencia Energética (PE3).

**Objetivos:** Objetivos 2010:

- \* Puesta en marcha del Plan Global de Eficiencia Energética de ENDESA 2010-2014 (PGE3).
- \* Mejoras en eficiencia energética en Generación y Distribución.
- \* Despliegue de la infraestructura de telegestión de nueva generación a través del Proyecto Cervantes.
- \* Desarrollo del Plan de Eficiencia Energética (PE3).
- \* Comercialización de productos y servicios relacionados con el uso energético eficiente y la cogeneración.
- \* Desarrollo del Plan Tecnológico 2009-2013.
- \* Participación en las plataformas tecnológicas más relevantes.
- \* Impulso de acciones para ser referente como consumidor energético modélico y respetuoso con el medio ambiente.



## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Número de estudios, informes desarrollados o de comunicaciones enviadas en el año para aumentar la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente y mejorar la eficiencia energética. (P9C2I1)

**Respuesta:** 100

**Implantación:** Este dato no está disponible. Para poder completar la respuesta se ha introducido el valor 1.

Es difícil cuantificar el número de comunicaciones, estudios o informes realizados por ENDESA en 2009 para aumentar la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente y mejorar la eficiencia energética, debido al gran número de iniciativas, proyectos y actuaciones en la materia en los que ENDESA está implicada directa o indirectamente.

Son numerosos los ejemplos de Comunicaciones a los clientes para promocionar el uso eficiente de la energía, así como el número de jornadas y conferencias a las que ENDESA ha participado, en 2009. Ver págs. 60-62 del Informe de Sostenibilidad de Endesa 2009.

Durante el presente ejercicio, la Compañía ha participado, promovido y desarrollado numerosos proyectos de innovación tecnológica relacionados con:

- Redes de distribución avanzadas
- Eficiencia en el uso final de la energía,
- Proyectos tecnológicos para una mayor eficiencia en la generación.

Además, ENDESA hace accesible a las personas involucradas en su cadena de valor un entorno corporativo que desarrolla y fomenta la gestión del conocimiento tecnológico aplicado y la cultura de innovación. Cabe destacar:

- Endesa Escuela de Energía: La Escuela busca construir una red tecnológica de conocimiento y de talento en el que

concentren sus esfuerzos diversas universidades y centros de investigación, además de empresas proveedoras que participan en los círculos de innovación (CIDE) y los propios empleados de la Compañía.

- En 2009 se ha creado la Cátedra de Endesa Red de Innovación Energética.
- En 2009, se ha inaugurado la tercera edición del Máster de ENDESA-ICAI.
- B-TEC: Escuela de verano patrocinada por Endesa Escuela de Energía.
- En 2009, los proyectos CIDE, desarrollados por ENDESA a través de foros participativos con sus proveedores principales, han continuado trabajando con la coordinación de Endesa Network Factory (ENF).

ENDESA ha continuado realizando trabajos de consultoría tecnológica y desarrollando proyectos relacionados con la prospección, análisis, evaluación e impulso de las mejores prácticas tecnológicas de la industria de las tecnologías de la información y telecomunicaciones, y con su aplicación directa en la Compañía.

Durante 2009, ENDESA ha mantenido su intenso nivel de participación en diferentes plataformas tecnológicas claves para el sector, como en la Plataforma Tecnológica de Eficiencia Energética, presidida por ENDESA, y la Plataforma de Redes Eléctricas del Futuro (Futured), en la que la Compañía ostenta la secretaría técnica. Asimismo, se ha presentado el proyecto Málaga Smart City en el congreso mundial Smarter Cities, organizado en Berlín.

En 2009, ENDESA ha convocado una nueva edición de los Premios Novare-Científicos, dirigidos a la comunidad investigadora internacional

Ver págs. 155-175 del Informe de Sostenibilidad de Endesa 2009, Capítulo "La innovación: Compromiso con la eficiencia".

**Objetivos:** ENDESA aspira a ser líder tecnológico de la industria eléctrica y a ser reconocido como tal por los mercados, por los clientes, por la comunidad científica y por la sociedad en general.

Inversión financiera, sobre el total de ingresos brutos, en el año actual para el desarrollo y la divulgación de tecnologías que no sean agresivas con el medio ambiente. (P9C2I2)

---

**Respuesta:** 0,62

**Implantación:** En 2009, ENDESA ha realizado una inversión propia de 45 millones de euros en proyectos de I+D y ha obtenido un resultado bruto de explotación (EBITDA) de 7.228 millones de euros. Por lo que el porcentaje de inversión en I+D sobre el total de ingresos brutos es de 0,62%.

Además, destacar que a través de la iniciativa CIDE (Círculos de Innovación de Endesa) ENDESA moviliza gran cantidad de recursos para la realización de proyectos de I+D. Se trata de una plataforma que cuenta con la participación de 34 socios tecnológicos (proveedores principales de ENDESA) y 7 universidades y centros de investigación coordinados por Endesa Network Factory (ENF) que a través de siete foros participativos han desarrollado 29 iniciativas innovadoras:

- Foro de Líneas y Cables de Alta Tensión.
- Foro de Subestaciones Eléctricas.
- Foro de Media y Baja Tensión.
- Foro de Automatización de Red.
- Foro de Telecomunicaciones.
- Foro de Comercialización.





## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

- *Foro de Centrales Térmicas e Hidráulicas.*

*Objetivos:* Continuar desarrollando las inversiones I+D

### • Resumen de Implantación:

Principio 9	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Varios grupos de interés			R.: Plan Global de Eficiencia Energética de ENDESA 2010-2014 <hr/> O.: Implementación del Plan Global de Eficiencia Energética de ENDESA.	

R.: Respuesta

O.: Objetivo



## • Principio 10

*Las entidades deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.*



### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad realiza un diagnóstico para conocer las áreas de mayor riesgo de forma interna en su organización y en su sector de actividad. Indique los riesgos. (P10C3I1)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Como se ha comentado anteriormente, para profundizar en la integración de los Principios del Pacto Mundial en la empresa y con el fin de garantizar su cumplimiento, ENDESA ha completado en 2009 el proceso de aseguramiento del cumplimiento de los principios del Pacto Mundial.

Entre las fases de este proceso (anteriormente mencionadas) se encuentra la realización de un diagnóstico interno realizado por empresa mediante la aplicación de indicadores objetivos tomados de organismos independientes y que permiten identificar los gaps entre estándares, en función del nivel riesgo-país y las realidades de cada empresa.

Como conclusión global del análisis riesgo-país en "Lucha contra la Corrupción" se identifica que el problema más generalizado es la percepción de la corrupción por parte de población de cada país. Como resultado del análisis, se propone una gran variedad de acciones dirigidas a solventar dicho gap.

**Objetivos:** Finalizado el proceso, está previsto comenzar a desarrollar en el segundo semestre de 2010 auditorías internas para verificar la implementación de las acciones correctoras propuestas y la eliminación efectiva de las desviaciones entre los estándares establecidos y la actuación de las compañías.



### POLÍTICAS:

Indique si la entidad posee una política definida contra la corrupción, la extorsión y el blanqueo de capitales. (P10C2I2)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** 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.

*La Compañía cuenta con un conjunto de Normas de Integridad Corporativa, compuesto por tres códigos éticos, inspirados en los valores de la Compañía: personas, seguridad y salud laboral, trabajo en equipo, conducta ética, orientación al cliente, orientación a resultados, innovación, comunidad y medio ambiente.*

*El CÓDIGO DE CONDUCTA PARA EMPLEADOS afecta a todas las personas que trabajan en ENDESA y en las compañías filiales y participadas en las que tiene la condición de socio mayoritario. En las sociedades en las que participa, pero no controla, propondrá a los respectivos órganos de dirección la aprobación de un Código de Conducta de contenido idéntico o similar.*

*La Compañía, trasladó a sus empresas proveedoras el Código Ético y los Siete Compromisos por un Desarrollo Sostenible.*

*El ESTATUTO PARA LA ALTA DIRECCIÓN y ESTATUTO DEL DIRECTIVO son mecanismos similares, reguladores de pautas de conducta que han de seguir específicamente estos colectivos. Los principios generales que establecen las exigencias en la actuación y comportamiento de los empleados son tres: conducta ética, profesionalidad y confidencialidad; a ellos se suma un cuarto principio que es aplicable a la alta dirección y a los directivos: dedicación.*

*Ver págs. 107 del Informe de Sostenibilidad de Endesa 2009*

*Estas tres normas de integridad corporativa están disponibles en la página web de ENDESA ([www.endesa.es](http://www.endesa.es) > Gobierno Corporativo > repertorio de normas) y en la internet corporativa)*

*Durante el ejercicio 2009, ENDESA ha elaborado el Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción, mediante el cual ratifica su compromiso con el buen gobierno y el comportamiento ético, establecido en su Política de Sostenibilidad y en el Plan de Endesa de Sostenibilidad 2008-2012, rechazando así toda forma de corrupción, tanto directa como indirecta, y aplicando un programa para combatirlo.*

*Igualmente, la lucha contra la corrupción, la extorsión y el blanqueo de capitales se ve reforzada con la adhesión de ENDESA al Pacto Mundial de las Naciones Unidas y el establecimiento de un proceso de aseguramiento del cumplimiento de los Principios del Pacto Mundial en cada uno de los países donde está presente.*

**Objetivos:** Mantener el nivel de cumplimiento de los Principios de actuación, y seguir implementando las políticas establecidas por la Compañía contra la corrupción, la extorsión y el blanqueo de capitales.

Aprobación y difusión del Plan de Tolerancia Cero.

---

¿Incluye la política de la entidad controles y procedimientos en referencia a regalos, invitaciones y gastos empresariales incluyendo los límites y canales de información de los mismos? (P10C511)

---

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Tanto en el Código de Conducta del Empleado, como en el Estatuto para la Alta Dirección y en el Estatuto del Directivo se establecen los siguientes principios de actuación:

Conducta Ética que comporta las siguientes exigencias:

Lealtad y buena fe, conflicto de intereses, integridad de la Información, información privilegiada.

Profesionalidad: conlleva las siguientes reglas de actuación: formación, eficiencia, cooperación y sinergias, información, legalidad, prevención de riesgos laborales, Innovación, relación con proveedores, orientación al cliente, uso de recursos de

la compañía, colaboradores, y compromiso con el Medio Ambiente.

En estos apartados se incluyen referencias respecto a la prohibición de que ningún empleado pueda recibir regalos, invitaciones y gastos empresariales de empresas que hayan tenido o posean una relación comercial con ENDESA, y se definen los límites y canales de información.

En 2009, ENDESA ha elaborado su Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción. El Plan detalla el conjunto de compromisos adquiridos por Endesa en materia de lucha contra la corrupción, y lo hace a partir del análisis de las actividades más expuestas al riesgo de corrupción y siguiendo las indicaciones del Código Ético. Algunos de estos compromisos son la no aceptación de sobornos, tratos de favor, regalos y obsequios o la prohibición de realizar donaciones a partidos políticos.

**Objetivos:** Continuar potenciando el marco de la integridad y el cumplimiento a través de la elaboración y despliegue de nuevas normas de transparencia y ética como es el actual Plan de Tolerancia Cero contra la Corrupción, elaborado en 2009 y aprobado en 2010.



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbalas. (P10C1I1)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** El buen gobierno, la transparencia y la integridad corporativa son compromisos permanentes que ENDESA ha ido reforzando en el marco de las líneas básicas establecidas en el Plan Estratégico de Sostenibilidad 2008-2012. En este sentido, Endesa entiende que su compromiso con el gobierno corporativo, el comportamiento ético y la transparencia tiene varias facetas:

- \* Transparencia en la gestión.
- \* Adaptación de la normativa interna hacia los nuevos compromisos.
- \* Seguimiento de los compromisos de conducta y los códigos éticos adoptados por la Compañía.

Por lo tanto, sus prioridades estratégicas para el periodo 2008-2012 son:

- \* Refuerzo de los procedimientos y prácticas de transparencia informativa.
- \* Adaptación de las políticas, procedimientos y prácticas de gobierno corporativo a las recomendaciones internacionales más avanzadas.
- \* Refuerzo y extensión de las normas y procedimientos de integridad corporativa en Endesa.

En este marco de actuación, entre las principales acciones realizadas por ENDESA durante el ejercicio 2009 cabe destacar:

- \* Ampliación de la información de la página web de la Compañía, para ofrecer información más completa y actualizada.
- \* Programas de refuerzo de la aplicación de la cultura de integridad. Las normas de integridad corporativa obligan a todos sus empleados a comportarse de forma adecuada a la hora de interactuar con las partes externas, constituyendo así una base ética fundamental. Dichas normas están compuestas por el Estatuto de la Alta Dirección, el Estatuto del Directivo y el Código de Conducta de empleados.
- \* Promoción de los canales diálogo con los grupos de interés.

- \* Promoción de la oficina del accionista.
- \* Actualización del Canal Ético y tratamiento de denuncias.
- \* Formación de trabajadores y contratistas sobre comportamientos éticos.
- \* Se logró el reconocimiento al liderazgo en el gobierno corporativo, a través de la valoración del Buen Gobierno y Transparencia en el Dow Jones Sustainability Indexes.

**Objetivos:** Los objetivos en 2010 son:

Cambio en la estructura de la web corporativa.

- \* Aprobación del nuevo Reglamento del Consejo de Administración.
- \* Adaptación del reglamento interno a la conducta del Mercado de Valores.
- \* Revisión y aprobación del nuevo Código Ético a nivel global de grupo.



## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si la entidad ha dado a conocer a sus grupos de interés los códigos de conducta y políticas contra la corrupción y soborno de la entidad. Indique en el campo de notas el % desglosado por grupo de interés informado. (P10C2I1)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Empleados: 100%

Proveedores y Contratistas: 100%

Cientes: 100%

Accionistas e inversores: 100%

Cómo ya se ha comentado anteriormente, las Normas de Integridad Corporativa están disponibles para el público en general en la web de ENDESA, así como publicadas en la intranet de la Compañía. Además, el Código de Conducta del Empleado fue remitido a todos los empleados junto con una carta del Consejero Delegado en 2003. En 2004 se reenvió nuevamente a los Directivos junto con una carta del Secretario General.

ENDESA extendiendo su compromiso contra la corrupción y el soborno a sus proveedores y contratistas mediante:

La norma de la Compañía que regula la adquisición de productos y la contratación de obras y servicios que está adaptada a los compromisos adoptados por la Compañía, entre ellos, los resultantes de su adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas.

En 2009, ENDESA ha puesto en marcha el Sistema de Calificación de proveedores mediante el cual hace un traslado general de la adhesión de la Compañía a los Diez Principios del Pacto Mundial.

Respecto al Plan de Tolerancia Cero contra la Corrupción elaborado en 2009, para garantizar su máxima difusión y correcto entendimiento, se han llevado a cabo actividades publicación en la web de la Compañía e entrega de copia a los empleados. Además, el Informe de Sostenibilidad de la compañía recoge las principales iniciativas llevadas a cabo para su aplicación.

Cabe señalar que en 2009 también se ha elaborado un Código de Conducta global del grupo, respecto al cuál se realizarán las acciones de difusión pertinentes para darlo a conocer a todos los empleados de ENDESA, a sus proveedores y



contratistas (a los cuáles se les exige que tengan un código de conducta similar al de ENDESA) a los clientes y a los accionistas e inversores.

**Objetivos:** Continuar informando a los distintos grupos de interés sobre los códigos de conducta y las políticas de ENDESA contra la corrupción y el soborno.

---

¿Todas las donaciones benéficas y patrocinios son transparentes y se hacen de acuerdo con las leyes pertinentes? (P10C4I1)

---

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Endesa, a través de su centro corporativo, de su organización territorial en España, de fundaciones establecidas por la Compañía o por sus empresas participadas en diversos países, o a través de la acción directa de estas últimas, establece anualmente los patrocinios, donativos a terceros, proyectos propios, eventos culturales y colaboraciones con los medios de comunicación.

Uno de los criterios básicos de la contribución de ENDESA al desarrollo social es la Rendición de cuentas sistemática, transparente y comunicada a la sociedad.

Una vez finalizado el ejercicio, la Compañía publica entre otros informes, el informe anual de actividad y el informe de sostenibilidad. En ambos documentos se reporta cuáles han sido las acciones de desarrollo social llevada a cabo por la Compañía y la inversión que se ha destinado a ellas. Estos informes han sido revisados por una empresa externa acreditada (KPMG Asesores, S.L.)

Además, en 2009, ENDESA ha reforzado su compromiso con la transparencia, ofreciendo una doble rendición de cuentas en relación con sus inversiones sociales: mediante el sistema propio de "reporting" de ENDESA, y como novedad, a través del estándar internacional London Benchmarking Group.

---

¿Dispone la entidad de algún mecanismo para no ceder ante las peticiones de pago de una fracción de un pago contractual a funcionarios o a empleados de socios empresariales? (P10C6I1)

---

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Todas las contrataciones realizadas por ENDESA se supervisan a través de la Dirección General de Aprovisionamientos. A través de esta Dirección, se establecen unas condiciones generales de contratación para aquellas empresas que deseen participar en los procesos de licitación de la Compañía. Estas condiciones generales contienen cláusulas mercantiles por las que la compañía no puede realizar el tipo de pago enunciado.

Además, en 2009 se ha incorporado una cláusula a los contratos de proveedores y contratistas en España, por la que puede 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 Latinoamérica esta cláusula será efectiva durante el 2010.

**Objetivos:** Continuar con la implementación de acciones orientadas a la lucha contra la corrupción.

## • Resumen de Implantación:

Principio 10	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
<b>Clientes</b>		R.: Cultura de integridad y códigos éticos de Endesa O.: -	R.: Refuerzo de los procedimientos y prácticas de transparencia informativa O.: -	
<b>Empleados</b>		R.: Plan de Tolerancia Cero O.: Aprobación y Difusión del Plan de Tolerancia Cero	R.: Programas de refuerzo de la aplicación de la cultura de la integridad O.: Aprobación y difusión del nuevo Código Ético global del grupo	
<b>Accionistas</b>		R.: Compromiso con el buen gobierno y el comportamiento ético O.: -	R.: Reconocimiento y liderazgo en materia de gobierno corporativo O.: -	
<b>Proveedores</b>		R.: Extensión del compromiso a proveedores y contratistas O.: -	R.: Formación de proveedores y contratistas sobre comportamientos éticos O.: -	
<b>Comunidades locales</b>		R.: Cultura de integridad y códigos éticos de Endesa O.: -	R.: Buen gobierno, transparencia e integridad corporativa O.: -	
<b>Varios grupos de interés</b>	R.: Proceso de aseguramiento del cumplimiento de los principios del Pacto Mundial O.: Auditorías internas de verificación del proceso de aseguramiento			

R.: Respuesta

O.: Objetivo