

An aerial photograph of a public square, likely Plaza de Mayo in Buenos Aires, featuring alternating green grass and grey stone paving stripes. Numerous people are walking across the square, and their shadows are cast long and dark, indicating it is either early morning or late afternoon. The perspective is from directly above, looking down at the scene.

Informe de Sostenibilidad 2018

endesa





Informe de Sostenibilidad 2018



Carta del Presidente y del Consejero Delegado

04



Conociendo ENDESA

12

Definiendo prioridades

58

Plan de ENDESA de Sostenibilidad

74





Nuestro desempeño

86

Buen gobierno
y conducta ética

88

Innovación

160

Modelo de negocio
bajo en carbono

102

Sostenibilidad ambiental

180

Digitalización

124

Relación responsable
con las comunidades

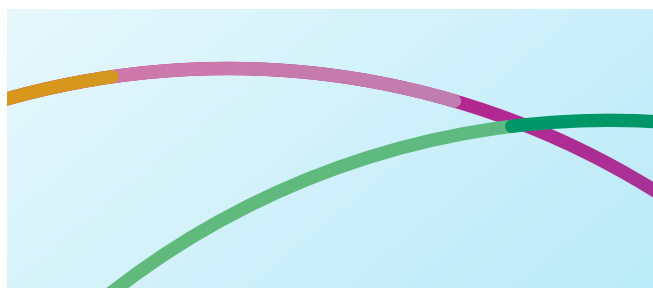
222

Orientación al cliente

142

Nuestra gente y su valor

252



Cadena de suministro
sostenible

286

Seguridad y salud laboral

302

Anexo I.
ENDESA, comprometida
con la información sobre
sostenibilidad

320

Anexo II.
Informe de revisión
independiente

322

Anexo III.
Índice de contenidos GRI

324



Carta del Presidente

102-14

Tengo la satisfacción de presentarles el decimoctavo Informe anual de Sostenibilidad que ENDESA comparte con la sociedad y que le permite cumplir con el compromiso con la transparencia en materia de desarrollo sostenible que es principio rector de su comportamiento empresarial.

En 2018, este firme y consolidado compromiso ha sido reconocido por la Universidad de la Ciudad de Nueva York, que ha otorgado a ENDESA el premio al mejor informe de sostenibilidad de entre 629 informes elaborados por las empresas más importantes del mundo; un reconocimiento que acredita la fuerte apuesta de la Compañía por la transparencia y por los más altos estándares en desarrollo sostenible a escala internacional.

En línea con este elevado compromiso y desempeño con la transparencia y



con la conducta ética que guían nuestra actividad, hemos creado en la web de ENDESA un nuevo apartado sobre información tributaria donde se reflejan los datos actualizados del comportamiento de la empresa en materia fiscal.

Además, la Fundación ENDESA se convirtió en 2018 en la primera Fundación Corporativa del IBEX35 en ser acreditada en transparencia por Lealtad Instituciones.

ENDESA asume con plena convicción y sin reservas los principales marcos de referencia internacionales promovidos por Naciones Unidas en materia de sostenibilidad, como corresponde al hecho de ser un agente clave en la construcción de un nuevo modelo energético global y sostenible.

Por ello, mantiene un firme compromiso con los Diez Principios del Pacto Mundial, con los Principios Rectores sobre Empresa y Derechos Humanos y con

los Diecisiete Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.

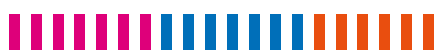
Por ello, ENDESA ha participado muy activamente en la Red Española del Pacto Mundial y ha formado parte de su Comité Ejecutivo, especialmente en lo relativo a la promoción de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y los Principios Rectores sobre Empresa y Derechos Humanos de Naciones Unidas.

Con el fin de aplicar los compromisos recogidos en la Política de Derechos Humanos de ENDESA, aprobada por el Consejo de Administración en 2013, y siguiendo las recomendaciones de esos Principios Rectores de Empresa y Derechos Humanos, ENDESA desarrolló en 2017 un proceso de debida diligencia cuyo Plan de Acción, previsto para varios años, se ha completado en un 90% ya en 2018. La compañía tiene previsto completar el resto de las acciones relativas a este Plan a lo largo de 2019.

Además, ENDESA se comprometió públicamente en 2016 a contribuir a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, poniendo especial énfasis en cinco de ellos, y orienta sus negocios a dar respuesta a estos grandes retos en los entornos en los que desarrolla su actividad.

En el presente informe, rendimos cuenta de cómo nuestra estrategia da respuesta a esos retos, que son tan relevantes para la sociedad y para el conjunto de nuestros grupos de interés. Para ello, comunicamos el grado de avance conseguido en 2018 en el cumplimiento de los más de 100 objetivos establecidos en nuestro Plan de Sostenibilidad 2018-2020 y renovamos nuestro compromiso en este ámbito, haciendo públicos los objetivos de nuestro nuevo Plan de Sostenibilidad 2019-2021.

Son varios los principales motivos de satisfacción que, desde nuestro enfoque





sostenible de los negocios, nos ha proporcionado el año 2018:

- > El decidido avance hacia la descarbonización mediante una importante reducción de emisiones de CO₂.
- > La mejora general de todos los indicadores ambientales de la empresa.
- > El incremento de la capacidad y de la producción de origen renovable y sin emisiones de CO₂.
- > La profundización en las inversiones y en los procesos de digitalización que permitirán el establecimiento de un nuevo modelo energético sostenible.
- > El impulso de la integración del enfoque de creación de valor compartido a escala operativa.
- > El elevado número de beneficiarios de nuestros proyectos sociales.
- > El poder asegurar a nuestros empleados un entorno de trabajo estable y el acceso a un amplio número de beneficios sociales, especialmente en materia de conciliación.
- > El elevado nivel de integración de los aspectos relativos a los derechos humanos, sociales y ambientales en nuestra cadena de suministro.

Pero, sin duda, dos de los datos por los que sentimos mayor satisfacción son el hecho de que en 2018 no se haya producido ningún accidente mortal ni entre el personal propio ni entre el personal contratista y de que el índice de frecuencia de accidentes de la empresa se haya reducido en casi un 30%. Son avances importantes en uno de nuestros objetivos más relevantes y prioritarios: la seguridad y la salud de todas las personas que trabajan en o para nuestra empresa. No querría terminar esta presentación sin recordar también la importancia que, para obtener estos notables resultados, tiene el disponer de un enfoque de gobierno corporativo y conducta ética que busca permanentemente la excelencia. En este sentido, ENDESA ha reforzado su enfoque en el desempeño de una conducta ética aprobando un nuevo Reglamento del Consejo de Administración el 26 de febrero de 2018. Este nuevo Reglamento reafirma el tratamiento que la Compañía debe aplicar dentro de un marco de conducta ética en caso de conflictos de interés. Así pues, se trata de una medida que se suma al

conjunto de actuaciones que ENDESA realiza en este ámbito y que han sido de nuevo reconocidas favorablemente en el año 2018 por los analistas externos, habiendo alcanzado una puntuación de 96 sobre 100 en el criterio de Códigos de conducta empresarial contenido en el análisis de ROBECO SAM, la entidad que determina la inclusión de las empresas en el prestigioso índice Dow Jones de Sostenibilidad.

Con estos excelentes resultados, ENDESA encara el próximo futuro con renovadas fuerzas y con plena confianza en sus capacidades, basadas sobre todo en unos recursos humanos de primer nivel y una cultura de empresa basada en una apuesta firme por la conducta ética, la transparencia y el trabajo bien hecho.

Borja Prado Eulate
Presidente de ENDESA





Carta del Consejero Delegado

102-14

Un año más, tengo el placer de presentarles el Informe de Sostenibilidad de ENDESA, que confirma que la compañía sigue cumpliendo sus compromisos con la transparencia en materia de desarrollo sostenible en su triple dimensión económica, ambiental y social. ENDESA está firmemente convencida de que todas sus actividades deben desarrollarse dentro del marco del desarrollo sostenible. La identificación de las prioridades y expectativas del conjunto de nuestros grupos de interés nos permite orientar nuestro trabajo hacia un modelo de negocio sostenible y garantizar mejor, en el corto y largo plazo, el adecuado retorno para nuestros accionistas, así como un impacto positivo para las comunidades en las que estamos presentes. Este enfoque, que se basa en el principio de creación de valor



compartido, minimiza riesgos y permite optimizar oportunidades de negocio.

Sobre la base de esta convicción, el Plan de ENDESA de Sostenibilidad (PES) 2018-2020 partía del análisis de materialidad de los temas que son relevantes para nuestros grupos de interés y definía así cuatro prioridades para un modelo de negocio sostenible alineadas con el Plan Estratégico 2018-2020 de la empresa: crecimiento a través de tecnologías y servicios bajos en carbono, optimización de activos e innovación, involucración e inclusión de las comunidades locales e involucración e inclusión de nuestras personas.

Estas cuatro líneas se basaban en cinco pilares estratégicos transversales: buen gobierno y conducta ética, seguridad y salud laboral, sostenibilidad ambiental, cadena de suministro responsable y orientación a la creación de valor económico y financiero; y se asentaban

asimismo en dos *drivers* también transversales: digitalización y orientación al cliente.

El objeto de este Informe de Sostenibilidad 2018 es presentar los principales avances que se han conseguido en cada una de esas cuatro líneas y mostrar nuestro renovado compromiso con la integración de la sostenibilidad en la estrategia y la operativa de nuestros negocios; un compromiso que se halla claramente reflejado en el nuevo Plan de Sostenibilidad 2019-2021 de la empresa.

En efecto, los detalles que se ofrecen en este Informe permiten comprobar que ENDESA está progresando con éxito en esas líneas. A título de ejemplo:

> En lo relativo a la descarbonización, y entre otros hitos, la compañía ha aumentado el porcentaje de energía generada sin emisiones, ha incrementado su capacidad instalada de energías renovables y ha reducido las

emisiones absolutas de CO₂ en un 39,5% desde 2005 y las emisiones específicas en un 22,6%, mejorando en todos los casos los objetivos inicialmente establecidos.

> En lo que se refiere a la eficiencia operativa y al nuevo modelo energético sostenible, la compañía ha mantenido el alto ritmo de inversión en la digitalización de las redes, que es base indispensable para el desarrollo del nuevo modelo energético, alcanzando un despliegue de la telegestión equivalente al 98,2% del parque de telecontadores de menos de 15kW. ENDESA consolida así su posición como líder nacional en el desarrollo de esta solución tecnológica, que contribuye a incentivar la eficiencia energética y la sostenibilidad del sistema eléctrico.

Asimismo, en este nuevo modelo energético, en el que el cliente está





llamado a jugar un papel esencial, es especialmente relevante señalar, por noveno año consecutivo, que la empresa ha confirmado su posición de liderazgo en lo que se refiere al nivel de satisfacción del cliente masivo en el servicio eléctrico, consiguiendo una puntuación de 7,18 sobre 10, lo que supone un incremento del 2% respecto a 2017.

También es de importancia vital para el futuro de las compañías del sector ser capaces de proporcionar bienes y servicios de valor añadido y que contribuyan a la electrificación de la sociedad. En este sentido, ENDESA ha mostrado de nuevo su liderazgo en materia de movilidad eléctrica con el anuncio de su Plan de Infraestructuras de Recarga, a través del cual tiene previsto destinar 65 millones de euros para la instalación de más de 8.500 puntos de recarga eléctrica de acceso público en el periodo 2019-2023.

- > En lo relativo a la involucración de las comunidades locales, cabe destacar que los proyectos sociales de ENDESA han alcanzado el millón y medio de beneficiarios en 2018, permitiendo elevar el compromiso adquirido respecto de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) 4, 7 y 8 (Educación, Acceso a la energía sostenible y Trabajo decente y crecimiento económico) de Naciones Unidas.

Además, el modelo de creación de valor compartido continúa extendiéndose en la empresa a escala operativa con gran éxito, garantizando que sus operaciones sean generadoras

de impactos positivos en las comunidades locales.

- > Respecto de las personas, ENDESA ha continuado trabajando en 2018 en diferentes frentes para mejorar sus ratios de diversidad, que, a pesar de los condicionantes históricos que influyen en algunas de las actividades principales de la empresa, sitúan ya en más de un 23% el porcentaje de mujeres de la plantilla y en más de un 32% las altas de mujeres en ella. Además, ENDESA sigue ofreciendo a sus empleados un amplio conjunto de medidas de conciliación, que suman ya 68 y que han permitido a más de 2.740 trabajadores gozar de alguna de ellas.

Asimismo, se han producido avances en otros aspectos relevantes, como gobierno corporativo, cadena de suministro o sostenibilidad ambiental. En este último punto, destaca que la mayor hidraulicidad del año 2018, que ha implicado una menor producción de la generación térmica, y las mejoras derivadas de las inversiones ambientales de la empresa han supuesto un avance en prácticamente todos sus indicadores ambientales (NOx, SO₂, partículas, etc.).

También se han seguido alcanzando resultados muy relevantes en iniciativas pioneras, como es el impulso de la movilidad eléctrica de los empleados, alcanzando en 2018 la cifra de 659 vehículos eléctricos adquiridos por estos para su uso particular y evitando así la emisión de 1.318 toneladas de CO₂ anuales. Dejo para comentario final, y no por que sea menos importante, sino preci-

samente por lo contrario, un dato que se refiere a uno de los aspectos de la sostenibilidad que es más relevante para ENDESA: la seguridad y la salud de las personas que trabajan en o para la compañía. En 2018, no se ha producido ningún accidente mortal ni entre el personal de ENDESA, ni entre el personal de las empresas contratistas. Además, el índice de frecuencia de accidentes combinado, es decir, el que tiene en cuenta a los trabajadores de ambas plantillas, se ha reducido en un 4% respecto de 2017.

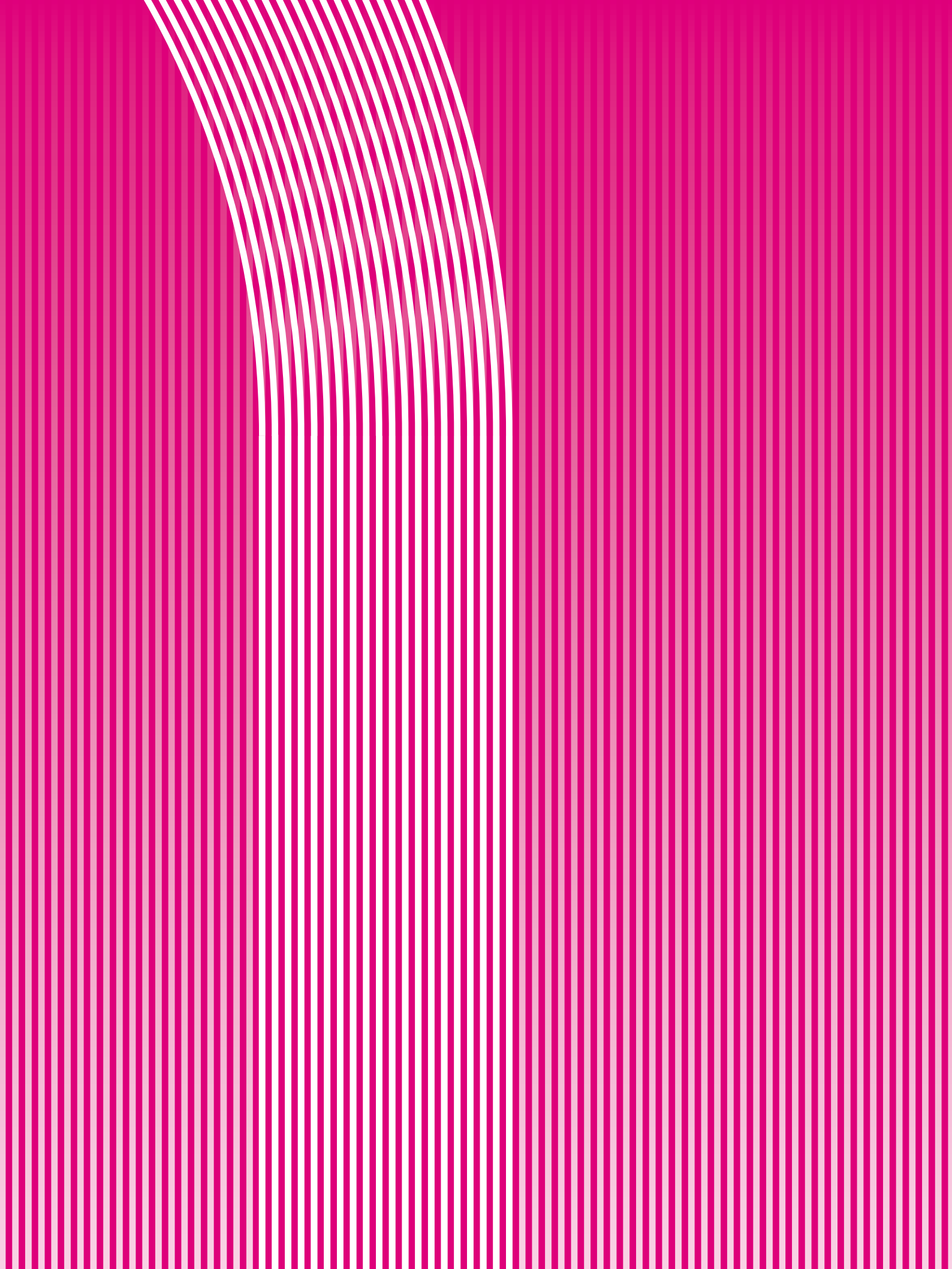
Los avances en muy variadas facetas que acabo de exponer suponen una sólida base para seguir profundizando en nuestro compromiso con la sostenibilidad. Como ponen claramente de manifiesto en el Plan Estratégico 2019-2021 y el Plan de Sostenibilidad 2019-2021, la decisión de ENDESA de contribuir al desarrollo de un nuevo modelo energético, basado en una alta electrificación de origen renovable, como vector energético más eficiente y sostenible, y que garantiza una transición justa e inclusiva, es firme e incuestionable.

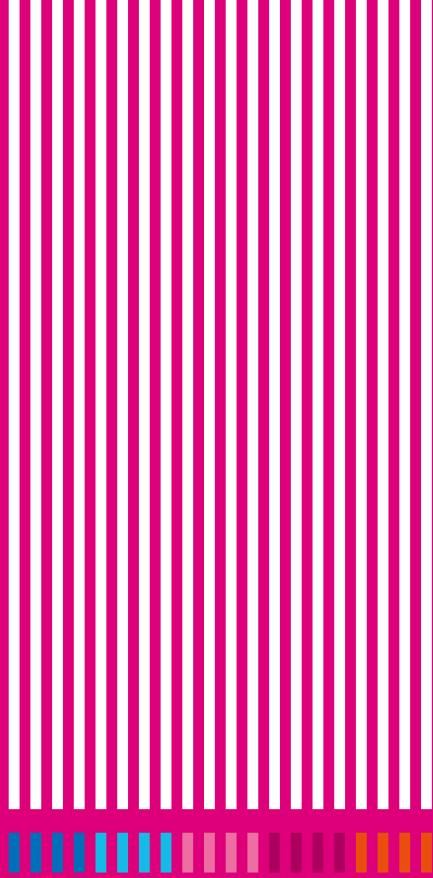
El futuro está lleno de oportunidades y estamos preparados para continuar liderando ese camino junto a todos nuestros grupos de interés.

José D. Bogas Gálvez

Consejero Delegado de ENDESA







01

Conociendo
ENDESA



1. Quienes somos

1.1. ENDESA en cifras

102-7 EU1 EU2 EU3

	2016	2017	2018
RESULTADO BRUTO DE EXPLOTACIÓN (EBITDA) (millones de euros) ¹	3.432	3.542	3.627
BENEFICIOS DESPUÉS DE IMPUESTOS Y MINORITARIOS (millones de euros)	1.411	1.463	1.417
CAPITAL SOCIAL (millones de euros)	1.271	1.271	1.271
DEUDA FINANCIERA NO CORRIENTE (millones de euros)	4.223	4.414	4.975
PLANTILLA FINAL (Empleados)			
España y Portugal	9.694	9.706	9.763
Capacidad instalada bruta (MW)			
España y Portugal	23.691	23.678	23.766
Hidroeléctrica	4.765	4.752	4.753
Térmica clásica	8.130	8.130	8.077
Térmica nuclear	3.443	3.443	3.443
Ciclos Combinados	5.678	5.678	5.678
Renovables y Cogeneración	1.675	1.676	1.815
Producción de electricidad (GWh)			
España y Portugal²	69.831	78.648	74.193
Hidroeléctrica	7.173	5.004	8.339
Térmica clásica	28.100	31.906	28.997
Térmica nuclear	25.921	26.448	24.067
Ciclos Combinados	7.425	11.849	8.957
Renovables y Cogeneración	1.212(5)	3.441	3.833
Ventas de electricidad A CLIENTE FINAL (GWh)			
España y Portugal	93.490	96.513	89.639
Precio regulado	13.815	12.919	12.356
Mercado liberalizado ³	79.675	83.594	77.283
Número de clientes ELECTRICIDAD⁶ (miles)			
España y Portugal	11.016	10.848	10.754
Mercado regulado ⁴	5.593	5.255	5.029
Mercado liberalizado ³	5.423	5.593	5.725
Ventas de GAS (GWh)			
Total⁷	78.129	79.834	86.729
Mercado Liberalizado	48.270	46.578	47.810
Mercado Regulado	1.464	1.372	1.430
Mercado Internacional	19.474	24.523	25.270
Ventas Mayoristas	8.921	7.361	12.219

	2016	2017	2018
Número de clientes GAS⁸ (miles)			
Total	1.538	1.560	1.604
Mercado Regulado	262	246	233
Mercado Liberalizado	1.276	1.314	1.371
Energía distribuida² (GWh)			
España y Portugal	115.602	117.961	117.029
Información fiscal			
Subvenciones públicas recibidas (M€)	334	315	287

¹ Resultado Bruto de Explotación (EBITDA) = Ingresos – Aprovisionamientos y Servicios + Trabajos realizados por el Grupo para su Activo – Gastos de Personal – Otros Gastos Fijos de Explotación.

² Datos medidos en barras de central.

³ Por coherencia con los datos económicos referidos a este negocio que se facilitan en este informe, incluye las ventas realizadas por ENDESA Energía a clientes en países europeos fuera del mercado ibérico.

⁴ Clientes a tarifa. No se incluyen los clientes por peajes.

⁵ Dato desde la fecha de toma de control de ENEL Green Power España, S.L.U. por ENDESA Generación, S.A.U., 27 de julio de 2016.

⁶ Puntos de suministro.

⁷ Sin consumos propios de generación.

⁸ puntos de suministro.

1.2. Actividades principales

102-1 102-2 102-5

ENDESA, S.A. se constituyó el 18 de noviembre de 1944 y tiene su domicilio social en Madrid, calle Ribera del Loira, número 60.

ENDESA, S.A. y sus Sociedades Dependientes (ENDESA o la Sociedad) desarrolla sus actividades en el negocio eléctrico y de gas, fundamentalmente en el mercado de España y Portugal. Asimismo, en menor medida, ENDESA comercializa electricidad y gas en otros mercados europeos, así como otros productos y servicios de valor añadido (PSVA) relacionados con su negocio principal. La organización se articula en las actividades de generación, comercialización y distribución incluyendo cada una de ellas la actividad de electricidad y, en su caso, la de gas.



1.3. Mercados principales

102-4 102-6

La actividad de ENDESA, S.A. se estructura por líneas de negocio para actuar con agilidad en los mercados donde opera y tener en cuenta las necesidades de sus clientes en los territorios y negocios en que está presente. Para organizar las distintas líneas de negocio, ENDESA cuenta principalmente con las siguientes Sociedades:

> **ENDESA Generación, S.A.U.**, que desarrolla la actividad de generación eléctrica en el sistema peninsular y en los Territorios No Peninsulares que comprenden los territorios insulares de Baleares y Canarias y las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla y, a su vez, agrupa, entre otras, las participaciones en Gas y Electricidad Generación, S.A.U. (100%), Unión Eléctrica de Canarias Generación, S.A.U. (100%), ENEL Green Power España, S.L.U. (EGPE) (100%).

> **ENDESA Red, S.A.U.**, que tiene por objeto llevar la electricidad hasta los puntos de consumo y agrupa, entre otras, a ENDESA Distribución Eléctrica, S.L.U. (100%), y ENDESA Ingeniería, S.L.U. (100%).

> **ENDESA Energía, S.A.U.**, cuya actividad fundamental es el suministro de energía a los clientes que deciden ejercer su derecho a elegir suministrador y recibir el servicio en el mercado liberalizado. Es titular de participaciones en las sociedades ENDESA Energía XXI, S.L.U. (100%), sociedad que actúa como Comercializadora de referencia de ENDESA, y ENDESA Operaciones y Servicios Comerciales, S.L.U. (100%), que tiene por objeto prestar servicios comerciales vinculados al suministro de energía. ENDESA Energía, S.A.U. realiza actividades de comercialización en los mercados liberalizados de Alemania, Francia, Holanda y Portugal.

> **ENDESA X, S.A.U.** (100%) que realiza actividades de desarrollo y comercialización de nuevos servicios adaptados a la evolución del mercado energético.





Su actividad se engloba en 4 líneas de actuación: e-Home, e-Industries, e-City y e-Mobility, que buscan oportunidades en el ámbito de la movilidad eléctrica, la gestión de la demanda, la generación distribuida, el almacenamiento de energía y la ampliación de los servicios prestados a los clientes domésticos, industriales e institucionales.

ENDESA realiza las actividades de generación, distribución y venta de electricidad, principalmente, en España y Portugal, y, en menor medida, desde su plataforma en España y Portugal comercializa electricidad y gas en otros mercados europeos, y, en particular, en Alemania, Francia y Holanda. ENDESA no vende productos o servicios prohibidos, objeto de discusión entre los grupos de interés o que constituyen un tema de debate público.

A continuación se describen los mercados y actividades que desarrolla ENDESA:



1.3.1. Mercado de España

> **Generación:** ENDESA desarrolla la actividad de generación eléctrica en el sistema peninsular y en los Territorios No Peninsulares, que comprenden los territorios insulares de Baleares y Canarias y las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla.

- La actividad de generación convencional tiene carácter de actividad liberalizada, pudiendo contar la generación con energías renovables con una retribución específica.
- Por su parte, la generación convencional en los Territorios No Peninsulares tiene un tratamiento singular, atendiendo a las especificidades derivadas de su ubicación territorial, siendo su retribución regulada. La generación con energías renovables en los Territorios No Peninsulares tiene incentivos a la inversión por reducción de los costes de generación.

> **Comercialización de electricidad, gas y de productos y servicios de valor añadido (PSVA):** La actividad de comercialización consiste en la venta de energía en el mercado, así como la venta de productos y servicios de valor añadido (PSVA) para el cliente. La comercialización es una actividad liberalizada.

> **Distribución de electricidad:** La actividad de distribución de energía eléctrica tiene el objetivo de llevar la electricidad hasta los puntos de consumo. La distribución tiene carácter de actividad regulada.



1.3.2. Mercado de Portugal

> **Generación:** La actividad de generación de electricidad en Portugal se lleva a cabo en un entorno competitivo.

> **Comercialización de electricidad y gas:** Esta actividad es de carácter liberalizado en Portugal.



1.4. Estructura organizativa

102-2 102-5 102-45

La actividad de ENDESA, S.A. se estructura por Líneas de Negocio para actuar con agilidad en los mercados donde opera y tener en cuenta las necesidades de sus clientes en los territorios y negocios en que está presente.

Para organizar las distintas Líneas de Negocio, ENDESA cuenta principalmente con las siguientes Sociedades:



1.4.1. Generación de energía: ENDESA Generación

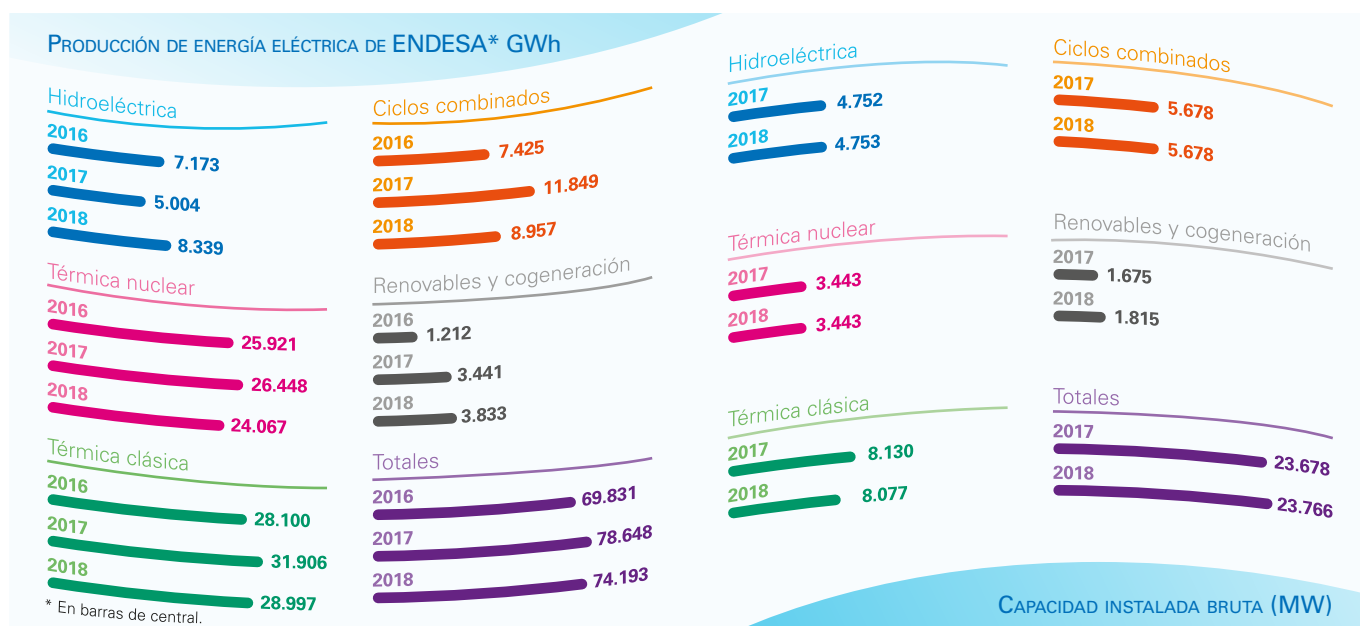
102-45 102-5

ENDESA Generación, S.A.U. agrupa, entre otras, las participaciones en Gas y Electricidad Generación, S.A.U. (100%), Unión Eléctrica de Canarias Generación, S.A.U. (100%), ENEL Green Power España, S.L.U. (EGPE) (100%) y una participación del 50% en Nuclenor, S.A.,

sociedad propietaria de la Central Nuclear ubicada en Santa María de Garoña (Burgos).

A 31 de diciembre de 2018, la potencia neta total instalada de ENDESA en España ascendía a 20.904 MW en régimen ordinario, de los que 16.370 MW se hallaban en el Sistema Eléctrico Peninsular y 4.534 MW en los Sistemas Eléctricos de los Territorios No Peninsulares (TNP) de Baleares, Canarias, Ceuta y Melilla. A esa fecha, la potencia neta instalada en renovables era de 1.815 MW. El parque de generación de ENDESA en España alcanzó en el ejercicio 2018 una producción neta total de 74.193 GWh.





1.4.2. Energías renovables: Enel Green Power España

102-10 102-45 102-5

Con fecha 27 de julio de 2016, ENDESA Generación S.A.U., sociedad íntegramente participada por ENDESA S.A. (ENDESA), ha adquirido a ENEL Green

Power International B.V el 60% del capital social de ENEL Green Power España, S.L. (EGPE), compañía en la que previamente mantenía una participación del 40% sobre su capital social.

ENEL Green Power España, S.L.U. (EGPE) es una compañía dedicada, directamente o a través de sociedades controladas, a la producción de energía eléctrica generada a partir de fuentes renovables en el territorio español y cuenta en la actualidad con [98] plantas de generación

eólica, hidráulica y solar, con una capacidad total instalada a 31 de diciembre de 2018 de 1.815 MW y una producción de 3.833 GWh en el ejercicio 2018.

1. Se han formalizado las siguientes operaciones de adquisición de sociedades destinadas todas ellas al desarrollo de la capacidad eólica y fotovoltaica adjudicada a ENEL Green Power España, S.L.U. (EGPE) en las subastas de capacidad celebradas en el ejercicio 2017:

Incorporación de sociedades 2018

Fecha de Adquisición	Tecnología	Porcentaje de participación a 31 de diciembre de 2018		Porcentaje de participación a 31 de diciembre de 2017	
		Control	Económico	Control	Económico
Valdecaballero Solar, S.L.U.	Fotovoltaica	100,00	100,00	—	—
Navalvillar Solar, S.L.U.	Fotovoltaica	100,00	100,00	—	—
Castiblanco Solar, S.L.U.	Fotovoltaica	100,00	100,00	—	—
Parque Eólico Muniesa, S.L.U.	Eólica	100,00	100,00	—	—
Parque Eólico Farlán, S.L.U.	Eólica	100,00	100,00	—	—
Aranort Desarrollos, S.L.U.	Eólica	100,00	100,00	—	—
Bosa del Ebro, S.L.	Eólica	51,00	51,00	—	—
Tauste Energía Distribuida, S.L.	Eólica	51,00	51,00	—	—
Eólica del Cierzo, S.L.U.	Eólica	100,00	100,00	—	—
San Francisco de Borja, S.A.	Eólica	66,67	66,67	—	—
Energía Eólica Alto del Llano, S.L.U.	Eólica	100,00	100,00	—	—
Sistemas Energéticos Campoliva, S.A.U.	Eólica	100,00	100,00	—	—
Sistemas Energéticos Sierra del Carazo, S.L.U.	Eólica	100,00	100,00	—	—
Sistemas Energéticos Alcojate, S.L.U.	Eólica	100,00	100,00	—	—





2. Con fecha 3 de abril de 2018 se ha formalizado, a través de ENEL Green Power España, S.L.U. (EGPE), la adquisición del 100% del capital social de las sociedades Parques Eólicos Gestinver, S.L.U. y Parques Eólicos Gestinver Gestión, S.L.U.

Parques Eólicos Gestinver, S.L.U. cuenta con una potencia eólica instalada de 132 MW, distribuidos en 5 parques eólicos situados en las Comunidades Autónomas de Galicia y Cataluña. A través de esta adquisición ENDESA refuerza su presencia en el mercado ibérico de generación ampliando la cartera de activos de naturaleza renovable en su «mix» de producción.

3. Con fecha 22 de mayo de 2018 ENEL Green Power España, S.L.U. (EGPE) ha adquirido el 60,0% del capital social de Eólica del Principado, S.A.U., sociedad cuya actividad consiste en la generación de electricidad mediante tecnología renovable eólica, y sobre la que previamente mantenía una participación del 40,0%. Como resultado de dicha transacción ENDESA ha tomado el control de Eólica del Principado, S.A.U. frente a la influencia significativa que mantenía hasta la fecha. ■■■

1.4.3. Distribución de energía: ENDESA Red

102-45 102-5

Esta sociedad agrupa, entre otras, a ENDESA Distribución Eléctrica, S.L.U. (100%), que asume las actividades reguladas de distribución de electricidad, y ENDESA Ingeniería, S.L.U. (100%).

A 31 de diciembre de 2018, ENDESA distribuye electricidad en 27 provincias españolas de 10 Comunidades Autónomas (Andalucía, Aragón, Baleares, Canarias, Castilla y León, Cataluña, Comunidad Valenciana, Extremadura, Galicia y Navarra) y en la Ciudad Autónoma de Ceuta contando el territorio atendido con una extensión total de 195.487 km² y una población cercana a los 21 millones de habitantes.

El número de clientes con contratos de acceso a las redes de distribución de ENDESA superó en esa fecha los 12 millones y la energía total distribuida por las redes de ENDESA, medida en barras de central, alcanzó los 117.029 GWh en el ejercicio 2018.

102-10

Con fecha 31 de mayo de 2017 ENDESA Red, S.A.U. adquirió el 52,54% del capital social de Eléctrica de Jafre, S.A., sociedad cuya actividad consiste en el transporte y distribución de electricidad, así como el alquiler y lectura de contadores de agua y luz, y sobre la que previamente mantenía una participación del 47,46%. Como resultado de dicha transacción ENDESA ha tomado el control de la sociedad, reforzando con ello su actividad distribuidora.

Con fecha 25 de julio de 2018 se ha formalizado, a través de ENDESA Red, S.A.U., la adquisición del 94,6% del capital social de Empresa de Alumbrado Eléctrico de Ceuta, S.A., que incluye el 100% de Empresa de Alumbrado Eléctrico de Ceuta Comercialización de Referencia, S.A.U. y el 100% de Empresa de Alumbrado Eléctrico de Ceuta Distribución, S.A.U., cuenta con más de 30.000 clientes y es la principal compañía de distribución y comercialización de electricidad de Ceuta. ■■■

1.4.4. Comercialización de energía: ENDESA Energía, S.A.U. y ENDESA X, S.A.U.

102-45 102-5

ENDESA Energía, S.A.U. fue creada para desarrollar actividades de comercialización, respondiendo así a las exigencias derivadas del proceso de liberalización del Sector Eléctrico español. Su actividad fundamental es el suministro de energía a los clientes que deciden ejercer su derecho a elegir suministrador y recibir el servicio en el mercado liberalizado.

Además, ENDESA Energía, S.A.U. es titular de participaciones en las sociedades ENDESA Energía XXI, S.L.U. (100%), sociedad que actúa como Comercializadora de Referencia, y ENDESA Operaciones y Servicios Comerciales, S.L.U. (100%), que tiene por objeto prestar servicios comerciales vinculados al suministro de energía. ENDESA Energía, S.A.U. realiza actividades de

comercialización en los mercados liberalizados de Alemania, Francia, Holanda y Portugal.

102-10

ENDESA X, S.A.U. ha sido creada el 26 de junio de 2018 para llevar a cabo actividades de desarrollo y comercialización de nuevos servicios adaptados a la evolución del mercado energético.

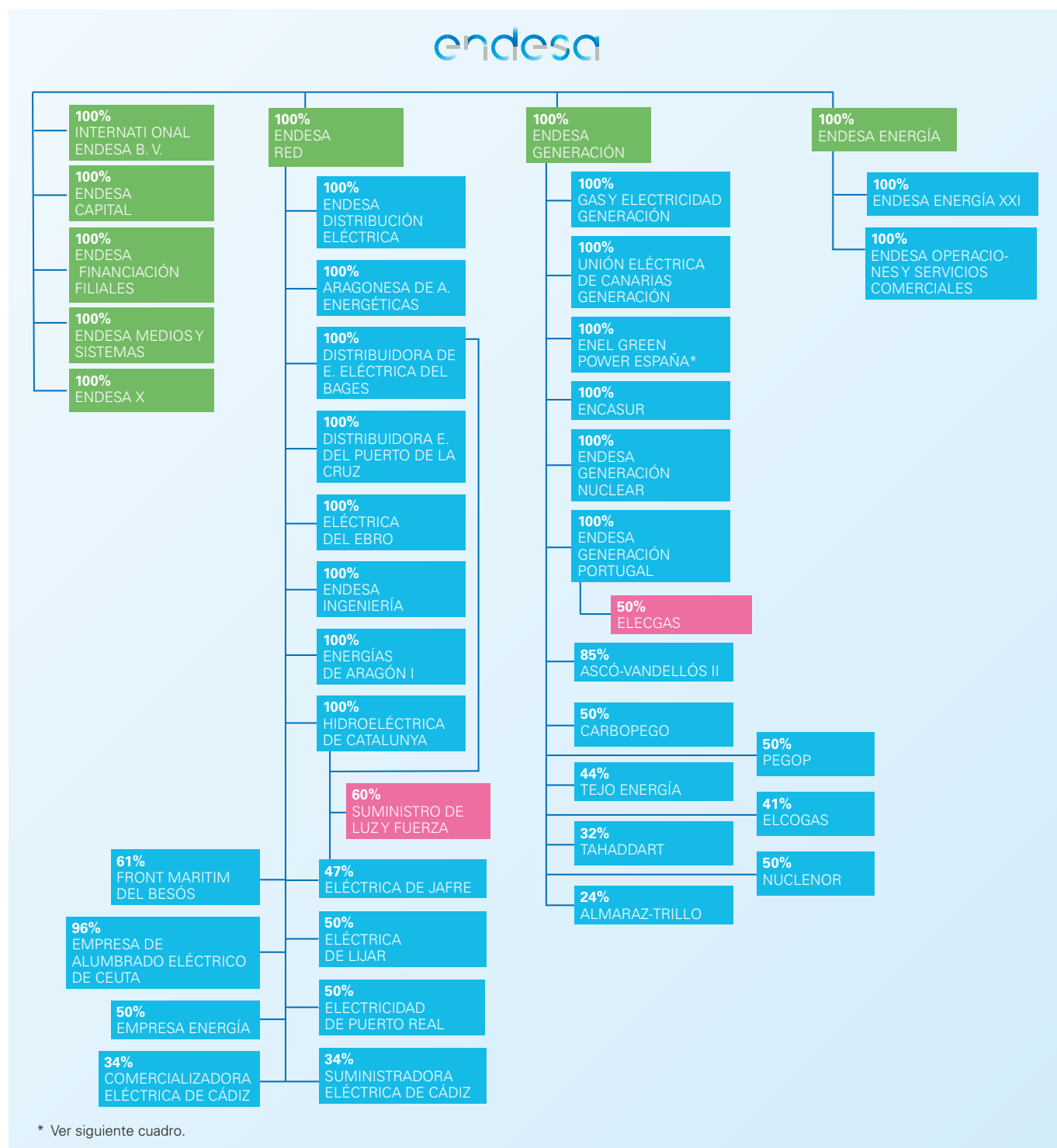
Su actividad se engloba en 4 líneas de actuación: e-Home, e-Industries, e-City y e-Mobility, que buscan oportunidades en el ámbito de la movilidad eléctrica, la gestión de la demanda, la generación distribuida, el almacenamiento de energía y la ampliación de los servicios prestados a los clientes

domésticos, industriales e institucionales.

En el ejercicio 2018 ENDESA suministró 89.639 GWh a 10,8 millones de puntos de suministro del mercado eléctrico. El volumen total de gas comercializado en el ejercicio 2018 ascendió a 86.729 GWh y, a 31 de diciembre de 2018, la cartera

de clientes en el mercado convencional de gas natural estaba integrada por 1,6 millones de puntos de suministro.

A continuación se detalla el mapa societario de ENDESA a 31 de diciembre de 2018 en el que se recogen, de forma gráfica, las principales sociedades participadas:





100%
ENEL GREEN
POWER ESPAÑA

100% AGUILÓN 20	100% ENERGÍAS DE ARAGÓN II	60% EÓLICOS DE TIRAJANA	30% PARC EOLIC LOS ALIGARS	100% PRODUCTOR REGIONAL DE ENERGÍA RENOVABLE	60% SOCIEDAD EÓLICA LOS LANCES
100% ALMUSSAFES SERVICIOS ENERGÉTICOS	67% ENERGÍAS DE GRAUS	33% ERECOSALZ	100% PARQUE EÓLICO A CAPELADA	100% PRODUCTOR REGIONAL DE ENERGÍAS RENOVABLES II	36% SOTAVENTO GALICIA
100% ARANORT DESARROLLOS	77% ENERGÍAS ESPECIALES DE CAREÓN	70% EXPLOTACIONES EÓLICAS DE ESCUCHA	50% PARQUE EÓLICO BELMONTE	30% PRODUCTORAS DE ENERGÍAS	51% TAUSTE ENERGÍA DISTRIBUIDA
100% BAYLIO SOLAR	80% ENERGÍAS ESPECIALES DE PEÑA ARMADA	74% EXPLOTACIONES EÓLICAS EL PUERTO	80% PARQUE EÓLICO CARRETERA DE ARINAGA	100% PROMOCIONES ENERGÉTICAS DEL BIERZO	45% TERMOTEC ENERGÍA (en liquidación)
40% BOIRO ENERGÍA	100% ENERGÍAS ESPECIALES DEL ALTO ULLA	51% EXPLOTACIONES EÓLICAS SANTO DOMINGO DE LUNA	75% PARQUE EÓLICO DE BARBANZA	33% PROYECTOS UNIVERSITARIOS DE ENERGÍAS RENOVABLES	33% TOLEDO PV
51% BOSA DEL EBRO	50% ENERGÍAS ESPECIALES DEL BIERZO	51% EXPLOTACIONES EÓLICAS SASO PLANO	82% PARQUE EÓLICO DE SAN ANDRÉS	50% SALTO DE SAN RAFAEL	40% UFEFYS (en liquidación)
100% CASTIBLANCO SOLAR	100% EÓLICA DEL CIERZO	90% EXPLOTACIONES EÓLICAS SIERRA COSTERA	66% PARQUE EÓLICO DE SANTA LUCÍA	67% SAN FRANCISCO DE BORJA	100% VALDECABALLERO SOLAR
33% CENTRAL HIDRÁULICA GUÉJAR-SIERRA	51% EÓLICA DEL NOROESTE	90% EXPLOTACIONES EÓLICAS SIERRA LA VIRGEN	100% PARQUE EÓLICO FARLÁN	45% SANTO ROSTRO COGENERACIÓN (en liquidación)	40% YEDESA COGENERACIÓN (en liquidación)
20% COGENERACIÓN EL SALTO (en liquidación)	100% EÓLICA DEL PRINCIPADO	100% FURATENA SOLAR 1	90% PARQUE EÓLICO FINCA DE MOGÁN	100% SEGUIDORES SOLARES PLANTA 2	
38% COMPAÑÍA EÓLICA TIERRAS ALTAS	51% EÓLICA VALLE DEL EBRO	30% HIDROELÉCTRICA DE OUROL	76% PARQUE EÓLICO MONTES DE LAS NAVAS	28% SISTEMA ELECTRICO DE CONEXIÓN VALCAIRE	
25% COMPAÑÍA EÓLICA DE ZARAGOZA	80% EÓLICAS DE AGAETE	51% HISPANO GENERACIÓN DE ENERGÍA SOLAR	100% PARQUE EÓLICO MUINIESA	100% SISTEMAS ENERGÉTICOS ALCOHUIJATE	
100% DEHESA DE LOS GUADALUPES SOLAR	55% EÓLICAS DE FUENCALIENTE	37% MINICENTRALES DEL CANAL IMPERIAL-GALLUR	52% PARQUE EÓLICO PUNTA DE TENO	100% SISTEMAS ENERGÉTICOS CAMPOLIVA	
40% DEPURACIÓN DESTILACIÓN RECICLAJE	40% EÓLICAS DE FUERTEVENTURA	100% NAVALVILLAR SOLAR	58% PARQUE EÓLICO SIERRA DEL MADERO	96% SISTEMAS ENERGÉTICOS MAÑÓN ORTIGUEIRA	
65% ENEL GREEN POWER GRANADILLA	50% EÓLICAS DE LA PATAGONIA	33% OXAGESA (en liquidación)	100% PARQUES EÓLICOS GESTINVER	100% SISTEMAS ENERGÉTICOS SIERRA DEL CARAZO	
100% ENERGÍA EÓLICA ALTO DEL LLANO	40% EÓLICAS DE LANZAROTE	90% PARAVENTO	100% PARQUES EÓLICOS GESTINVER GESTIÓN	65% SOCIEDAD EÓLICA DE ANDALUCÍA	
55% ENERGÍAS ALTERNATIVAS DEL SUR	50% EÓLICAS DE TENERIFE	30% PARC EOLIC LA TOSSA-LA MOLA D'EN PASCUAL	56% PLANTA EÓLICA EUROPEA	50% SOCIEDAD EÓLICA EL PUNTAL	

1.4.4.1. Negocio energético en Portugal

102-5 102-45

La presencia de ENDESA en el sistema eléctrico luso se concentra fundamentalmente, en las actividades de generación y comercialización de electricidad en el mercado liberalizado.

Los activos participados por ENDESA en 2018 suman una potencia instalada en régimen ordinario de 1.483 MW distribuidos a través de sus participaciones en Tejo Energía (628 MW) y Elecgas (855 MW).

ENDESA posee el 43,75% de Tejo Energía, compañía propietaria de la central térmica de carbón, y el 50% de Elecgas, compañía propietaria de la central de gas, ambas establecidas en Pego. A su vez, ENDESA es propietaria del 100% de la energía producida por Elecgas, vía el contrato de Tolling vigente entre ambas partes.

Las centrales de carbón y gas de Pego generaron 3.066 GWh y 2.044 GWh respectivamente (3.385 GWh correspondientes a la participación de ENDESA),

lo que significó una cuota del 10,0% del consumo eléctrico total de Portugal.

El mantenimiento de la central de carbón y ciclo combinado de Pego está a cargo de Pegop, compañía participada por ENDESA en un 50%. También participa en el 50% de Carbopego, empresa que compra el carbón para la central.

Por otro lado, ENDESA recibió 13,2 millones de euros en concepto de dividendo, de todas las empresas participadas, durante 2018.

El proceso de liberalización continuó avanzando en Portugal en el año 2018 en los segmentos de Grandes Clientes (Media Tensión) y Empresas (Baja Tensión Especial). La energía suministrada en el mercado liberalizado alcanzó más del 90% del consumo total del país.

ENDESA se mantiene como uno de los operadores principales del mercado liberalizado portugués de energía eléctrica con una cuota del 14,4%. Al finalizar

el año, ENDESA suministró 6,9 TWh a más de 272.000 puntos de suministro.

Al margen de esta importante posición en comercialización eléctrica, en el mercado gasista portugués, ENDESA suministró a cliente final 4,6 TWh, un 3,5% menos que en 2017 por ajuste de la demanda. Adicionalmente, ENDESA siguió apostando por la comercialización de Productos y Servicios de Valor Añadido.

En Portugal, ENDESA ha contado durante el 2018 con más de 272.000 puntos de suministro, distribuidos de la siguiente forma: más de 5.500 puntos en media tensión, más de 4.000 en baja tensión especial y más de 262.000 puntos en baja tensión normal. La energía eléctrica suministrada en 2018 ha alcanzado un valor total de casi 6,9 TWh. En cuanto al gas, se han suministrado casi 4,6 TWh y se cuenta con más de 70.000 puntos de suministro activos al cierre del ejercicio.



1.4.4.2. Negocio en otros países

102-5 102-45

ENDESA está presente en Marruecos a través de una participación del 32% en Energie Electrique de Tahaddart, sociedad propietaria de una central de ciclo combinado de 392 MW ubicada al norte de la Villa de Asilah, cerca del río Tahaddart. En 2018, la central alcanzó una producción de 2.234 GWh (715 GWh correspondientes al 32% de ENDESA).

En **Francia**, ENDESA ha suministrado más de 19,2 TWh de gas en 2018, un 5,4% más que en el año anterior. Al cierre del ejercicio, contaba con más de 4.400 puntos de suministro activos en gas.

En **Alemania**, ENDESA ha suministrado más de 2,0 TWh de electricidad y más de 50 GWh de gas, con más de 700 puntos de suministro activos en total.

En **Holanda**, la Compañía ha suministrado más de 0,7 TWh en electricidad y más de 1.300 GWh en gas; con casi 200 puntos de suministro activos en electricidad y más de 100 en gas al cierre del ejercicio.

Finalmente, en Andorra, ENDESA ha suministrado más de 0,2 TWh en 2018 que supone aproximadamente un 40% del consumo total del país.





2. Compromiso con un modelo energético sostenible

2.1. El posicionamiento estratégico Open Power

G4-DMA Enfoque de gestión general

ENDESA ha estado siempre a la vanguardia de los desarrollos en el sector energético, llevando energía segura, asequible y sostenible a millones de personas en todo el mundo.

Consciente del profundo cambio que la industria está experimentando actualmente, se sitúa en una nueva era de la energía, más abierta, participativa y digital, compar-

tiendo la visión del Grupo Enel, al que pertenece. Ese posicionamiento estratégico se resume en el concepto Open Power.

Open Power es nuestra plataforma para el crecimiento, la combinación de la fuerza de nuestra organización global con las oportunidades de un mundo abierto y conectado. Constituye, por tanto, nuestra misión, visión y valores.

Open Power desea abrir el acceso a la energía a un mayor número de personas, abrir el mundo de la energía a nuevas tecnologías, abrir la gestión de la energía a las personas, abrir la posibilidad de nuevos usos de la energía, abrirse a un mayor número de alianzas.



MISIÓN 2025

- Abrir la energía a más personas**
- Abrir la energía a las nuevas tecnologías**
- Abrir nuevas formas de gestionar la energía para el consumidor**
- Abrir la energía a nuevos usos**
- Abrirnos a más colaboradores**

VISIÓN

Open Power para hacer frente a algunos de los mayores desafíos del mundo.

VALORES

Responsabilidad

Cada uno de nosotros es responsable del éxito del grupo, a todos los niveles. Ponemos nuestra energía al servicio de las personas para mejorar su vida y hacerla más sostenible.

Innovación

Vivimos y trabajamos con curiosidad, nos esforzamos por ir más allá de lo habitual y superamos nuestros temores para abrir la energía a nuevos usos, tecnologías y personas. Aprendiendo de los errores igual que de los aciertos.

Confianza

Actuamos de manera competente, honesta y transparente, para ganarnos la confianza de nuestros compañeros, clientes y colaboradores externos, valorando las diferencias individuales. A su vez, confiamos en su capacidad para crear valor y compartirlo.

Proactividad

Nos hacemos cargo de nuestro trabajo en primera persona. Interpretamos continuamente los escenarios y retos mundiales para adelantarnos a los cambios, redefiniendo las prioridades si el contexto lo requiere.

2.2. Compromiso con la sostenibilidad

En línea con el posicionamiento estratégico Open Power, ENDESA, ha colocado la sostenibilidad ambiental, social y económica en el centro de cultura empresarial y está contribuyendo a la evolución actual en el sistema de energía con un enfoque de negocio que contribuya al desarrollo sostenible basado en el intercambio de la creación de valor dentro y fuera de la empresa.

La sostenibilidad, que debe lograrse a través de procesos de innovación, es

el foco del posicionamiento estratégico Open Power.

Por ello, ENDESA actualizó en 2015 su política de Sostenibilidad para incorporar el posicionamiento estratégico «Open Power» y sentar las bases para superar con éxito los desafíos energéticos a los que se enfrenta la sociedad moderna.

Los compromisos de futuro recogidos en la política constituyen la guía y fundamento del comportamiento de ENDESA en la gestión de su actividad empresarial, y su cumplimiento está expresa-

mente impulsado por la Dirección de la Empresa, concierne a sus empleados, contratistas y proveedores, y se expone a la valoración de terceros. Asimismo, el Consejo de Administración, a través del Comité de Auditoría y Cumplimiento, supervisa la correcta implantación de los principios de la política a lo largo de toda la cadena de creación de valor de la empresa.

La implementación de esta política se desarrolla a partir de los diferentes Planes de Sostenibilidad de ENDESA:

NUESTROS COMPROMISOS DE FUTURO



Nuestra conducta

Compromiso con el buen gobierno, la transparencia y el comportamiento ético.



Nuestros accionistas

Compromiso con la creación de valor y la rentabilidad.



Nuestros clientes

Compromiso con la calidad digital, la excelencia comercial y la eficiencia energética en el consumo.



Nuestras personas

Compromiso con el desarrollo personal y profesional, la diversidad y la conciliación, la seguridad y la salud laboral.



Nuestros colaboradores

Compromiso con la involucración activa de los colaboradores con la sostenibilidad.



La sociedad

Compromiso con el desarrollo socioeconómico de las comunidades en las que operamos.



El medio ambiente

Compromiso con la reducción de la huella ambiental y la protección del entorno.



La innovación

Compromiso con la innovación tecnológica y el alcance de los servicios.



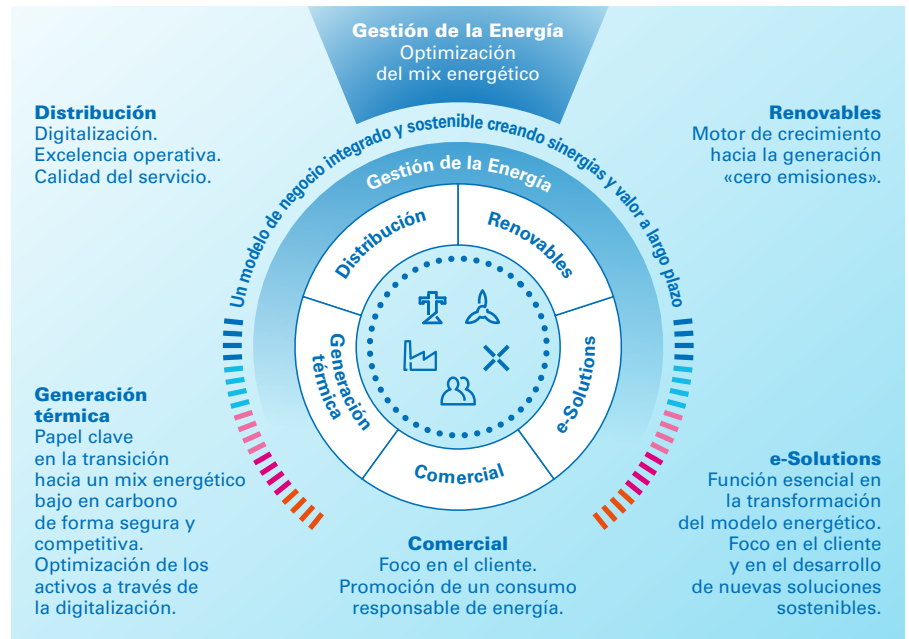
Las instituciones

Compromiso con el desarrollo de alianzas público-privadas para la promoción de un desarrollo sostenible.



2.3. El modelo de negocio sostenible de ENDESA

El posicionamiento estratégico de ENDESA y su compromiso con la sostenibilidad, junto con los principales retos que debe abordar el sector energético, definen el modelo de negocio sostenible de la compañía, integrado en toda la cadena de valor de la energía y caracterizado por la digitalización y la promoción de una economía baja en carbono.



2.4. Compromiso con la Agenda de Naciones Unidas

- 102-12 103-1 Enfoque de gestión evaluación DDHH 103-2 Enfoque de gestión evaluación DDHH
 103-3 Enfoque de gestión evaluación DDHH 103-1 Enfoque de gestión trabajo infantil 103-2 Enfoque de gestión trabajo infantil
 103-3 Enfoque de gestión trabajo infantil 103-1 Enfoque de gestión trabajo forzoso 103-2 Enfoque de gestión trabajo forzoso
 103-3 Enfoque de gestión trabajo forzoso 409-1 103-1 Enfoque de gestión no discriminación
 103-2 Enfoque de gestión no discriminación 103-3 Enfoque de gestión no discriminación

ENDESA asume los principales marcos de referencia internacionales promovidos por las Naciones Unidas para la gestión sostenible como agente cla-

ve en el proceso de construcción de un nuevo modelo energético global y sostenible. Así, mantiene un firme compromiso con los Diez Principios del

Pacto Mundial, los Principios Rectores sobre Empresa y Derechos Humanos y con los Diecisiete Objetivos de Desarrollo Sostenible.



2.4.1. Los diez principios del Pacto Mundial

ENDESA fue una de las primeras empresas españolas en adherirse al Pacto Mundial, en concreto en 2002, incorporando los principios del mismo en sus normas de Integridad Corporativa, política y estrategia de sostenibilidad y extendió este enfoque a todas las geografías en las que está presente.

Desde el lanzamiento de la iniciativa, ENDESA 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, potenciando el compromiso profundo de ENDESA con los principios de la Sostenibilidad. Este desempeño ha sido favorablemente percibido por nuestros gru-

pos de interés, así como por los fondos de inversión sostenible y las agencias que elaboran rating de Sostenibilidad, contribuyendo a un favorable clima de diálogo y colaboración entre todos los agentes sociales, para lo cual el Pacto Mundial se configura como una herramienta de gran utilidad. Asimismo, la pertenencia al Pacto Mundial, permite a ENDESA compartir experiencias con otras empresas activas en el terreno de la Sostenibilidad con la seguridad de hacerlo en un marco reconocido internacionalmente y apoyado por la Organización de las Naciones Unidas.

El Pacto Mundial exige a las empresas participantes elaborar un Informe Anual de Progreso en el que se detalle el trabajo realizado para la integración de los diez principios en las estrategias y operaciones de negocio, el cual debe ser público y encontrarse a disposición de los grupos de interés. En este sentido, ENDESA ha vuelto a alcanzar el nivel

avanzado del Pacto Mundial de Naciones Unidas en 2018, la máxima categoría con la que se pueden calificar los informes de progreso. El nivel avanzado se otorga a aquellas compañías que muestran un elevado grado de desempeño en Sostenibilidad y que adoptan e informan sobre un conjunto de buenas prácticas de gestión y gobierno de la Sostenibilidad Corporativa. De esta forma, ENDESA renueva su compromiso con esta iniciativa para así seguir avanzando en el cumplimiento de los principios del Pacto Mundial.

En 2018 ENDESA ha mantenido su compromiso con el Pacto Mundial. En este sentido, ENDESA ha participado activamente en la Red Española del Pacto Mundial —de la que forma parte de su Comité Ejecutivo—, especialmente en lo relativo a la promoción de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y los Principios Rectores sobre Empresa y Derechos Humanos.



2.4.2. Los Principios Rectores sobre Empresa y Derechos Humanos

103-1 Enfoque de gestión evaluación DDHH

103-2 Enfoque de gestión evaluación DDHH

103-3 Enfoque de gestión evaluación DDHH

ENDESA tiene un compromiso permanente con el respeto y la promoción de los derechos humanos. Este compromiso se refleja en sus políticas corporativas y se manifiesta a través de su adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas, que incorpora el apoyo y respeto de la protección de los derechos humanos y la no complicidad en su vulneración dentro de sus dos primeros principios. Asimismo, históricamente ENDESA ha desarrollado actividades pioneras para asegurar el respeto de los derechos humanos en sus actividades y las de su cadena de suministro, desarrollando de

forma continua procesos de identificación de riesgos y potenciales impactos en materia de derechos humanos.

Tras la aprobación de los Principios Rectores de Empresa y Derechos Humanos por Naciones Unidas, ENDESA decidió adaptar formalmente su compromiso histórico con el respeto y la promoción de los derechos humanos a este nuevo marco, integrándolo en la gestión de la actividad empresarial.

De este modo, el Consejo de Administración de ENDESA, S.A. aprobó en 2013 la política de derechos humanos, siguiendo así las recomendaciones es-

tablecidas por los Principios Rectores. Esta política recoge el compromiso y las responsabilidades de ENDESA en relación con todos los derechos humanos, y en especial con los que afectan a su actividad empresarial y a las operaciones desarrolladas por los trabajadores de ENDESA, tanto directivos como empleados. Asimismo, promueve la adhesión de sus contratistas, proveedores y socios comerciales a los mismos principios, prestando particular atención a las situaciones de conflicto y de alto riesgo. Con el fin de aplicar los compromisos recogidos en la política de Derechos Hu-





manos, y siguiendo las recomendaciones de los principios rectores, ENDESA desarrolló en 2017 un proceso de Debida Diligencia para garantizar su implantación

y seguimiento. La implementación de las acciones incluidas en ese plan de acción, prevista para el año 2018 y posteriores se ha completado en un 90% en el año

2018, estando prevista la finalización de resto de acciones a lo largo de 2019.



2.4.3. Los Objetivos de Desarrollo Sostenible

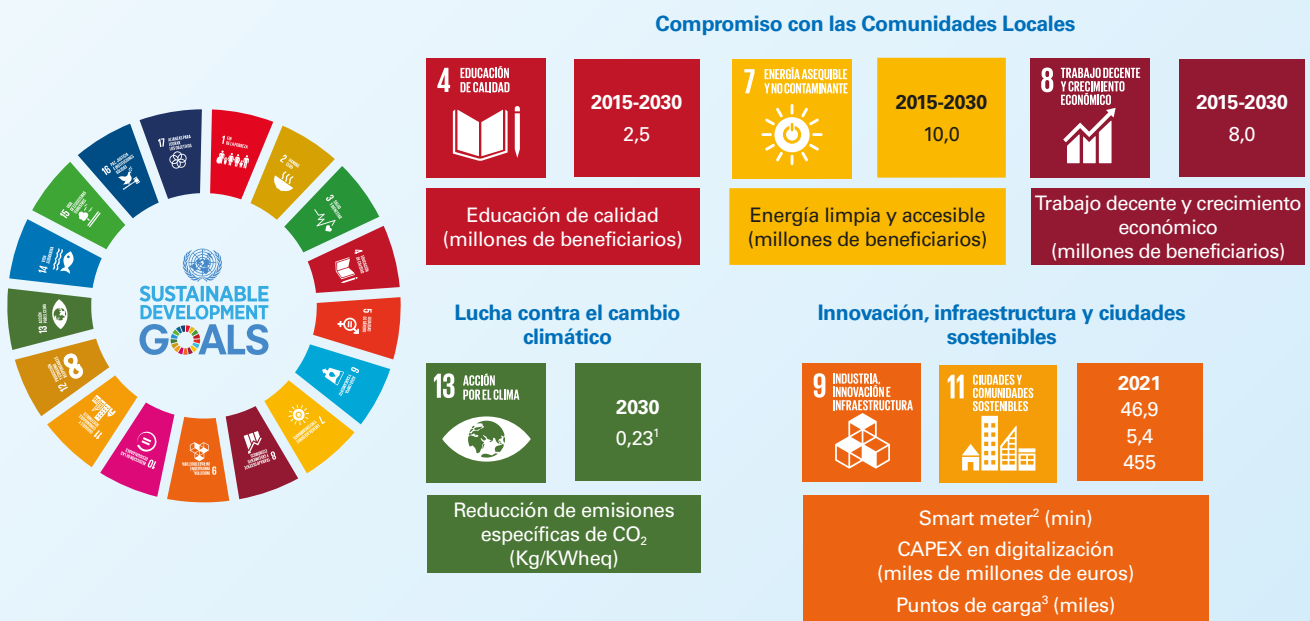
Como es sabido, uno de los aspectos diferenciales de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) respecto a los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) es que los ODS reconocen el papel clave del sector empresarial, como agente de progreso económico, social y ambiental,

en la consecución de los Objetivos, siendo por tanto imprescindible su participación activa.

ENDESA colaboró en la elaboración de la Agenda de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, se encuentra firmemente comprometida con ella y reconoce la

oportunidad histórica que suponen los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la implicación del sector privado para superar los principales desafíos a los que la sociedad se enfrenta, desde la lucha contra el cambio climático hasta la erradicación de la pobreza y el progreso económico y social.

EL COMPROMISO DE ENEL EN LÍNEA CON LA AGENDA 2030



¹ Las empresas específicas de CO₂ serán < 0,345 kg/KWheq en 2012.

² Incluye la sustitución de contadores inteligentes.

³ Puntos de recarga públicos y privados instalados.

Esta visión es compartida dentro del Grupo ENEL, que se ha comprometido públicamente a contribuir de forma específica con 4 de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible.

ENDESA, por su parte, asume estos compromisos y los adapta al contexto en el que opera. De este modo, desde que en 2016 anunciara su contribución específica a la Agenda 2030, la compa-

ña ha seguido avanzando respecto a su compromiso con 3 objetivos que inciden directamente en su propio modelo de negocio:

LA CONTRIBUCIÓN DE **enpresa** A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE DE NACIONES UNIDAS



Compromisos de ENDESA

Principales logros

13 ACCIÓN POR EL CLIMA 	100% descarbonización del mix energético en 2050 (< 350 gCO ₂ /kWh en 2020)	> 132 MW eólicos operativos adicionales mediante la compra de Gestinver > 927 MW renovables en construcción > 49% de producción libre de CO ₂ (2018 vs 2005)
9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA 	~1.3 miles de millones de € para liderar el futuro energético a través de la digitalización y ENDESA X	> 11,9 Millones contadores electrónicos instalados (baja tensión) y 17.315 smart remotes > 4,2 Millones clientes digitales
7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE 	Suministro de electricidad a todos los clientes vulnerables	> 272 Convenios firmados con la Administración Pública para evitar el corte de suministro eléctrico a clientes vulnerables .

Asimismo, ENDESA también contribuye a los compromisos alcanzados por el Grupo Enel en lo referido a los ODS 4 y ODS 8 a través de sus proyectos sociales y su fundación.

Estos cinco son los ODS más prioritarios para ENDESA y, por tanto, sobre los que pone un mayor énfasis, pero actúa también de forma decidida sobre algunos otros de los 17 Objetivos, sobre los que viene fijando objetivos y reportando desde la aparición de los ODS. Para ello, el Plan de ENDESA de Sostenibilidad 2019-2021 determina la hoja de ruta de los próximos 3 años para contribuir a la Agenda 2030, alineando por tanto su estrategia de sostenibilidad a este marco

Compromisos de ENDESA 2015-2020

Principales logros 2015-2018

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD 	224.818 personas	120.818 beneficiarios
8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO 	639.437 personas	379.437 beneficiarios

universal. Para mayor información ver capítulo «El plan de Sostenibilidad de ENDESA».

Por último, el capítulo de «Nuestro Desempeño» muestra debida cuenta del cumplimiento y la contribución de EN-

DESA a lo largo de 2018 a cada uno de los objetivos de desarrollo sostenible sobre los cuales actúa a través de su actividad empresarial.










2.5. Participación en foros y asociaciones de sostenibilidad

102-13

ENDESA participa proactivamente en diferentes foros y asociaciones dirigidos a promover el desarrollo sostenible. La participación en este tipo de organizaciones permite a ENDESA mostrar su compromiso con la sostenibilidad, interactuar con los principales agentes de cambio generando valor compartido

entre la empresa y su entorno, aprender y compartir buenas prácticas, así como fortalecer las relaciones con los grupos de interés.

A continuación, se detallan los principales foros y asociaciones de sostenibilidad en los que ENDESA participó en 2018:

Organización	Tipo de asociación	Posición de ENDESA	Participación de ENDESA en 2018
 Pacto Mundial Red Española	Asociación multistakeholder que actúa como el punto focal del Pacto Mundial de Naciones Unidas en España	Miembro del Comité Ejecutivo	<ul style="list-style-type: none"> > Promoción de los Diez Principios del Pacto Mundial de ONU > Objetivos de Desarrollo Sostenible de ONU
 Club de Excelencia en Sostenibilidad	Asociación de grandes empresas y socio nacional de CSR Europe	Socio Fundador	<ul style="list-style-type: none"> > Eficiencia energética > Movilidad sostenible > Inversión Socialmente Responsable > Compras responsables > Comunicación responsable > Economía circular > Gobierno corporativo > Recursos Humanos > Gestión empresarial de la biodiversidad > Integración de la RC en la empresa
 Forética	Asociación multistakeholder y socio nacional del WBCSD y de CSR Europe	Socio Promotor	<ul style="list-style-type: none"> > Cambio climático > Integridad, buen gobierno y transparencia > Economía circular > Impacto social
 TRANSPARENCY INTERNATIONAL ESPAÑA	Entidad sin ánimo de lucro, especializada en transparencia	Miembro del Grupo de Trabajo de Empresas	<ul style="list-style-type: none"> > Transparencia, gobierno corporativo y cumplimiento
 aeléc	Asociación empresarial del sector eléctrico	Miembro de la Comisión de RSE	<ul style="list-style-type: none"> > Gestión de la RSE en el sector eléctrico

Cabe destacar que ENDESA también participa en otros foros y asociaciones cuya misión es avanzar en la gestión de algún tema específico en materia de sostenibilidad, como puede ser la lucha

contra el cambio climático o la acción social, los cuales se detallan en el presente Informe de Sostenibilidad en los capítulos que se encuentran dentro de la sección Nuestro desempeño.

Igualmente, ENDESA participa en foros y asociaciones dirigidos a promover los intereses del sector empresarial en general o del sector energético en particular, entre las que destacan las siguientes:

Organización	Función	Posición de ENDESA	Participación de ENDESA en 2018
	Asociación empresarial nacional	Miembro de comisión de industria, relaciones internacionales, sanidad y consumo, económica financiera	> Participación en las diferentes comisiones
	Asociación empresarial nacional	Miembros del Pleno de la Cámara	> Participación en la gestión de la cámara y en sus diferentes comisiones
	Asociación del sector eléctrico	Socios ejecutivos	> Participación en documentos de trabajo, comisiones sobre las diferentes áreas energéticas, foros, reuniones.
	Asociación del sector del gas	Socios ejecutivos, presencia en la Comisión Permanente	> Participación en comisiones en diferentes áreas: comercialización, comunicación, jurídico, fiscal; presencia en foros y reuniones; y colaboración en grupos de trabajo para la elaboración de documentos de trabajo
	Entidad privada sin ánimo de lucro del sector energético cuyo objetivo es la mejor comprensión del sector ante la ciudadanía	Socio ejecutivo (actualmente ostenta la Presidencia del Club nuestro Presidente, Borja Prado)	> Gestión de Enerclub, participación en foros, seminarios, elaboración de position papers sobre energía
	Asociación privada sin ánimo de lucro ni finalidad política, que se financia fundamentalmente mediante aportaciones anuales de las empresas	Presente directamente, y también a través de Aelec	> Participación en las diferentes comisiones
	Fundación privada destinada a impulsar que la empresa tenga un papel más relevante en la mejora de la sociedad	Patrona de la Fundación	> Participación en diferentes grupos de trabajo



2.6. Participación en foros e iniciativas para la promoción de los derechos humanos

ENDESA considera la gestión del respeto de los derechos humanos un asunto estratégico que forma parte fundamental de su estrategia de sostenibilidad y de relación con los grupos de interés. Por ello, la compañía participa activamente en los diferentes debates y foros de discusión que se desarrollan en España sobre esta cuestión. Así, por ejemplo, cabe destacar la participación de ENDESA en el Grupo de Trabajo de derechos humanos de la Red Española

del Pacto Mundial, que tiene como objetivo compartir buenas prácticas entre el sector empresarial sobre esta materia y diseñar metodologías que faciliten a las empresas —especialmente pymes— la integración de los derechos humanos en la estrategia empresarial. Por otro lado, ENDESA participó activamente en el proceso de consulta desarrollado por el Gobierno de España para la elaboración del Plan Nacional de Empresa y Derechos Humanos aproba-

do por el Consejo de Ministros el 28 de julio de 2017. Este plan, que plasma el compromiso de España de proteger los derechos humanos frente a cualquier impacto que la actividad empresarial pudiera tener sobre ellos, responde a las recomendaciones efectuadas en el marco de la Unión Europea a través de la Estrategia renovada de la UE para 2011-2014 sobre la responsabilidad social de las empresas y de su Plan de Acción sobre derechos humanos y democracia 2015-2019.



Adicionalmente, ENDESA participa de forma habitual en foros destinados a promocionar los Derechos Humanos y en especial a difundir el enfoque de los

Principios Rectores de Naciones Unidas en el ámbito académico. En 2018 ENDESA participó, como viene haciendo en los últimos años, en el Congreso

Internacional sobre el I Plan de Acción Nacional sobre Empresas y Derechos Humanos organizado por la Universidad de Sevilla.



2.7. Participación en foros y asociaciones de medio ambiente

Organización	Tipo de asociación / iniciativa	Posición de ENDESA	Participación de ENDESA en 2018
	Eurelectric	Miembro	> Participación en grupos de medioambiente y cambio climático
	Club Español del Medio Ambiente	Asociado	> Asociación sin ánimo de lucro para fomentar a escala nacional el conocimiento, divulgación y desarrollo de una cultura medioambiental compatible con un progreso sostenido y una producción limpia
	Fundación Biodiversidad	Firmante	> ENDESA es firmante del Pacto por la Biodiversidad liderado por la Fundación Biodiversidad
	Iniciativa Española Empresa y Biodiversidad	Participante	> ENDESA es miembro de esta plataforma público-privada desde Junio de 2013 promovido por la Fundación Biodiversidad del MITECO
	Asociación española de normalización	Participante en Comités	> Participación en comités sobre renovables, cambio climático, gestión ambiental, eficiencia energética
	Asociación creada para fomentar la colaboración público-privada y avanzar conjuntamente en los retos ambientales que se plantean en la actualidad	Socio Fundador	> Economía Circular > Cambio Climático
	Plataforma Española para la Acción Climática	Participante	> Constitución de la plataforma, que nace con el propósito de potenciar la colaboración público-privada contra el cambio climático y contribuir a una economía verde y descarbonizada
	Comunidad #PorElClima	Participante	> Red para la actuación contra cambio climático
	Acuerdos voluntarios para la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero	Participante	> Verificación de actividades de Endesa Distribución en Cataluña

Organización	Tipo de asociación / iniciativa	Posición de ENDESA	Participación de ENDESA en 2018
	Carbon Disclosure Project	Participante	> Participación en la iniciativa de climate change, supply chain y water
	Zona para la Acción Climática de Actores no Estatales (NAZCA, por sus siglas en inglés)	Participante	> Fue lanzada en la Conferencia sobre Cambio Climático de la ONU en Lima en diciembre de 2014 (COP20) y registra los compromisos para la acción de empresas, ciudades, regiones, gobiernos subnacionales e inversores para enfrentar el cambio climático
	COP24	Participante	> ENDESA asistió a la Conferencia de las Partes de la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre Cambio Climático entre el 2 y el 14 de diciembre de 2018
	CONAMA 2018	Socio Estratégico	> ENDESA participó como Socio Estratégico en el encuentro bienal celebrado en Madrid del 26 al 29 de noviembre de 2018, considerado el evento ambiental de referencia en España
	Innovate4Climate Finances & Market Week	Participante	> Participación en la primera edición de la Feria, celebrada en Barcelona del 22 al 26 de mayo, que tiene como objetivo contribuir a construir una economía baja en carbono (recoge el testigo de la Carbon Expo)
	Plataforma tecnológica Española de Eficiencia Energética (PTE-EE)	Participante	> Gestión de la eficiencia energética
	Plataforma de Redes Eléctricas del Futuro (FUTURED)	Participante	> Gestión de redes





3. Sistema de gobierno y gestión de la sostenibilidad

102-18 102-19 102-20 102-21 102-26 102-27 102-29 102-30 102-31 102-32

Con el fin de garantizar que el compromiso de ENDESA con la sostenibilidad se mantiene firme en todos los procesos de toma de decisión de la compañía y en el desempeño de su actividad diaria, ENDESA dispone de un sistema de gestión y gobierno de la sostenibilidad que involucra a todas las áreas de la compañía.

De este modo, el Consejo de Administración es responsable de la aprobación de la política y el plan de sostenibilidad y atribuye al Comité de Auditoría y Cumplimiento funciones de supervisión, entre ellas:

- > Revisar la política de sostenibilidad de la sociedad, velando porque esté orientada a la creación de valor.
- > Realizar un seguimiento de la estrategia y prácticas de responsabilidad social corporativa y evaluar su grado de cumplimiento.
- > Supervisar y evaluar los procesos de relación con los distintos grupos de interés.
- > Realizar una evaluación de todo lo relativo a los riesgos no financieros de la Sociedad —incluyendo los operativos, tecnológicos, legales, sociales, medioambientales, políticos y reputacionales.
- > Coordinar el proceso de reporte de la información no financiera y sobre

diversidad, conforme a la normativa aplicable y a los estándares internacionales de referencia.

Asimismo, este Comité tiene otras funciones relacionadas con determinados aspectos de sostenibilidad:

- > Informar las propuestas de modificación del Código ético de la sociedad y supervisar su cumplimiento.
- > Supervisar el cumplimiento de las reglas de gobierno corporativo de la sociedad, y evaluar periódicamente la adecuación del sistema de gobierno corporativo, con el fin de que cumpla su misión de promover el interés social y tenga en cuenta, según corresponda, los legítimos intereses de los restantes grupos de interés.

Por otro lado, el Comité Ejecutivo de Dirección, compuesto por el Consejero Delegado y los Directores Generales ENDESA, es el órgano ejecutivo encargado de desarrollar e implementar la estrategia de sostenibilidad de ENDESA y garantizar la integración de los aspectos sociales, ambientales y éticos en los procesos de toma de decisión realizados al más alto nivel.

La gestión de la sostenibilidad en ENDESA es una cuestión transversal a toda la compañía, por ello existe un grupo de trabajo encargado de integrar los principios de la sostenibilidad

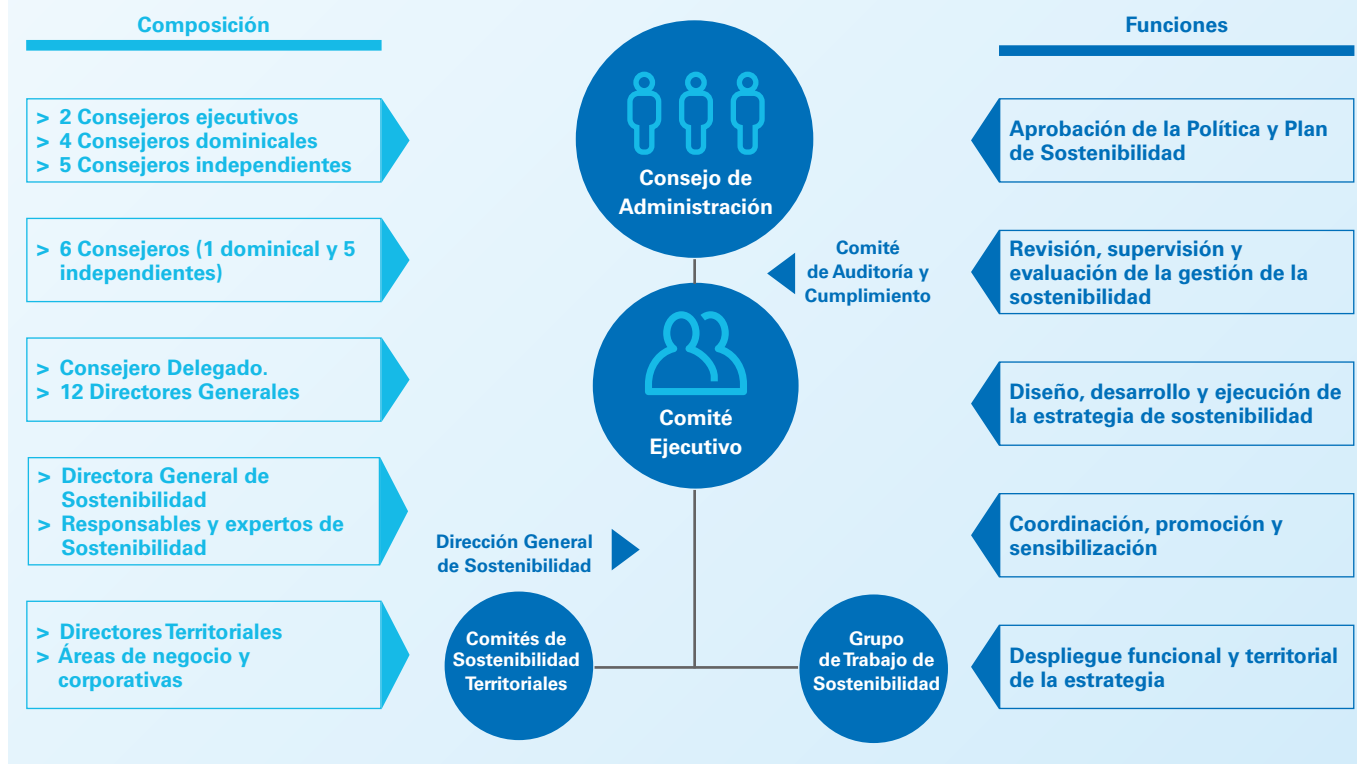
en la gestión diaria del negocio, definiendo los objetivos y las acciones que incluye el plan de sostenibilidad. Este grupo de trabajo se compone de las principales áreas de ENDESA, tanto de negocio como de soporte, entre ellas: Generación, Distribución, Renovables, Comercialización, ENDESA X, Gestión de la Energía, Asuntos Corporativos, Auditoría, Relación con Inversores, Recursos Humanos, Medio Ambiente, Regulación, Medios, Comunicación, ICT, Aprovisionamientos, Seguridad y Salud Laboral.

Además, con el fin de incorporar las particularidades locales a la estrategia de sostenibilidad de ENDESA, existen 7 comités de sostenibilidad territoriales, presididos por el máximo representante de la Compañía en el territorio, y cuyas funciones principales son las de potenciar y complementar las líneas de actuación establecidas en el plan de sostenibilidad, proporcionando un mejor ajuste de la actuación de ENDESA y traduciendo los objetivos y compromisos a la realidad local.

Por último, la Dirección General de Sostenibilidad, que depende directamente del Consejero Delegado y se encuentra presente en el Comité Ejecutivo de Dirección, asume funciones de coordinación e impulso de la estrategia de sostenibilidad de ENDESA.



MODELO DE GOBIERNO Y GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD



4. Gestión de riesgos

4.1. Política de Gestión y Control de Riesgos

La Política de Gestión y Control de Riesgos, aprobada por el Consejo de Administración y de aplicación en ENDESA y todas las sociedades dependientes, busca guiar y dirigir el conjunto de acciones estratégicas, organizativas y operativas que permitan al Consejo de Administración delimitar con precisión el nivel de

riesgo aceptable, con el objeto de que los gestores de las distintas líneas de negocio puedan maximizar la rentabilidad de la empresa, la preservación o incremento de su patrimonio y fondos propios y la certidumbre en su consecución por encima de determinados niveles, evitando que eventos inciertos y futuros puedan influir negativamente en la consecución de los objetivos de rentabilidad fijados por la empresa.

La Política de Gestión y Control de Riesgos define al Sistema de Control de Riesgos de ENDESA como un sistema entrelazado de normas, procesos,

controles y sistemas de información, en el que el riesgo global se define como el riesgo resultante de la consolidación de todos los riesgos a los que está expuesta, considerando los efectos de mitigación entre las diferentes exposiciones y categorías del mismo, permite la consolidación de las exposiciones al riesgo de las unidades y áreas de negocio del Grupo empresarial y su valoración, así como la elaboración de la correspondiente información de gestión para la toma de decisiones en términos de riesgo y de empleo adecuado de capital.



El Proceso de Control y Gestión de Riesgos obedece a un modelo basado, por una parte, en el estudio permanente del perfil de riesgo, aplicando las mejores prácticas actuales en el sector energético o de referencia en la gestión de riesgos, en criterios de homogeneidad de las mediciones, en la separación entre gestores y controllers de riesgo, y, por otra parte, en asegurar la conexión entre el riesgo asumido y los recursos necesarios para operar los negocios respetando siempre un adecuado equilibrio entre el riesgo asumido y los objetivos fijados por el Consejo de Administración.

El proceso de gestión integral de riesgos consiste en la identificación, medición, análisis y monitorización de los distintos riesgos así como su seguimiento y control en el tiempo, basándose en las siguientes actuaciones:

- > **Identificación.** Su objetivo es generar una lista de riesgos exhaustiva (cobertura completa) basada en los sucesos que podrían impedir, degradar o retrasar el logro de los objetivos a través de la participación coordinada y eficiente de todos los niveles de la Sociedad. La identificación debe incluir los riesgos tanto si su origen está bajo el control de la organización como si se debe a causas externas no gestionables. Todas las causas de riesgo y consecuencias significativas con impacto económico y/o reputacional para ENDESA son consideradas en el proceso de identificación del riesgo. Cada riesgo identificado debe ser caracterizado en función del factor de riesgo que lo origina y la tipología del mismo.
- > **Medición.** El objetivo es obtener los parámetros que permitan la medición, con metodologías homogéneas, del impacto económico y reputacional, en los distintos horizontes

temporales, de todos los riesgos que deben ser cuantificados para su posterior priorización. La evaluación, incluye tanto la valoración de escenarios y la estimación de la pérdida potencial a partir de la evaluación de las distribuciones de impacto y probabilidad.

El objetivo de las dos fases anteriores es la obtención de un informe final, Mapa de Riesgos, con el detalle priorizado de cada riesgo identificado y evaluado plasmado en fichas descriptivas, gráficos y tablas. Éste será el resultado del proceso de evaluación, obteniéndose una representación de la situación en riesgo de la compañía con la priorización de los riesgos evaluados.

- > **Control y seguimiento.** El objetivo de esta fase es la monitorización de los riesgos y de los hechos relevantes en la gestión. Para ello se identifican los indicadores que permiten supervisar la evolución del riesgo comparable con el apetito al riesgo definido. Es una métrica de gestión que permite dar una señal de alarma para anticiparse al riesgo y que son reportados de forma periódica en el tiempo.
- > **Gestión.** El objetivo de la gestión de riesgos es la ejecución de las acciones encaminadas a la adecuación de los niveles de riesgo asumidos en cada nivel de la Compañía, a la predisposición y tolerancia al riesgo fijada.

Con este proceso se pretende obtener una visión integral del riesgo orientada a evaluar y priorizar los riesgos. Abarca los principales riesgos financieros y no financieros a los que la compañía está expuesta, tanto endógenos (por factores internos) como exógenos (por factores externos), reflejándose en un mapa anual que incluye los principales riesgos identificados y estableciendo revisiones periódicas.

Este mapa de riesgos, cuyos riesgos incluidos están alineados con la estrategia definida por la compañía y cubren los distintos horizontes temporales, y el cuadro de indicadores para su seguimiento de manera periódica son presentados a los órganos de gobierno por los máximos responsables de la gestión de los riesgos.

Adicionalmente, ante el aumento del interés por la gestión y control de los riesgos a los que las compañías están expuestas y dada la complejidad que está adquiriendo su identificación desde una perspectiva integral, es importante la participación de los empleados a todos los niveles en este proceso. En este sentido, se ha creado un buzón de riesgos en el que los empleados puedan contribuir a identificar riesgos de mercado y proponer medidas de mitigación, complementando así los sistemas «top-down» de gestión y control de riesgos existentes y los buzones y procedimientos específicos para enviar comunicaciones relacionadas con incumplimientos éticos, los riesgos penales y los riesgos laborales.

Además, el Consejo de Administración de ENDESA, S.A. también ha aprobado una Política de Gestión y Control de Riesgos Fiscales que busca guiar y dirigir el conjunto de acciones estratégicas, organizativas y operativas que permitan al Consejo de Administración delimitar con precisión el nivel de riesgo fiscal aceptable, con el objeto de que los gestores de asuntos fiscales, consigan respecto de los riesgos fiscales, los objetivos fijados por la Política de Gestión y Control de Riesgos. La Política de Gestión y Control de Riesgos Fiscales constituye la plasmación documentada y específica en materia de control fiscal de la Estrategia Fiscal aprobada por el Consejo de Administración de ENDESA, S.A.



4.2. Política de Cumplimiento Normativo Penal y Anti soborno

La Ley Orgánica 5/2010 por la que se modificó la Ley Orgánica 10/1995 de 23 de noviembre de Código Penal, estableció un elenco de delitos aplicables a las personas jurídicas, haciendo referencia a la necesidad de establecer medidas de vigilancia y control para su prevención y detección. Dicho régimen legal fue reformado por la Ley Orgánica 1/2015 de 30 de marzo detallando los requisitos que permiten a las personas jurídicas acreditar su diligencia en el ámbito de la prevención y detección penal.

De conformidad con lo establecido con esta Ley Orgánica, ENDESA se ha ido dotando de unos instrumentos normativos internos que han satisfecho la nece-

sidad de contar con sistemas de control y gestión adecuados aplicados en el ámbito de la detección y prevención penal, particularmente en conductas restrictivas del delito de soborno.

El Sistema de Cumplimiento Normativo Penal y Anti soborno de ENDESA (en adelante, «Sistema de Cumplimiento») comprende un cuerpo integrado de disposiciones en cuya base se encuentra la Política de Cumplimiento Penal y Anti soborno, que es respetuoso con las exigencias legales españolas en esta materia y suficiente para satisfacer las expectativas que se depositan en las Organizaciones que operan según los más altos niveles de compromiso en los mercados más avanzados.

Las principales actividades que se desarrollan en ENDESA para la efectiva aplicación del Sistema de Cumplimiento son la evaluación de los riesgos y de las actividades de control y la supervisión del mismo, garantizando así su diseño y operatividad.

La Política de Cumplimiento Penal y Anti soborno fue aprobada por el Consejo de Administración el 6 de noviembre de 2017 y es adicional a la Política de Gestión y Control de Riesgos; en ella se establecen los principios generales del Sistema de Cumplimiento, que inspiran el contenido y la aplicación de todas las normas internas corporativas, así como de la actuación de la Organización.



4.3. Principales riesgos de sostenibilidad

102-15

ENDESA está expuesta a determinados riesgos que gestiona mediante la aplicación de sistemas de identificación, medición, control y gestión. En este sentido, se toman en consideración los distintos tipos de riesgo, financieros y no financieros (entre otros los operativos, tecnológicos, legales, sociales, medioambientales, políticos y reputacionales) a los que se enfrenta la Sociedad. Estos aspectos se integran en el sistema de gestión y control de riesgos de la empresa y son supervisados por el Comité de Auditoría y Cumplimiento (CAC) del Consejo de Administración.

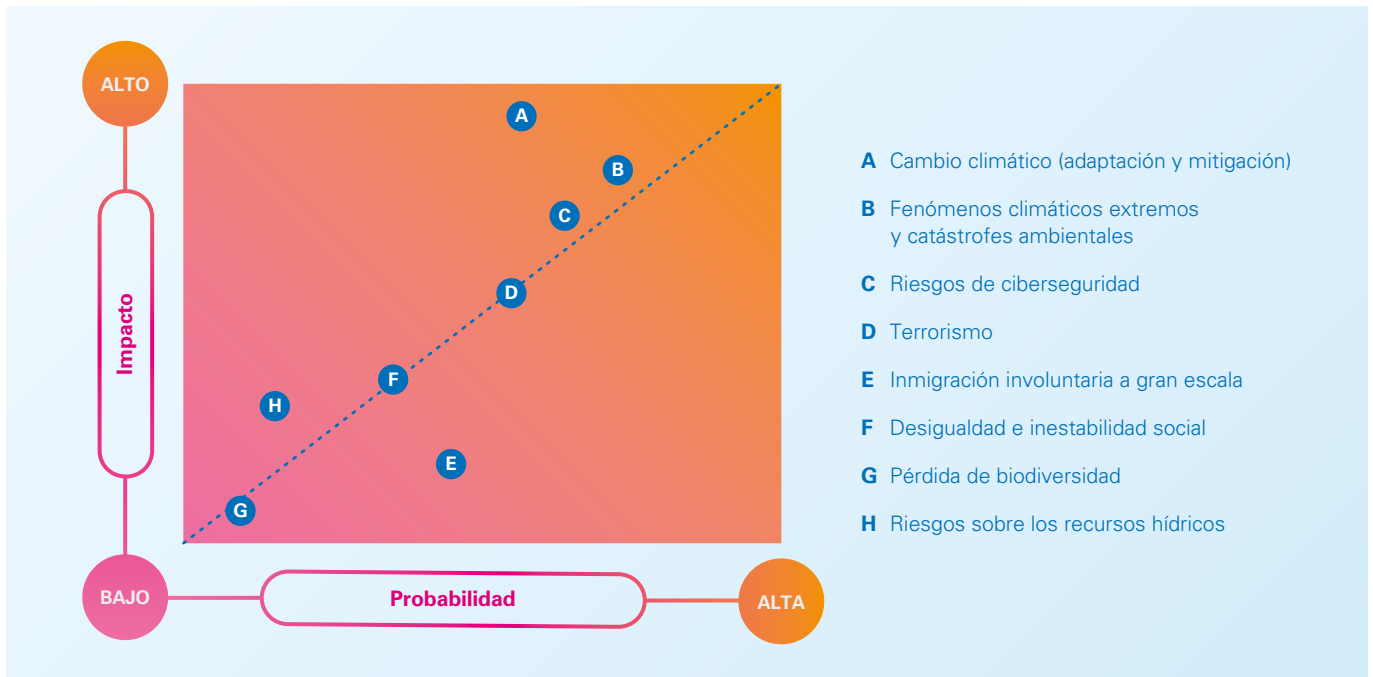
En 2018, ENDESA ha actualizado la identificación de riesgos de sostenibilidad emergentes con impacto a medio y largo plazo relacionados con alguna de las dimensiones que componen la sostenibilidad, como viene realizando de forma sistemática y con una periodicidad anual. El objetivo es analizar el impacto en el negocio y establecer las medidas necesarias para su control y prevención.

Para ello, ENDESA ha tomado como referencia la identificación de riesgos globales elaborada por el Foro Económico Mundial a partir de una consulta a 750 expertos procedentes del mundo em-

presarial, universitario, sociedad civil y sector público sobre la percepción de riesgos globales en un horizonte temporal de 10 años. Dicho mapa ha sido ajustado al contexto de operación de ENDESA en base a las consultas realizadas por la Compañía a los grupos de interés en el marco del estudio de materialidad, permitiendo así identificar los riesgos de sostenibilidad más relevantes.

El mapa de riesgos resultante no varía significativamente respecto al del año anterior puesto que no se han identificado tampoco macrotendencias.





Riesgo	Descripción	Potencial impacto en ENDESA	Principales medidas de gestión y mitigación
Cambio climático (adaptación y mitigación)	Las medidas que se están adoptando en materia de lucha contra el cambio climático por parte de los Estados y el sector empresarial pueden resultar insuficientes para su mitigación y adaptación.	Incremento de las exigencias regulatorias para acelerar la transición hacia un mix energético libre de emisiones de gases de efecto invernadero (incremento de los sobrecostos a la producción a partir de combustibles fósiles).	<p>ENDESA ha establecido una hoja de ruta hacia la Descarbonización de su mix energético en 2050 que establece objetivos intermedios de reducción de emisiones de CO₂ para los años 2020, 2030 y 2040. Esta hoja de ruta se apoya en una clara apuesta por las energías renovables y el mantenimiento de la energía nuclear y la optimización de los activos de generación térmica durante la transición.</p> <p>Se ha realizado un proyecto en materia de adaptación que contempla tanto la evaluación de la vulnerabilidad interna como la valoración de beneficios y oportunidades futuros. Las conclusiones del citado proyecto muestran que los riesgos a los que estarían sometidas las líneas de negocio se catalogan entre bajos y muy bajos y además se espera que se materialicen lentamente y en el futuro.</p>
Fenómenos climáticos extremos y catástrofes ambientales	<p>El cambio climático está generando fenómenos asociados como el incremento de la ocurrencia e intensidad de fenómenos meteorológicos adversos (inundaciones, tormentas, etc.).</p> <p>Por otro lado una mayor incidencia de catástrofes ambientales provocadas por la propia naturaleza (maremotos, terremotos, etc.), o por el hombre (vertidos industriales, contaminación atmosférica y/o radiactiva, etc.) tiene un impacto considerable sobre la actividad empresarial.</p>	<p>Incidencias en redes de distribución y centrales de generación motivadas por la ocurrencia de fenómenos meteorológicos adversos.</p> <p>Sanciones ambientales derivadas de la potencial provocación de catástrofes ambientales en la operación de las centrales eléctricas o la red de distribución (incendios, emisiones radioactivas).</p>	<p>ENDESA dispone de sistemas de gestión ambiental para todos sus activos de generación y distribución, certificados por ISO 14001 y orientados a promover la excelencia en la gestión ambiental e ir más allá de los requisitos establecidos en la legislación ambiental.</p> <p>Por otra parte, la Compañía participa activamente y de forma continuada en el tiempo tanto en iniciativas nacionales e internacionales como en el desarrollo de estudios y proyectos con el fin de profundizar en la evaluación de los impactos del cambio climático en las infraestructuras que le permitan establecer medidas de adaptación para minimizar riesgos.</p> <p>Adicionalmente, prepara sus instalaciones ante posibles eventualidades derivadas de fenómenos climáticos extremos y catástrofes ambientales. En este sentido, entre otras acciones, en 2018 se ha completado el despliegue de planes de emergencia de presas hidroeléctricas.</p> <p>ENDESA dispone de seguros de responsabilidad ambiental y de responsabilidad civil para hacer frente a potenciales incumplimientos de normativa ambiental y cubrir reclamaciones derivadas de daños a terceros.</p>

Riesgo	Descripción	Potencial impacto en ENDESA	Principales medidas de gestión y mitigación
Riesgos de ciberseguridad	La transformación digital conlleva una mayor exposición ante potenciales ataques cibernéticos que puedan poner en peligro la seguridad de los sistemas informáticos y las bases de datos con información sensible.	Pérdidas económicas e impactos reputacionales que se originan en caso de que los sistemas de información de ENDESA se vean afectados por un ciberataque. Asimismo, las infraestructuras críticas de la Compañía también podrían verse expuestas ante este tipo de ataques que podrían causar un grave impacto sobre los servicios esenciales que prestan (por ejemplo, las centrales nucleares).	ENDESA dispone de una estrategia de ciberseguridad que se encuentra alineada con estándares internacionales e iniciativas gubernamentales. Como parte de esta estrategia ENDESA realiza un proceso de evaluación de los principales riesgos e identificación de vulnerabilidades, así como una exhaustiva vigilancia digital a través de la cual analiza la información e implementa acciones de corrección para mitigar riesgos. Adicionalmente, despliega acciones de formación y sensibilización en el uso de las tecnologías digitales con sus empleados, tanto en el ámbito profesional como particular, para mitigar riesgos.
Terrorismo	La situación geopolítica en determinados países y los movimientos religiosos extremistas están originando un incremento de los ataques terroristas en los países desarrollados.	Incremento del riesgo sobre la seguridad de infraestructuras críticas que potencialmente pueden ser objeto de ataques terroristas, como las centrales nucleares.	ENDESA dispone de un sistema de gestión de la seguridad de las infraestructuras críticas coordinado con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.
Inmigración involuntaria a gran escala	La situación de conflicto y de pobreza en los países en vías de desarrollo (especialmente en África y Oriente Medio) está provocando un incremento en el flujo de inmigración involuntaria en los países de Europa	Mayor incidencia de impago y pérdida de ingresos por falta de capacidad de capas crecientes de la población para afrontar el pago de la factura energética.	ENDESA establece acuerdos con la Administración Pública para evitar el corte de suministro de los clientes vulnerables y reducir así los riesgos de impago. También desarrolla programas para facilitar el acceso a la energía de colectivos desfavorecidos (programas de voluntariado energético, sistemas prepago)
Desigualdad e inestabilidad social	Se está produciendo a nivel mundial un incremento de la desigualdad que, en el caso de España y Portugal, se ve acentuado por los altos niveles de desempleo. Asimismo, la inestabilidad social provocada por la falta de liderazgo y la debilidad de la democracia representativa, junto con una mayor capacidad de las personas para organizarse e incrementar las exigencias a gobiernos y empresas, están contribuyendo a un fortalecimiento de la sociedad civil.	Mayor incidencia de impago y pérdida de ingresos por falta de capacidad de capas crecientes de la población para afrontar el pago de la factura energética. La inestabilidad social y el fortalecimiento de la sociedad civil están provocando un mayor cuestionamiento de las actividades de la empresa, que necesita aumentar la intensidad de su comunicación y desarrollar modelos de relación más participativos con la sociedad.	ENDESA está desarrollando diferentes actuaciones para facilitar el acceso a la energía a los colectivos vulnerables. Además, la Compañía está implementando una metodología de creación de valor compartido en el entorno de sus operaciones locales con el fin de asegurar que produce un impacto positivo en las comunidades locales, contribuyendo a responder a los retos que estas comunidades afrontan, entre los que se encuentra el desempleo y la desigualdad e inestabilidad social derivada.
Pérdida de biodiversidad	Debido a la mayor presión demográfica y a la actividad humana, caracterizada por un elevado consumo de recursos naturales, se está produciendo una pérdida de la biodiversidad de los ecosistemas.	Mayores exigencias ambientales para el desarrollo de nuevos proyectos de generación y distribución de electricidad.	ENDESA dentro de su Plan de Conservación de la Biodiversidad, desarrolla proyectos de protección, conservación y puesta en valor de la Biodiversidad, fomenta el aumento de su conocimiento científico, busca sinergias que ayuden a su conservación y desarrolla herramientas que ayudan a entender la interacción de la biodiversidad con la actividad que desarrolla.
Riesgos sobre los recursos hídricos	La explosión demográfica y los patrones de consumo de la sociedad actual suponen una mayor presión sobre los recursos naturales, especialmente el agua.	Restricciones en el uso o en la disponibilidad de agua para la generación eléctrica.	ENDESA incorpora en sus sistemas de gestión ambiental actuaciones orientadas a promover la eficiencia en el consumo de recursos hídricos.



5. Respeto de los derechos humanos

5.1. Enfoque de gestión: La política de derechos humanos de ENDESA

103-1 Enfoque de gestión evaluación derechos humanos

103-2 Enfoque de gestión evaluación derechos humanos

103-3 Enfoque de gestión evaluación derechos humanos

102-15

ENDESA tiene un compromiso permanente con el respeto y la promoción de los derechos humanos. Este compromiso se refleja en sus políticas corporativas y se manifiesta a través de su adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas, que incorpora el apoyo y respeto de la protección de los derechos humanos y la no complicidad en su vulneración dentro de sus dos primeros principios. Asimismo, históricamente ENDESA ha desarrollado actividades pioneras para asegurar el respeto de los derechos humanos en sus actividades y las de su cadena de suministro, desarrollando de forma continua procesos de identifica-

ción de riesgos y potenciales impactos en materia de derechos humanos.

Tras la aprobación de los Principios Rectores de Empresa y Derechos Humanos por Naciones Unidas, ENDESA decidió adaptar formalmente su compromiso histórico con el respeto y la promoción de los derechos humanos a este nuevo marco, integrándolo en la gestión de la actividad empresarial.

De este modo, el Consejo de Administración de ENDESA, S.A. aprobó en 2013 la política de derechos humanos, siguiendo así con las recomendaciones establecidas por los Principios Rectores. Esta política recoge el compromi-

so y las responsabilidades de ENDESA en relación con todos los derechos humanos, y en especial con los que afectan a su actividad empresarial y a las operaciones desarrolladas por los trabajadores de ENDESA, tanto directivos como empleados. Asimismo, promueve la adhesión de sus contratistas, proveedores y socios comerciales a los mismos principios, prestando particular atención a las situaciones de conflicto y de alto riesgo.

La política identifica ocho principios enmarcados en dos grandes ámbitos, como son las prácticas laborales y las comunidades y sociedades:

LOS PRINCIPIOS DE LA POLÍTICA DE DERECHOS HUMANOS

Prácticas laborales



- > Rechazo al trabajo forzoso u obligatorio y al trabajo infantil
- > Respeto a la diversidad y no discriminación
- > Libertad de asociación y negociación colectiva
- > Seguridad y salud laboral
- > Condiciones de trabajo justas y favorables

Comunidades y sociedad



- > Respeto a los derechos de las comunidades
- > Integridad: Tolerancia cero con la corrupción
- > Privacidad y comunicaciones

La política se encuentra disponible en www.endesa.com



5.2. El proceso de debida diligencia

102-15

Con el fin de aplicar los compromisos recogidos en la política de derechos humanos, y siguiendo las recomendaciones de los Principios Rectores, ENDESA se compromete a establecer procesos adecuados de Debida Diligencia que garanticen su implantación y seguimiento, evaluando los posibles impactos y riesgos existentes en materia de derechos humanos y estableciendo medidas para su mitigación. Por ello, durante 2017 ENDESA llevó a cabo un proceso de Debida Diligencia a través del cual evaluó el nivel de cumplimiento de su política y de los Principios

Rectores. Este proceso abarcó toda su actividad empresarial en España, incluyendo las actividades de generación, distribución y comercialización de electricidad, así como la gestión de la cadena de suministro, los procesos de compra de activos y las funciones corporativas. Dicho proceso se ha desarrollado a partir de una primera identificación del nivel de riesgo país, una posterior evaluación de los impactos reales y potenciales de la actividad de ENDESA sobre los derechos humanos y, finalmente, el diseño de un plan de acción.

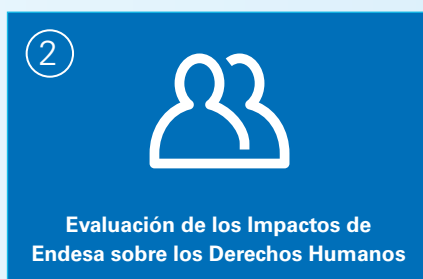
Dada la relevancia que este tema tiene para ENDESA, todo el proceso fue presentado al Comité de Auditoría y Cumplimiento (CAC) el 29 de enero de 2018 para informar de los principales resultados de la Debida Diligencia y del plan de acción diseñado, a efectos de realizar un seguimiento con carácter anual del mismo. Asimismo, en la sesión del 28 de enero de 2019 el CAC ha sido informado de las acciones realizadas en 2018 para dar cumplimiento al mencionado plan de acción.



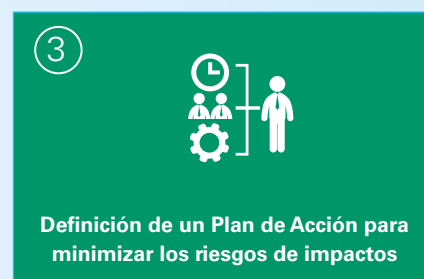
COMUNICACIÓN EXTERNA DEL PROCESO Y LOS RESULTADOS



Análisis del entorno



Análisis de la realidad actual de ENDESA



Diseñar una respuesta



5.2.1. Identificación del nivel de riesgo país

Con el fin de conocer el contexto en el que opera ENDESA en el ámbito de los derechos humanos e identificar aquellos asuntos que, por las condiciones regulatorias y sociales, pudiesen suponer un mayor nivel de riesgo de partida, ENDESA llevó a cabo una consulta a más de 50 expertos procedentes de diferentes ámbitos como: Naciones Unidas, sociedad civil, instituciones académicas,

ciudadanía, clientes y cadena de suministro.

Dicha consulta permitió a la Compañía clasificar cada uno de los principios recogidos en la política de derechos humanos de acuerdo al nivel de riesgo de incumplimiento existente en España —marcado principalmente por el nivel de desarrollo de la legislación vigente y el contexto social del país—, donde la Compañía opera.



5.2.2. Evaluación de impactos de la actividad empresarial de ENDESA

El objetivo de la segunda fase del proceso fue la realización de un análisis de la cadena de creación de valor de ENDESA con el fin de identificar reales y potenciales impactos de la Compañía sobre cada uno de los aspectos recogidos en la política de derechos humanos y en los Principios Rectores aplicables. Para ello, se actuó en dos niveles:

- > Realización de entrevistas en profundidad a la Alta Dirección y el Consejero Delegado con el fin de analizar el «estado del arte» de la integración del respeto de los derechos humanos en la gestión diaria de la empresa, pudiendo así identificar potenciales riesgos y oportunidades.
- > Evaluación interna de las políticas, procedimientos, sistemas y prácticas de

la empresa en cada una de las áreas de negocio y de gestión, a partir del análisis de más de 130 indicadores que miden el desempeño en los diferentes aspectos de derechos humanos vinculados con la gestión empresarial.

Dicho análisis permitió verificar que ENDESA disponía ya en el momento de realizar la Debida Diligencia de un conjunto de mecanismos y sistemas de gestión muy robustos que le permiten garantizar el respeto de los derechos humanos y gestionar adecuadamente los riesgos existentes. En este sentido, se resumen a continuación los principales resultados y mecanismos de gestión existentes identificados en 2017:

Aspectos		Nivel de gestión y madurez en ENDESA	Mecanismos para la gestión del riesgo
Ámbito: Prácticas laborales			
Libertad de asociación y negociación colectiva		Robusto	Más del 90% de la plantilla cubierta por convenios colectivos acordados con las diferentes organizaciones sindicales y ajustados a los tratados en vigor de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) ratificados por España. El funcionamiento de dichas organizaciones y el derecho a la acción sindical se recogen expresamente en los convenios colectivos.
Rechazo al trabajo forzoso u obligatorio y al trabajo infantil		Robusto	Los sistemas de gestión y los procedimientos de Recursos Humanos garantizan la ausencia de menores de edad en la plantilla. El empleado más joven tenía en el momento de hacer la debida diligencia 22 años. A 31/12/2018 el empleado más joven tiene 22 años. Las condiciones de contratación de empleados son claramente detalladas en el propio contrato y los convenios colectivos regulan la realización de horas extraordinarias, existiendo el compromiso de su remuneración y minimización.
Respeto a la diversidad y no discriminación		Robusto	ENDESA dispone de una política y un plan de acción de diversidad e inclusión que establece objetivos y líneas de actuación en cuatro ámbitos (género, edad, nacionalidad y discapacidad) con el fin de difundir una cultura que ponga atención a la diversidad como elemento de generación de valor. Además, el convenio colectivo regula el plan de igualdad existente en la empresa.
Seguridad y Salud Laboral		Robusto	Los centros de trabajo de ENDESA disponen de sistemas de gestión de seguridad y salud laboral certificados por el estándar internacional OHSAS 18.001, a través de los cuales se establecen las medidas oportunas para gestionar los riesgos inherentes a la actividad industrial de ENDESA y reducir los ratios de accidentalidad. Además, la prevención de riesgos laborales está integrada en las actividades, procesos, prácticas e instalaciones a lo largo de todos los órganos de gestión de la empresa.
Condiciones de trabajo justas y favorables		Robusto	Las condiciones de trabajo se regulan a través de los convenios colectivos acordados con las organizaciones sindicales. Además, los diferentes mecanismos y procedimientos de gestión de Recursos Humanos están orientados a propiciar unas condiciones de trabajo que superan los requisitos establecidos por la normativa vigente.
Ámbito: Comunidades y Sociedad			
Respeto a los derechos de las comunidades	Relaciones responsables con las comunidades	Robusto	ENDESA está actualmente implementando una metodología de creación de valor compartido en la gestión de sus operaciones locales, a través de la cual integra las expectativas de las comunidades locales en la gestión de los activos y busca soluciones que generen valor en la sociedad, contribuyendo así a obtener la «licencia social» para operar. Esta metodología se implementa a lo largo de toda la vida útil del activo.
	Gestión de la seguridad	Robusto	ENDESA realiza un uso de las fuerzas de seguridad privada de acuerdo a lo establecido por la normativa vigente. Los servicios de seguridad son prestados por personal externo debidamente acreditado y autorizados por el Ministerio del Interior. Como parte de su formación están incluidos aspectos sobre la legislación de Seguridad Privada, los derechos básicos de las personas y los derechos humanos. Asimismo, se someten a procesos de revisión y evaluación periódicamente por parte de los cuerpos y fuerzas de seguridad del Estado
	Medio ambiente	Robusto	ENDESA dispone de sistemas de gestión ambiental certificados por ISO 14001 para el 100% de su actividad de generación y distribución de electricidad. A través de dichos sistemas, la Compañía establece planes de vigilancia ambiental y medidas de mejora continua que van más allá de los requisitos establecidos por la normativa vigente.
Integridad y conducta ética		Robusto	ENDESA dispone de un Código Ético, un Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción y otras normas de acuerdo con los más adelantados modelos de «compliance». Además, entre otros aspectos, ENDESA ha establecido protocolos de actuación concretos con el fin de orientar las acciones de sus colaboradores en relación con la aceptación y ofrecimiento de regalos y atenciones, así como en el trato con funcionarios públicos y autoridades. Igualmente, ENDESA cuenta con un modelo de Prevención de Riesgos Penales que da cumplimiento a la normativa aplicable al grupo en materia de responsabilidad penal de la persona jurídica. Este modelo está certificado según la norma UNE 19601:2017. Además, la Compañía cuenta desde 2017 con una política de cumplimiento legal y antisoborno, así como un sistema de gestión antisoborno certificado por la norma UNE-ISO 37.001-2017.



Durante el proceso de Debida Diligencia se ha analizado también la extensión del compromiso con los derechos humanos

a lo largo de toda la cadena de creación de valor, incluyendo la cadena de suministro y las relaciones responsables con

los clientes. Los principales mecanismos para la gestión de ambos aspectos se detallan a continuación:

Aspecto	Mecanismos para la gestión
Cadena de suministro	
Gestión de proveedores y contratistas	<p>Las condiciones generales de contratación incluyen obligaciones para los proveedores y contratistas en relación al respeto de los derechos humanos durante la prestación del servicio contratado por ENDESA.</p> <p>Asimismo, desde 2017 el proceso de calificación de proveedores incluye criterios de evaluación de derechos humanos para las familias de proveedores con mayores riesgos. En caso necesario, se prevé la realización de auditorías y visitas in-situ, así como el establecimiento de planes de mejora por parte de los proveedores y, si procede, la pérdida de la calificación y la posible suspensión del contrato.</p>
Provisión de combustibles	<p>El sector eléctrico debe provisionarse de combustibles fósiles cuya procedencia es, en muchos casos, de países donde existen marcos jurídicos menos estables y con mayor riesgo de incumplimiento de los derechos humanos. Por ello, ENDESA realiza de forma sistemática un análisis de contrapartes previo a la contratación de dichos servicios. Este análisis permite identificar controversias relevantes que puedan conllevar riesgos legales y reputacionales para la Compañía e incorpora elementos relacionados con los derechos humanos.</p> <p>Asimismo, durante los últimos años ha existido una elevada presión por parte de la sociedad civil y los inversores en lo referido a la minería del carbón, trasladando dicha presión sobre las empresas eléctricas (especialmente las europeas) que utilizan este combustible para la operación de sus centrales térmicas. ENDESA, como parte del Grupo ENEL, forma parte de la iniciativa Bettercoal. Promovida por un conjunto de empresas eléctricas europeas, esta iniciativa de vocación mundial busca promover la mejora continua de la responsabilidad corporativa en la cadena de suministro del carbón, incluyendo los derechos humanos como uno de sus elementos principales. De este modo, las empresas mineras deben adoptar el código de Bettercoal e implementar un conjunto de buenas prácticas y someterse a procesos de evaluación y mejora continua.</p>
Relaciones responsables con el cliente	
Privacidad y comunicaciones	<p>ENDESA dispone de un sistema certificado por AENOR para el trato de asesores comerciales y de Atención al Cliente que se apoya en un código ético específico dirigido a velar porque la actividad comercial cumpla con la legislación vigente, respete la vida privada, garantice la protección de menores y respete a quienes no deseen información comercial.</p> <p>En lo relativo a la protección de datos de carácter personal, ENDESA dispone de los sistemas y mecanismos de vigilancia y revisión oportunos para dar cumplimiento con la Ley Orgánica de Protección de Datos.</p> <p>Con respecto a las comunicaciones publicitarias existe un sistema interno de control de las mismas que busca minimizar riesgos y evitar mensajes que pueda atentar contra la dignidad humana o los derechos humanos.</p>
Acceso a la energía a clientes vulnerables	<p>ENDESA reconoce el papel esencial que el acceso a la energía constituye para garantizar el cumplimiento de los derechos humanos, ya que está directamente relacionado con el bienestar de las personas y su calidad de vida.</p> <p>En este sentido, los Estados tienen la responsabilidad principal de garantizar un acceso sostenible, seguro y asequible a los servicios energéticos básicos. No obstante, el sector eléctrico puede contribuir a este fin y promover así el un desarrollo social y económico que sea inclusivo y sostenible.</p> <p>En este contexto, ENDESA es consciente del grave problema que supone la incapacidad de hacer frente a la factura energética en muchos hogares españoles y, por ello, la Compañía ha sido pionera en la firma de convenios con la Administración Pública para garantizar el suministro a los clientes vulnerables.</p> <p>Además, la Compañía desarrolla diferentes actuaciones encaminadas a promover la eficiencia energética y el ahorro en la factura de la luz de este tipo de colectivos.</p>



5.3. Oportunidades de mejora y plan de acción

Durante el proceso de evaluación del cumplimiento de la política de derechos humanos y su alineamiento con los Principios Rectores, se han identificado un conjunto de oportunidades de mejora para fortalecer el compromiso de la Compañía con el respeto de los derechos humanos en el desempeño de su actividad industrial y comercial.

Así, estas oportunidades de mejora se clasifican en cuatro ámbitos: reforzar y difundir el compromiso de ENDESA con los derechos humanos; promover entre los empleados la integración de los derechos humanos en la actividad empresarial; fortalecer las relaciones con las comunidades locales; y extender el compromiso y el control a la cadena de valor.

Para dar respuesta a estos cuatro ámbitos de actuación se definió un plan de acción que contiene 27 acciones, cuyo desarrollo estaba previsto para 2018 y años sucesivos y cuyo seguimiento es elevado al Consejo de Administración de ENDESA, S.A. a través del Comité de Auditoría y Cumplimiento (CAC). A continuación se detallan algunas de las acciones más relevantes:

Ámbito de mejora	Principales actuaciones	Estado a 31/12/2018
Reforzar y difundir el compromiso de ENDESA con los derechos humanos, tanto a los empleados como a grupos de interés externos	<ul style="list-style-type: none"> > Inclusión de la política de derechos humanos en el conjunto de políticas internas. > Elaboración de un procedimiento organizativo para la gestión de los procesos de Debida Diligencia. > Difusión del compromiso de ENDESA con los derechos humanos y las actuaciones que se están realizando. 	<ul style="list-style-type: none"> > Revisadas todas las instrucciones operativas desde 2015 e incluida en las aprobadas en 2018. > Procedimiento diseñado y prevista aprobación a principios de 2019. > Comunicación de la política de Derechos Humanos e intensa campaña de comunicación entre septiembre y diciembre a través de la intranet.
Promover entre los empleados la integración de los derechos humanos en la actividad empresarial de ENDESA	<ul style="list-style-type: none"> > Formación sobre derechos humanos a la plantilla de ENDESA. > Impulso de los programas de diversidad e inclusión y promoción de la mejora de los ratios de diversidad > Mejora de los ratios de seguridad (frecuencia, gravedad y accidentes mortales) 	<ul style="list-style-type: none"> > Lanzamiento de curso on-line dirigido al 100% de la plantilla. Diseño de 2 cursos presenciales adicionales previstos para 2019. > Objetivos de mejora incluidos en el PES 2018-2020. > Objetivos de mejora incluidos en el PES 2018-2020.
Fortalecer las relaciones con las comunidades locales	<ul style="list-style-type: none"> > Continuación de la implementación de mecanismos y acciones para la gestión de las relaciones con las comunidades en las actividades de generación y distribución de electricidad. 	<ul style="list-style-type: none"> > Implantación de metodología de Creación de Valor Compartido en activos térmicos y renovables en O&M y ajuste de la metodología para generación y distribución para poner más foco en Derechos Humanos.
Extender el compromiso y el control a la cadena de valor	<ul style="list-style-type: none"> > Desarrollo de la metodología de auditorías en derechos humanos a los proveedores > Continuación de la extensión de los criterios de evaluación en derechos humanos a los procesos de compra de activos. 	<ul style="list-style-type: none"> > Pendiente de realizar a partir de segundo trimestre de 2019. > Extendido a las operaciones de compra de activos (Distribuidora de Ceuta).

Adicionalmente, dentro del plan de acción de la Debida Diligencia se han desarrollado otras acciones también relevantes:

- > Ampliación de la información recogida en el informe de sostenibilidad
- > Incorporación de la función de relación con las comunidades locales a nivel de instalación.
- > Promoción de medidas para evitar que se produzcan actitudes de discriminación durante el proceso de selección (lenguaje inclusivo en publicaciones, al menos una mujer en los candidatos finalistas, reporting exhaustivo del porcentaje de mujeres

en todas las fases del proceso de selección, etc)

- > Sensibilización a gestores sobre el compromiso de la empresa de minimizar el número de horas extraordinarias.
- > Inclusión de criterios de Derechos Humanos en el proceso de evaluación (vendor rating) de proveedores.
- > Inclusión de aspectos de Derechos Humanos en el cuestionario de sostenibilidad realizado a contratistas.
- > Comunicación y difusión del canal ético a proveedores y contratistas.
- > Nuevo procedimiento de evaluación de contrapartes con foco en Dere-

chos Humanos en proveedores de carbón.

- > Desplegado el plan de emergencias de presas hidráulicas en el 100% de los activos.
- > Incorporado un foco en Derechos Humanos en los focus group realizados con ONGs para la elaboración del análisis de materialidad.
- > Creación de un canal específico (sostenibilidad_csv@enel.com) para recibir dudas, quejas o aclaraciones sobre los proyectos que se desarrollen que se incluirá en los panel sites de cada una de las obras de los parques renovables.

5.4. Mecanismos de denuncia y reclamación

La política de derechos humanos de ENDESA prevé que cuando cualquier persona relacionada con ENDESA, ya sea un empleado o una persona externa, considere que existe una situación contraria a lo recogido en la propia política,

puede informar de ello a la Función de Auditoría de la empresa.

En el tratamiento de estas comunicaciones, la Función de Auditoría actuará para proteger a los informantes de cualquier forma de represalia, enten-

diéndose como tal cualquier acto que pueda dar lugar a la mera sospecha de que la persona en cuestión pueda ser objeto de cualquier forma de discriminación o penalización. Además, se garantiza la confidencialidad de la identi-



dad de los informantes, salvo que en la legislación aplicable se establezca lo contrario.

Por otro lado, para aquellas cuestiones relacionadas con el ámbito laboral, ENDESA dispone de los mecanismos necesarios para establecer un diálogo continuo con las diferentes organizaciones sindicales a través de los cuales éstas pueden transmitir quejas o reclamaciones a la empresa. Igualmente, a través del posicionamiento estratégico de Open Power, ENDESA busca establecer un diálogo cada vez más continuo y cercano con las organizaciones de la sociedad civil mediante el cual también se pueden recibir quejas o sugerencias sobre temas vinculados con

los derechos humanos. En este sentido, cabe destacar incluso la existencia de un buzón de sostenibilidad a través del cual cualquier grupo de interés puede contactar con la empresa.

En todo caso en que, a partir de una comunicación de este tipo, se determine que se ha producido un incumplimiento de los principios recogidos en esta Política, se aplicará el procedimiento correspondiente previsto en el Código Ético. Igualmente, ENDESA está comprometida a desarrollar los mecanismos de remediación oportunos, sin perjuicio de permitir el acceso a otros mecanismos judiciales y no judiciales que puedan existir.



5.5. Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas

En 2018 ha habido 3 denuncias de temas relacionados con derechos humanos («mobbing» o clima corporativo y gestión de recursos humanos). Todas ellas se derivaron a gestión de un especialista, siguiendo el protocolo establecido. En una de ellas no se ha verificado incumplimiento y en las otras dos se están realizando las investigaciones pertinentes que, a la fecha, no han finalizado.



6. Desempeño económico de ENDESA

6.1. Principales indicadores económicos

Ingresos

20.195
millones de €



EBITDA

3.627
millones de €

Beneficio neto

1.417
millones de €



6.1.1. Resultados consolidados

ENDESA obtuvo un resultado neto de 1.417 millones de euros en el ejercicio 2018, lo que supone una disminución del 3,1% frente a los 1.463 millones de euros obtenidos en el ejercicio 2017.

El resultado ordinario neto del ejercicio 2018 ha ascendido a 1.511 millones de euros, lo que supone un aumento del

4,1% respecto del ejercicio anterior (1.452 millones de euros).

A continuación, se presenta la distribución del resultado neto y del resultado ordinario neto del ejercicio 2018 entre los Negocios de ENDESA y su variación respecto del ejercicio anterior.



	millones de Euros							
	Resultado Neto				Resultado Ordinario Neto (2)			
	2018	2017	% Var.	% Aportación al Total	2018	2017	% Var.	% Aportación al Total
Generación y Comercialización	396	263	50,6	27,9	490	263	86,3	32,4
Distribución	1.046	1.048	(0,2)	73,8	1.046	1.037	0,9	69,2
Estructura y Otros (1)	(25)	152	(116,4)	(1,7)	(25)	152	(116,4)	(1,6)
Total	1.417	1.463	(3,1)	100,0	1.511	1.452	4,1	100,0

¹ Estructura, Servicios y Ajustes.

¹ Resultado Ordinario Neto = Resultado del Ejercicio de la Sociedad Dominante - Resultado Neto en Ventas de Activos no Financieros (superiores a 10 millones de euros) - Pérdidas Netas por Deterioro de Activos no Financieros (superiores a 10 millones de euros).

6.1.2. Ingresos, EBITDA y resultados de explotación

En el ejercicio 2018 los ingresos se situaron en 20.195 millones de euros, 138 millones de euros superiores (+0,7%) a los obtenidos en el ejercicio 2017. De este importe, 19.555 millones de euros corresponden a la cifra de ventas (+0%) y 640 millones de euros a otros ingresos de explotación (+27,7 %).

El resultado bruto de explotación (EBITDA) del ejercicio 2018 se ha situado en 3.627 millones de euros (+2,4%). Para analizar su evolución durante el ejercicio 2018 hay que tener en consideración los siguientes factores:

- > La reducción en el coste de las compras de energía (-3,0%) y los consumos de combustibles (-1,1%) debido, fundamentalmente, a la menor producción térmica (-13,3%) y nuclear (-9,0%) del ejercicio, a pesar del aumento en el precio aritmético acumulado en el mercado mayorista de electricidad (57,3 €/MWh; +9,7%).
- > El menor gasto registrado en el ejercicio 2017 por el Bono Social por importe de 222 millones de euros de acuerdo con la Orden ETU/929/2017,

de 28 de septiembre, y la Orden ETU/1288/2017, de 22 de diciembre, por las que se ejecutaron las diversas sentencias habidas a este respecto.

El resultado de explotación (EBIT) del ejercicio 2018 ha disminuido un 5,5% respecto del ejercicio anterior, situándose en 1.919 millones de euros como consecuencia, fundamentalmente, de la dotación de pérdidas por deterioro en los Grupos 1, 2, 3 y 4 de la Central Térmica de Alcudia (Baleares) por importe de 157 millones de euros.



	Resultados 2018					
	Ingresos		EBITDA		EBIT	
	Mill. euros	% var. 2017	Mill. euros	% var. 2015	Mill. euros	% var. 2015
España y Portugal	20.195	+0,7	3.627	+2,4	1.919	-5,5



6.1.3. Inversiones

En el ejercicio 2018 las inversiones brutas de ENDESA se situaron en 1.470 millones de euros (1.175 millones de euros en 2017), de las que 1.203 millones de euros corres-

ponden a inversiones materiales, 231 millones de euros a inversiones inmateriales y 36 millones de euros a inversiones financieras, conforme al siguiente detalle:

	Millones de Euros		
	Inversiones		
	2018 ¹	2017 ¹	% Var.
Generación y Comercialización	585	358	63,4
Distribución	609	610	(0,2)
Otros	9	10	(10,0)
TOTAL MATERIAL²	1.203	978	23,0
Generación y Comercialización	140	48	191,7
Distribución	61	47	29,8
Otros	30	38	(21,1)
TOTAL INMATERIA³	231	133	73,7
FINANCIERAS	36	64	(43,8)
TOTAL INVERSIONES BRUTAS	1.470	1.175	25,1
TOTAL INVERSIONES NETAS⁴	1.310	982	33,4

¹ No incluye las combinaciones de negocio realizadas durante el ejercicio (véase Apartado 2.5. Perímetro de Consolidación del Informe de Gestión Consolidado).

² Véase Nota 6.1 de la Memoria de las Cuentas Anuales Consolidadas correspondientes al ejercicio anual terminado a 31 de diciembre de 2018.

³ Véase Nota 8.1 de la Memoria de las Cuentas Anuales Consolidadas correspondientes al ejercicio anual terminado a 31 de diciembre de 2018.

⁴ Inversiones netas = Inversiones brutas - Subvenciones de capital e instalaciones cedidas.

Las inversiones brutas de generación del ejercicio 2018 se corresponden, en su mayor parte, con inversiones relativas a la construcción de la potencia eólica y fotovoltaica adjudicada en las subastas realizadas en el ejercicio 2017 por importe de 192 millones de euros.

Asimismo, se han realizado inversiones en centrales que ya estaban en funcionamiento a 31 de diciembre de 2017, entre las que destacan las inversiones efectuadas en la Central de Carbón de Litoral por importe de 3 millones de euros y en la Central de Carbón de As Pontes por importe de 43 millones de euros para la adaptación a la Directiva de Emisiones Industriales (DEI).

Por lo que respecta a las inversiones brutas de distribución, corresponden a

extensiones de la red así como a inversiones destinadas a optimizar el funcionamiento de la misma con el fin de mejorar la eficiencia y el nivel de calidad del servicio. Asimismo, incluyen la inversión en la instalación masiva de contadores inteligentes de telegestión y los sistemas para su operación.

6.2. Generación de riqueza en 2018

201-1 201-4

La actividad de ENDESA, como productora y suministradora de energía eléctrica, contribuye al desarrollo económico y social en los países en los que opera.

	Generación de Riqueza (Millones de Euros)	
	2017	2018
Valor Económico Directo Generado	20.049	20.233
Valor Económico Distribuido	18.793	18.911
Dividendos	1.463	1.511
Costes operativos y otros gastos de explotación	15.690	15.779
Gastos de personal	917	947
Impuestos y tributos*	557	504
Inversiones en desarrollo social	11,3	11,3
Gastos financieros	166	170
Valor Económico Retenido	1.256	1.322

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

El saldo de las subvenciones de capital a 31 de diciembre de 2018 ascendía a 287 millones de euros. Esta cifra incluye, principalmente, las ayudas recibidas al amparo de lo previsto en los convenios

de colaboración para la realización de planes de mejora de la calidad del suministro eléctrico en la red de distribución firmados, entre otros, con el Ministerio para la Transición Ecológica (anterior-

mente Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital) y con los Organismos Públicos de las Comunidades Autónomas para la construcción de instalaciones de distribución eléctrica. ■■■

6.3. Transparencia fiscal

| 6.3.1. Política fiscal

ENDESA cumple con la normativa fiscal como parte de los principios que inspiran la responsabilidad corporativa de la empresa, aplicando políticas fiscales responsables y promoviendo relaciones cooperativas y transparentes con las Administraciones Tributarias.

En este sentido, el Consejo de Administración de ENDESA, en su sesión del 20 de diciembre de 2010, acordó la adhesión de ENDESA al Código de Buenas Prácticas Tributarias. En cumplimiento de lo allí previsto el responsable de asuntos fiscales de ENDESA informa periódicamente al Consejo, a través del Comité de Auditoría, de las políticas fiscales seguidas por la compañía así como de las consecuencias fiscales de las operaciones más relevantes. Asimismo

el 25 de enero de 2016 el Consejo de Administración de ENDESA ratificó la adhesión de ENDESA, S.A. y sus filiales españolas controladas al Código tras la reciente incorporación al mismo de un Anexo con nuevas obligaciones de conducta tanto para la Empresa como para la Administración. En cumplimiento de sistema voluntario de transparencia reforzada previsto en el citado Anexo el 6 de junio de 2017 ENDESA ha presentado ante la Agencia Estatal de la Administración Tributaria el Informe de Transparencia Reforzada tanto en 2018 como en 2017 referido a los ejercicios 2017 y 2016 respectivamente.

Por otra parte, y en cumplimiento de lo previsto en Ley 31/2014, de 3 de diciembre, por la que se modifica la Ley

de Sociedades de Capital, el Consejo de ENDESA aprobó el 15 de junio de 2015 tanto la Estrategia Fiscal de ENDESA como la Política de control y gestión de riesgos de ENDESA, incluyendo los fiscales, actualizada posteriormente el 19 de junio de 2017. Ambos documentos se encuentran disponibles en la página web de la empresa, en el apartado de Gobierno Corporativo.

Asimismo, el 30 de enero de 2017 el Consejo de ENDESA aprobó la Política de control y gestión de riesgos fiscales de ENDESA, que pretende establecer un marco de control fiscal dentro de la compañía. Igualmente, este documento se encuentra en la página web de la compañía. ■■■

| 6.3.2. Contribución fiscal

En línea con el compromiso de ENDESA en cuanto a la gestión fiscal, desde el ejercicio 2014 se publican voluntariamente los pagos de impuestos más relevantes satisfechos en los países en los que opera, que principalmente son España y Portugal, demostrando su compromiso con la transparencia en el pago de impuestos.

La actividad de ENDESA no sólo genera una importante contribución directa a la Administración a través del pago de impuestos, sino también una contribución notable a través de la recaudación de tributos de terceros generada como consecuencia de la actividad de la empresa, por lo que se considera oportuno

mostrar ambos importes, si bien de forma separada.

En 2018, la contribución tributaria total de ENDESA ascendió a 4.087 millones de Euros, de los cuales 1.650 millones hacen referencia a importes pagados por el grupo y 2.436 millones a importes recaudados a consecuencia de la actividad empresarial de ENDESA. ■■■



Contribución total ENDESA 2018 *

Millones de Euros	Importes pagados	Importes recaudados
I. IMPUESTOS SATISFECHOS EN EL GRUPO FISCAL:		
Impuestos sobre Beneficios	329	—
Impuesto sobre Sociedades ¹	329	—
Subtotal impuestos satisfechos Grupo Fiscal	329	0
II. IMPUESTOS SATISFECHOS A LA HACIENDA PÚBLICA:		
Impuestos sobre Beneficios	39	68
Impuesto sobre Sociedades	12	—
Impuesto sobre Actividades Económicas	26	—
Otras retenciones	1	68
Impuestos sobre Propiedades	72	0
Impuesto sobre Bienes Inmuebles (municipal)	60	—
Otros ²	11	—
Impuestos asociados al Empleo	122	207
Pagos realizados a la Seguridad Social ³	122	24
Retenciones rendimientos del trabajo	—	183
Impuestos sobre Productos y Servicios	253	1.293
IVA liquidado ⁴	2	1.293
Tasa Aprovechamiento de dominio público	194	—
Otros cánones de dominio público y otros ⁵	56	—
Impuestos Medioambientales	847	543
Impuesto sobre el valor de la producción eléctrica	269	—
Impuesto sobre el combustible nuclear	122	—
Canon Hidráulico	25	—
Tasas por Servicios Nucleares	166	—
Impuestos Medioambientales (regionales)	66	—
Impuesto sobre la Electricidad	—	489
Impuesto sobre los Hidrocarburos	26	54
Impuesto sobre el Carbón	173	0
Subtotal impuestos satisfechos en España⁶	1.332	2.112
Impuestos liquidados fuera de España⁷	(10)	324
Subtotal impuestos satisfechos en todos los países	1.322	2.436
CONTRIBUCIÓN TRIBUTARIA TOTAL	1.650	2.436
III. OTROS PAGOS REGULATORIOS⁸:		
Bono Social	84	
Eficiencia Energética	29	
Otros	5	
Subtotal otros pagos regulatorios	119	0
PAGOS TOTALES A LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	1.769	2.436

¹ Dado que se cumplen los requisitos previstos en el Capítulo VI del Título VII de la Ley 27/2010, de 27 de noviembre, del Impuesto sobre Sociedades, desde el ejercicio 2010, ENDESA y determinadas filiales residentes en España forman parte del Grupo de Consolidación Fiscal cuya sociedad dominante es Enel S.p.A. siendo la sociedad representante del Grupo Fiscal en España, Enel Iberia. Es esta sociedad la que, como entidad representante del Grupo Fiscal, mantiene la relación última con la Hacienda Pública respecto de este Impuesto.

² El importe relativo a «Otros» dentro de la categoría Impuestos sobre Propiedades, hace referencia principalmente al Impuesto sobre el Incremento de Valor de Terrenos de Naturaleza Urbana, el Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras y Tasas por licencias y autorizaciones para obras.

³ Se incluyen los importes de Seguridad Social pagados por ENDESA, puesto que, en línea con la filosofía implementada por la OCDE en el análisis de la carga tributaria de un país, son una aportación de carácter obligatorio que generalmente constituye una parte significativa de los ingresos de un estado y que, dada su configuración más impositiva que contributiva tiene, en nuestro país, un carácter claramente tributario.

⁴ Respecto del IVA liquidado, se informa del IVA ingresado (diferencia entre el IVA repercutido y el IVA soportado deducible).

⁵ En concepto de «Otros cánones de dominio público» se engloban importes relativos principalmente a la concesión y regulación de presas, cánones de dominio público y otros.

⁶ Cada concepto tributario incluye, en su caso, importes pagados en concepto de cuotas resultantes de procedimientos inspectores y regularizaciones voluntarias, así como devoluciones obtenidas en el año. No se incluyen intereses de demora ni recargos, en la medida en que se considera que no forman parte de la contribución tributaria.

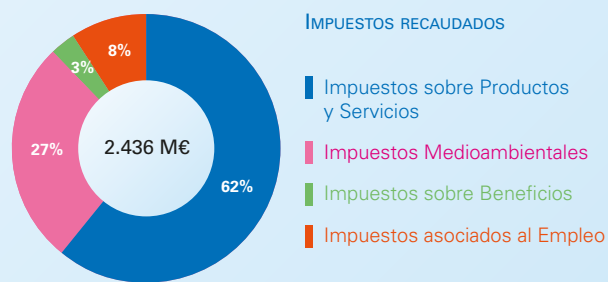
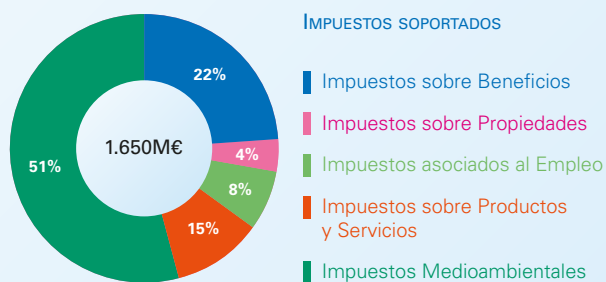
⁷ A efectos de calcular el total de impuestos liquidados fuera de España, se tiene en cuenta la presencia de ENDESA en Portugal, Holanda, Marruecos, Alemania y Francia.

⁸ Asimismo, se informa de forma separada acerca de «Otros pagos regulatorios» que ENDESA efectúa a la Administración por imperativo legal a consecuencia de la regulación del sector en el que opera, aunque los mismos no tengan una naturaleza estrictamente tributaria, y por tanto no puedan englobarse dentro de la Contribución Tributaria Total, en concreto:

- Eficiencia energética: las empresas comercializadoras de gas y electricidad son sujetos obligados del sistema de obligaciones de eficiencia energética a llevar a cabo una contribución financiera anual al fondo nacional de eficiencia energética. obligación impuesta por el real decreto 8/2014, de 4 de julio.
- Bono social: obligación de las empresas titulares de instalaciones de generación del sistema eléctrico de contribuir a la financiación del bono social, impuesta por el Real Decreto-ley 6/2009, de 30 de abril.

* En los apartados relativos al Impuesto sobre Sociedades se incluye el impuesto efectivamente pagado durante el año (afectado por pagos fraccionados y devoluciones de impuestos de años anteriores). En años anteriores se venía considerando la cuota líquida del año al cierre del ejercicio. A efectos comparativos con los datos del año 2017, la información sobre cuota líquida sería i. 353M€ para ENDESA y filiales que forman parte del Grupo Fiscal y ii. 13M€ para el resto de filiales que tributan de forma individual. Este concepto tributario incluye importes pagados en concepto de cuotas resultantes de procedimientos inspectores y regularizaciones voluntarias. No se incluyen intereses de demora ni recargos, en la medida en que se considera que no forman parte de la contribución tributaria.

Desglose de la contribución tributaria total



Desglose de la contribución tributaria total por áreas geográficas

España ha sido la jurisdicción donde ENDESA lógicamente más ha contribuido al pago de impuestos, representando

más de un 92 por ciento del total de impuestos pagados y recaudados en el ejercicio 2018.

Importe total de los pagos realizados a las Administraciones Públicas Desglose por países en los que ENDESA opera

País	Millones de Euros			
	España	Portugal	Otros ¹	Total
Impuestos soportados	1.660	0	-10	1.650
Impuestos recaudados	2.112	123	201	2.436
Contribución Tributaria total	3.772	123	191	4.087
Porcentaje CTT sobre el total	92%	3%	5%	100%

Otros pagos regulatorios	Millones de Euros			
	España	Portugal	Otros ¹	Total
Bono Social	73	11	5	90
Eficiencia energética	29	0	0	29
Total otros pagos a las Administraciones Públicas	102	11	5	119
Total de los pagos realizados a las Administraciones Públicas	3.874	134	197	4.205

Importe total de los Resultados Contables Desglose por países en los que ENDESA opera

País	Millones de Euros			
	España	Portugal	Otros ¹	Total
Ingresos totales	18.323	1.079	793	20.195
Resultado Contable antes de impuestos ²	1.798	19	1	1.818
Impuesto sobre Beneficios ³	338	0	-12	326

¹ El apartado «Otros» hace referencia a la presencia de ENDESA en Holanda, Marruecos, Alemania y Francia.

² El criterio para determinar el resultado contable es en base consolidada.

³ El dato correspondiente al Impuesto sobre Beneficios se corresponde con el Impuesto sobre Sociedades pagado teniendo en cuenta eventuales pagos derivados de Actas de Inspección. En este caso, indicar que ENDESA y sus filiales residentes en España participadas al 100%, forman parte del Grupo de Consolidación fiscal cuya sociedad dominante es Enel S.p.a, siendo la sociedad representante del Grupo Fiscal en España, Enel Iberia, S.L. Por lo tanto, el dato que se consigna es el importe pagado por ENDESA y sus filiales incluidas en el Grupo fiscal, a Enel Iberia, S.L., quien de acuerdo con la normativa del Impuesto, declara y liquida el impuesto del Grupo fiscal frente a la Administración Tributaria. Por otra parte, para el resto de filiales del grupo consolidado mercantil que no forman parte del grupo de consolidación fiscal, se tiene en cuenta el importe pagado a la Administración Tributaria.



6.3.3. Utilización de paraísos fiscales

La política de ENDESA es que no se realizan inversiones en o a través de territorios calificados como paraísos fiscales con la finalidad de minorar la carga tributaria. Sólo se realizan si existen importantes motivos económicos que lo justifiquen distintos del mencionado. Además, ENDESA nunca ha utilizado entidades radicadas en paraísos fiscales con la finalidad de ocultar el verdadero titular de rentas, actividades, bienes o derechos.

Es cierto que ENDESA realiza alguna actividad no relevante en otros países que, sin ser considerados paraísos fiscales por la Agencia Estatal de la Administración Tributaria española, son considerados por determinados observadores externos como territorios que, según entienden, gozan de un régimen de tributación más favorable al español.

Lo cierto es que, ni por la entidad de las actividades realizadas por la Compañía en estas áreas geográficas, ni por la calificación legal que otorga la propia Administración Tributaria española a estos países, se justifica su inclusión en el informe de Sostenibilidad. Sin embargo, consciente de la importancia de que la sociedad aprecie que siempre actúa con absoluta transparencia, ENDESA considera conveniente informar de las actividades realizadas por sus filiales en territorios, que sin ser paraísos fiscales, en ocasiones se considera que disfrutan de una baja presión fiscal como es el caso de Holanda. Ahora bien, hay que tener en cuenta que las características económicas y jurídicas holandesas permiten tener acceso directo a los mercados financieros más eficientes, adoptar sistemas jurídicos más ágiles capaces de proporcionar una mayor flexibilidad a las empresas establecidas en el mismo y resultan en una menor incidencia de los costes de cumplimiento y una mayor velocidad de acceso a fuentes de financiación.

En cualquier caso, es importante mencionar que Holanda, aunque está incluida en el listado de Tax Justice Network (noviembre 2009), tiene firmado con España un Convenio para evitar la Doble Imposición con cláusula de intercambio de información desde octubre de 1972 y mantiene un tipo de gravamen en el Impuesto sobre Sociedades muy similar al existente en España.

La única participación financiera de ENDESA en dicho país es la participación del 100 por cien en International ENDESA, B.V (IEBV), sociedad holandesa, constituida en 1993 para captar fondos para el Grupo ENDESA a través de los programas de emisión de deuda Euro Medium Term Note (EMTN) y Euro Commercial Paper Programme (ECP). La última emisión de deuda cotizada de IEBV fue en 2003, quedando en la actualidad únicamente la actividad de emisión de ECP. La compañía está considerando el posible traslado de esta actividad a España para ser continuada desde ENDESA S.A., entidad residente en España.



6.4. Creación de valor para los accionistas

6.4.1. Comportamiento bursátil de ENDESA

102-7

2018 fue un año negativo para la mayoría de los mercados bursátiles, afectados por señales incipientes de desaceleración económica y cambios en la política monetaria de la Fed y el BCE, interpretados como un posible cambio de ciclo, y por factores como las tensiones comerciales, las dudas sobre la conclusión del Brexit o la inestabilidad política en países como España o Italia.

La bolsa española no fue una excepción. Su principal indicador, el IBEX-35 sufrió una elevada volatilidad y terminó el año con un descenso del 14,97%, registrando el peor resultado anual desde el año 2010, cuando la caída superó el 17%. En el resto de bolsas europeas la evolución fue muy similar. El peor comportamiento correspondió a la bolsa alemana, donde el índice DAX retrocedió un 18,3%, penalizado por la mala evolución

de las compañías exportadoras ante la amenaza de guerra comercial de EEUU contra China y Europa. En Reino Unido, el índice FTSE London perdió un 12,48%, y en Francia el índice CAC terminó el ejercicio con un descenso del 10,95%.

En Italia, el índice FTSE MIB finalizó con un descenso del 16,15% como consecuencia de las tensiones políticas entre el gobierno del país y la Unión Europea

por sus planes de gasto, lo que disparó la prima de riesgo del país.

Los índices estadounidenses registraron también caídas, si bien inferiores y de un solo dígito. El S&P 500 terminó perdiendo un 6,2% y el DJI un 5,63%, mientras que el índice NASDAQ 100 fue el que mejor se comportó al ceder solo un 1%. En España el IBEX-35 comenzó 2018 prolongando el tono optimista con el que había finalizado el año anterior y a finales de enero logró marcar su nivel máximo en los 10.609,5 puntos, con el que llegó a acumular una revalorización cercana al 6%. Desde ese momento, el declive del índice fue prácticamente continuo, con la excepción de un pequeño rebote durante los meses de mayo y junio alentado por el cambio en el gobierno.

Durante el segundo semestre la bolsa española registró importantes turbulencias y mostró tendencia negativa. El índice IBEX-35 marcó así su mínimo anual el 27 de diciembre en los 8.363,9 puntos, un 17% por debajo de como inició el año, y cerró pocas sesiones después cerca de esa cota, en 8.539,9 puntos, con el descenso cercano al 15% ya comentado. Solo 8 valores del IBEX-35 consiguieron cerrar en positivo. Los mayores avances

fueron para las empresas del sector eléctrico, valores de un perfil defensivo y que sirven de refugio en contextos de mercado complicados. Dentro de este ranking, ENDESA quedó en la segunda posición, con una revalorización acumulada en el año del 12,74%. Por el contrario, los últimos puestos fueron ocupados fundamentalmente por los valores del sector bancario, afectados por el contexto de bajos tipos de interés que penaliza los márgenes tradicionales de su negocio.

El buen comportamiento mostrado por las eléctricas españolas ayudó también a que el índice «EUROSTOXX UTILITIES» destacara en 2018 como el segundo mejor índice sectorial europeo, a pesar de que solo logró mantenerse prácticamente plano al cerrar con una leve revalorización del 0,3%. ENDESA ocupó la cuarta mejor posición entre los componentes de este indicador.

Al contrario de lo sucedido en el IBEX-35, los títulos de ENDESA evolucionaron en 2018 de menos a más, marcando el mínimo en 16,6 euros por acción al cierre de la sesión del 9 de febrero, y el máximo en 21,27 euros por acción en la sesión del 24 de diciembre.

El principal impulsor de esta evolución fue la sostenida mejora de los parámetros fundamentales del negocio a lo largo del ejercicio, siendo muy notables la mejora de la hidráulidad, la mayor producción renovable y las condiciones más favorables en el mercado del gas.

A la mejora del escenario operativo se unió en la segunda mitad del año el cambio en el gobierno, que fue recibido favorablemente por el mercado. Durante el último trimestre, las acciones de ENDESA sufrieron una penalización en octubre por un súbito aumento de la percepción del riesgo regulatorio ante la situación política, pero la presentación en noviembre del Plan Estratégico 2019-2021 logró dar un vuelco a la cotización, que cerró el ejercicio en 20,13 euros por acción, muy cerca de los niveles máximos del año.

Al 12,74% de rentabilidad bursátil positiva acumulada por las acciones de ENDESA en 2018, se sumaron los 1,382 euros por acción que la compañía repartió como dividendo ordinario con cargo a los resultados del ejercicio 2017, que proporcionaron una rentabilidad por dividendo adicional del 7,74%. Con todo, la rentabilidad total para el accionista, calculado como la suma de la rentabilidad bursátil y la rentabilidad por dividendo, alcanzó el 20,48% en 2018.

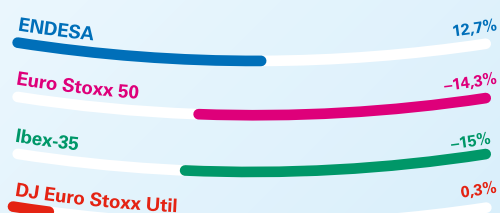


Principales datos estadísticos de la acción de ENDESA en 2018

	Máximo	Mínimo	Medio	Cierre	% Revalorización anual	% Rentabilidad total	Volumen títulos negociados
ENDESA (€/acción)	21,270	16,600	18,938	20,130	12,7	20,5	547.343.953

Fuente: Bolsa de Madrid.

EVOLUCIÓN DE ENDESA EN LA BOLSA DE MADRID Y COMPARACIÓN CON LOS PRINCIPALES ÍNDICES DE REFERENCIA. AÑO 2018



102-7

Al cierre del ejercicio la capitalización bursátil de ENDESA se situó en 21.313 millones de euros colocándose como el 9º valor de mayor capitalización del Ibex-35.





6.4.2. Dividendo

103-1 Enfoque de Gestión Desempeño Económico

103-2 Enfoque de Gestión Desempeño Económico

103-3 Enfoque de Gestión Desempeño Económico

En línea con la Política de Dividendos aprobada por el Consejo de Administración de ENDESA el 21 de noviembre de 2017 para el periodo 2017-2020, la Junta General de Accionistas de ENDESA celebrada el 23 de abril de 2018, aprobó la distribución de un dividendo ordinario total con cargo al resultado cerrado del ejercicio 2017 por un importe bruto de 1,382 euros por acción, cantidad equivalente a 1.463 millones de euros. Este dividendo fue abonado a los accionistas en dos pagos en efectivo realizados los días 2 de enero de 2018, 0,7 euros brutos por acción (741 millones de euros en total), y 2 de julio de 2018, 0,682 euros brutos por acción (722 millones de euros).

De cara a los próximos años, la Política de Dividendos para el periodo 2018-2021, aprobada por el Consejo

de Administración de la Sociedad en su sesión celebrada con fecha 20 de noviembre de 2018, establece que el Consejo de Administración procurará, para los ejercicios 2018 a 2020, que el dividendo ordinario por acción que se acuerde repartir con cargo a esos ejercicios sea igual al 100% del beneficio ordinario neto atribuido a la Sociedad Dominante en las cuentas anuales consolidadas del Grupo encabezado por la misma. En concreto, para el ejercicio 2018 procurará que el dividendo ordinario sea como mínimo igual a 1,33 euros brutos por acción.

Para el ejercicio 2021 el Consejo de Administración procurará que el dividendo ordinario por acción que se acuerde repartir con cargo a ese ejercicio sea igual al 80% del beneficio ordinario neto atribuido a la Sociedad Dominante en

las cuentas anuales consolidadas del Grupo.

Es la intención del Consejo de Administración que el pago del dividendo ordinario se realice exclusivamente en efectivo mediante su abono en dos pagos (enero y julio) en la fecha concreta que se determine en cada caso y que será objeto de adecuada difusión.

En lo que respecta a los dividendos ordinarios con cargo a los resultados del ejercicio 2018, el Consejo de Administración de ENDESA, S.A. acordó distribuir a sus accionistas un dividendo a cuenta por un importe bruto de 0,70 euros brutos por acción.

El pago de este dividendo, que supuso un desembolso aproximado de 741 millones de euros, se hizo efectivo el día 2 de enero de 2019.

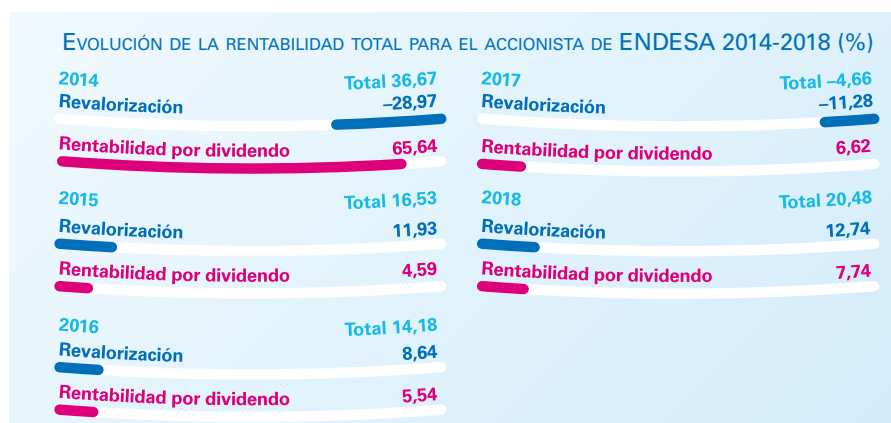


6.4.3. Rentabilidad

La rentabilidad total para el accionista de ENDESA fue un 20,48% positiva en el ejercicio 2018, ya que la rentabilidad proporcionada por los dividendos abonados en el ejercicio, un 7,74% se

sumó al 12,74% de revalorización de la acción.

En los últimos cinco años, la rentabilidad total media para el accionista de ENDESA ha sido del 16,6%.



La rentabilidad total de la acción de ENDESA en 2018 fue +20,48%

| 6.4.4. IBEX35

Desde su regreso al IBEX-35 en noviembre de 2014, ENDESA pondera en este índice con un coeficiente del 40% del capital, puesto que su capital flotante (*free-*

float) se sitúa en el 29,9%, dentro del tramo comprendido entre el 20% y el 30%.

Teniendo en cuenta esta ponderación, las acciones de ENDESA finalizaron el

año 2018 en el puesto 16 del IBEX-35 por nivel de capitalización ajustada por «free-float».



| 6.4.5. Transparencia y cercanía con accionistas e inversores

102-43

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

En este sentido, el 11 de noviembre de 2015, el Consejo de Administración de ENDESA, de conformidad con el Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas, aprobó la «Política de comunicación y contactos con accionistas, inversores institucionales

y asesores de voto». El principal objetivo de esta Política es que la Sociedad mantenga una información transparente, completa y veraz, prestando permanentemente atención a las relaciones con sus accionistas e inversores institucionales.

Los principios generales por los que se rige esta política son la transparencia, la inmediatez, la información continua, la igualdad de trato, la afinidad con el interés social y el cumplimiento normativo. El Comité de Auditoría y Cumplimiento es el órgano encargado de supervisar la estrategia de comunicación y relación

con accionistas e inversores, incluyendo los pequeños y medianos accionistas. En cumplimiento de esta política, el Comité de Auditoría y Cumplimiento en su reunión de 17 de diciembre de 2018 supervisó la Estrategia de Comunicación y Relación con Accionistas e Inversores y otros Grupos de Interés del año 2018.

Las conclusiones de este Comité señalaron que, los canales de difusión de la información de ENDESA funcionan adecuadamente y se realizan de acuerdo a los principios generales de la Política de ENDESA y conforme a las mejores prácticas de gobierno corporativo.



| 6.4.6. Dirección de Relación con Inversores

102-43

Entre las actividades llevadas a cabo por la Dirección de Relación con Inversores en 2018, cabe destacar la realización de presentaciones públicas a analistas e inversores sobre los resultados trimestrales de la Compañía y su plan estratégico. A este respecto, el 21 de noviembre de 2018, ENDESA presentó al mercado una actualización del plan estratégico para el periodo 2019-2021.

Durante 2018 ENDESA llevó a cabo dos Non Deal Roadshows. El primero se llevó a cabo en Europa y en Estados Unidos durante el mes de marzo, tras la presentación de resultados del ejercicio 2017. El segundo, también en

Europa y Estados Unidos, se realizó en noviembre, a continuación de la presentación de la actualización del plan estratégico 2019-2021, con el objetivo de informar de la actualización de dicho plan en profundidad a los principales inversores de la Sociedad. En estos dos Roadshows, ENDESA visitó un total de 17 ciudades, en las que se reunió con 149 inversores. ENDESA también participó en 5 Reverse Roadshows en los que mantuvo reuniones con 61 inversores en Madrid.

Por otro lado, la Dirección de Relación con Inversores de ENDESA acudió a un total de 7 conferencias internacionales

sobre el sector, en las que tuvo la oportunidad de reunirse con 91 inversores.

Dentro de su actividad diaria, hay que destacar igualmente que la Dirección de Relación con Inversores atendió a través del teléfono, correo electrónico o en reuniones presenciales, un total de 1.158 consultas de analistas, inversores y sociedades de rating.

Finalmente, ENDESA celebró el 23 de abril de 2018 en su sede social de Madrid, su Junta General Ordinaria, en la que fueron aprobados todos los puntos del orden del día, alcanzándose un quórum de asistencia del 81,731% del capital.





6.4.7. La Oficina del Accionista de ENDESA

102-43

Uno de los canales más relevantes que la compañía pone a disposición de sus accionistas particulares es el de «Información para Accionistas e Inversores» integrado en su web corporativa (www.endesa.com).

En 2018, desde la Oficina del Accionista de ENDESA se atendieron 1.761 llamadas telefónicas, se recibieron 88 visitas y se realizaron 1.042 de envíos de documentación.



TIPO DE INFORMACIÓN SOLICITADA
A LA OFICINA DE INFORMACIÓN AL ACCIONISTA
DE ENDESA EN 2018



**La oficina del accionista
atendió 2.891 solicitudes
de accionistas**

6.5. Atracción de la Inversión Socialmente Responsable

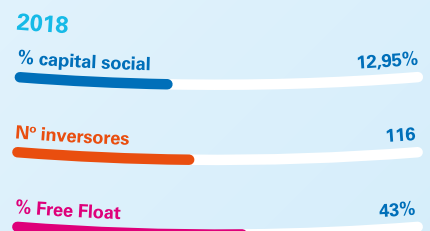
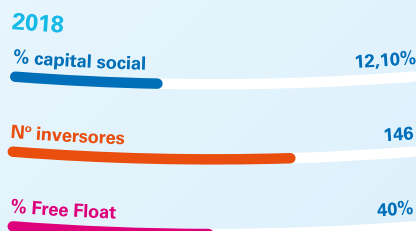
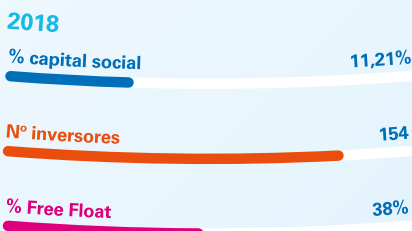
ENDESA trabaja activamente por ser una empresa de referencia para aquellos inversores que toman en cuenta consideraciones sociales, ambientales de orden ético en sus políticas de inversión, generando una relación a largo plazo con ellos.

Por cuarto año consecutivo, en 2018 ENDESA realizó un estudio de identificación de accionistas, realizando un foco especial en aquellos inversores institucionales extranjeros que disponen de una política de inversión responsable y son activos en asuntos no financieros. Dicho estudio determinó que este tipo de in-

versores suponen al menos el 11,21% del capital social de ENDESA y el 38% del capital flotante. Por cumplimiento de la legislación española en lo referido a la identificación de accionistas, el análisis se ha realizado a nivel de «investment advisor», sin poder profundizar hasta el nivel del fondo de inversión.



PRESENCIA DE INVERSORES SOCIALMENTE RESPONSABLE EN EL ACCIONADO DE ENDESA



6.5.1. Índices y rankings de sostenibilidad







ENDESA es consciente de que una presencia destacada en los principales índices de inversión socialmente responsable promueve la atracción de este tipo de inversores y, por ello, la Compañía desempeña un papel muy destacado al respecto. Asimismo, la presencia en estos índices permite reconocer el compromiso sincero y riguroso que ENDESA tiene con la integración de aspectos sociales, ambientales, éticos y de buen gobierno en la gestión

del negocio y en los procesos de toma de decisiones, alcanzando un elevado nivel de desempeño. Y, además, lo que es incluso más importante, permite a ENDESA profundizar en ese compromiso sincero y riguroso, al identificar con precisión áreas de mejora en la integración de la sostenibilidad en la gestión de la empresa, es decir, es una herramienta de mejora continua en su gestión de la sostenibilidad.

En 2018, ENDESA ha renovado su presencia en todos los índices en los que estaba incluida el pasado año, mejorando incluso su desempeño en algunos de ellos como el Dow Jones Sustainability Index —donde ha subido una posición en el ranking

del sector de las utilities eléctricas, alcanzando la 5ª posición— o el Euronext Vigeo —donde ha mejorado 5 puntos respecto al año anterior, manteniéndose en el top 3 del sector—. Asimismo, destaca la presencia en los prestigiosos índices FTSE4Good, en los que fue incluida por primera vez en 2017, liderando el subsector de las eléctricas convencionales, lo cual supone un reconocimiento al compromiso de la compañía de avanzar hacia la configuración de un modelo energético más sostenible y responsable.

A continuación se resumen los 6 principales índices de sostenibilidad en los que ENDESA se encuentra presente:

Familia	Principales índices	Criterio de selección	Criterios de evaluación	Puntuación	Periodicidad	Año de inclusión
	DJSI World	10% empresas del sector «electric utilities» con mayor desempeño	Desempeño ambiental, social y económico, a través de 26 criterios y +600 indicadores	85/100 Económico: 85 Ambiental: 85 Social: 85 5.ª posición del sector	Anual	Desde 2001
	FTSE4Good Developed Index FTSE4Good Developed Europe Index	Empresas con puntuación superior a 3,1/5	Desempeño ambiental, social y de gobierno, a través de 14 criterios	4,8/5 Ambiental: 4,3 Social: 5 Gobierno: 5	Semestral	Desde 2017
	Euronext VIGEO World 120 Euronext VIGEO Europe 120 Euronext VIGEO Eurozone 120	120 empresas con mayor desempeño	Desempeño ambiental, social y de gobierno, a través de 25 criterios y +300 indicadores	67/100 Ambiental: 69 Social: 72 Gobierno: 58 3.ª posición del sector	Semestral	Desde 2012 (Europe y Eurozone) y 2014 (World)
	STOXX Global ESG Leaders STOXX Global ESG Social Leaders STOXX Global ESG Governance Leaders	Empresas con puntuación superior a 50/100 en las 3 dimensiones y superior a 75/100 en al menos una dimensión	Desempeño ambiental, social y económico, a través de 48 criterios	A+ Gobierno: 91 Social: 99.7 Ambiental: 55 Líder D. Social	Anual	Desde 2016
	CDP Climate CDP Water	Todas las empresas que presenten la información sobre su estrategia y desempeño en materia de cambio climático y agua	Estrategia y transparencia en materia de lucha contra cambio climático y agua	A- (climate) B (water)	Anual	Desde 2006 (climate) y 2010 (water)
	ECPI World ESG Equity ECPI Euro ESG Equity ECPI Global Carbon Liquid ECPI Clean Energy ECPI Global Renewable Energy Liquid	Empresas con mayor desempeño en sostenibilidad (superior a E-). Además, la presencia en los índices temáticos destaca el liderazgo en la transición energética	Desempeño ambiental, social y económico. Análisis del compromiso con la transición energética	Incluida	Trimestral (semestral los temáticos)	Desde 2017



7. Perfil del informe

102-50 102-51 102-52 102-54 102-56

El Informe de Sostenibilidad 2018 constituye el decimoctavo publicado por la Compañía desde que en 2001 inició la publicación de Informes de Sostenibilidad, actividad que ha venido realizando desde entonces con periodicidad anual. Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI. En el Anexo III se incluye el Índice de contenidos GRI.

Con este Informe de Sostenibilidad 2018, ENDESA pretende ofrecer una

visión transparente y global sobre el desempeño de la Compañía en materia de Sostenibilidad, de acuerdo a su Política de Sostenibilidad, y su Plan de Sostenibilidad 2018-2020, el cual ya ha sido renovado con el Plan 2019-2021.

El Informe de Sostenibilidad se publica junto con otros informes anuales de la Compañía, como la Documentación Legal y el Informe de Gobierno Corporativo, así como con los contenidos de la sección de Sostenibilidad de la web de ENDESA (www.endesa.com).

El Consejo de Administración, órgano superior de gobierno de la empresa, y la alta dirección son partícipes de la solicitud de verificación externa, que está encomendada a la firma Ernst & Young, entidad de probada competencia, ajena a la Compañía, que aplica criterios profesionales y sigue procesos sistemáticos con base empírica en la verificación. El Informe público de revisión independiente se incluye en el Anexo II.



El Informe de Sostenibilidad de ENDESA premiado por la universidad de la ciudad de Nueva York

ENDESA ha sido premiada con el primer puesto del estudio realizado por el Weissman Center for International Business de la Universidad de la Ciudad de Nueva York sobre la calidad de los informes de sostenibilidad de diferentes sectores y países, donde ha analizado 629 informes de las mayores empresas del mundo.

Este reconocimiento acredita una vez más el fuerte compromiso de la compañía con la transparencia y su apuesta por los más altos estándares en desarrollo sostenible a nivel mundial.

El Weissman Center ha desarrollado una metodología para el análisis basada en la comparación y la valoración de los informes de sostenibilidad (CSR-S Monitor), analizando un conjunto de indicadores comunes para todos ellos. Según



esta metodología, la puntuación global se construye a partir de la suma de las puntuaciones en 11 áreas de reporte, entre las que se encuentran medio ambiente, relaciones laborales, derechos humanos, anticorrupción, gestión de la cadena de suministro o integridad.

8. Cobertura del informe

ENDESA mantiene un registro societario continuamente actualizado que recoge la totalidad de sus participaciones, cualquiera que sea su naturaleza, ya sean directas o indirectas, así como cualquier entidad en la que tenga la capacidad de ejercer el control. El perímetro de la información ofrecida en el presente informe abarca tanto a ENDESA, S.A. como a sus sociedades participadas en la Península Ibérica (España y Portugal). Para más información ver apartado 1.4 Estructura organizativa de este capítulo.

Como criterio general, en los datos ambientales, se contabiliza el 100 por cien de las instalaciones donde ENDESA tiene participación mayoritaria y, por tanto, responsabilidad de operación (control). Además, se incluyen datos relativos a instalaciones de las que no se dispone de

una participación mayoritaria en las que se reporta su porcentaje de participación, como es el caso de las instalaciones nucleares y la central térmica de Pego (Portugal). Respecto a los datos de empleados, se engloban tanto las sociedades gestionadas por ENDESA como las participadas de España y Portugal. Además, se incluyen los empleados de las sociedades participadas en Francia, Holanda y Alemania.

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

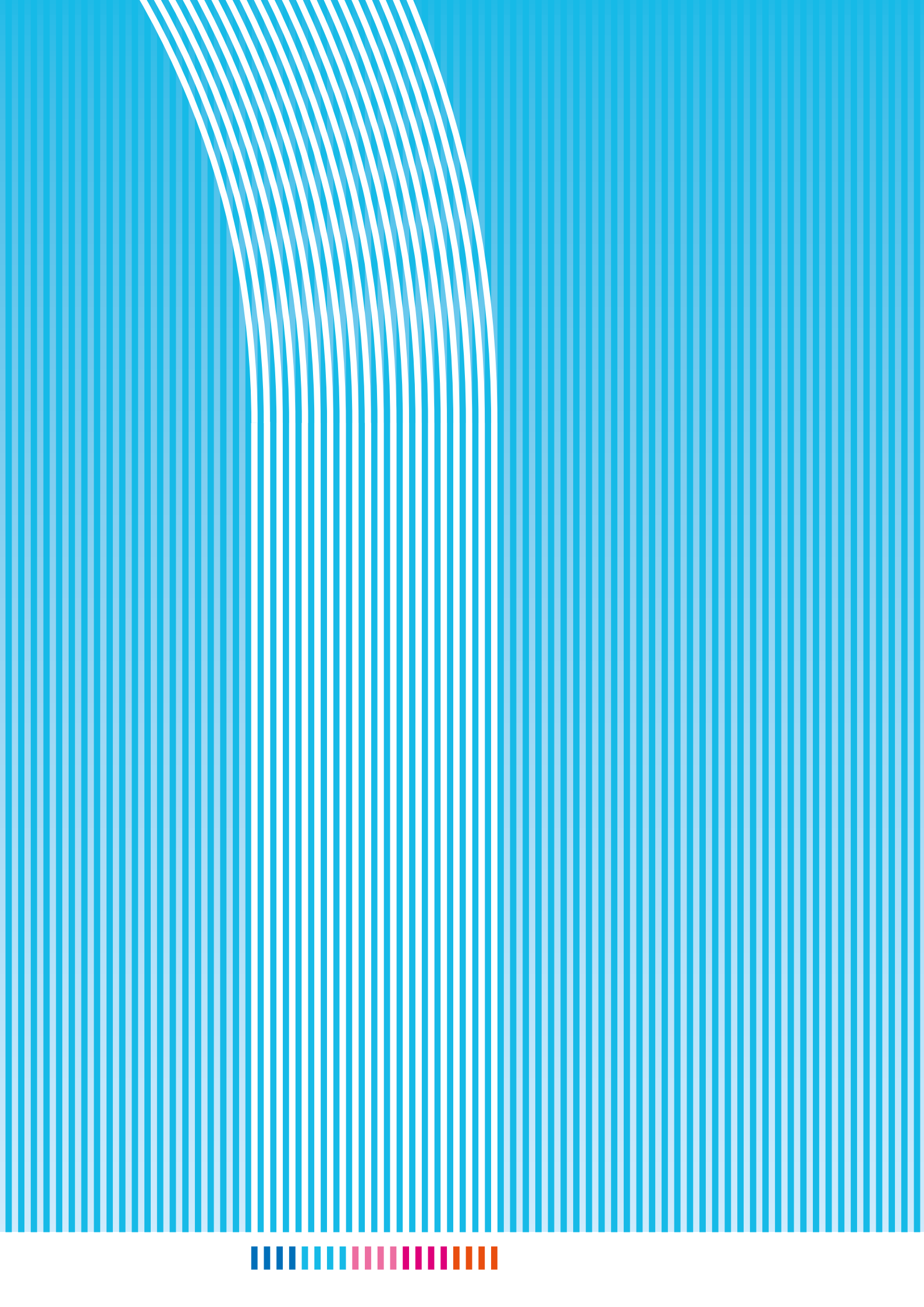
La información relativa a los programas sociales corresponde a las actividades llevadas a cabo por ENDESA, sus fundaciones y sus filiales en España y Portugal.

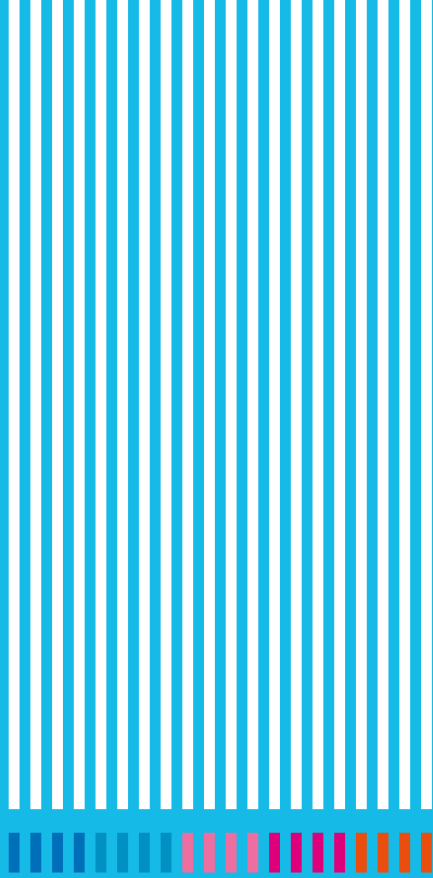
Respecto a los aspectos materiales identificados, cabe destacar que todos ellos son relevantes tanto dentro como fuera de la organización para todas las entidades que conforman ENDESA.

A lo largo del Informe se indican aquellos casos puntuales donde el alcance de la información incluida difiere de los criterios aquí descritos.

El presente documento se ha elaborado siguiendo las directrices de los Estándares GRI para la elaboración de informes de sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI). El Informe también ha sido complementado con el suplemento sectorial específico para el sector eléctrico (Electric Utilities Sector Supplement) del GRI y con los principios marcados por el estándar AA1000 APS (2008).







02

Definiendo
prioridades



1. El proceso de identificación de asuntos prioritarios

102-46

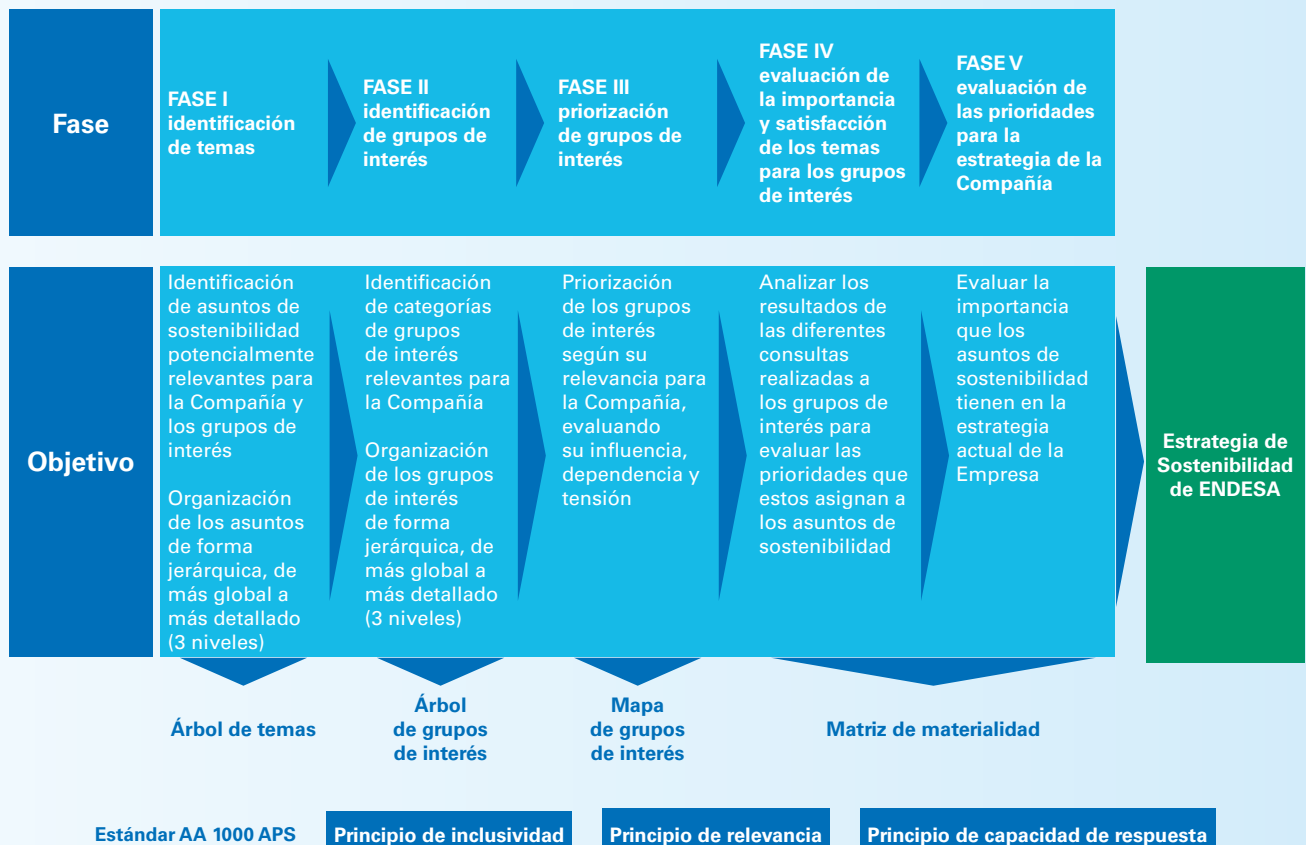
Con el fin de integrar las expectativas de los grupos de interés de una forma estructurada y alineada con el propósito de la empresa, ENDESA lleva a cabo anualmente un proceso de identificación de prioridades para evaluar y seleccionar los asuntos económicos, éticos,

ambientales y sociales que son relevantes para los grupos de interés y para la estrategia de la empresa.

Dicho proceso se encuentra alineado con los estándares internacionales AA 1000, que tienen como finalidad guiar a la organización en la gestión estratégica

de la interacción con sus grupos de interés para identificar, priorizar y responder a los retos de sostenibilidad y mejorar el desempeño en el largo plazo a través del cumplimiento de un conjunto de principios: inclusividad, relevancia, capacidad de respuesta e impacto.

EL PROCESO DE IDENTIFICACIÓN DE LOS ASUNTOS PRIORITARIOS



2. Participación de los grupos de interés

Los grupos de interés y sus expectativas constituyen la base sobre la cual ENDESA articula su estrategia de sostenibilidad y sirven para orientar su plan industrial de forma que responda a esas necesidades, reduciendo riesgos y aprovechando las oportunidades de negocio que la satisfacción de esas expectativas genera. Por ello, la Compañía apuesta por la promoción de un diálogo continuo con sus grupos de interés.

El compromiso de ENDESA de mantener un diálogo continuo con los grupos

de interés es un elemento fundamental del posicionamiento «*Open Power*» del Grupo Enel, a través del cual la compañía se abrirá aún más a la participación y colaboración con sus grupos de interés con el fin de afrontar con éxito los desafíos futuros.

En definitiva, ENDESA considera que la gestión y el diálogo con los grupos de interés contribuye a:

- > Mejorar la gestión de los riesgos y oportunidades.
- > Identificar de manera temprana tendencias y asuntos relevantes.

- > Potenciar la credibilidad y la confianza, permitiendo la creación de sinergias.
- > Favorecer los procesos de toma de decisiones.
- > Aflorar oportunidades de mejora y de negocio.

La supervisión del proceso de gestión de los grupos de interés se incluye entre las responsabilidades del Comité de Auditoría y Cumplimiento del Consejo de Administración de ENDESA.



2.1. Identificación de los grupos de interés

102-40 102-42

Con carácter regular, ENDESA revisa, identifica y cataloga los grupos de interés de la empresa a nivel nacional y local. Todas las unidades de ENDESA, tanto staff como líneas de negocio realizan anualmente, tanto a nivel global como territorial, una revisión del listado de grupos de interés para asegurar que todos los grupos de interés relevantes son considerados. Además, revisan la clasificación y catalogación de los mis-

mos. De este modo, para cada grupo de interés se realiza una segmentación que permite identificar a cada uno de los colectivos que lo componen y optimizar así la identificación de canales de diálogo y consulta para evaluar su percepción sobre la gestión de la empresa.

Los grupos de interés identificados en este proceso son los que se presentan a continuación:



Nivel I	Nivel II	Nivel III
Instituciones financieras y accionistas	Inversores y accionistas	Inversores institucionales
		Inversores particulares
	Prestamistas	Tenedores de bonos institucionales
		Tenedores de bonos domésticos
		Bancos
		Instituciones financieras públicas
Administración Pública	Agencias de Rating y analistas financieros	Otras instituciones financiera
		Agencias de rating y analistas financieros
	Partidos políticos	Partidos políticos nacionales
		Partidos políticos regionales y locales
	Instituciones gubernamentales	Gobierno Local
		Gobierno Regional
		Gobierno Nacional
		Instituciones gubernamentales comunitarias
	Autoridades y órganos de control	Autoridades y órganos de control locales y regionales
		Autoridades y reguladores nacionales
		Autoridades y reguladores internacionales
	Agencias del orden público	Agencias locales del orden público
		Agencias nacionales del orden público
		Agencias internacionales del orden público
Comunidad empresarial	Empresas y competidores	Empresas locales
		Empresas nacionales
		Empresas multinacionales
		Empresas públicas
	Sindicatos	Sindicatos locales
		Sindicatos nacionales
		Sindicatos internacionales
	Asociaciones empresariales	Confederaciones empresariales locales
		Confederaciones empresariales nacionales
		Cámaras de Comercio
Sociedad civil y ciudadanos	Ciudadanos y opinión pública	Otras asociaciones empresariales
		Minorías
		Ciudadanos locales
		Ciudadanos nacionales
	Líderes de opinión	Opinión pública internacional
		Líderes de opinión locales
		Líderes de opinión nacionales
	Organizaciones no gubernamentales ambientales	Líderes de opinión internacionales
		Organizaciones no gubernamentales locales
		Organizaciones no gubernamentales nacionales
	Fundaciones y Asociaciones con fines sociales	Organizaciones no gubernamentales internacionales
		Asociaciones locales
		Asociaciones nacionales
	Instituciones religiosas	Asociaciones internacionales
		Instituciones religiosas locales
		Instituciones religiosas nacionales
	Centros de investigación e instituciones académicas	Instituciones religiosas internacionales
		Centros de educación primaria y secundaria infantiles
		Centros de investigación nacionales
	Organizaciones para la promoción de la RSC	Centros de investigación internacionales
		Organizaciones nacionales e internacionales
		Organizaciones sectoriales

Nivel I	Nivel II	Nivel III
Proveedores y contratistas	Potenciales proveedores y contratistas	Potenciales proveedores y contratistas
	Contratistas	Contratistas locales
		Contratistas nacionales
		Contratistas internacionales
	Proveedores de bienes y servicios	Proveedores locales
		Proveedores nacionales
		Proveedores internacionales
	Proveedores de combustibles	Proveedores locales
Proveedores nacionales		
Proveedores internacionales		
Nuestras personas	Empleados	Alta Dirección
		Directivos intermedios y responsables
		Expertos y técnicos
		Administrativos
		Becarios y trabajadores temporales
	Organizaciones sindicales	Delegados sindicales
		Comités de Empresa
Clientes	Potenciales clientes	Gran público
		Empresas
	Mercado eléctrico y consumidores finales	Gran público
		Empresas
	Mercado de gas y consumidores finales	Gran público
		Empresas
	Asociaciones de consumidores	Asociaciones de consumidores
Medios de comunicación	Redes sociales y comunidades virtuales	Redes sociales locales
		Redes sociales regionales
		Redes sociales nacionales
		Redes sociales internacionales
	Medios de comunicación tradicionales	Medios locales
		Medios regionales
		Medios nacionales
		Medios internacionales





2.2. Canales de comunicación de ENDESA con sus grupos de interés

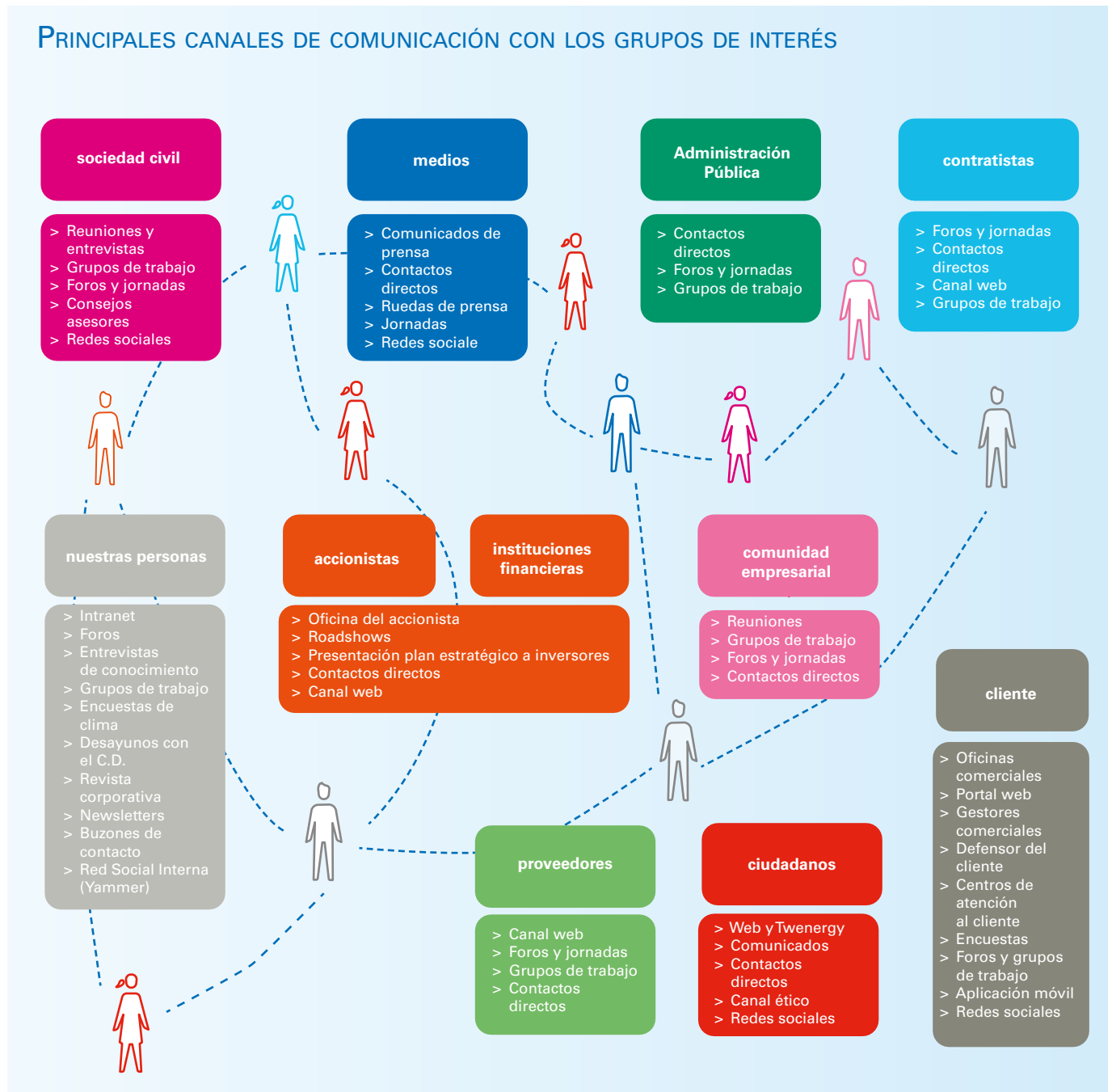
102-43

La excelencia operativa de ENDESA se apoya en una interacción continua con los grupos de interés con los que mantiene relación en el ejercicio de sus actividades. A través de los canales y procedimientos de comunicación que

conforman sus sistemas de gestión, la compañía adquiere un conocimiento sólido de las necesidades y expectativas de los grupos de interés, así como de su evolución.

Durante 2018, ENDESA desarrolló un diálogo continuo con sus grupos de interés a través de diferentes canales de comunicación. Ver sección 3.1 Estudio de materialidad del presente capítulo para mayor información.

PRINCIPALES CANALES DE COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS



2.2.1. ENDESA y las redes sociales

ENDESA ha seguido aumentando su presencia en redes sociales enriqueciendo sus canales digitales con contenidos dirigidos a todos los *stakeholders* presentes, dando a su vez respuesta a las consultas de los usuarios (Community Management). Gracias a las diferentes cuentas de la compañía en las diversas plataformas sociales (Twitter, Facebook, LinkedIn, Instagram, WhatsApp o Youtube), se han cubierto todo tipo de cuestiones relacionadas con el negocio, como la comercialización o la distribución, pero también aspectos como la RSC y la sostenibilidad.

En 2018 ENDESA ha consolidado su programa específico de relaciones públicas digitales con el fin de difundir los proyectos más relevantes de la compañía en materia de innovación y sostenibilidad. A través del hashtag #endesachallenges, la organización de 15 eventos propios y la participación de un total de 92 expertos en ciudades inteligentes y movilidad eléctrica, el programa ha tenido un alcance potencial en redes de casi 68 millones de usuarios.

El blog de la compañía ha seguido creciendo en cuanto a artículos relacionados con la innovación y la sostenibilidad, así como en la participación de colaboradores externos, con el fin de generar conversación y convertir a ENDESA en una cuenta de referencia para los usuarios interesados en estas temáticas. Durante el 2018 el blog ha recibido un total de 127 mil visitas.

En paralelo, la activación de los patrocinios también se está llevando a cabo a través de las redes sociales, ya sea mediante los canales institucionales o las cuentas propias de baloncesto: Endesa Basket Lover.

El principal reto para 2018 es fortalecer los programas de las acciones de relaciones públicas digitales, con el objetivo de reforzar las relaciones con los stakeholders a través de las redes sociales.



2.2.2. Web Endesa.com

La web corporativa, www.endesa.com, ha seguido creciendo durante 2018, gracias a nuevos contenidos centrados en los objetivos estratégicos y en la actualidad de la compañía, que se han difundido a través de los canales sociales corporativos. También ha sido el espacio donde seguir la agenda de eventos promovidos por ENDESA y abiertos a la participación del público.

En línea con el compromiso con la transparencia en la información se ha creado en la web un nuevo apartado sobre información tributaria donde se reflejan los datos actualizados de la actividad de ENDESA en materia fiscal.

Uno de los proyectos más relevantes de 2018 ha sido el lanzamiento de la II Vuelta a España en vehículo eléctrico, una iniciativa que, gracias a la estrategia coordinada de difusión en todos los canales digitales corporativos (web, blog y redes sociales), ha logrado un alcance potencial de más de 14 millones de usuarios.

En relación a la accesibilidad de la web, se ha desarrollado una completa herramienta que facilitará el acceso a los contenidos a las personas con discapacidad visual. Además, está en marcha un proceso de mejora continua, técnica y de contenidos, para adaptar todo el site a los requerimientos de un nivel alto de accesibilidad.

Dentro de la estrategia digital de la compañía se ha llevado a cabo la actua-

lización de la web de Endesa Distribución, que se lanzó en octubre de 2018 con un diseño renovado en línea con la guía de estilo global y que seguirá creciendo para incorporar nuevos servicios interactivos.



2.3. Priorización de los grupos de interés

102-42

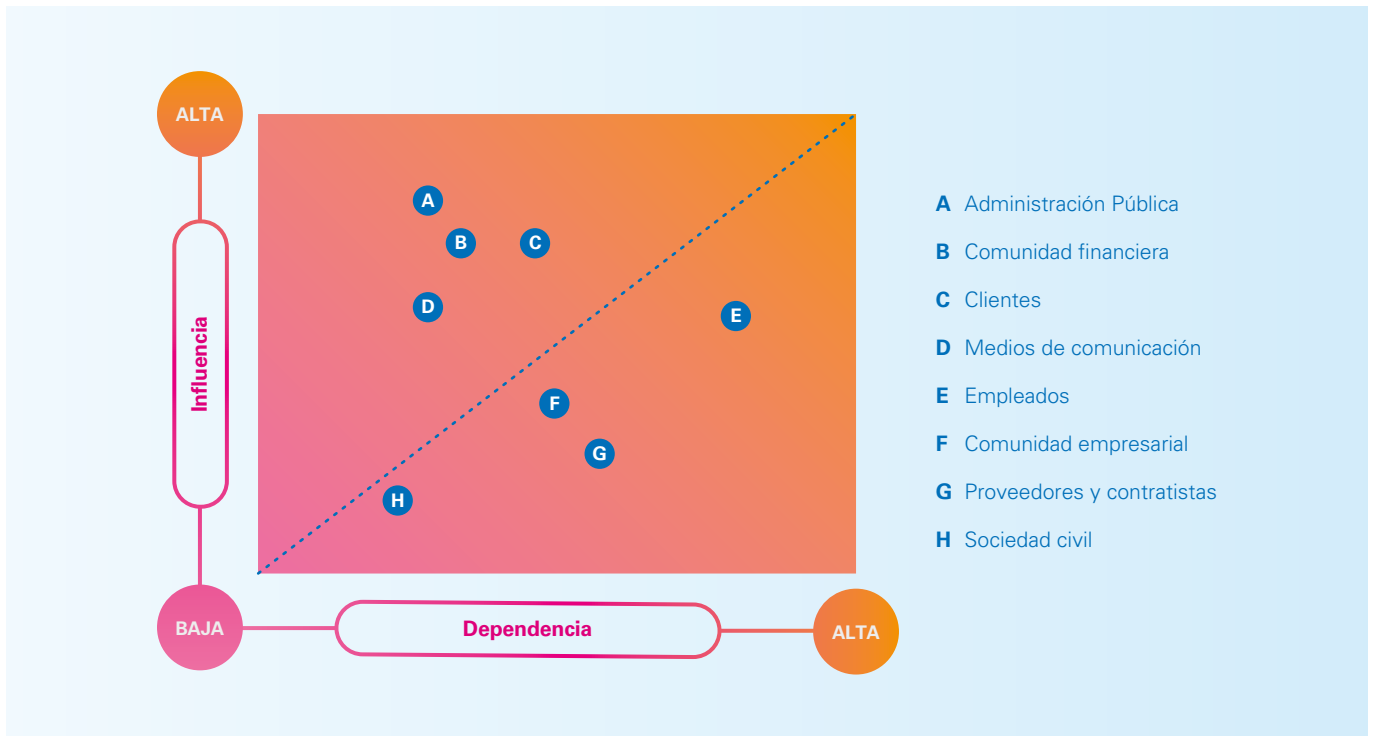
Como todos los años, mediante la participación activa de diferentes unidades de negocio y corporativas de ENDESA, en 2018 se ha realizado la priorización de los grupos de interés de acuerdo a la relevancia que tienen para la empresa. Para ello, los grupos de interés se han priorizado de acuerdo a dos variables principales:

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

La combinación de los dos factores expuestos, junto con la consideración del nivel de atención especial e inmediata que requiere el grupo dan lugar a la relevancia del grupo de interés, orientando y priorizando su involucración en la identificación de los asuntos materiales.

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





Dicho análisis en 2018 ha determinado que las instituciones públicas, los inversores y los clientes son los grupos de interés con mayor capacidad de influencia en la Compañía, mientras que los empleados son los que presentan un mayor grado de dependencia. ■■■

3. Aspectos materiales

3.1. Estudio de materialidad

102-46 102-47

En 2018 ENDESA ha realizado un estudio de materialidad que ha servido de base para la definición de las prioridades de su Plan de ENDESA de Sostenibilidad 2019-2021. Para ello, en 2018 ENDESA ha rea-

lizado un análisis ad hoc (focus group a entidades sociales), ha actualizado la información correspondiente a los análisis de tendencias e inversores y otros informes (como el informe de reputación

corporativa y la encuesta de satisfacción de clientes, entre otros) y ha completado este análisis con el resultado de los trabajos realizados en 2017, lo que totaliza más de 4.000 fuentes y representantes

de 18 grupos de interés diferentes, realizando los siguientes análisis y trabajos:

- > Análisis de tendencias en el ámbito energético y en sostenibilidad con posible efecto actual o futuro sobre la actividad de la Compañía.
- > Análisis de inversores, proxy advisors y analistas de inversión sobre asuntos de sostenibilidad.
- > Revisión de la relevancia asignada y el grado de madurez de los asuntos en

la gestión realizada de las principales empresas del sector eléctrico.

- > Análisis de medios de comunicación y redes sociales.
- > Consultas telefónicas a diferentes grupos de interés externos.
- > Entrevistas en profundidad a grupos de interés externos y focus group con expertos del sector y en sostenibilidad.
- > Consulta online a empleados y focus group con empleados clave en la ges-

ción de los asuntos de sostenibilidad de la Compañía.

- > Entrevistas en profundidad a la Alta Dirección de ENDESA.
- > Focus group a más de 80 organizaciones sociales de ámbito estatal y local
- > Análisis de informes existentes que incorporan cuestiones relativas a la sostenibilidad de la Compañía: informe de reputación corporativa, encuesta de Clima de empleados y encuesta de satisfacción de clientes.

3.2. Resultados del estudio de materialidad

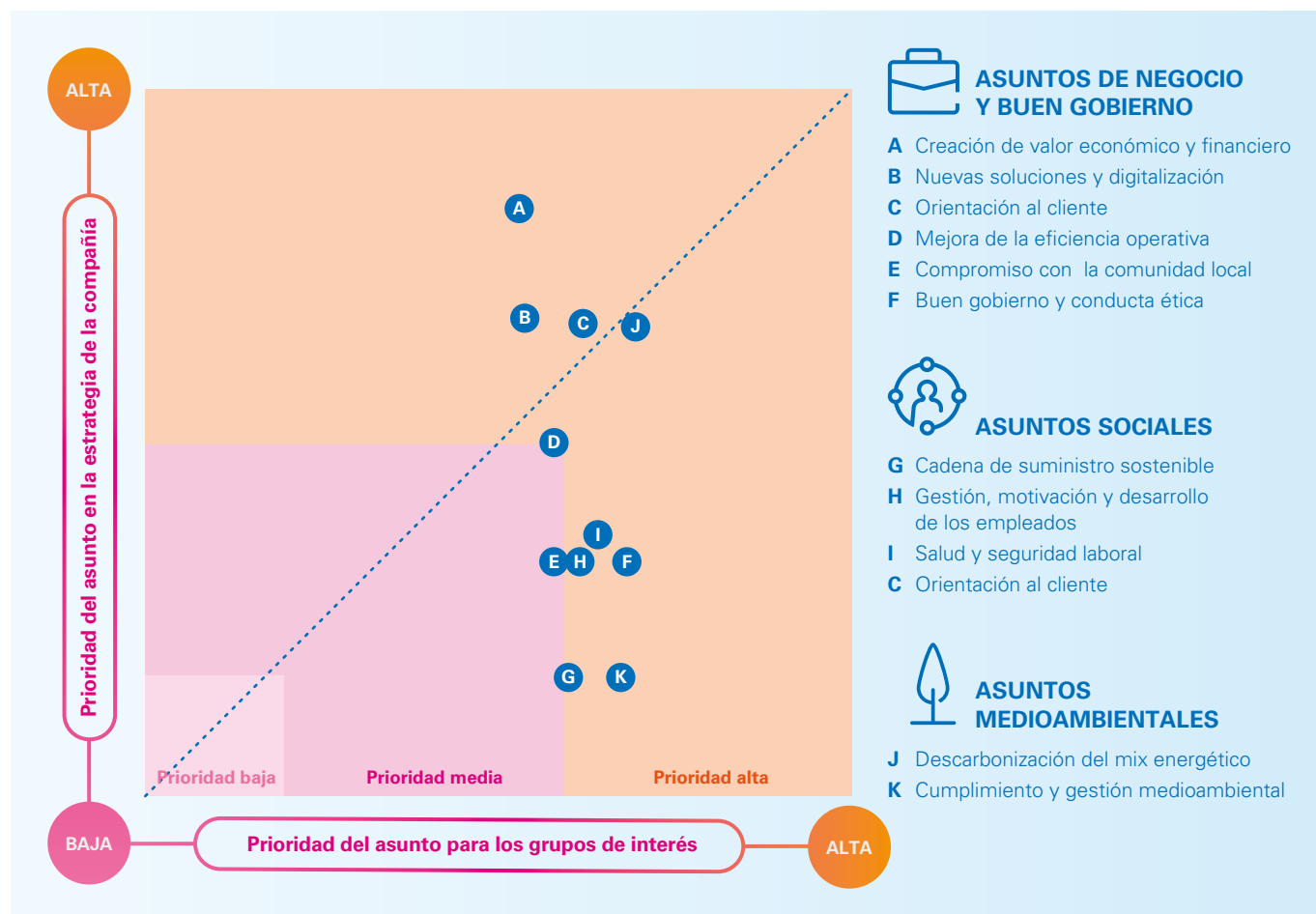
102-47 102-15

3.2.1. Prioridades para la empresa y los grupos de interés

La combinación entre las variables analizadas en el estudio de materialidad realizado, es decir, la relevancia que tienen

los diferentes asuntos de sostenibilidad —previamente identificados— en la estrategia del negocio y el nivel de priori-

dad que los grupos de interés le otorgan a dichos asuntos, se expresa en la siguiente matriz:





Según muestra la matriz anterior, entre los asuntos más relevantes para la sostenibilidad de la empresa se sitúan:

La creación de valor económico y financiero: La creación de valor económico es esencial para garantizar la perdurabilidad de la compañía en el tiempo y, por tanto, su sostenibilidad. Por ello, el desempeño financiero de la Compañía ha sido identificado como el elemento más importante según las consultas internas y externas realizadas. Asimismo, se ha apuntado que ENDESA debe apostar por la búsqueda de un crecimiento económico sostenible, buscando la integración de los riesgos financieros y no financieros en la gestión del negocio y aprovechando las oportunidades de negocio derivadas del desarrollo económico, ambiental y social de los entornos en los que opera la compañía.

La descarbonización del mix energético: El cambio climático constituye en la actualidad el principal reto al que deben enfrentarse las compañías del sector energético en los próximos años. Esto ha provocado el desarrollo de políticas públicas y normativa que pretenden impulsar la descarbonización del proceso de generación de electricidad —que en España es responsable del 18% de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI)—. Asimismo, los inversores institucionales más avanzados prestan especial atención a los enfoques, planteamientos y resultados de la compañía en materia de cambio climático. Por ello, ENDESA, consciente de su papel al respecto y de su capacidad para contribuir a lograr una economía baja en carbono, sitúa entre sus prioridades la progresiva reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) asociadas a la generación de energía eléctrica, a través de un mayor protagonismo de energías renovables y

optimizando la gestión de las tecnologías tradicionales. Todo ello sin perder de vista el compromiso público de alcanzar la descarbonización del mix energético en 2050, que se alcanzará siguiendo la hoja de ruta fijada en la Plan Estratégico 2019-2021.

El buen gobierno y conducta corporativa ética: En los últimos años las prácticas en materia de conducta ética de las sociedades cotizadas se han convertido en objeto de un creciente escrutinio por parte de los mercados y los reguladores. El desempeño financiero de ENDESA está condicionado, entre otros factores, al estricto cumplimiento de las normas y principios éticos, tanto en el ámbito interno como en sus relaciones externas. De este modo, la conducta ética le permite a ENDESA generar confianza entre sus accionistas e inversores, y se convierte en factor de diferenciación de marca que construye lealtad en el cliente, factores que se ven reflejados en los resultados económicos y que contribuyen a consolidar la posición de liderazgo y referencia que ENDESA ostenta en el mercado. ENDESA ha establecido un conjunto de normas, planes y mecanismos de control a través de los cuales obliga a todos sus empleados a comportarse de forma íntegra en sus relaciones con los grupos de interés —accionistas, empleados, proveedores, clientes y autoridades— con los que se vincula.

La orientación al cliente: En la actualidad se está produciendo una transformación muy importante en el sector de la energía a nivel mundial. Esta transformación está promovida, entre otros motivos, por la aparición de un nuevo perfil de cliente más activo y que demanda una mayor capacidad de decisión en la gestión de su consumo energético. Por ello, la definición de una estrategia de negocio que sitúe al

cliente en el centro de la misma resulta hoy imprescindible. Asimismo, la excelencia en la atención comercial debe ser el principal valor en la relación con el cliente, buscando siempre la máxima eficacia e introducción mejoras constantes. ENDESA, dispone de un plan de excelencia en la atención comercial dirigido a ofrecer a sus clientes la mejor atención posible y considera la orientación al cliente como uno de los «drivers» fundamentales de su Plan de Sostenibilidad 2019-2021.

El desarrollo de nuevas soluciones y digitalización:

Los avances tecnológicos, especialmente en el ámbito de las telecomunicaciones y la digitalización, están acelerando la transformación del cliente y sus expectativas. Este nuevo contexto permite la aparición de nuevas oportunidades de negocio basadas en el desarrollo de soluciones energéticas que promuevan la sostenibilidad y permitan diversificar la oferta de productos y servicios que ENDESA ofrece a sus clientes. ENDESA, como empresa líder del sector energético en España, debe posicionarse activamente en este nuevo contexto. Por ello, apuesta por la innovación y el desarrollo de nuevos productos y servicios como motores para la adaptación a las necesidades del entorno tanto del cliente como reguladoras, y potenciar el uso de tecnologías eficientes para favorecer el ahorro energético. Por ello, ENDESA, a través de su Plan de Sostenibilidad 2019-2021 ha incluido acciones específicas que fomentan el desarrollo de esta actividad y su crecimiento.

Todos los asuntos más prioritarios se encuentran directamente vinculados con aspectos de negocio y buen gobierno. No obstante, entre los temas ambientales analizados, el **cumplimiento y la gestión medioambiental** se sitúa como el más relevante. El

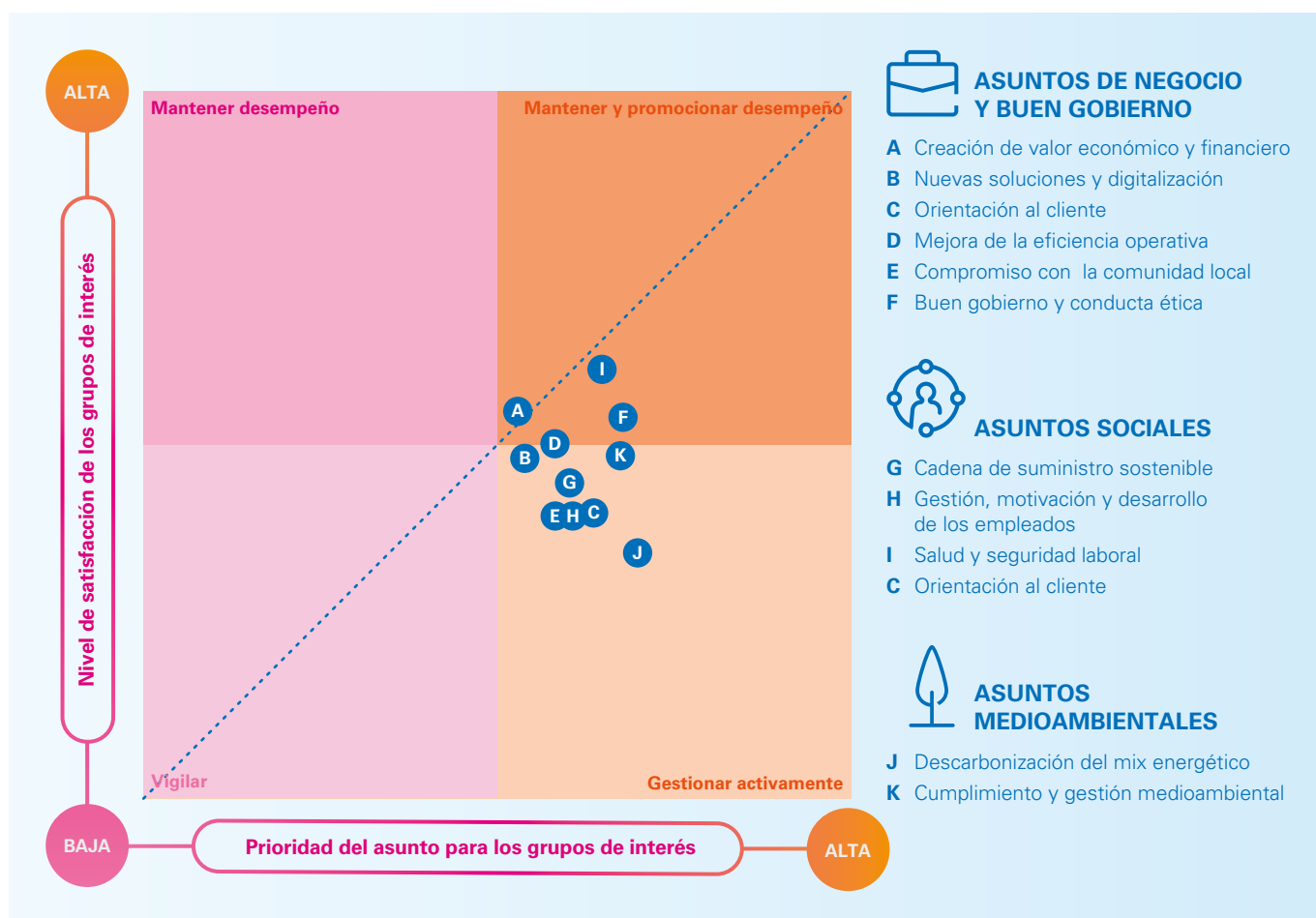
cuidado del entorno y la minimización de impactos ambientales se han convertido en uno de los principales factores conformadores del estado de opinión con respecto a las Compañías del sector. Asimismo, la normativa se ha intensificado notablemente, lo que ha provocado un incremento del nivel de exigencia requerido a las empresas en su desempeño para minimizar su huella ambiental. En este sentido, ENDESA, comprometida desde siempre con la excelencia en la gestión ambiental, sigue asumiendo entre sus prioridades ambientales aspectos como la mejora de la calidad del aire, el uso eficiente de la energía y la promoción de consumo responsable de los recursos hídricos.

Del mismo modo, el tema social que alcanza un mayor nivel de importancia para la empresa y los grupos de interés es la seguridad y salud laboral. La gestión óptima de la **seguridad y salud laboral** repercute directamente en el rendimiento económico de las empresas ya que permite aumentar la productividad y reducir los costes laborales asociados. Asimismo, contribuye notablemente a fomentar la lealtad y el compromiso de los empleados con ENDESA y el trabajo que desempeñan. En consecuencia, este aspecto se configura como un pilar fundamental de la sostenibilidad en ENDESA y contribuye a la excelencia operativa de la Compañía.

3.2.2. Satisfacción de los grupos de interés

En 2018 hemos continuado analizando el nivel de satisfacción de los grupos de interés respecto a los diferentes asuntos de sostenibilidad, recogiendo los resultados en el gráfico inferior:

Según los grupos de interés consultados, los aspectos que la compañía debería gestionar más activamente son la descarbonización del mix energético y la orientación al cliente. En este sentido, ambos aspectos forman parte de las prioridades estratégicas recogidas en el nuevo Plan de ENDESA de Sostenibilidad 2019-2021 con el fin de responder así a las expectativas de los grupos de interés.





3.2.3. Asuntos prioritarios y satisfacción para cada grupo de interés









102-44

A continuación, se detalla el nivel de prioridad que cada grupo de interés otorga a cada uno de los asuntos de

sostenibilidad analizados durante el proceso de consultas realizado en el marco del estudio de materialidad.

Estos resultados son muy similares a los del ejercicio pasado, puesto que no han aparecido nuevas grandes megatendencias ni fenómenos de impacto relevante para modificar la percepción de prioridad y satisfacción de los grupos de interés en este corto periodo de tiempo y al compartir elementos de análisis ambos ejercicios:

RANKING DE PRIORIDAD QUE CADA GRUPO DE INTERÉS OTORGA A LOS ASUNTOS DE SOSTENIBILIDAD

	Creación de valor económico y financiero	Descarbonización del mix energético	Buen gobierno y conducta corporativa ética	Orientación al cliente	Nuevas soluciones y digitalización de los servicios	Seguridad y salud laboral	Gestión, desarrollo y motivación de empleados	Compromiso con la comunidad local	Mejora de la eficiencia operativa	Cumplimiento y gestión medioambiental	Cadena de suministro sostenible
 Comunidad empresarial	Importancia alta	Importancia alta	Importancia alta	Importancia alta	Importancia alta	Importancia alta	Importancia alta	Importancia alta	Importancia alta	Importancia alta	Importancia alta
 Sociedad civil	Importancia alta	Importancia alta	Importancia alta	Importancia alta	Importancia alta	Importancia alta	Importancia alta	Importancia alta	Importancia alta	Importancia alta	Importancia alta
 Clientes	Importancia alta	Importancia alta	Importancia alta	Importancia alta	Importancia alta	Importancia alta	Importancia alta	Importancia alta	Importancia alta	Importancia alta	Importancia alta
 Comunidad financiera	Importancia alta	Importancia alta	Importancia alta	Importancia alta	Importancia alta	Importancia alta	Importancia alta	Importancia alta	Importancia alta	Importancia alta	Importancia alta
 Medios	Importancia alta	Importancia alta	Importancia alta	Importancia alta	Importancia alta	Importancia alta	Importancia alta	Importancia alta	Importancia alta	Importancia alta	Importancia alta
 Nuestras personas	Importancia alta	Importancia alta	Importancia alta	Importancia alta	Importancia alta	Importancia alta	Importancia alta	Importancia alta	Importancia alta	Importancia alta	Importancia alta
 Proveedores	Importancia alta	Importancia alta	Importancia alta	Importancia alta	Importancia alta	Importancia alta	Importancia alta	Importancia alta	Importancia alta	Importancia alta	Importancia alta
 Instituciones	Importancia alta	Importancia alta	Importancia alta	Importancia alta	Importancia alta	Importancia alta	Importancia alta	Importancia alta	Importancia alta	Importancia alta	Importancia alta








Importancia alta (entre 1.ª-3.ª posición)
 Importancia media (4.ª-7.ª)
 Importancia baja (8.ª-11.ª)

La matriz anterior determina que existen diferencias muy notables entre los diferentes grupos de interés para la identificación de los asuntos de sostenibilidad más importantes. No obstante, la mayoría de los grupos de interés han otorgado mayores niveles de importan-

cia a aquellos asuntos que guardan una mayor relación con ellos mismos.

Asimismo, a continuación se detalla el nivel de satisfacción que cada grupo de interés tiene con ENDESA para cada uno de los asuntos de sostenibilidad evaluados:

NIVEL DE DESEMPEÑO DE ENDESA OTORGADO POR CADA GRUPO DE INTERÉS A LOS ASUNTOS DE SOSTENIBILIDAD

	Creación de valor económico y financiero	Descarbonización del mix energético	Buen gobierno y conducta corporativa ética	Orientación al cliente	Nuevas soluciones y digitalización de los servicios	Seguridad y salud laboral	Gestión, desarrollo y motivación de empleados	Compromiso con la comunidad local	Mejora de la eficiencia operativa	Cumplimiento y gestión medioambiental	Cadena de suministro sostenible
 Comunidad empresarial	Importancia alta	Importancia media	Importancia alta	Importancia media	Importancia media	Importancia alta	Importancia media	Importancia media	Importancia media	Importancia alta	Importancia media
 Sociedad civil	Importancia alta	Importancia media	Importancia media	Importancia media	Importancia media	Importancia alta	Importancia media	Importancia media	Importancia media	Importancia media	Importancia media
 Clientes	Importancia alta	Importancia media	Importancia media	Importancia media	Importancia media	Importancia alta	Importancia alta	Importancia media	Importancia media	Importancia media	Importancia media
 Comunidad financiera	Importancia alta	Importancia media	Importancia media	Importancia media	Importancia alta	Importancia alta	Importancia media	Importancia media	Importancia media	Importancia media	Importancia media
 Nuestras personas	Importancia alta	Importancia media	Importancia media	Importancia media	Importancia media	Importancia alta	Importancia media	Importancia media	Importancia media	Importancia media	Importancia media
 Proveedores	Importancia alta	Importancia media	Importancia alta	Importancia alta	Importancia media	Importancia alta	Importancia media	Importancia alta	Importancia media	Importancia alta	Importancia alta
 Instituciones públicas	Importancia alta	Importancia media	Importancia alta	Importancia media	Importancia media	Importancia media	Importancia media	Importancia media	Importancia media	Importancia media	Importancia media

Importancia alta (entre 1.ª-3.ª posición)

Importancia media (4.ª-7.ª)

Importancia baja (8.ª-11.ª)



Por lo general, no existen discrepancias relevantes entre los grupos de interés consultados y en su mayoría otorgan un desempeño medio en la mayoría de los asuntos, a excepción de los relativos a la creación de valor económico y la seguridad y salud laboral donde el desempeño es alto. En todo caso, ENDESA incorpora estos resultados en su proceso de planificación y fija objetivos y actuaciones encaminadas a seguir mejorando su desempeño en los diferentes asuntos de sostenibilidad analizados, con el fin de responder con éxito a las expectativas de sus grupos de interés.

En 2018 se realizó un foco especial en el grupo de interés de ONGs realizándose focus group a nivel territorial y central, siendo las principales conclusiones:

- > Alto interés: alto nivel de participación de las ONGs (82 organizaciones), con un mayor componente de ONGs sociales (87%) frente a las ambientales.
- > Valoración positiva de la iniciativa.
- > Las ONGs mantienen una actitud de crítica constructiva siendo elevado su nivel de compromiso con la empresa (recomendarían la empresa y/o se esforzarían con la empresa).
- > Notable heterogeneidad en la priorización y valoración del desempeño de los temas debido a la heterogeneidad de los perfiles de las ONGs.
- > Con carácter general, el tema global más prioritario para las ONGs es la involucración con las comunidades locales, seguido de cumplimiento y gestión ambiental y orientación al cliente que además es, junto con la descarbonización del mix el tema en el que las ONGs perciben un mayor recorrido de mejora para ENDESA. Los temas menos, relevantes son la creación de valor económico y la eficiencia operativa y los mejor valorados los relacionados con la gestión de los empleados.
- > Dentro de la involucración con las comunidades locales, el tema más relevante tanto a nivel global como en todos los territorios y que centró gran parte de las reuniones fue el acceso a la energía, seguido del desarrollo económico y social de las comunidades y apoyo a las comunidades locales —formación y voluntariado—. En estos dos últimos es donde las ONGs perciben un mejor desempeño de ENDESA. El tema menos relevante es la evaluación del impacto de las operaciones. Y aquellos en los que se percibe un mayor recorrido de mejora son Mitigación de los impactos de las operaciones en las comunidades y Respeto por los derechos de las comunidades.
- > Los temas de derechos humanos se asocian a la actividad de ENDESA a garantizar el acceso universal a la energía y desarrollar energías limpias para respetar el medioambiente.

SE HA REALIZADO UN ZOOM PARA ANALIZAR LA OPINIÓN DE ORGANIZACIONES DEL TERCER SECTOR ACERCA DE LA RELACIÓN DE ENDESA CON LAS COMUNIDADES LOCALES EN LAS QUE OPERA



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

TEMAS PRIORITARIOS PARA ONGs

GENERAL

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

COMUNIDADES

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



NIVEL DE SATISFACCIÓN DE ONGs

GENERAL

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

COMUNIDADES

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

Estos resultados, junto con otros análisis en este grupo de interés y en el resto de grupos de interés han configurado la priorización global recogida en las matrices superiores.



3.2.4. Ámbitos de actuación para la promoción de un modelo de negocio sostenible

Para identificar los temas en los que ENDESA debe centrar su actuación en los próximos años para garantizar la creación de valor compartido y la mejor generación de beneficio a la sociedad y sus accionistas en el largo plazo, la Compañía combina los resultados del análisis anterior con el del modelo de negocio, del sector y de las expectativas de los grupos de interés. El resultado permite identificar los siguientes ámbitos de actuación:

> *Respuesta del sector al cambio climático:* los compromisos internacionales y el desarrollo tecnológico promueven el impulso decisivo a las energías renovables y la disminución

progresiva del peso de la generación a partir de fuentes fósiles en el mix energético.

> *Modelos de creación de valor para el nuevo escenario energético:* el incremento de la competencia, el desarrollo tecnológico y las nuevas demandas de los consumidores, previsiblemente llevará a las Compañías energéticas a transformar su modelo de negocio hacia uno más enfocado en la distribución —promoviendo su digitalización— y la comercialización —desarrollando y diversificando la oferta de servicios, especialmente en el ámbito de las renovables, la eficiencia energética, la movilidad y los servicios digitales—.

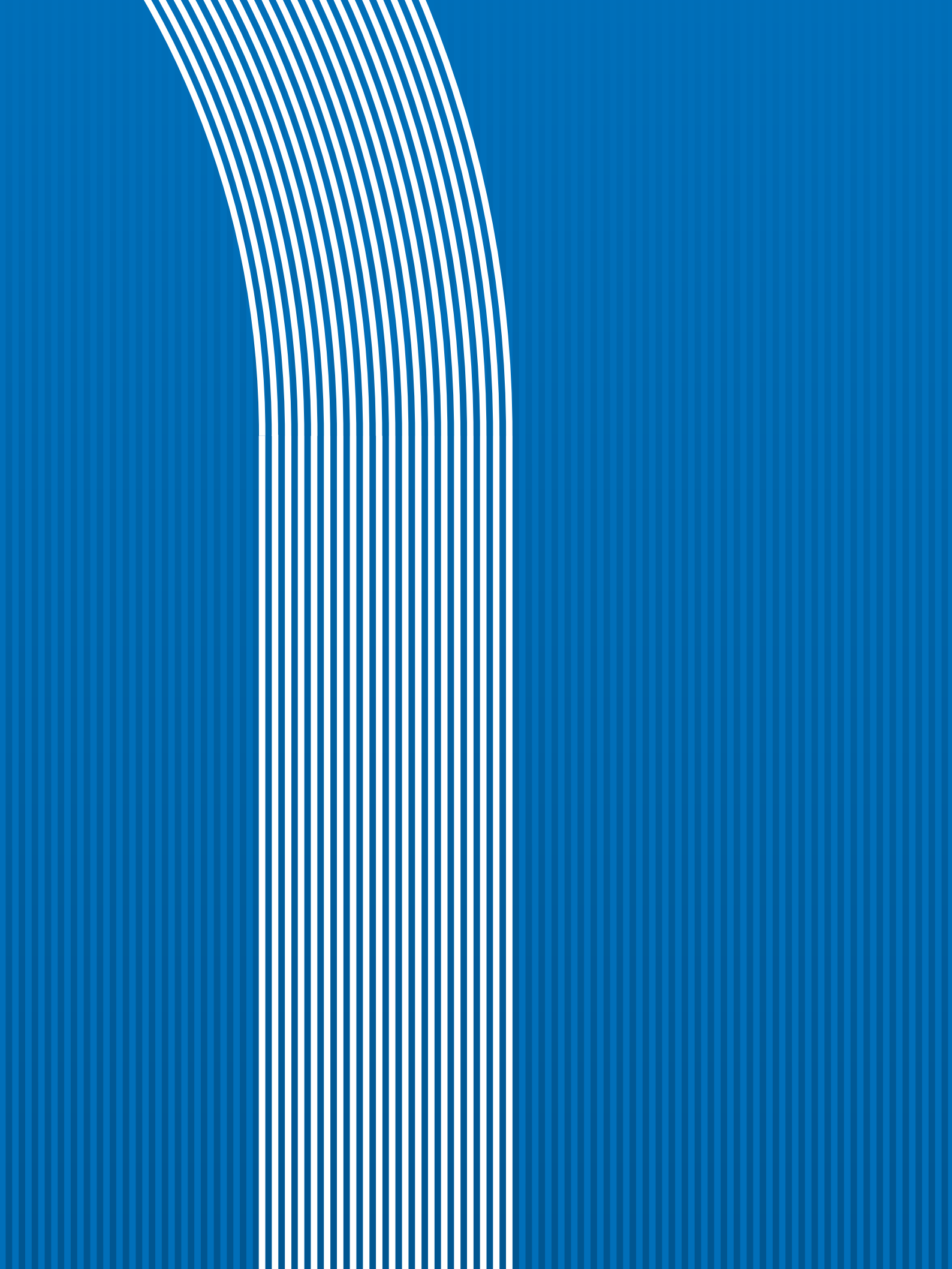
> *Refuerzo de la legitimidad social:* el sector energético presenta una elevada exposición pública, promovido por una mayor sensibilidad social al respecto. Por ello, resulta fundamental seguir trabajando en la mejora de la percepción social para seguir compitiendo en el nuevo escenario energético y en la implantación del modelo de creación de valor compartido en todas las fases del ciclo de vida de las operaciones de la empresa.

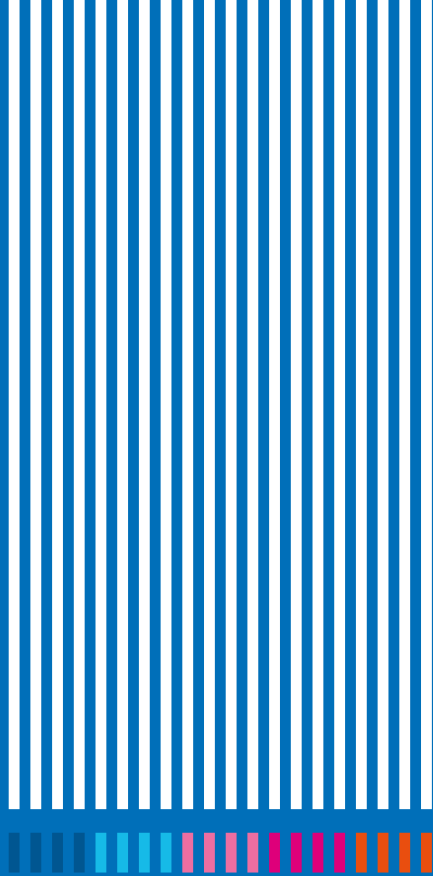
> *Gestión empresarial responsable:* aumenta la importancia de los asun-

tos ambientales, sociales y de gobierno en la determinación de una empresa responsable. Entre ellos destacan los aspectos relacionados con los derechos humanos, el desarrollo del capital humano, la seguridad y salud laboral, la gestión ambiental, la ciberseguridad y la extensión de la sostenibilidad a la cadena de suministro.

En definitiva, de acuerdo a los grupos de interés consultados, la creación de valor de la empresa debe sustentarse en un conjunto de requisitos necesarios para operar (tales como el gobierno corporativo, la gestión ambiental, la seguridad y salud, los derechos humanos, la cadena de suministro o las relaciones con la comunidad) e incorporar un conjunto de elementos dirigidos a generar valor de futuro para el negocio (como la orientación al cliente, las nuevas soluciones de negocio, la digitalización y la eficiencia operativa). Todo ello debe realizarse sobre la base de la promoción de un modelo energético libre de emisiones en 2050 y a través de la continua apuesta por el desarrollo de un capital humano altamente cualificado que permita liderar la transición energética.







03

Plan de ENDESA
de Sostenibilidad



1. Cumplimiento del Plan de ENDESA de Sostenibilidad 2018-2020

El Plan de ENDESA de Sostenibilidad (PES) 2018-2020, orientado a la creación de valor sostenible a largo plazo, establecía cuatro prioridades estratégicas: crecimiento a través de tecnologías y servicios bajos en carbono; eficiencia operativa e innovación, involucración e inclusión de las comunidades locales; involucración e inclusión de nuestras personas.

Del mismo modo, establecía dos drivers transversales a toda la actividad empresarial: digitalización y orientación al cliente. Para garantizar un alto nivel de excelencia en la gestión responsable del negocio, se identificaron 5 pilares estratégicos: buen gobierno y conducta ética, seguridad y salud laboral, sostenibilidad ambiental, cadena de suministro sostenible y creación de valor económico y financiero.

PLAN DE ENDESA DE SOSTENIBILIDAD (PES) 2018-2020








ENDESA ha dado respuesta a cada una de las prioridades y pilares estratégicos definidos en el PES 2018-2020, a través de más de 100 objetivos cuantitativos de gestión alcanzando un cumplimiento global superior al 94%.

Ámbito	Línea de actuación	Objetivo 18	Resultado 18	Consecución
Crecimiento a través de tecnologías y servicios bajos en carbono	Reducción de las emisiones absolutas de CO ₂ (Mton)	35	31	91%
	Reducción de las emisiones específicas de CO ₂ (g/kWh)	436	418	
	Producción libre de CO ₂ (%)	48%	49%	
	Desarrollo de las energías renovables (GW)	6,4	6,6	
	Mejoras ambientales en las centrales térmicas	115	46,4	
	Instalación de capacidad de almacenamiento	20	20	
Eficiencia operativa e innovación	Eficiencia de las centrales de energía renovable	94,6%	94,6%	84%
	Eficiencia de las centrales de energía hidráulica	98,2%	98,7%	
	Instalaciones de generación térmica certificadas por ISO 9001	100%	100%	
	Instalaciones de generación renovable certificadas por ISO 9001	100%	100%	
	Pérdidas de electricidad en distribución (%)	7,70%	7,49%	
	Tiempo de Interrupción (TIEPI propio + programado) (min.)	57,5	76,3	
	Recuperación de energía (GW/h)	733	1.203	
	Electrificación de la flota (nº vehículos eléctricos)	299	100	
	Optimización de la flota de combustión (nº vehículos de combustión en flota)	1.338	1.502	
	Nº de vehículos híbridos	335	529	
	Reducción de emisiones de CO ₂ en la flota (ton)	4.062	4.468	
	Programa e-mobility empleados (nq empleados con vehículo eléctrico)	750	659	
	Lanzamiento de retos de innovación en la plataforma Energy Challenges	1	1	
	Nuevas startups seleccionadas cada año	2	11	
	Eventos internos de innovación cada año	2	5	
Involucración e inclusión de las comunidades locales	Promoción del acceso a la energía (nº beneficiarios)	240.000	403.390	100%
	Apoyo a la educación (nº beneficiarios)	32.000	52.526	
	Desarrollo socioeconómico (nº beneficiarios)	42.000	185.248	
	Sensibilización ambiental y promoción de la biodiversidad (nº beneficiarios)	78.000	149.958	
	Extensión del modelo de creación de valor compartido en las operaciones locales	Despliegue CSV renov	OK	
Involucración e inclusión de nuestras personas	Participación en la encuesta de satisfacción del empleado (% empleados)	83%	71%	85%
	Participación en los procesos de evaluación del desempeño (% empleados)	99%	37%	
	Participación en las entrevistas de feedback sobre desempeño (% empleados)	95%	37%	
	Diversidad de género: Altas globales de mujeres	35%	32,1%	
	Diversidad de género: Mujeres en posiciones de Dirección	17,5%	17,5%	
	Impulso de la formación a empleados (horas/empleado/año)	36	38	
	Impulso de la formación online a empleados (horas/empleado/año)	10	7	
	Empleados beneficiados por mejoras en las zonas de trabajo en oficinas	1.800	507	
	Servicios en las sedes de ENDESA que favorezcan la conciliación	60	68	
	Promoción del smartworking (nº empleados)	1.200	1.843	



Ámbito	Línea de actuación	Objetivo 18	Resultado 18	Consecución
Digitalización de los activos, clientes y personas	Inversión en Digitalización (activos, personas y clientes) (M€)	367,5	341,8	97%
	Baja Tensión: Instalación de Telecontadores (acumulado) (M telecontadores acumulado)	11,9	11,8	
	Media Tensión: Instalación de Telemandos (nº)	17.315	18.044	
	Alta Tensión: Actualización del Telecontrol (nº remotas actualizadas)	235	160	
	Digitalización del cliente (M contratos digitales)	4	4,2	
	Digitalización de la factura (M contratos con factura digital)	2,8	2,8	
	Ventas a través de canales digitales (vs otro tipo de canales)	9,5%	14%	
	Promoción de las gestiones e-care (%)	72%	81,8	
	Promoción del canal online twenergy (M visitas)	5,2	6,0	
	Desarrollo de capacidades digitales en los empleados	100%	100%	
	Aplicaciones Web protegidas con Ciberseguridad	75%	89%	
	Respuesta ante emergencias cibernéticas Acreditación CERT	Sí	Sí	
	Actuaciones de sensibilización sobre ciberseguridad a empleados y familiares	15	15	
Orientación al cliente	Incremento de la inversión en el desarrollo de soluciones energéticas (M€)	37	39	94%
	Margen obtenido por la venta de soluciones energéticas (miles M€)	0,1	0,1	
	Satisfacción global del cliente con la compañía	7,2	7,4	
	Instalación de estaciones de recarga de vehículos eléctricos de acceso público (nº)	57	82	
	Estaciones de servicio de GNV abiertas al público asociadas a cambios de combustible	14	12	
Buen gobierno y conducta ética	Presencia de mujeres en el Consejo de Administración de ENDESA	18%	18%	100%
	Plan de acción para cumplir con la guía de la CNMV sobre Comisiones de Auditoría	50%	100%	
	Verificación anual de los controles del MPRP (prevención riesgos penales)	100%	100%	
	Formación en conducta ética a Empleados en los últimos 3 años (% empleados)	95%	100%	
	Denuncias verificables analizadas en un plazo no mayor a 90 días	100%	100%	
	Puntuación obtenida en el criterio de conducta ética del DJSI index	>95	96	
	Accidentes mortales	0	0	
Seguridad y salud laboral	Índice de frecuencia de accidentes combinado	1,04	0,72	100%
	Inspecciones de seguridad en instalaciones propias y de contratistas	68.971	84.020	
	Instalaciones evaluadas por el programa EcOS (Extra Checking On Site)	12	34	
	Realización de reconocimientos médicos a los empleados	5.030	6.728	
Cadena de suministro sostenible	Compras realizadas a proveedores calificados (% volumen compras)	70%	80%	100%
	% de las calificaciones realizadas a proveedores en las que se verifican aspectos de DDHH	80%	80%	
	% de las calificaciones realizadas a proveedores en las que se verifican aspectos ambientales	80%	80%	
	% de las calificaciones realizadas a proveedores en las que se verifican aspectos SSL	80%	80%	
	Evaluación del desempeño de los proveedores (% volumen compras)	60%	60%	
	Contratistas evaluados por aspectos sociales, éticos y ambientales	15%	17%	

Ámbito	Línea de actuación	Objetivo 18	Resultado 18	Consecución	
Sostenibilidad Ambiental	Reducción de la huella ambiental (vs año anterior)	-10,7%	-22,1%	91%	    
	Emisiones específicas de SO ₂ (g/kWh)	0,76	0,64		
	Emisiones específicas de NO _x (g/kWh)	1,09	0,95		
	Emisiones específicas de partículas (mg/kWh)	28	21		
	Emisiones específicas de mercurio (µg/kWh)	4	3		
	Consumo específico de agua en generación (m³/MWh)	0,88	0,80		
	Residuos peligrosos y no peligrosos en generación (ton)	45.202	57.496		
	Reutilización de productos de combustión de las centrales de carbón (% cenizas, escorias y yesos)	16%	27%		
	Realización de proyectos de conservación de la biodiversidad	>20	25		
	Evaluación del impacto en la biodiversidad (*)	n.a.	n.a.		
	Certificación en gestión energética, ambiental y calidad del aire interior en oficinas	54%	55%		
	Reducción del consumo energético en edificios (vs 2017)	-0,5%	+2%		
	Reducción del consumo de agua en edificios (vs 2017)	-0,5%	-10%		
	Reducción de la generación de residuos de papel en oficinas (vs 2017)	-10%	-1%		
	Reducción del espacio en el conjunto de las oficinas (m² reducidos)	18.625	6.240		
	Inversión para la integración del espacio en el entorno (M€)	22,0	11,5		
	Actuaciones sociales y ambientales en activos patrimoniales	>10	11		
	Reducción de emisiones de CO ₂ en edificios (ton emitidas)	10.355	13.143		





2. El nuevo Plan de ENDESA de Sostenibilidad 2019-2021

102-15

Una de las mayores prioridades de ENDESA es lograr integrar la sostenibilidad en la gestión del negocio y en los procesos de toma de decisión. Para ello es necesario que exista el máximo alineamiento entre la estrategia de negocio y la de sostenibilidad, de tal forma que ambas se orienten hacia la consecución de un mismo objetivo, generando así valor económico para la Compañía en el corto y largo plazo.

El 21 de noviembre de 2018, ENDESA presentó la actualización del Plan Estra-

tégico para el periodo 2019-2021, tras la actualización del Plan Estratégico del Grupo Enel para el mismo periodo realizada el 20 de noviembre en su "Capital Market Day".

Con el fin de lograr el máximo alineamiento entre la estrategia de sostenibilidad y la del negocio, ENDESA ha llevado a cabo un proceso de análisis, consulta y reflexión estratégica para el diseño de su nuevo Plan de Sostenibilidad 2019-2021 (PES 2019-2021), tomando como base los logros y las oportunidades de mejora identificadas en el plan anterior.

Este proceso ha permitido identificar las prioridades de actuación para los próximos tres años. El detalle de dicho análisis, así como las conclusiones principales, se encuentra en el capítulo Definiendo Prioridades.

El nuevo PES 2019-2021, al igual que el anterior, define también la contribución de ENDESA a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas. Este marco constituye la base del plan de sostenibilidad y sirve de referencia para establecer una estrategia de sostenibilidad que permita



generar valor a largo plazo tanto para la empresa como para el entorno en el que opera. El nuevo PES 2019-2021 busca promover la creación de valor

sostenible a largo plazo, estableciendo las siguientes prioridades estratégicas y definiendo más de 100 objetivos cuantitativos de gestión:

Prioridades estratégicas:

> **Crecimiento a través de tecnologías y servicios bajos en carbono:**

El nuevo PES mantiene la hoja de ruta para lograr que ENDESA sea una empresa libre de emisiones de CO2 en el año 2050, compromiso adquirido por el Grupo ENEL. Para ello, se establecen objetivos de reducción de emisiones, así como de incremento de la inversión en el desarrollo de energías renovables.

> **Mejora operativa para un mejor servicio:**

El PES incluye líneas de actuación dirigidas a promover la eficiencia y la calidad en la gestión de los activos de generación y distribución, así como relativos a la promoción de la movilidad sostenible de los empleados en sus desplazamientos por motivos laborales y personales. Asimismo, a través de un enfoque de innovación abierta, el PES incluye líneas de actuación orientadas a promover la atracción del talento exterior y explorar nuevas vías de colaboración para el desarrollo de nuevas soluciones de negocio que promuevan la sostenibilidad. La Digitalización es fundamental para lograr un modelo energético sostenible. Para ello, se actuará en 3 ejes principales: la digitalización de los activos de la empresa (instalaciones de generación y red de distribución de electricidad); el desarrollo de una cultura digital dentro de la empresa; y la digitalización del cliente y de la forma en la que ENDESA se relaciona con ellos. Asimismo, presta especial atención a la ciberseguridad con el fin de minimizar los riesgos asociados a la transformación digital. ENDESA es consciente de que las nuevas exigencias de los clientes requieren del desarrollo de nuevas soluciones de negocio que van más allá del suministro de electricidad y gas. Para ello, el PES incluye objetivos de inversión y creci-

miento en el desarrollo de nuevas soluciones que promuevan un modelo energético más sostenible. Además, presta especial atención a mantener un elevado nivel de excelencia en las relaciones con el cliente y en la calidad del servicio prestado.

> **Involucración e inclusión de las comunidades locales:**

A través de un enfoque de creación de valor compartido, ENDESA fomenta la integración de la sostenibilidad en toda la cadena de valor de la empresa y busca aunar los intereses de la empresa con las prioridades y necesidades de los grupos de interés a nivel local. Por ello, el PES incluye objetivos orientados a promover el acceso a la energía, el desarrollo socioeconómico y la educación, como ejes fundamentales de su compromiso con las comunidades locales.

> **Involucración e inclusión de nuestras personas:**

Para ENDESA, sus personas constituyen el principal activo de la empresa. Por ello, el nuevo PES incluye objetivos que permitirán seguir promoviendo el nivel de satisfacción de sus empleados, la diversidad e inclusión, el desarrollo del talento y la conciliación entre la vida laboral y personal.

Pilares básicos para la gestión responsable:

> **Seguridad y Salud Laboral:** ENDESA entiende la seguridad como el resultado de “cero accidentes” y la salud como el pleno bienestar personal. Para ello, el PES fija los objetivos necesarios orientados reducir la accidentalidad entre empleados y contratistas, así como promover el control

adecuado de la seguridad a través de la realización de inspecciones y de la salud mediante la realización de los reconocimientos médicos oportunos.

> **Buen Gobierno y Conducta Ética:**

El PES incluye los objetivos necesarios para mantener un alto nivel de excelencia en el cumplimiento de sus compromisos y responsabilidades éticas, la implementación de buenas prácticas en materia de gobierno corporativo y el fomento de la transparencia en las relaciones y comunicaciones con todos sus grupos de interés.

> **Sostenibilidad Ambiental:** Con el fin de reducir su huella ambiental lo máximo posible, el nuevo PES incluye objetivos de reducción para los principales indicadores ambientales, así como para promover la conservación de la biodiversidad a través de la búsqueda de la excelencia en la gestión ambiental.

> **Cadena de Suministro Sostenible:**



El nuevo PES establece líneas de actuaciones dirigidas a incrementar los sistemas de control y supervisión de la cadena de suministro de acuerdo a criterios ambientales, de seguridad y de derechos humanos.





> **Creación de valor económico:** ENDESA debe apostar por la búsqueda de un crecimiento económico sostenible, aprovechando las oportunidades de negocio derivadas del crecimiento económico, ambiental y social de los entornos en los que opera la compañía.

A continuación, se detallan los principales objetivos definidos en el nuevo Plan de Sostenibilidad para el periodo 2019-2021:







Ámbito	Línea de actuación	Cierre 2018	2019	2021
<p>Crecimiento a través de tecnologías y servicios bajos en carbono</p> 	Reducción de las emisiones absolutas de CO ₂ (Mton)	31,0	27,95	24,75
	Reducción de las emisiones específicas de CO ₂ (g/kWh)	418	382	332
	Producción libre de CO ₂ (%)	49%	52%	56%
	Desarrollo de las energías renovables (GW)	6,6	1,9 GW nuevos en 2019-2021	
	Mejoras ambientales de las centrales térmicas (M €)	46,4	124 M € en 2019-2021	
	Instalación de capacidad de almacenamiento (MW)	20	85 MW hasta 2021	
	Producción a partir de fuentes renovables	13,8	13,6	11,2
<p>Mejora operativa para un mejor servicio</p> 	Eficiencia de las instalaciones de energía eólica	94,6%	94,8%	94,8%
	Eficiencia de las instalaciones de energía hidráulica	98,7%	98,8%	98,8%
	Instalaciones de generación térmica certificadas por ISO 9001	100%	100%	100%
	Instalaciones de generación renovable certificadas por ISO 9001	100%	100%	100%
	Pérdidas de electricidad en distribución (%)	7,49%	7,50%	7,02%
	Tiempo de Interrupción (TIEPI propio + programado) (min)	76,3	55,5	51,5
	Recuperación de energía (GWh)	1.203	3.947 GWh en 2019-2021	
	Instalación de estaciones de servicio GNV abiertas al público	12	18	22
	Disposición de productos eficientes y sostenibles a través de la tienda online	1.076	>1.600 productos en 2021	
	Mejora de la satisfacción global del cliente	7,4	7,4	7,4
	Promoción de la colaboración con <i>startups</i> (nº proyectos)	11	15 proyectos en 2019-2021	
	Promoción de la digitalización de activos, cliente y personas (M €)	320,8	1.283 en 2019-2021	
	Promoción facturación electrónica (M contratos)	2,8	3,5	3,8
	Promoción de las gestiones <i>e-care</i>	81,8%	83,5%	85,0%
	Inversión en el desarrollo de <i>e-solutions</i> (M €)	39,0	63,7	95,2
	Venta de <i>e-solutions</i> (margen obtenido miles M €)	0,1	0,1	0,2
	Promoción del canal on-line Twenergy (M visitas)	5,9	5,7	6,6
	Puntos de recarga de vehículos eléctricos de acceso público	164	3.300 puntos públicos en 2021	
	Baja Tensión: Instalación de Telecontadores (M telecontadores acumulado)	11,8	12,3	12,5
	Media Tensión: Instalación de Telemandos (miles telemandos acumulado)	18,0	21,5	24,4
	Alta Tensión: Actualización del Telecontrol (nº remotas actualizadas)	160	257	364
	Promoción de la ciberseguridad en las aplicaciones web expuestas a Internet	89%	100%	100%
	Respuesta ante emergencias cibernéticas (obtención acreditación nacional del CERT)	Sí	Acreditación y afiliación en organismos internacionales	
	Promoción de la sensibilización sobre ciberseguridad en empleados y familiares	15	45 actuaciones en 2019-2021	

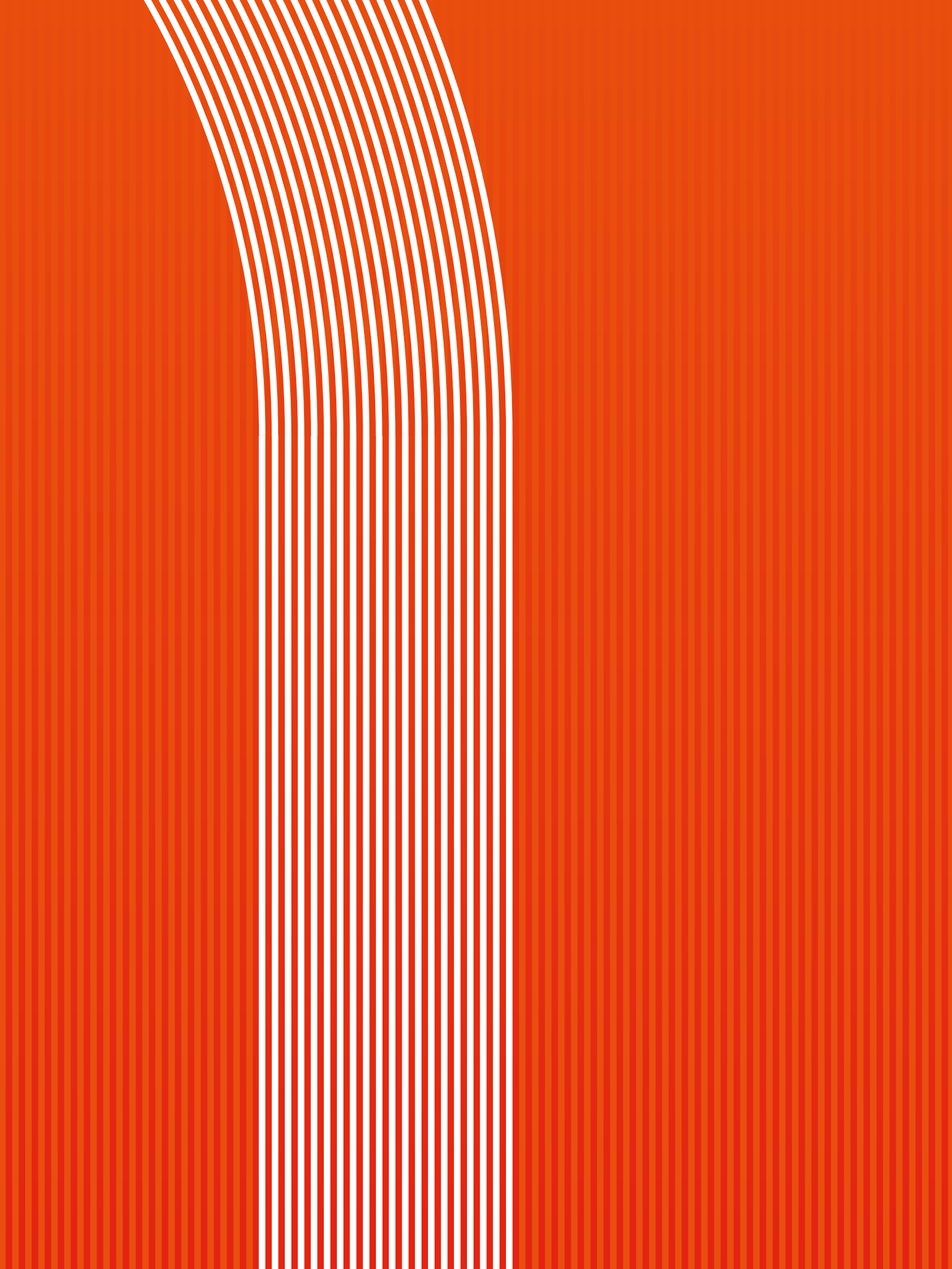
Ámbito	Línea de actuación	Cierre 2018	2019	2021
Involucración e inclusión de las comunidades locales 	Promoción del acceso a la energía (nº beneficiarios)	403.390	1.820.000 en 2015-2020	
	Apoyo a la educación (nº beneficiarios)	52.526	224.000 en 2015-2020	
	Desarrollo socioeconómico (nº beneficiarios)	185.248	639.300 en 2015-2020	
	Sensibilización ambiental y promoción de la biodiversidad (nº beneficiarios)	149.950	609.000 en 2018-2022	
	Extensión del modelo de creación de valor compartido en las operaciones locales	OK	Despliegue en Gx, Rx y Dx	
Involucración e inclusión de nuestras personas 	Participación en la encuesta de satisfacción del empleado (% empleados)	71%	84%	84%
	Participación en los procesos de evaluación del desempeño (% empleados)	37%	99%	99%
	Participación en las entrevistas de feedback sobre desempeño	37%	93%	93%
	Alcance de la encuesta de clima (% empleados)	100%	100%	100%
	Participación en la encuesta de clima (% empleados)	71%	84%	84%
	Altas globales de mujeres	32,1%	35%	37%
	Mujeres en posiciones de Dirección (manager)	17,5%	18,0%	19,0%
	Empleados participantes en programas formativos de transformación digital	1.291	1.358 en 2019-2021	
	Impulso de la formación a empleados (horas/empleado/año)	37,9	38	38,2
	Impulso de la formación online a empleados (horas/empleado/año)	6,6	15	17
	Actuaciones de mejora en las zonas de trabajo en oficinas	507	2.542 en 2019-2021	
	Servicios en las sedes de ENDESA que favorezcan la conciliación	68	76	80
	Promoción del smart working (nº de empleados)	1.843	1.300	1.500
	Seguridad de viajes	n.a.	100% de viajes en 2019-2021	
	Discapacidad: Nominación de punto focal	n.a.	Nominación punto focal	
Buen Gobierno y conducta ética 	Presencia de mujeres en el Consejo de Administración de ENDESA	18%	30% en 2020	
	Mantener la certificación cumplimiento penal (UNE 19601) y anti-soborno (UNE-ISO 37001)	Sí	Sí	Sí
	Verificación anual de los controles del MPRP (prevención riesgos penales)	Sí	Sí	Sí
	Formación en conducta ética a Empleados en los últimos 3 años (% empleados)	100%	97,55%	100%
	Denuncias verificables analizadas en un plazo no mayor a 90 días	100%	100%	100%
	Puntuación obtenida en el criterio de conducta del DJSI index	96/100	>95	>95
	Promoción de las prácticas de buen gobierno	Sí	Supervisión anual del MPRP	
	Política de diversidad y seguimiento de la política	n.a.	Extensión a los comités de supervisión	
	Evaluación del consejo de Administración con apoyo de consultor independiente	Sí	1 Evaluación trianual	
	Supervisión del plan de acción de la Due Diligence de Derechos Humanos	Sí	Seguimiento anual del CAC	
Seguridad y Salud Laboral 	Accidentes mortales	0	0	0
	Índice de frecuencia de accidentes combinado	0,72	0,80	0,76
	Inspecciones de seguridad en instalaciones propias y de contratistas	84.020	210.000 en 2019-2021	
	Instalaciones evaluadas por el programa ECOS (Extra Checking On Site)	34	120 en 2019-2021	
	Realización de reconocimientos médicos a los empleados	6.728	~19.100 en 2021	

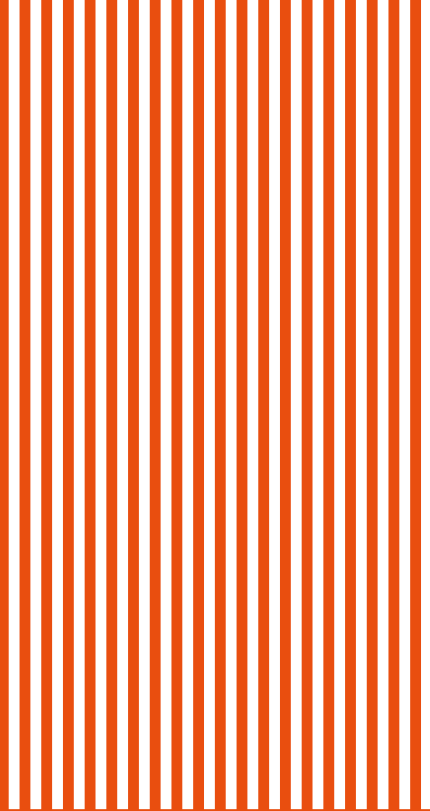


Ámbito	Línea de actuación	Cierre 2018	2019	2021
<div>  <p>Sostenibilidad Ambiental</p> </div>	Sistemas de gestión ambiental certificados ISO 14001 (% instalaciones generación y distribución)	100%	100%	100%
	Reducción de la huella ambiental (vs año anterior)	22%	-32% en 2021 vs 2018	
	Emisiones específicas de SO ₂ (g/kWh)	0,64	0,61	0,31
	Emisiones específicas de NO _x (g/kWh)	0,95	0,93	0,83
	Emisiones específicas de partículas (mg/kWh)	21	20	16
	Emisiones específicas de mercurio (µg/kWh)	3	2	2
	Consumo específico de agua en generación (m³/kWh)	0,80	0,50	0,44
	Residuos peligrosos y no peligrosos en generación (ton)	57.496	42.693	36.192
	Reutilización de productos de combustión de las centrales de carbón (% cenizas, escorias y yesos)	27%	21%	35%
	Realización de proyectos de conservación de la biodiversidad	25	>20	>20
	Certificación en gestión energética, ambiental y calidad del aire interior en oficinas	55%	55%	56%
	Reducción del consumo energético en edificios	△2%	0,5%	0,5%
	Reducción del consumo de agua en edificios	▽10,0%	10%	20%
	Reducción de la generación de residuos de papel en oficinas	▽1%	10%	20%
	Reducción del espacio en el conjunto de las oficinas (m² reducidos)	6.240	+24.500 m² reducidos	
	Inversión para la integración del espacio en el entorno (M €)	11,5	25 M € hasta 2021	
	Actuaciones sociales y ambientales en activos patrimoniales	11	>10	>10
	Reducción de emisiones de CO ₂ en edificios (ton)	13.143	-17% en 2021 vs 2018	
	Reducción de residuos plásticos de un solo uso en oficinas	n.a.	Reducción del 60% en 2021	
	Optimización de la flota (nº vehículos eléctricos)	4,69%	17,0%	20,2%
	Optimización de la flota (nº vehículos híbridos)	24,8%	21,9%	29,8%
	Optimización de la flota de combustión (nº vehículos de combustión en flota)	1.502	33% reducción a 2021	
	Promoción servicio e-carsharing (kms recorridos)	87.745	370.000 kms recorridos en 2019-2021	
	Programa e-mobility empleados (nº empleados)	659	10% empleados en 2020	
	Electrificación parking sedes (nº plazas)	461	550	625
	Gestión responsable uso taxi (% trayectos en ecotaxi)	70%	72%	76%
	Reducción emisiones CO ₂ flota de ENDESA (tns CO ₂ emitidas)	4.468	4.104	3.717
	Comparte e-coche (nº empleados)	n.a.	75	150
	Tarjeta transporte (nº empleados)	n.a.	850	870
	Proyectos segunda vida centrales con cese de actividad	n.a.	Lanzamiento en 2019 1 licitación	
<div>  <p>Cadena de suministro sostenible</p> </div>	Compras realizadas a proveedores calificados (% volumen compras)	80%	80%	80%
	% de las calificaciones realizadas a proveedores en las que se verifican aspectos de DDHH	80%	85%	100%
	% de las calificaciones realizadas a proveedores en las que se verifican aspectos ambientales	80%	85%	100%
	% de las calificaciones realizadas a proveedores en las que se verifican aspectos SSL	80%	85%	100%
	Evaluación del desempeño de los proveedores (% volumen compras)	60%	65%	70%
	Contratistas evaluados por aspectos sociales, éticos y ambientales	17%	15%	15%









04

Nuestro
desempeño



Buen gobierno y conducta ética



18

% de mujeres en el Consejo de Administración de ENDESA

100

% empleados formados en materia ética en los últimos 3 años

Cumplimiento del PES 2018-2020

Prioridad estratégica	Línea de actuación	Objetivo 2018	Resultado 31/12/18	Acciones a destacar
Integridad corporativa	Presencia de mujeres en el Consejo de Administración de ENDESA.	18%	18%	
	Promoción de las prácticas de buen gobierno.	Ejecución del plan de acción para cumplir la guía CNMV sobre Comisiones de Auditoría.	100%	
	Verificación anual de los controles del MPRP (prevención riesgos penales).	Certificación cumplimiento penal (UNE 19601) y anti-soborno (UNE-ISO 37001).	100%	> Incorporación al corpus normativo de ENDESA de la «Política de Cumplimiento Normativo Penal y Anti Soborno».
	Formación en conducta ética a empleados (% empleados).	95%	100%	
	Denuncias verificables analizadas en un plazo no mayor a 90 días.	100%	100%	
	Puntuación obtenida en el en el criterio de conducta ética del DJSI index.	> 95/100	96	





1. Modelo de buen gobierno

1.1. Liderazgo del Consejo de Administración

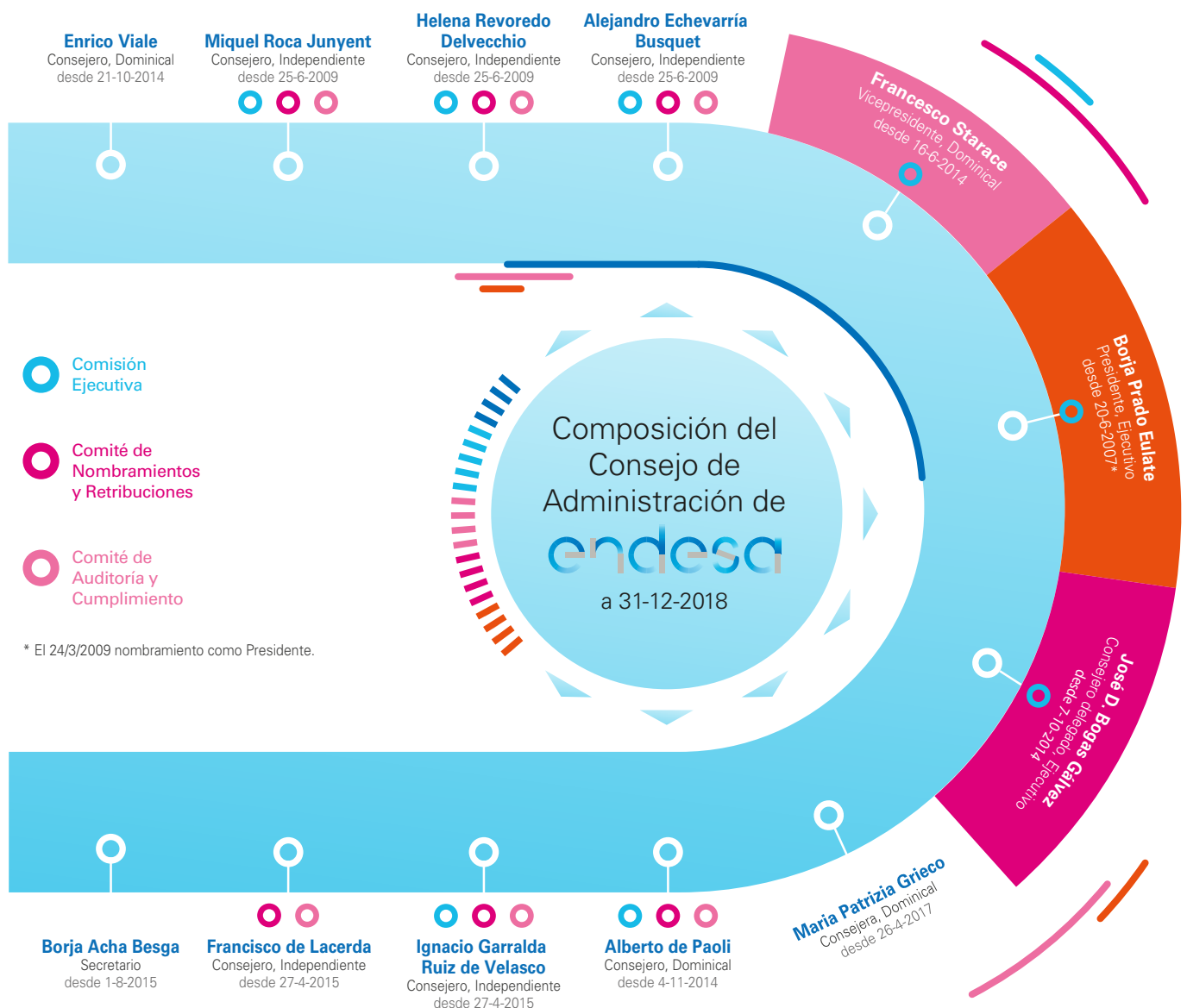
El Consejo de Administración, al que corresponden los más amplios poderes y facultades para gestionar, dirigir, administrar y representar a la Sociedad, como norma general confiará la gestión ordinaria de la Sociedad a los órganos

delegados de administración y concentrará su actividad en la función general de supervisión y en la consideración de aquellos asuntos de particular trascendencia para la Sociedad y su grupo de sociedades.

De conformidad con los Estatutos, el Consejo de Administración constituirá el Comité de Auditoría y Cumplimiento y el Comité de Nombramientos y Retribuciones y podrá crear, además, una Comisión Ejecutiva.

102-22 102-23

COMPOSICIÓN DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE ENDESA A 31-12-2018



	Cualidades y habilidades					Diversidad			
	Finanzas y Riesgos	Ingeniería	Jurídico	Gestión	Estrategia	Años en el cargo	Nacionalidad	Género	Edad
Consejeros									
Borja Prado Eulate	●		●	●	●	11	ESP	H	62
Francesco Starace	●	●		●	●	4	ITA	H	63
José Bogas Gálvez	●	●		●	●	4	ESP	H	63
Alberto De Paoli	●			●	●	4	ITA	H	53
Miquel Roca Junyent	●		●	●	●	9	ESP	H	78
Alejandro Echevarría Busquet	●			●	●	9	ESP	H	76
Maria Patrizia Grieco	●		●	●	●	1	ITA	M	66
Enrico Viale	●	●		●	●	4	ITA	H	61
Helena Revoredo Delvecchio	●			●	●	4	ARG	M	71
Ignacio Garralda Ruiz de Velasco	●		●	●	●	3	ESP	H	67
Francisco de Lacerda	●			●	●	3	PORT	H	58

102-24

El Reglamento del Consejo de Administración, en su artículo 9.- Selección, nombramiento, ratificación y reelección de Consejeros, establece que: «El Consejo de Administración, a propuesta del Comité de Nombramientos y Retribuciones, aprobará una política de selección de candidatos a consejero, concreta y verificable, que asegure que las propuestas de nombramiento de consejeros se fundamentan en un análisis previo de las necesidades del

Consejo, y favorece la diversidad de conocimientos, experiencias y género».

En este sentido, el Consejo de Administración aprobó el 10 de noviembre de 2015 una Política de selección de Consejeros (modificada el 18 de diciembre de 2017 con el objeto de mejorar técnicamente el contenido de la Política y su adaptación a las mejores prácticas de gobierno corporativo) concreta y verificable, que persigue la integración de experiencias y competencias profesionales y de gestión diferentes (incluyendo las que son específicas de los nego-

cios desarrollados por la Sociedad, las económico-financieras y las legales), promoviendo, además, en la medida de lo posible, la diversidad de género y de edad.

Asimismo, el artículo 9 del Reglamento indica que «Las propuestas de nombramiento, ratificación o reelección de Consejeros que formule el Consejo recaerán en personas de reconocido prestigio que posean la experiencia y los conocimientos profesionales adecuados para el ejercicio de sus funciones y que asuman un compromiso de dedicación



suficiente para el desempeño de las tareas de aquel.

La Junta General o, en su caso, el Consejo será competentes para designar los miembros del mismo de conformidad con lo establecido en la Ley de Sociedades de Capital y en los Estatutos Sociales. El cargo de Consejero es renunciante, revocable y reelegible.

La propuesta de nombramiento, ratificación o reelección de los Consejeros que se eleve por el Consejo de Administración a la Junta General de Accionistas, o que apruebe el propio Consejo de Administración en el primer caso, se formulará a propuesta del Comité de Nombramientos y Retribuciones, en el caso de que se tratara de Consejeros independientes, y previo informe de dicho Comité, en el caso de los consejeros adscritos a otras categorías».

Por otro lado, en cuanto al Comité de Auditoría y Cumplimiento, el artículo 23 del Reglamento establece que «el Consejo de Administración procurará designar a los miembros del Comité de Auditoría y Cumplimiento de tal manera que en conjunto reúnan conocimientos y expe-

riencia en materia de contabilidad, auditoría, finanzas, control interno y gestión de riesgos, así como formación adecuada en materia de gobierno corporativo y responsabilidad social corporativa.

El Presidente del Comité de Auditoría y Cumplimiento será designado por el Consejo de Administración, de entre los consejeros independientes que formen parte del Comité, teniendo en cuenta sus conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría o gestión de riesgos, con el voto favorable de la mayoría del propio Consejo».

205-2

Asimismo, todos los miembros del Consejo de Administración han sido formados en la política anticorrupción de la Compañía.

Por último, en cuanto al Comité de Nombramientos y Retribuciones, el artículo 24 del Reglamento establece que: «el Consejo de Administración procurará designar a los miembros del Comité de Nombramientos y Retribuciones, teniendo en cuenta sus conocimientos, aptitudes y experiencia. El Presidente

del Comité de Nombramientos y Retribuciones será designado por el Consejo de Administración, de entre los Consejeros Independientes que formen parte del Comité, con el voto favorable de la mayoría del propio Consejo. A falta de Presidente, le sustituirá el consejero independiente con mayor antigüedad en el Comité, y en su defecto, el consejero independiente, miembro del Comité, de mayor edad».

Durante 2018, el Consejo ha mantenido 13 reuniones. En todas ellas participó su Presidente.

Consejo de Administración de ENDESA: datos relevantes de 2018

Consejeros totales	11
Consejeros no-ejecutivos	9
Consejeros independientes	5
Consejeros externos dominicales	4
Reuniones del Consejo de Administración	13
Acciones propiedad o controladas por miembros del Consejo de Administración o personas relevantes	53.210



1.2. Remuneración de los consejeros

La remuneración de los Consejeros por su condición de tal, se compone de los siguientes conceptos: asignación fija mensual y dietas de asistencia a cada sesión de los órganos de administración de la Sociedad y sus Comités.

> «Asignación fija mensual» a fecha de emisión de este Informe se mantiene el importe aplicado por este concepto desde enero de 2013, que asciende a 15,6 miles de euros brutos. Adicionalmente, en este concepto se incluye 1 miles de euros brutos mensuales para los cargos de Presidente del Comité de Auditoría y Cumplimiento

y del Comité de Nombramientos y Retribuciones, y 2,1 miles de euros brutos mensuales para el Consejero Coordinador.

> «Dietas de asistencia» para cada sesión del Consejo de Administración, Comité de Auditoría y Cumplimiento y Comité de Nombramientos y Retribuciones, manteniéndose a la fecha de emisión de este Informe el importe aprobado en Consejo de 21 de enero de 2013, y que asciende a 1,5 miles de euros brutos.

A continuación se detalla la remuneración media de los Consejeros en su condición de tales, en el ejercicio 2018:

Miles de euros

	Media total	Media hombre	Media mujer	% Diferencia
Fijo	194,71	197,51	187,71	
Dieta	38,42	42,97	27,05	
Total	233,13	240,48	214,76	12%

El Consejo de Administración de ENDESA está formado por 11 Consejeros. No obstante, los datos están calculados sobre los siete Consejeros (cinco hombres y dos mujeres) que perciben remuneración en su condición de tales. Los otros cuatro Consejeros restantes (todos hombres) han renunciado a cualquier percepción como Consejeros en su condición de tales y es por ello que,

a efectos de no desvirtuar la media, no se ha considerado su inclusión.

Aunque los importes de los conceptos retributivos son los mismos para hombres y mujeres, existe una diferencia

del 12% en la retribución media que obedece al número de dietas percibidas en función de la pertenencia o no a las Comisiones del Consejo y la asistencia a las reuniones (sólo una de las Conse-

jas forma parte de los dos Comités); adicionalmente, la Consejera que forma parte de los Comités no ocupa el cargo de Presidenta por lo que no recibe remuneración por este cargo. ■■■■

1.3. Responsabilidades y deberes de los consejeros

102-25

El Reglamento del Consejo de Administración, aprobado el 26 de febrero de 2018, dice textualmente en su artículo 28:

«Los consejeros adoptarán las medidas necesarias para evitar incurrir en situaciones en las que sus intereses, sean por cuenta propia o ajena, puedan entrar en conflicto con el interés social y con sus deberes para con la Sociedad.

En particular, el deber de evitar situaciones de conflicto de interés obliga a los consejeros a abstenerse de:

- A) Realizar transacciones con la Compañía, excepto que se trate de operaciones ordinarias, hechas en condiciones estándar para los clientes y de escasa relevancia, entendiéndose por tales aquéllas cuya información no sea necesaria para expresar la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados de la entidad.*
- B) Utilizar el nombre de la Sociedad ni invocar su condición de consejeros de la misma para influir indebidamente en la realización de operaciones privadas.*
- C) Hacer uso de los activos sociales, incluida la información confidencial de la Sociedad, con fines privados.*
- D) Aprovecharse de las oportunidades de negocio de la Sociedad.*
- E) Obtener ventajas o remuneraciones de terceros distintos de la Sociedad y su grupo asociadas al desempeño*

de su cargo, salvo que se trate de atenciones de mera cortesía.

- F) Desarrollar actividades por cuenta propia o cuenta ajena que entrañen una competencia efectiva, sea actual o potencial, con la Sociedad o que, de cualquier otro modo, le sitúen en un conflicto permanente con los intereses de la Compañía.*

Las previsiones contempladas en este apartado serán de aplicación también en el caso de que el beneficiario de los actos o de las actividades prohibidas sea una persona vinculada al Consejero.

La dispensa de las obligaciones previstas en este apartado, en su caso, requerirá la aprobación del Consejo de Administración o de la Junta General de Accionistas, de conformidad con lo dispuesto en la Ley en las demás normas internas de la Sociedad.

Los Consejeros se abstendrán de participar en la deliberación y votación de acuerdos o decisiones en las que él o una persona vinculada tenga un conflicto de intereses, directo o indirecto. Se excluirán de la anterior obligación de abstención los acuerdos o decisiones que le afecten en su condición de administrador, tales como su designación o revocación para cargos en el Consejo de Administración, sus Comités y la Comisión Ejecutiva, u otros de análogo significado».

En este sentido, se detalla quienes tendrán la consideración de personas vin-

culadas a los administradores, según el art. 231 de la Ley de Sociedades de Capital:

- a) El cónyuge del administrador o las personas con análoga relación de afectividad.
- b) Los ascendientes, descendientes y hermanos del Consejero o del cónyuge del Consejero.
- c) Los cónyuges de los ascendientes, de los descendientes y de los hermanos del Consejero.
- d) Las sociedades en las que el Consejero, por sí o por persona interpuesta, se encuentre en alguna de las situaciones de control contempladas en el apartado primero del artículo 42 del Código de Comercio.

Y se detalla con respecto al consejero persona jurídica, quienes son personas vinculadas:

- a) Los socios que se encuentren, respecto del Consejero persona jurídica, en alguna de las situaciones de control contempladas en el apartado primero del artículo 42 del Código de Comercio.
- b) Los administradores, de derecho o de hecho, los liquidadores y los apoderados con poderes generales del Consejero persona jurídica.
- c) Las sociedades que formen parte del mismo grupo que el Consejero persona jurídica y sus socios.
- d) Las personas que respecto del representante persona física del Consejero





ro persona jurídica tengan la consideración de personas vinculadas a dicha persona física.

Por otra parte, según el artículo 25, 26 y 27 del Reglamento del Consejo los consejeros tienen como responsabilidad actuar con la debida diligencia, lealtad y confidencialidad:

«Deber de diligencia»

Los Consejeros deberán desempeñar el cargo y cumplir los deberes impuestos por la Ley, los Estatutos Sociales y este Reglamento con la diligencia de un ordenado empresario, teniendo en cuenta la naturaleza del cargo y las funciones atribuidas a cada uno de ellos. Los Consejeros deberán tener la dedicación adecuada y adoptarán las medidas precisas para la buena dirección y el control de la Sociedad.

En el desempeño de sus funciones, los Consejeros tienen el deber de exigir y el derecho de recabar de la Sociedad la información adecuada y necesaria que le sirva para el cumplimiento de sus obligaciones, y preparar adecuadamente las reuniones del Consejo y de los órganos sociales a los que pertenezcan.

Asimismo, los Consejeros deberán asistir a las reuniones de los órganos sociales de que formen parte y participar activamente en sus deliberaciones con el fin de contribuir eficazmente al proceso de toma de decisiones. De no poder asistir por causa justificada a las sesiones a las que haya sido convocado, deberá instruir al Consejero que, en su caso, le represente. La Sociedad podrá contratar una póliza de seguro que cubra la responsabilidad civil de los Consejeros y directivos en el ejercicio de sus funciones, con exclusión de los actos no asegurables de conformidad con la legislación española.

Deber de lealtad

Los Consejeros deberán desempeñar el cargo con la lealtad de un fiel representante, obrando de buena fe y en el mejor interés de la Sociedad, interpretado con plena independencia, procurando siempre la mejor defensa y protección de los intereses del conjunto de los accionistas, de quienes procede su mandato y ante quienes rinden cuentas.

Los Consejeros, por virtud de su cargo, quedan obligados, en particular a:

- A) No ejercitar sus facultades con fines distintos de aquéllos para los que le han sido concedidas.
- B) Desempeñar sus funciones bajo el principio de responsabilidad personal con libertad de criterio o juicio e independencia respecto de instrucciones y vinculaciones de terceros.
- C) Cumplir con los principios generales y los criterios de comportamiento contenidos en el Código Ético de la Sociedad.

Deber de confidencialidad

Los Consejeros, aún después de cesar en sus funciones, deberán guardar secreto sobre las informaciones, datos, informes o antecedentes a los que haya tenido acceso en el desempeño de su cargo, incluso cuando haya cesado en él, salvo en los casos que la ley lo permita o requiera.

Cuando el Consejero sea persona jurídica, el deber de secreto recaerá sobre el representante de esta».



1.4. Participación de los accionistas

El 23 de abril de 2018, ENDESA celebró su Junta General Ordinaria de Accionis-

tas con una participación del 81,73% del capital.



2. Conducta ética y cumplimiento

102-16

2.1. Código Ético y Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción

103-1 Enfoque de Gestión Anticorrupción 103-2 Enfoque de Gestión Anticorrupción 103-3 Enfoque de Gestión Anticorrupción

103-1 Enfoque de Gestión Competencia desleal 103-2 Enfoque de Gestión Competencia desleal

103-3 Enfoque de Gestión Competencia desleal 205-2 205-3 103-1 Enfoque de gestión Política Pública

103-2 Enfoque de gestión Política Pública 103-3 Enfoque de gestión Política Pública

103-1 Enfoque de Gestión Cumplimiento socioeconómico 103-2 Enfoque de Gestión Cumplimiento socioeconómico

103-3 Enfoque de Gestión Cumplimiento socioeconómico

El total de empleados, directivos, miembros del Consejo de Administración y socios mayoritarios y minoritarios de la Compañía ha sido informado sobre la Política Anticorrupción de la empresa.

415-1 205-2 205-3

103-1 Enfoque de gestión competencia desleal

103-2 Enfoque de gestión competencia desleal

103-3 Enfoque de gestión competencia desleal

ENDESA está plenamente comprometida con el cumplimiento de las normas y principios éticos así como de la legislación vigente, tanto en el ámbito interno como en sus relaciones externas.

Para ello, la compañía cuenta con un Código Ético y un Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción, que representan sus pilares de cultura ética e integridad. Estos documentos obligan a sus administradores, directivos y empleados a desarrollar sus actividades y relaciones con sus grupos de interés de forma íntegra. El Código Ético está compuesto por:

- > 16 Principios Generales que rigen las relaciones con los grupos de interés y que definen los valores de referencia en las actividades de ENDESA.

- > Criterios de Comportamiento en las relaciones con cada grupo de interés, que proporcionan específicamente las directrices y normas a las cuales se deben atener los colaboradores de ENDESA para respetar los principios generales y para prevenir el riesgo de comportamientos no éticos.

- > Mecanismos de Implementación, que describen la estructura organizativa en torno al Código Ético, encargada de velar por el adecuado conocimiento, comprensión y cumplimiento del mismo por parte de todos los empleados.

Asimismo, según establece el código ético, ENDESA no financia ni en España ni en el extranjero, a partidos, ni a sus representantes o candidatos, ni patrocina congresos o fiestas que tengan como único fin la propaganda política.

Se abstiene de cualquier tipo de presión directa o indirecta a exponentes políticos (por ejemplo, a través de concesiones públicas a ENDESA, la aceptación de sugerencias para contrataciones, contratos de consultoría, etc.).

En los últimos 3 años se han formado en materia ética el 100% de los empleados y todos los proveedores firman la adhesión a los principios generales del Modelo

de prevención de riesgos penales, en las Condiciones Generales de Contratación.

El Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción, por su parte, representa el compromiso específico de ENDESA en la lucha contra la corrupción y el pleno rechazo a toda forma en la que se manifieste, en cumplimiento del décimo principio del Pacto Mundial, al cual ENDESA está adherida: «Las empresas se comprometen a combatir la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno».

El Código Ético y el Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción están disponibles en la página web de la compañía:

<https://www.endesa.com/es/inversores/a201611-conducta-etica.html>

2.2. Protocolos de Integridad Corporativa

En el marco de la normativa ética y de cumplimiento, ENDESA dispone de los siguientes protocolos específicos:

- > **Protocolo de aceptación y ofrecimiento de regalos y atenciones:**
Cuyo objeto es establecer principios





de actuación claros que han de seguir los Colaboradores de ENDESA para todo lo relacionado con el ofrecimiento y la recepción de regalos y atenciones, que deriven de su interacción con funcionarios públicos, clientes y proveedores, a fin de asegurar la adecuación de su comportamiento al Código Ético y al Plan de

Tolerancia Cero con la Corrupción de la Compañía.

> **Protocolo de buenas prácticas en el trato con funcionarios públicos y autoridades:** Cuyo objeto es establecer principios de actuación claros que orienten las acciones de los empleados, directivos, administradores y terceros contratados por ENDESA en el

trato con funcionarios o autoridades públicas, garanticen la excelencia de los servicios prestados por ENDESA y velen por la aplicación de los principios de transparencia y corrección en las relaciones con el sector público.

Estos protocolos están disponibles en la página web de la compañía:

www.endesa.com



2.3. Modelo de prevención de riesgos penales y anti-soborno

ENDESA cuenta con un Modelo de Prevención de Riesgos Penales y anti-soborno que dota a la compañía de un sistema de control con el objetivo de prevenir o reducir de forma significativa el riesgo de comisión de delitos en el seno de su actividad empresarial, dando cumplimiento a lo dispuesto en el Código Penal en materia de responsabilidad penal de la persona jurídica, régimen introducido en el ordenamiento jurídico español en 2010.

En 2018 se ha revisado el Modelo de ENDESA y ha mantenido las certificaciones obtenidas en 2017 del Modelo de Prevención de Riesgos Penales y anti-soborno que fue certificado por su conformidad con las normas UNE 19601:2017 de Gestión de Compliance Penal y UNE-ISO 37001 relativa al Sistema de gestión anti-soborno.

El Comité de Auditoría y Cumplimiento (CAC) es el órgano encargado de la supervisión del funcionamiento y cumplimiento del Modelo y de las funciones que realiza el Comité de Supervisión que se encarga, entre otras tareas, de la monitorización y actualización del Modelo. El Comité de Supervisión está compuesto por el Director General de Auditoría, el Secretario General y del Consejo de Administración (que es su Presidente) y el Director General de Asesoría Jurídica Corporativa y Cumpli-

miento, el Director de Asesoría Jurídica de Negocio y el Director General de Recursos Humanos y Organización.

Durante 2018 el Comité de Supervisión se reunió en cinco ocasiones, y en dichas sesiones se realizó un seguimiento de los principales asuntos relacionados con el MPRP, contemplando incluso la intervención de responsables de diferentes áreas de la compañía para informar al Comité sobre aspectos relevantes de su competencia.

Al inicio de cada ejercicio el Comité de Supervisión elabora un Programa de Actividades en el que se establecen prioridades en función de criterios cualitativos basados en un enfoque de riesgo, para el desarrollo de las cuales, y en virtud de las facultades que tiene conferidas y de la especialización requerida, se apoya en las Direcciones Generales de Auditoría, Asesoría Jurídica y Recursos Humanos y Organización. Además, con carácter anual el Comité presenta al Comité de Auditoría y Cumplimiento (CAC) un informe sobre la ejecución del programa, incluyendo el detalle de las actividades realizadas y conclusiones alcanzadas.

De las actividades realizadas en 2018 destacan:

> La revisión, actualización y evaluación de los eventos de riesgo de comisión

de los delitos y de adaptación y actualización de sus controles mitigantes recogidos en la matriz del Modelo,

> La verificación de la adecuada eficacia y el funcionamiento del Modelo de Prevención de Riesgos Penales mediante la revisión del adecuado diseño y operatividad el testeo de determinadas actividades de control,

> La realización de diversas iniciativas de formación y difusión al personal de la Compañía sobre el marco de referencia ético y de cumplimiento prevención penal en vigor en ENDESA.

> Revisión y actualización del Modelo de Prevención de Riesgos Penales al objeto de mantener los certificados que acreditan el Sistema de Gestión de Compliance Penal conforme con la norma UNE 19601:2017 y un Sistema de gestión anti-soborno conforme a la norma UNE-ISO 37001.

De las actividades llevadas a cabo durante el ejercicio se concluye que el Modelo de Prevención de Riesgos Penales de ENDESA se encuentra operativo en todas las sociedades relevantes del Grupo y está siendo ejecutado con eficacia, resultando en general adecuado para mitigar los riesgos de comisión de los delitos tipificados en la normativa aplicable.



2.4. Participación en iniciativas sobre integridad

El compromiso de ENDESA con la ética y la integridad en la gestión de sus negocios determina no solo su empeño en cumplir las normas, principios éticos y la legislación vigente, sino también su participación de forma activa en iniciativas que promuevan una mayor integración de dicha cultura en todos los ámbitos de la gestión empresarial.

En este sentido, y consciente de la relevancia y pertinencia de participar en iniciativas de la sociedad civil, ENDESA continuó en 2018 su participación en el Clúster de Transparencia, Buen Gobierno e Integridad de Forética. Este Clúster se establece como una plataforma de empresas coordinada por Forética en España con el objetivo de servir de punto de encuentro empresarial en lideraz-

go, conocimiento, intercambio y diálogo en esta materia.

Asimismo, ENDESA forma parte del «Foro de Integridad», promovido por Transparencia Internacional España, en el cual participa desde 2015. Este Foro constituye una plataforma de reflexión conjunta con diversas empresas para avanzar en cuestiones de cumplimiento y transparencia.

2.5. Cumplimiento de los objetivos

La integridad y la conducta ética constituyen uno de los pilares básicos de la estrategia de sostenibilidad de ENDESA. Por ello, el Plan de ENDESA de Sostenibilidad 2018-2020 incluyó objetivos específicos orientados a mantener un elevado nivel de excelencia en este ámbito, alcanzando un nivel de cumplimiento global del 100%.

Asimismo, en el nuevo Plan de Sostenibilidad 2019-2021 ENDESA ha actualizado estos objetivos para el periodo 2019-2021. Para más información, ver capítulo «Plan de Sostenibilidad».

Descripción del objetivo	Consecución objetivo
Verificación anual de la eficiencia en el Modelo de prevención de riesgos penales.	100%
90% empleados formados en materia ética en los últimos 3 años.	100%
Ser referente en el sector y una de las compañías mejor valoradas por su conducta ética, íntegra e intachable (puntuación índice DJSI > 95).	100%
100% denuncias verificables analizadas en un plazo no mayor a 90 días.	100%

2.6. Canal ético

205-3 205-1 102-17 103-1 Enfoque de Gestión Anticorrupción 103-2 Enfoque de Gestión Anticorrupción
103-3 Enfoque de Gestión Anticorrupción

ENDESA pone a disposición de todos sus grupos de interés un Canal Ético, accesible a través de su página web (www.endesa.com) y en su intranet, para que puedan comunicar, de forma segura y anónima, las conductas irregulares, no éticas o ilegales que, a su juicio, se producen en el desarrollo de las actividades de la Sociedad.

El procedimiento establecido para el uso del canal garantiza la confidencialidad, puesto que éste se encuentra gestionado por una firma externa e independiente, a través de la cual se tramitan todas las comunicaciones. Además, existe una política interna en la que se describe el proceso de recepción, análisis e investigación de las denuncias, publicada en

la intranet de la compañía. La política establece, entre otros temas, que la compañía adoptará medidas disciplinarias contra cualquier tipo de represalia hacia aquellos que comuniquen denuncias, así como contra aquellos que comuniquen hechos con conocimiento de su falsedad. Las comunicaciones recibidas a través del Canal Ético corresponden principalmente



al uso indebido de recursos, temas relacionados con conflictos de interés, gestión de personal y actividades inadecuadas de los suministradores y contratistas. Además del Canal Ético, se reciben denuncias por otras vías, como e-mail y carta, que se dirigen siempre a la Dirección General de Auditoría, de acuerdo con los procedimientos internos de ENDESA. La Dirección General de Auditoría es la encargada de asegurar el correcto tra-

tamiento de las denuncias recibidas, actuando con independencia de criterio y de acción respecto de las demás unidades de la organización. Tiene acceso a todos los documentos de la Compañía necesarios para el ejercicio de sus funciones y efectúa el seguimiento de la implantación de las recomendaciones incluidas en sus informes de auditoría. Además, la Dirección General de Auditoría es un órgano adscrito al Consejo de

Administración a través de su Comité de Auditoría y Cumplimiento, que centraliza y canaliza las denuncias de relevancia significativa y las eleva al Consejo. Durante 2018 ENDESA ha recibido, bien a través del Canal Ético o por otros medios, un total de 8 denuncias. La investigación de todas ellas se cerró en el mismo ejercicio. De las denuncias recibidas, no se ha verificado ningún incumplimiento del Código Ético.

	Cientes	Empleados	Proveedores	Accionista	Comunidad	Anónimos	Total
Denuncias recibidas 2018 según denunciante							
	2	1	0	0	0	5	8
Denuncias recibidas 2018 según el grupo de interés afectado o potencialmente afectado	1	4	0	2	1	0	8

Estado y conclusión denuncias recibidas	2015	2016	2017	2018
Cerradas	8	10	9	8
Incumplimientos	2	2	1	0
Infundadas	6	8	8	8
Abiertas	0	0	1	0

Incumplimientos por tipo	2015	2016	2017	2018
Conflictos de interés / Corrupción	0	1	1	0
Fraude o robo a la Co. / Uso indebido de recursos	2	1	0	0
Otros	0	0	0	0
Total	2	2	1	0

El total de la unidad de negocio incluida en el perímetro de este Informe ha sido analizada respecto a los riesgos organizacionales relacionados con la corrupción.



2.7. Litigios

206-1 307-1 EU25

A la fecha de formulación de las Cuentas Anuales Consolidadas los principales litigios o arbitrajes en los que se hallan incurso las sociedades de ENDESA son los siguientes:



Litigios sobre prácticas monopolísticas y contra la libre competencia

206-1

El número de litigios en materia de prácticas monopolísticas y contra la libre competencia son 4. El valor de las multas asciende a 12,8 millones de euros puesto que el recurso por la sanción a ENDESA Distribución de 23,12 millones de euros por un presunto abuso de po-

sición dominante, ha sido estimado parcialmente por el Tribunal Supremo y la multa debe recalcularse a una cantidad inferior, y al cierre de este informe no está aún fijada.

A continuación se describen los cuatro casos:

- > ENDESA Distribución Eléctrica, S.L.U. Resolución de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia («CN-MC») por la que se impone a ENDESA Distribución multa por importe de 1,18 millones de euros por un supuesto abuso de posición de dominio en el mercado de acometidas. La Resolu-

ción fue recurrida en vía contenciosa y la Audiencia Nacional ha dictado Sentencia de 7 de mayo de 2018 estimando parcialmente el recurso interpuesto y anulando la resolución sancionadora dictada por la CNMC por cuanto considera que la multa se ha calculado conforme a unos criterios no ajustados a derecho y en contra del principio de proporcionalidad, por lo que en la actualidad el caso se encuentra pendiente de que la CNMC recalcule el importe, lo que conllevará una disminución del importe de la multa.

- > ENDESA Distribución Eléctrica, S.L.U. Resolución de la CNMC de 2012 por la que se impuso a ENDESA Distribución una multa de 23,12 millones de euros por un supuesto abuso de posición de dominio en el mercado de acometidas consistente en el envío de una oferta económica a los solicitantes de trabajos de extensión de red al tiempo que la distribuidora remite la información técnica necesaria para la ejecución de dichos trabajos. El asunto fue, primeramente, recurrido ante la Audiencia Nacional que desestimó el recurso. Con fecha 14 de julio de 2017, el Tribunal Supremo dictó sentencia estimando parcialmente el recurso con relación al motivo esgrimido sobre falta de proporcionalidad de la multa y ordena a la CNMC a recalcular dicho importe. El asunto está actualmente pendiente de ejecución ante la Audiencia Nacional.
- > ENDESA Energía XXI, S.L.U. En junio de 2017, la CNMC acordó incoar expediente sancionador contra ENDESA Energía XXI, S.L.U. por la supuesta comisión de prácticas contrarias al artículo 3 de la Ley 15/2007 de Defensa de la Competencia («LDC») consistentes en la utilización de la factura de los clientes acogidos a PVPC / TUR para dar publicidad de los servicios ofrecidos por la comercializadora libre o direccionarlos a los Puntos de Servicio vinculados a

la comercializadora libre. En noviembre de 2018, la CNMC remitió Propuesta de Resolución proponiendo multa por importe de 5,5 millones de euros. Se ha presentado escrito de alegaciones y el asunto está pendiente de resolución.

- > ENDESA Generación, S.A.U. El 30 de noviembre de 2017 la CNMC acordó incoar expediente sancionador contra ENDESA Generación, S.A., por presunta alteración indebida del despacho de la Central de Ciclo Combinado de Besós, grupos 3 y 5, en el periodo octubre 2016-enero 2017 (Expediente SNC/DE/174/17). La CNMC considera que ENDESA Generación, S.A. procedió a asignar valores de precio anormal o desproporcionado a las ofertas al mercado diario de los grupos 3 y 5 del ciclo combinado de Besós en el periodo octubre 2016-enero 2017, con objeto de excluir estos grupos en dicho mercado, y que la programación se produjera en el marco del proceso de restricciones técnicas. Según la CNMC, esta conducta se habría producido con plena conciencia por parte de la empresa de la alta probabilidad de asignación en dicho proceso donde obtener ingresos superiores a los del mercado diario. Se han efectuado las alegaciones en dicho expediente no reconociendo responsabilidad en los hechos y justificando el comportamiento como coherente con la normativa aplicable. La multa máxima aplicable es de hasta 6 millones de euros estando pendiente de cuantificar por la CNMC.

Litigios ambientales

307-1

El número total de litigios ambientales asciende a 49, y el valor monetario total de las multas se eleva a 122.511.583,61

euros. Los mayores importes corresponden a incendios cuyas cuantías finales se están ajustando en función de las reclamaciones presentadas y la valoración aportada se corresponde a las provisiones efectuadas, con independencia de que en su momento y cuando vayan terminando los procedimientos iniciales, las cuantías oscilen. Además, se han incluido en éste año todas las referencias que se disponían, al haber centralizado las bases de datos.

Estos 49 litigios se segregan de la siguiente forma:

- > 7 asuntos relacionados con energías renovables (eólica).
- > 3 asuntos relacionados con generación (nuclear).
- > 5 asuntos relacionados con generación (agua, gas y carbón).
- > 34 asuntos relacionados con distribución.
- > No hay ningún asunto relacionado con energías renovables (hidráulica).



Reclamaciones sobre protección de datos

418-1

El número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y fuga de datos de carácter personal interpuestas por clientes en España asciende a 4.769 de las cuales 20 se refieren a acciones iniciadas en 2017 y tramitadas a lo largo de 2018.

No hay ninguna reclamación a lo largo del año 2018 debidamente fundamentadas en relación con la privacidad y fuga de datos de carácter personal interpuestas por proveedores en España.

Se cuentan 68 requerimientos de los órganos reguladores tramitados en Espa-





ña a lo largo de 2018 en relación con la privacidad, de los cuales 10 se refieren a acciones iniciadas en 2017 y tramitadas a lo largo de 2018.



Reclamaciones y multas en el ámbito social y de procedimiento

419-1

Se cuentan 3, sin incluir las inferiores a 30 mil euros. El importe de las multas asciende a 105.002 euros.

A continuación se describen los tres casos:

- > Resolución de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales imponiendo una multa de 30.001 euros a ENDESA Energía por incumplimiento de las normas de accesibilidad de su página de internet. La multa fue abonada por ENDESA ENERGÍA a finales de octubre 2018.
- > Expediente sancionador nº SNC/DE/171/17 incoado por la CNMC a ENDESA Energía S.A.U. infracción contemplada en el art. 66.4 Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, consistente en el incumplimiento de los requisitos de contratación y apoderamiento de los clientes. La CNMC concluye que ENDESA Energía no acreditó el efectivo consentimiento en la contratación realizada por quien se identificó como cónyuge del efectivo titular. Importe: 40.000 euros.
- > Expediente sancionador SAN/18880/2016 (SUL 7438/2016) incoado por la Agencia Catalana de Consumo (ACC). Pobreza Energética: se imputa el realizar prácticas que excluyan o limiten los derechos de las personas consumidores en el entendido de que la empresa realiza el corte de suministro eléctrico

sin haber solicitado previamente un informe de los Servicios sociales municipales. Importe: 35.001 euros.



Reclamaciones y multas relativas a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad

416-2

No hubo ningún incidente derivado del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativo a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad que tuvieran como resultado una multa o sanción, o un apercibimiento.



Reclamaciones y multas relativas a incumplimientos en lo referente a la información y el etiquetado de los productos y servicios

417-2

El número total de incumplimientos de la regulación relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios con resultado de multa fue de 40, el importe asciende a 562.528 euros.

No hubo ningún incumplimiento en esta materia que tuviera como resultado un apercibimiento.



Reclamaciones y multas relacionadas con comunicaciones de marketing

417-3

No hubo ningún incidente fruto del incumplimiento de las regulaciones y códigos voluntarios relativos a comunicaciones de marketing.



Sanciones derivadas de interrupciones del servicio

El importe de las sanciones derivadas de interrupciones del servicio asciende a 3.237.849 euros.







Modelo de negocio bajo en carbono



39,5

% reducción de emisiones de CO₂ absolutas (vs 2005)

22,6

% reducción de emisiones de CO₂ específicas (vs 2005)


49

% producción neta libre de emisiones

1.814,6

MW potencia instalada renovable

Cumplimiento del PES 2018-2020

Prioridad estratégica	Línea de actuación	Objetivo 2018	Resultado 2018	Acciones a destacar
 <p>Descarbonización del mix energético</p>	Reducción de las emisiones absolutas de CO ₂ (Mton).	35	31	<ul style="list-style-type: none"> > Enel Green Power España adquirió este año el 100% del capital social Parques Eólicos Gestinver, S.L.U., que cuenta con una potencia eólica instalada de 132 MW. > ENDESA continúa con su participación en tres fondos de carbono. > ENDESA compensó voluntariamente las emisiones de gases de efecto invernadero de varios de sus clientes nacionales e internacionales.
	Reducción de emisiones específicas CO ₂ (g/kWh).	436	418	
	Producción libre de CO ₂ (%).	48%	49%	
	Desarrollo de las energías renovables (MW instalados).	6.453	6.579	



1. El cambio climático, el mayor desafío medioambiental del siglo XXI

1.1. Compromiso global para combatir el cambio climático

Acuerdos internacionales sobre cambio climático

El Acuerdo de París, adoptado en diciembre de 2015, entró en vigor el 4 de noviembre de 2016 con tres objetivos clave en los ámbitos de la mitigación, la adaptación y la financiación del cambio climático:

- > **Mitigación:** limitar el incremento de la temperatura a 2 °C y proseguir los esfuerzos para limitarlo a 1,5 °C.
- > **Adaptación:** aumentar la capacidad de adaptación, fortalecer la resiliencia

y reducir la vulnerabilidad al cambio climático.

- > **Financiación climática:** los países desarrollados apoyarán a los países en desarrollo con financiación climática (transferencia de recursos para financiar actuaciones de lucha contra el cambio climático), animándose a que los países en desarrollo también proporcionen recursos de manera voluntaria.

Para desarrollar estos objetivos, en la COP22 de Marrakech se negoció el calendario del desarrollo reglamenta-

rio, que ha quedado definido (a excepción del apartado de mecanismos de mercado, aplazado al próximo año) en la COP24 celebrada a finales de 2018 en Katowice (Polonia del 3 al 14 de diciembre de 2018). Por tanto, a partir de ahora todos los países contarán con las mismas reglas para medir las emisiones que producen, mitigan y los aspectos relacionados con finanzas y adaptación.



Acción por el clima en la Unión Europea

Europa responde al desafío del cambio climático a través de la Estrategia de reducción de emisiones para la Unión Europea a 2050 (presentada por la CE el 28 de noviembre de 2018), el Paquete de medidas sobre clima y energía hasta 2020, y el Marco de clima y energía para 2030, siendo su prioridad principal reducir significativamente las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) y animar a otros Estados y regiones a que hagan lo mismo. Con la presentación de la mencionada Estrategia a 2050 la Comisión Europea

está iniciando el proceso para cumplir con el Acuerdo de París, que insta a las Partes a enviar sus estrategias de descarbonización a 2050 antes de 2020. Dicha Comunicación aprobada no constituye un documento legal ni incluye regulaciones concretas, pero ofrece señales sobre la visión de la Comisión en relación a: los objetivos a cumplir en 2050, su viabilidad tecnológica y económica, y los principios que pueden guiar los futuros marcos legislativos de políticas climáticas y energéticas.

El Paquete de medidas especifica objetivos climáticos y de energía asumidos por la Unión Europea para 2020, entre

ellos, el objetivo del 20% de reducción de las emisiones de GEI en relación con los niveles de 1990.

Para dar continuidad al Paquete se proponen nuevos objetivos de reducción de emisiones y de energías renovables con el Marco de clima y energía para 2030, estableciéndose el objetivo vinculante de reducción de las emisiones de la Unión Europea de al menos un 40% en relación con los niveles de 1990 para 2030, permitiendo así que la Unión Europea contribuya al cumplimiento del Acuerdo de París.

Para la consecución del objetivo de reducción de al menos un 40%, los sectores incluidos en el régimen de co-

mercado de derechos de emisión de la Unión Europea (sectores ETS), deberán alcanzar una reducción del 43% en relación con los niveles de 2005, y los

sectores no ETS deberán alcanzar una reducción del 30% en relación con los niveles de 2005 a través de objetivos vinculantes en cada Estado miembro.



Respuesta climática nacional

Tras ratificar el Acuerdo de París, España asumió el compromiso de trabajar en un marco legislativo que le permitiera cumplir los compromisos asumidos en materia de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero. Para cumplir con dichos compromisos comenzaron los trabajos de elaboración de la que será la futura Ley de Cambio Climático y Transición Energética que pretende ser transversal a todos los sectores, y en la que están participando tanto sociedad civil como el gobierno.

Durante el año 2017, concretamente en el periodo que va desde el 18 de julio hasta el 10 de octubre, el entonces Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente, actualmente Ministerio para la Transición Ecológica (MITECO), abrió el proceso de consulta para el desarrollo de la futura Ley con gran éxito, recibiendo más de 350 propuestas al citado documento. En este sentido, ENDESA jugó un papel muy activo en el proceso, formando parte de diversos foros e iniciativas. Además, la Compañía participó en la citada consulta pública, haciendo llegar al MITECO sus

aportaciones y su compromiso de trabajar hacia una economía baja en carbono y resiliente al clima.

Posteriormente, en noviembre de 2018, el MITECO publicó el Borrador de Anteproyecto de Ley de Cambio Climático y Transición Energética. Se trata de un documento ambicioso que persigue el objetivo global de reducir en 2030 las emisiones de gases de efecto invernadero del conjunto de la economía española en, al menos, un 20% respecto de 1990. Asimismo, establece que para el año 2050, con el objeto de dar cumplimiento a los compromisos internacionalmente asumidos, y sin perjuicio de las competencias autonómicas, las emisiones de gases de efecto invernadero del conjunto de la economía española deberán reducirse al menos en un 90% respecto del año 1990, con un sistema eléctrico basado exclusivamente en fuentes de generación de origen renovable.

Por último, el MITECO también ha de aprobar el Plan Nacional Integrado de Energía y Clima para el periodo 2021-2030, documento que definirá las medidas «clave» para lograr tanto el objetivo nacional a 2030 de reducir un 20% las emisiones que había en 1990 como para la descarbonización y la electrificación de la economía.

Con fecha 22 de febrero de 2019, el Ministerio para la Transición Ecológica ha iniciado oficialmente un proceso de audiencia pública de lo que denomina el Paquete de Energía y Clima, integrado por los siguientes documentos:

- > Anteproyecto de Ley de Cambio Climático y Transición Energética.
- > Borrador del Plan Nacional Integrado de Energía y Clima 2021-2030.
- > Estrategia de Transición Justa.

ENDESA, siempre al día de las intensas negociaciones internacionales, alinea su estrategia empresarial de acuerdo con los compromisos y objetivos globales que actualmente se plantean en la lucha frente al cambio climático.

Asimismo, ENDESA, en su compromiso por integrar el medio ambiente en los procesos de estrategia y decisión, se encuentra actualmente implantando las recomendaciones sobre financiación y cambio climático denominadas Task force on Climate-related Financial Disclosure (TCFD), con el objetivo de promover la transparencia en la compañía y de alinearse con las cuatro áreas de actuación del TCFD: gobernanza, estrategia, gestión de riesgos y métricas y objetivos.



1.2. Gobierno corporativo

ENDESA apuesta de forma clara y decidida por la gestión responsable de los asuntos relacionados con el cambio climático, y por ello todas las decisiones se toman al más alto nivel. La estrategia de sostenibilidad de ENDESA tiene en

el cambio climático uno de sus pilares principales, y es el Consejo de Administración de la Compañía quien tiene la responsabilidad de su desarrollo e implementación. Asimismo, ENDESA tiene establecido un sistema de incenti-

vos para su equipo directivo relacionado con el desempeño de la compañía en la gestión del cambio climático.





1.3. Estrategia

Los efectos del cambio climático se manifiestan cada vez con más fuerza y la respuesta debe ser global y ambiciosa, impulsando objetivos rigurosos y reforzando alianzas que ayuden a combatir el cambio climático.

El Plan Estratégico 2019-2021 de ENDESA se sitúa en el actual paradigma energético y tiene en cuenta el periodo de transición en el que nos encontramos. Entre los pilares estratégicos de ENDESA para liderar la transformación se encuentra:

- > la descarbonización del mix energético para 2050 a través de un ambicioso plan de reducción de emisiones. El Plan de Sostenibilidad 2019-2021 aprobado por el Consejo de Administración en febrero de 2019 ha incrementado la ambición establecida en el Plan Estratégico 2019-2021, estableciendo una senda hacia el mencionado objetivo con unos objetivos para los años intermedios del 52% y de aproximadamente el 69% de reducción de emisiones absolutas de CO₂, con referencia al año 2005, en 2020 y 2030 respectivamente;
- > el aumento en más de un 30% la capacidad instalada en renovables en 2021, con una inversión asociada de 2.000 millones de euros;
- > y una transición suave hacia la descarbonización, garantizando la seguridad de suministro y evitando nuevas inversiones ineficientes en combustibles fósiles.

La Compañía es consciente de que el camino hacia un modelo energético eficiente y sostenible será posible gracias a una mayor presencia en el mix de generación de energías renovables, y a la electrificación de la demanda. Dentro de la senda de electrificación

de la demanda, y con especial hincapié en el transporte, ENDESA a través de su línea de negocio ENDESA X ha presentado a finales de 2018 un ambicioso plan de infraestructuras que incluye el despliegue de más de 8.500 puntos de recarga pública del 2019 al 2023, con una inversión asociada de 65 millones de euros, y de unos 100.000 puntos de recarga privados. El plan se desarrollará en dos fases:

- > durante los años 2019 a 2020, ENDESA X establecerá una red de 2.000 puntos de recarga que conectarán las principales ciudades (de más de 35.000 habitantes) y carreteras, cubriendo los 15.000 kilómetros de vías principales y áreas urbanas, de forma que se garantizará que el 75% de la población disponga de infraestructuras públicas de recarga a una distancia inferior a 100 kilómetros, estén donde estén;
- > durante los años 2021 a 2023, ENDESA X instalará más de 6.500 puntos de recarga de acceso público (en centros comerciales, parkings, cadenas hoteleras, áreas de servicio, vía pública, etc.) para acompañar al crecimiento del mercado del vehículo eléctrico, de forma que se dotará de mayor cobertura de infraestructura las zonas urbanas y las principales vías estratégicas de comunicación, incluyendo las islas.

El desarrollo y la gestión de energías renovables de ENDESA en España se realiza a través de Enel Green Power España (100% de ENDESA), cuarto operador español del sector español de renovables.

A 31 de diciembre de 2018 Enel Green Power España cuenta con 1.815 MW brutos instalados de potencia renova-

ble, de los que 1.750 MW corresponden a potencia eólica, 51 MW a mini hidráulica, 13,5 MW a solar fotovoltaica y 0,5 MW a plantas de biogás, con una producción conjunta durante el año 2018 de 3.833 GWh. A esta capacidad hay que sumar los 4.753 MW brutos instalados de gran hidráulica. ■■■

Construcción parques Subasta de mayo 2017

El 16 de mayo de 2017, Enel Green Power España, resultó adjudicataria de un total de 540 MW de potencia para la instalación de nuevos parques de producción de energía eólica. Esta nueva capacidad fue asignada tras la licitación de 2.000 MW de energía renovable (ampliable hasta 3.000 MW) que lanzó el Gobierno español para alcanzar el objetivo de cubrir el 20% del consumo energético del país con energías renovables en 2020.

Estos proyectos eólicos se localizan en las regiones de Aragón, Andalucía, Castilla y León y Galicia, Comunidades Autónomas que cuentan ya con presencia de recursos eólicos. Cuando entren en funcionamiento, las instalaciones eólicas generarán aproximadamente 1.750 GWh al año y evitarán la emisión de alrededor de 1.050.000 toneladas de CO₂ a la atmósfera.

Durante el 2018 empezó la construcción de la mayoría de los parques eólicos para llegar a la potencia autorizada de 540 MW. En particular se han elegido 18 proyectos de la cartera de proyectos que se presentaron a la subasta. Al cierre del 2018 se han firmado los contratos de construcción y empezado las obras de construcción

de 11 parques, con una potencia total autorizada de 370 MW. Las obras de construcción de los parques restantes empezarán durante los primeros meses del 2019, una vez que se cuente con todas las autorizaciones administrativas necesarias.



Construcción parques Subasta de junio 2017

El 26 de junio 2017, OMIE realizó una segunda subasta que tenía como objetivo llegar a los 3.000 MW de nueva capacidad en energías renovables. En esta oportunidad Enel Green Power España, resultó adjudicataria de 339 MW de capacidad solar fotovoltaica en España. Esta capacidad solar adjudicada se suma a los 540 MW de potencia eólica que le fueron adjudicados en el mes de mayo.

Durante el año 2018 comenzó la construcción de todas las plantas solares para llegar a la potencia autorizada de 339 MW. En particular se han elegido 7 proyectos de la cartera de proyectos que se presentaron a la subasta. Al cierre del año 2018 se han firmado los contratos de construcción e iniciado las obras de construcción de 7 plantas, con una potencia total autorizada de 338,4 MW.

Los proyectos de plantas solares se ubican en las regiones de Murcia y Badajoz y, cuando entren en operación generarán aproximadamente 640 GWh al año y evitarán la emisión de alrededor de 348.000 toneladas de CO₂ a la atmósfera.

En conjunto, ENDESA invertirá aproximadamente 820 millones de euros en la construcción de la potencia eólica y solar que le fue adjudicada en las subastas de 2017. Se prevé que esta nueva capacidad entrará en operación durante el año 2019.

La construcción de esta potencia eólica y solar se realizará con un enfoque de creación de valor compartido, asegurando que generan un impacto positivo en las comunidades locales, gestionando de forma activa la relación con los grupos de interés locales.



Adquisición de Gestinver S.L. en 2018

El 2 de febrero de 2018 Enel Green Power España S.L.U adquirió el 100% del capital de la sociedad Parques Eólicos Gestinver S.L. sociedad propietaria de cinco parques eólicos con una potencia conjunta de 131,5 MW repartidas en 5 instalaciones en Galicia y Cataluña. El acuerdo de compraventa se cerró el 3 de abril una vez cumplidas todas las condiciones precedentes y desde entonces estos activos se consolidan en el perímetro de Enel Green Power España S.L.U. durante los 9 meses del 2018 han aportado una generación de 176 GWh.



Ampliación de la cartera en 2018

Complementariamente, durante el año se ha trabajado en Enel Green Power España para aumentar el «pipeline» de proyectos eólicos y solares, así como en el avance y maduración de los que están actualmente en cartera, proyectos que se materializarán en los próximos años como nueva capacidad. Se asegura así el crecimiento continuo de la capacidad renovable en el futuro y acrecienta la posibilidad de cerrar acuerdos comerciales en la venta de energía renovable.



ENDESA presentó los satisfactorios resultados del proyecto GRACIOSA

Los socios del proyecto Generación Renovable con Almacenamiento y Consumos Inteligentes para la Operación de redes de distribución con Sistemas de Autoconsumo (GRACIOSA), ENDESA, Instituto Tecnológico de Canarias (ITC) y CEN Solutions presentaron los satisfactorios resultados obtenidos.

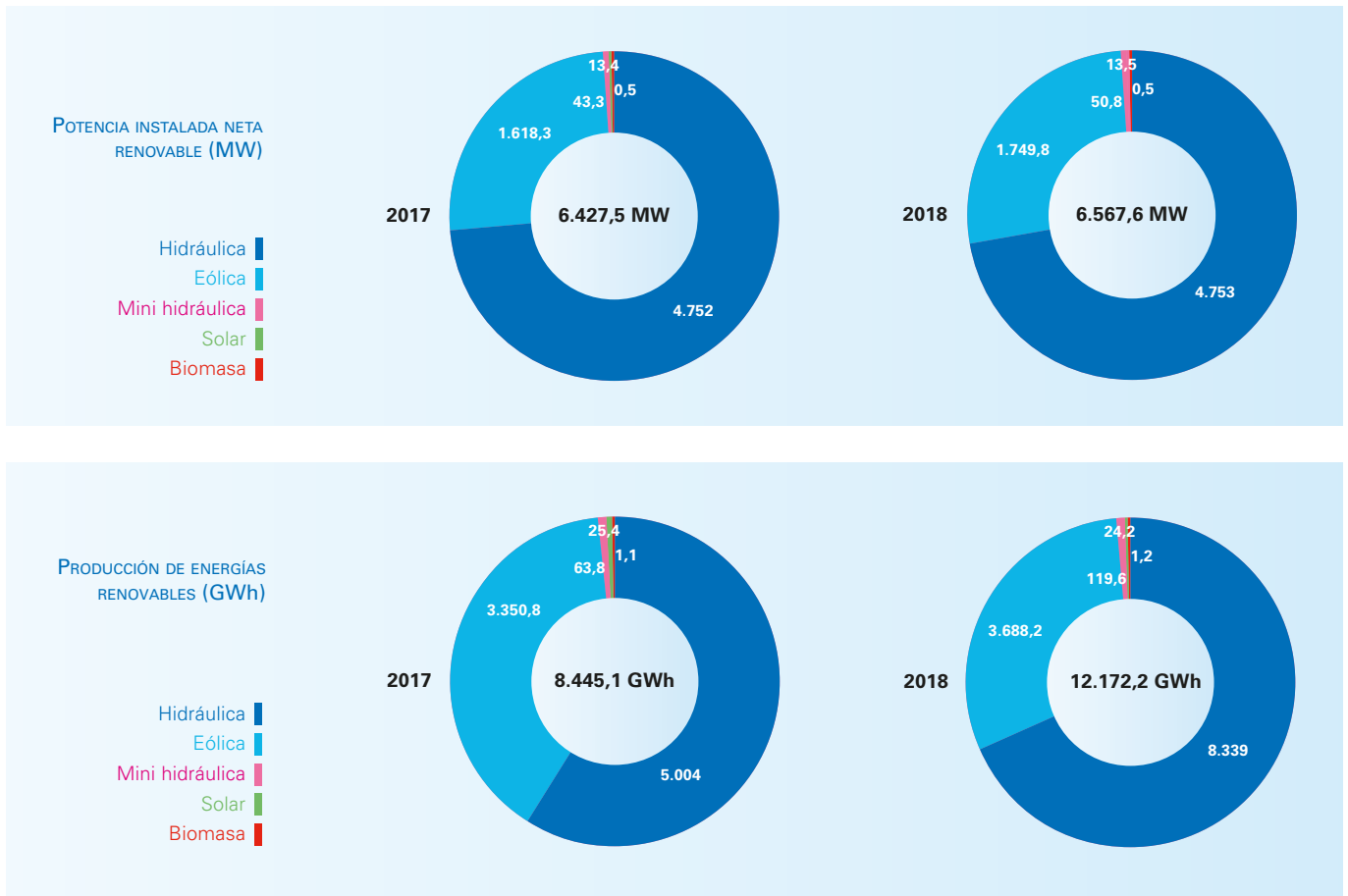
Entre los principales objetivos alcanzados con el proyecto cabe destacar:

- > Se han detectado los límites de penetración fotovoltaica en la isla (del 25% al 45%).
- > Se ha preparado una normativa eléctrica para las microrredes con altos niveles de fotovoltaica, basado en la norma alemana.
- > Se han elaborado recomendaciones para las ayudas a ofrecer para instalar renovables.

Se ha desarrollado un sistema de monitorización de la red eléctrica de la isla con sistema remoto para su control desde Lanzarote.

ENDESA, junto al Instituto Tecnológico de Canarias y CEN Solutions, ha venido trabajando desde 2015 en este proyecto para desarrollar una microrred inteligente en la isla de la Graciosa que favorezca la integración a gran escala de energía solar, avanzando en las soluciones de autoabastecimiento estable con energía limpia en la isla.





1.3.1. Riesgos y oportunidades

Se diferencian los riesgos y sus correspondientes oportunidades derivados del cambio climático en dos categorías: físicos y de transición.

1.3.2. Riesgos físicos

Las previsiones climáticas futuras señalan que el sector energético será afectado por el cambio climático y sus consecuencias impactarán en toda la cadena de valor, desde la generación hasta la distribución. Sin embargo, los resultados del Estudio de Adaptación al Cambio Climático realizado por EN-

DESA, muestran que los riesgos a los que estarían sometidos las líneas de negocio se catalogan entre bajos y muy bajos, y además se espera que se materialicen lentamente y en el futuro. Estas condiciones permiten ir ejecutando diferentes medidas de adaptación para evitar estos riesgos.

Por este motivo desde ENDESA no se considera que los parámetros físicos asociados al cambio climático vayan a tener efectos adversos significativos en los activos.

Adicionalmente, en la idea de ampliación continua del conocimiento y comprensión de los riesgos físicos, ENDESA participa en diferentes proyectos de investigación en materia de adaptación al cambio climático (ver mayor detalle en el apartado 1.7.6) y está desarrollando escenarios climáticos a partir de los que se reevaluará la necesidad de in-

cremento de la ambición en materia de adaptación.

1.3.3. Riesgos de transición

La creciente normativa relativa a los objetivos energéticos y de reducción de emisiones en el ámbito europeo supone para ENDESA diversos riesgos y oportunidades:

Sistema Europeo de Comercio de Emisiones

El Sistema Europeo de Comercio de Emisiones (EU ETS) es el principal mecanismo para la consecución de los ob-

jetivos UE de reducción de emisiones de carbono: 20 % a 2020 y 40 % a 2030. En los últimos años ha sido modificado con el fin de optimizar su funcionalidad y gestionar el superávit de derechos de emisión.

Un riesgo importante para las instalaciones de generación térmica es la reducción en la oferta de derechos de emisión, tanto por las modificaciones del EU-ETS adoptadas en los últimos años, como por el incremento previsto en la tasa de reducción anual en la Fase IV, a partir de 2020. La disminución en la oferta implica el riesgo de un mayor coste en la generación eléctrica, pudiendo llegar a ocasionar, en un escenario de escasez de derechos, la modificación en la orden de mérito: el incremento en el precio de la generación térmica puede llegar a suponer el desplazamiento de las unidades de carbón por unidades de gas natural.

La estrategia de gestión del carbono de ENDESA se basa en la previsión de emisiones de CO₂ propias, conjugando este hecho con las estimaciones a futuro del precio del carbono y la optimización del volumen y el valor de la cartera de créditos de carbono actual.

Energías renovables

La energía renovable desempeña un papel clave en la transición hacia un sistema energético competitivo, seguro y sostenible en la Unión Europea. Con el fin de lograr una economía baja en carbono en 2050 la Unión Europea ha establecido los siguientes objetivos vinculantes:

> Paquete de medidas sobre clima y energía hasta 2020: Lograr una participación en el consumo energético de la Unión Europea producido a partir de recursos renovables de un 20%.

> Marco sobre clima y energía para 2030: Aumentar la cuota de energía renovable al menos hasta el 27% del consumo energético de la UE en 2030.

Al objeto de promover proyectos en el ámbito de la protección del medio ambiente y lograr un mercado europeo de energía segura, asequible y sostenible, en julio de 2014 la UE adoptó las Directrices sobre ayudas estatales para la protección del medio ambiente y la energía 2014-2020.

En noviembre de 2016, la Comisión Europea propuso una revisión de la Directiva de Energías Renovables (2009/28/CE) con el objetivo de establecer el marco posterior a 2020 y garantizar el cumplimiento de objetivo a 2030 establecido por el Marco de Clima y Energía 2030 de proporcionar el 27% del consumo de energía de la UE a través de energías renovables. Esta Directiva se encuentra recogida en la legislación española en el Plan de Energías Renovables 2011-2020 y en el Plan de Acción de Ahorro y Eficiencia Energética 2011-2020.

Por otro lado, el paquete «Energía limpia para todos los europeos» establece que la UE será líder mundial en energías renovables como uno de sus principales objetivos y por ello revisa los objetivos del Marco sobre clima y energía persiguiendo elevar la cuota de renovables por encima del 32% para 2030. Según el último informe de la Comisión Europea «Perspectivas sobre Energía Renovable en la Unión Europea», Europa tiene capacidad, con las tecnologías actuales, de elevar la cuota de energías renovables del mix energético hasta el 34% para 2030, el doble de la cuota registrada en 2016, logrando, además, un efecto positivo en la economía y en la consecución de los objetivos de reducción de emisiones.

En este ámbito, en 2014 España aprobó el Real Decreto 413/2014, que regula la producción de electricidad a partir de

energías renovables, cogeneración y residuos. Este Decreto establece el marco jurídico para hacer que las energías renovables sean más competitivas y por lo tanto más atractivas para los inversores.

El incremento de la cantidad de energía renovable generada podría suponer un riesgo en tanto supone disminución del hueco térmico. Sin embargo, ENDESA considera que esta cuestión supone, en realidad, una gran oportunidad para el desarrollo de nuevas oportunidades de negocio basadas en las energías renovables. Es por ello, que en 2016 ENDESA adquirió el 100% de Enel Green Power España, y que tiene previsto el aumento en más de un 30% de la capacidad instalada en renovables en 2021, con una inversión asociada de 2.000 millones de euros.



Eficiencia energética

La eficiencia energética constituye el tercer pilar de la estrategia europea de clima y energía, contemplando los siguientes objetivos:

- > Paquete Clima y Energía 2020: mejora en la eficiencia energética en un 20 % en 2020 respecto a lo proyectado.
- > Paquete Clima y Energía 2030: mejora en la eficiencia energética en un 27 % en 2030 respecto a lo proyectado.
- > Paquete de Invierno: la Comisión Europea presentó a finales de noviembre de 2016 una propuesta de medidas bajo el nombre de «Energía Limpia para todos los europeos» («Paquete de Invierno») orientadas a alcanzar los objetivos climáticos europeos a 2030, manteniendo la seguridad de suministro y la competitividad de los precios de la energía. Dicho paquete habla de la eficiencia energética como una prioridad, en-





fatizando que los edificios tienen un gran potencial para la implantación de medidas de eficiencia energética. El paquete legislativo presentado persigue la reducción de al menos un 40% de las emisiones contaminantes respecto a 1990, el aumento de la cuota de renovables por encima del 32% para 2030, y el refuerzo de los objetivos de ahorro energético elevando la meta de mejora de eficiencia hasta el 32,5%, además de seguir estableciendo medidas para el desarrollo del mercado interior europeo de la energía, y respaldar la gobernanza energética que obliga a los países a elaborar los planes nacionales cada diez años.

Los objetivos que se persiguen con dicha publicación son los siguientes, y además en el orden establecido:

- Dar prioridad a la eficiencia energética.
- Ser la Unión Europea un referente mundial en energías renovables.
- Ofrecer un trato justo a los consumidores, por ser los agentes activos y centrales en los mercados de la energía del futuro.

Los mencionados objetivos fueron aprobados por la Eurocámara en el mes de noviembre y se espera que se consoliden a principios de 2019.

La Directiva de Eficiencia Energética en Edificios ha sido la primera Directiva del Paquete de Invierno en publicarse en el mes de Junio (Directiva (UE) 2018/844 del Parlamento Europeo y del Consejo de 30 de mayo de 2018, que Modifica las Directivas 2010/31/UE, relativa a la eficiencia energética de los edificios, y la 2012/27/UE, relativa a la eficiencia energética). Esta, supone un nuevo marco simplificado que cubre la velocidad, la calidad y la eficacia de la renovación de los edificios, con el objetivo a largo plazo de evolucionar hacia la descarbonización de los mismos.

Como novedad respecto al marco reglamentario vigente, la Directiva revisada promueve la electromovilidad. La mejora en eficiencia permite un ahorro en los costes, así como una oportunidad en la comercialización de soluciones energéticas eficientes. La Unión Europea ha puesto en marcha varias iniciativas para acelerar las inversiones en eficiencia energética:

- > «Horizonte 2020»: programa de investigación e innovación de la UE para el periodo 2014-2020.
 - > Financiación de la Asistencia para el Desarrollo de Proyectos (PDA) centrado en proyectos de energía sostenible a nivel de instalaciones, que tiene como objetivo fomentar la movilización de la inversión en proyectos de energía sostenible.
 - > El Fondo Europeo de Eficiencia Energética que promueve mercado de la energía sostenible y la protección del clima.
- ENDESA, al operar en España y Portugal, tiene que asegurar el cumplimiento de estas obligaciones establecidas, para lo que cuenta con una política energética, cuyo objetivos son el desarrollo e implementación de programas de eficiencia energética, así como la adopción y promoción de programas innovadores a fin de que sus actividades sean cada vez más eficientes desde el punto de vista del cambio climático.

Para más información sobre eficiencia energética, ver el apartado 1.3.1. *Innovación en la generación a partir de combustibles fósiles* del capítulo *Innovación*.

Durante 2018, ENDESA logró un ahorro aproximado de 171 GJ de energía debido a los programas de mejora de la eficiencia en nuestras operaciones. Estos ahorros han llevado a la disminución en los costes operacionales y por lo tanto, un aumento del margen.

Otros beneficios asociados a estas nuevas normativas incluyen el aumento de la demanda de los productos y servicios

de valor añadido de ENDESA (PSVAs) cuyo objetivo es el de ayudar a los clientes a mejorar la eficiencia energética.

Para mayor información sobre PSVAs, ver el apartado 5. *Las soluciones energéticas de ENDESA* del capítulo *Orientación al cliente*.



Electrificación de la demanda

Considerando la posibilidad de generación mediante fuentes renovables y, en todo caso, la mayor eficiencia en uso final de la energía eléctrica respecto a los combustibles fósiles, tanto para el cumplimiento de los actuales objetivos ambientales de la Unión Europea, como, de manera evidente, para lograr la descarbonización de la economía en el largo plazo, resulta imprescindible la electrificación de la demanda.

De manera más concreta y en paralelo al desarrollo de las energías renovables, la electrificación de la demanda debe contemplar un fuerte desarrollo de la movilidad eléctrica y del uso de electricidad en la calefacción residencial.



Vehículo eléctrico

La Unión Europea necesita acelerar la electrificación de su flota de vehículos para lograr los objetivos establecidos en el *Libro Blanco del transporte*, que establece el objetivo de reducir las emisiones de gases de efecto invernadero del sector del transporte en un 60% en 2050, en comparación con los niveles de 1990, y un 20% en 2030 respecto a los niveles de 2008.

Para descarbonizar el sector del transporte, la UE ha establecido los siguientes marcos legales para impulsar el uso de vehículos eléctricos:

- > Directiva sobre fiscalidad de la energía (2003) para reestructurar la forma

en que los productos energéticos se gravan teniendo en cuenta tanto sus emisiones de CO₂ como su contenido energético.

- > La Estrategia de Combustibles Limpios lanzada en 2013 para garantizar la creación de combustibles alternativos en toda la Unión Europea, así como el uso de la electricidad. Se establece un número mínimo de puntos de recarga que han de ser instalados por cada Estado miembro en el año 2020, siendo 82.000 y 12.000 para España y Portugal, respectivamente.
- > El Energy Union Package que hace hincapié en la necesidad de descarbonizar el sector del transporte, ya que representa más del 30% del consumo final de energía en Europa.
- > Directiva de Eficiencia Energética en Edificios: la Directiva publicada promueve la electromovilidad estableciendo los requisitos mínimos que han de reunir los edificios con más de diez plazas de aparcamiento con vistas a introducir puntos de recarga para los vehículos eléctricos. En los edificios no residenciales nuevos y los edificios no residenciales sujetos a reformas de importancia, se requerirá la instalación de al menos un punto de recarga, y de infraestructura de conductos que permita la instalación de puntos de recarga para vehículos eléctricos, al menos uno por cada cinco plazas de aparcamiento. Por otro lado, los Estados miembros establecerán los requisitos para la instalación de un número mínimo de puntos de recarga en todos los edificios no residenciales con más de veinte plazas de aparcamiento para 2025.
- > A fecha 19 de junio de 2018, ha sido publicado en el diario oficial de la Unión Europea el Reglamento (UE) 2018/842 del Parlamento Europeo y del Consejo de 30 de mayo de 2018

sobre reducciones anuales vinculantes de las emisiones de gases de efecto invernadero por parte de los Estados miembros entre 2021 y 2030 que contribuyan a la acción por el clima, con objeto de cumplir los compromisos contraídos en el marco del Acuerdo de París, y por el que se modifica el Reglamento (UE) n.º 525/2013.

El objetivo de reducción de la Unión Europea para los sectores no ETS es del 30% para el período 2021-2030 y, a fin de garantizar una distribución justa de los esfuerzos para reducir las emisiones difusas responsables de cerca del 60% de las emisiones totales en la UE en 2014, la nueva regulación establecerá objetivos nacionales vinculantes como forma de asegurar el cumplimiento del objetivo europeo. Los objetivos nacionales se han fijado en función del Producto Interior Bruto (PIB) per cápita y varían del 0% al 40% respecto a los niveles de 2005. Se establecen objetivos anuales a fin de establecer una senda de reducción de emisiones para que los Estados Miembros aseguren una disminución de las emisiones a un ritmo constante durante ese período. España deberá reducir un 26% sus emisiones de CO₂ para 2030 respecto a sus niveles de 2005, en virtud del acuerdo alcanzado, que mantiene el reparto inicialmente propuesto por la Comisión Europea, según ha confirmado la institución y fuentes europeas.

Por otra parte, existen iniciativas en curso en la UE para promover el uso de los coches eléctricos, como el Green eMotion y la Iniciativa de Green Vehicles. Teniendo en cuenta los compromisos de ENDESA con la promoción del uso del vehículo eléctrico, este marco legal representa una clara oportunidad de negocio. La disponibilidad de capital también puede aumentar a medida que la

movilidad eléctrica se perciba como una inversión segura.

Para obtener información de cómo ENDESA gestiona esta oportunidad, ver el apartado 2.2. *La apuesta de ENDESA por la movilidad eléctrica* del capítulo *Innovación*.



Calefacción residencial

El impulso del cambio tecnológico en la climatización residencial mediante su electrificación, supone una importante mejora en términos de eficiencia, contribuye a la reducción de emisiones de CO₂ y, de manera colateral, permite una mejor calidad del aire en los núcleos poblacionales.

Las oportunidades para ENDESA surgen de la previsión de un aumento de la demanda de electricidad, así como de la comercialización de tecnología como bombas de calor y otros servicios de valor añadido ofrecidos por la Compañía.



Telegestión y redes Inteligentes

La UE pretende sustituir al menos el 80% de los contadores convencionales por contadores inteligentes en 2020, ya que la medición inteligente y despliegue de redes inteligentes pueden reducir las emisiones en la UE hasta en un 9%. Eso implica la instalación de cerca de 200 millones de contadores inteligentes en la UE para el año 2020, lo que supone una inversión potencial de 45.000 millones de euros.

Para ello, España ha desarrollado el marco normativo correspondiente que obliga a las empresas suministradoras a implantar los contadores inteligentes en todos sus clientes. Sin duda, esta obligación representa una oportunidad para ENDESA, como expertos y pioneros en la medición inteligente, y es de





esperar que la demanda de este servicio se incremente en los próximos años. Para gestionar esta oportunidad ENDESA ha definido un Programa de Despliegue de Medición Inteligente.

El objetivo del Proyecto de Telegestión de ENDESA ha sido implantar un sistema de control y gestión automático y remoto del suministro eléctrico de clientes domésticos.

Para más información sobre telegestión y redes inteligentes ver los apartados 2.2.1. *Telegestión y control de la medida*, y 2.2.2. *Desarrollo de las redes inteligentes*, del capítulo *Digitalización*.



1.4. Gestión de riesgos

ENDESA dispone de una política de gestión y control de riesgos, aprobada por el Consejo de Administración, que sirve de marco general de actuación. La política regula todos los estadios del proceso, incluyendo identificación, evaluación, priorización y gestión, así como la supervisión y control constante. Todos los riesgos a los que ENDESA está expuesta, financieros y no financieros, están cubiertos por la política, incluidos los riesgos relacionados con el cambio climático

Para más información sobre gestión de riesgos ver apartado 4 de *Gestión de riesgos* del capítulo *Conociendo ENDESA*.

Todos los niveles organizativos están involucrados en el proceso de identificación y evaluación de riesgos, de forma coordinada y dirigida por el sistema de control de riesgos de la Compañía. Cada línea de negocio e instalación identifica y evalúa los riesgos y oportunidades que surgen de sus actividades, derivadas también de su ubicación geográfica.

Específicamente para cambio climático, los riesgos se evalúan en base a unos niveles de tolerancia de riesgo establecidos, considerando: exposición (impactos climáticos que pueden afectar a las instalaciones), sensibilidad (efectos potenciales y sus consecuencias para los negocios o instalaciones), y vulnerabilidad (capacidad de adaptación para superar los impactos del cambio climático considerando los requisitos financieros, tecnológicos y de conocimiento).



1.5. Métricas y objetivos

1.5.1. Huella de carbono

103-1 Enfoque de Gestión Emisiones

El cambio climático es el principal reto ambiental al que se deben enfrentar las empresas energéticas en la actualidad. ENDESA es muy consciente de la urgencia de abordar con decisión este reto. En esta línea de actuación, el cálculo de la Huella de Carbono de ENDESA es un elemento esencial de información y transparencia que ayuda a gestionar los riesgos y oportunidades que tiene ante sí nuestra compañía para eliminar la emisión de GEI de una manera global e integrada.

103-2 Enfoque de Gestión Emisiones

El objetivo del cálculo de la Huella de Carbono debe ser conocer la realidad e impacto en término de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) de las actividades de la Compañía, así como las emisiones asociadas a la cadena de valor completa del negocio, permitiendo incorporar el «componente carbono» a la toma de decisiones. Una vez que se obtiene esta información, este mapa permite identificar aquellos puntos o procesos más intensivos en emisiones y energía y, por tanto, óptimos para la ejecución de

103-2 Enfoque de Gestión Emisiones

actuaciones de reducción de emisiones que ayuden a cumplir los objetivos establecidos permitiendo, a través de este indicador, diseñar las principales estrategias y oportunidades de reducción de emisiones, ver la evolución con años anteriores y los resultados del desarrollo de políticas de sostenibilidad implantados. Siendo un evidente reflejo de la integración del «componente carbono» en la toma de decisiones.

La compañía calcula su Huella de Carbono, abarcando todas sus líneas de

negocio así como sus oficinas, desde el año 2009. Además, desde el año 2013, ENDESA registra su Huella de Carbono en el Registro Nacional de Huella de Carbono de la Oficina Española de Cambio Climático, símbolo de transparencia y compromiso de la compañía en la lucha contra el cambio climático. También desde 2013, dada la experiencia en la materia, ENDESA ha emprendido una gestión más activa de sus emisiones, verificando bajo la figura de Acciones Dirigidas en el ámbito de la Norma UNE-EN ISO 14064-31, alguno de los proyectos que implanta en sus instalaciones relacionados con la mejora de la eficiencia energética y la reducción de emisiones.

La Huella de Carbono de ENDESA incluye el desarrollo de una metodología de cálculo, así como una herramienta informática propia, la implantación de un sistema de gestión y la determinación de un inventario de emisiones y remociones de GEI en toda su extensión. Este inventario abarca tanto las emisiones directas generadas por actividades controladas por la Compañía, como las emisiones indirectas sobre las que no se tiene un control, pero sí son consecuencia de la actividad desarrollada.



En el año 2018 se ha verificado el cálculo sobre Huella de Carbono del ejercicio 2017 y se ha publicado el informe co-

rrespondiente (https://www.ENDESA.com/content/dam/enel-es/home/prensa/publicaciones/otraspublicaciones/documentos/Huella-de-carbono-2017_esp.pdf). Actualmente la Huella de Carbono de ENDESA 2018 se encuentra en proceso de verificación.

Tras la verificación del cálculo de la Huella de Carbono correspondiente al ejercicio 2017 se ha procedido con la inscripción en el Registro de Huella de Carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono del Ministerio para la Transición Ecológica (MITECO). El objetivo de este registro es contribuir a la reducción a nivel nacional de las emisiones de gases de efecto invernadero, incrementar las absorciones por los sumideros de carbono en el territorio nacional y facilitar, de esta manera, el cumplimiento de los compromisos internacionales asumidos por España en materia de cambio climático.

ENDESA cuenta con más de cuatro años consecutivos de huellas registradas. Es por esto que la organización ha solicitado de nuevo, tal como hizo el año anterior, la activación en su sello nacional de la parte de «Reduzco» ya que presenta una senda con tendencia a la baja de las emisiones. Como novedad, este año se ha solicitado y obtenido la activación en el sello de la parte «Compenso» ya que, gracias a la iniciativa «Bosque ENDESA», que persigue la restauración forestal de espacios degradados o incendiados con especies autóctonas y resilientes (Ver apartado 4.2.3. *Proyectos con componente socioambiental* del capítulo *Sostenibilidad ambiental*), se han compensado 50,54 toneladas de CO₂ equivalente, asociadas a los consumos de gasoil de los grupos eléctricos de las centrales hidráulicas de ENDESA en España.

Conviene destacar que se trata del primer proyecto del sector energético en obtener la inscripción acompañada de la activación del sello en todas sus fases (Cálculo, Reduzco y Compenso) en el Registro de Huella de Carbono, compensación y proyectos de absorción de la Oficina Española de Cambio Climático (OECC) del Ministerio para la Transición Ecológica.



En la consolidación de resultados incluidos en la Huella de Carbono de ENDESA, se tienen en cuenta un enfoque de participación accionarial y operacional, de acuerdo con el perímetro de consolidación de ENDESA, que es determinado por la Dirección General Económico Financiera de la Compañía.

De este modo, se contabilizan el 100 por cien las emisiones de aquellas instalaciones donde ENDESA tiene participación accionarial mayoritaria y, por tanto, responsabilidad en el control operacional de la instalación. Además, se incluyen las emisiones procedentes de aquellas otras instalaciones en las que no se dispone de una participación accionarial mayoritaria, en las que se reporta el porcentaje de participación correspondiente de ENDESA. Tal es el caso de las instalaciones nucleares.





1.5.2. Emisiones de CO₂ directas e indirectas

305-1 305-2 305-3 305-4 305-5

Emisiones CO₂ alcance 1, 2 y 3

	CO ₂ (t) Alcance 1	CO ₂ (t) Alcance 2	CO ₂ (t) Alcance 3
2016	29.354.064	842.996	20.349.507
2017	34.801.749	707.019	35.237.225
2018	31.698.840	969.700	33.885.720

Los resultados aportados para los años 2016 y 2017 en este informe se encuentran actualmente verificados. Cualquier diferencia con datos publicados anteriormente corresponde a que en el momento de la publicación del anterior informe se estaba llevando a cabo el proceso de verificación externa según la norma UNE EN ISO 14.064 de dichos números, y los resultados eran susceptibles de sufrir alguna modificación. Actualmente el cálculo de los resultados de Huella de Carbono de ENDESA para el año 2018 está en proceso de verificación.

ENDESA calcula y verifica sus emisiones según las directrices recogidas en el GHG Protocol, con el enfoque location-based. Este estándar internacional proporciona las normas y directrices para las empresas y otras organizaciones en lo referente a la elaboración del inventario de emisiones de gases de efecto invernadero.

Respecto a las emisiones producidas en los diferentes alcances para España y Portugal, cabe destacar:



Alcance 1. Emisiones directas

Emisiones directas de GEI, entendiéndose por éstas, las que proceden de fuentes que son controladas por la propia

compañía. Dentro de esta clasificación se incluyen emisiones derivadas de:

- > Consumo de combustibles (carbón, fuel/gasoil, gas natural, biomasa) para la producción de electricidad por las centrales de generación
- > Uso de SF₆ como refrigerante en transformadores de las instalaciones de Distribución de electricidad propiedad de ENDESA y en las Centrales Nucleares.
- > Consumo de HFCs en los equipos de refrigeración de los Terminales Portuarios.
- > Fugas de metano generadas en los embalses de las centrales hidráulicas.
- > Consumo de combustibles en la restauración de antiguas cuencas mineras propiedad de ENDESA.
- > Climatización de edificios (uso de combustibles en calderas o grupos electrógenos) y transporte del personal en coches propiedad de ENDESA.
- > Flota propia de vehículos, tanto para mantenimiento de instalaciones (edificios, distribución de electricidad, generación hidráulica, térmica, eólica y solar, edificios) como de comercialización.

El grueso del Alcance 1 en el caso de ENDESA viene dado por el empleo de los combustibles en la generación eléctrica. Por tanto, la variación de las emisiones depende en gran medida de factores como las precipitaciones anuales, el incremento o disminución de la demanda energética y la aportación en mayor o menor medida de las energías renovables al mix energético.

En este sentido, la generación de energía térmica ha disminuido en 2018 cerca de un 13 por ciento, lo que ha comportado una reducción tanto de las emisio-

nes absolutas de CO₂, que ha venido también acompañada de una reducción en las emisiones específicas, también como consecuencia de los esfuerzos inversores de ENDESA dedicados a reducir el impacto ambiental de su actividad. La disminución de la producción térmica se ha repartido de forma desigual entre las diferentes tecnologías: 9,6% en la producción en centrales de carbón, 21,7% en la producción en ciclos combinados y 3,5% en las centrales de tecnología fuel-gas.



Alcance 2. Emisiones indirectas por energía

Emisiones indirectas de GEI correspondientes a las pérdidas técnicas producidas durante el transporte y distribución de energía eléctrica no generada por ENDESA.



Alcance 3. Otras emisiones indirectas

El Alcance 3 de la Huella de Carbono de ENDESA incluye aquellas emisiones que no siendo generadas en fuentes controladas por ENDESA, son consecuencia de las actividades de ésta. En este alcance se incluyen todas aquellas asociadas a las diferentes etapas del ciclo de vida de la electricidad que no son controladas por la compañía y que no han sido incluidas en los alcances anteriores, considerando:

- > Extracción, producción y transporte de combustibles consumidos en la operación.

- > Fabricación y transporte de productos químicos consumidos en la operación.
- > Transporte y tratamiento de residuos generados en la operación.
- > Consumo por parte del usuario final de gas natural comercializado (quema en calderas, hogar, etc.)
- > Generación de la electricidad comercializada que no ha sido generada en centrales propias de generación. Se contabiliza en función del mix eléctrico del país.
- > Viajes realizados por el personal en avión, tren y vehículos de alquiler/renting.
- > Flota de vehículos para mantenimiento e instalaciones (distribución de electricidad, producción hidráulica y generación eólica y solar,) propiedad de contratistas.

La variación en las emisiones en el Alcance 3 depende, en buena parte, del balance entre electricidad generada y comercializada por la compañía, del gas natural comercializado, y del ciclo de vida de los combustibles empleados en la generación térmica.

1.5.3. Objetivos

305-5

La compañía actualiza anualmente el Plan de ENDESA de Sostenibilidad (PES), reaccionando ante los cambios que se van produciendo en las políticas climáticas y energéticas, y renovando sus objetivos de reducción en consecuencia, siempre con la idea de ir más allá y cumplir con el reto de frenar el cambio climático.

En estos años de intensas negociaciones ENDESA trabaja al más alto nivel en el cumplimiento de sus objetivos de reducción de emisiones, siendo el Comité Ejecutivo de Dirección el órgano responsable de definir e impulsar las políticas y los objetivos de lucha contra el cambio climático, e incluirlos en las tomas de decisión de la compañía.

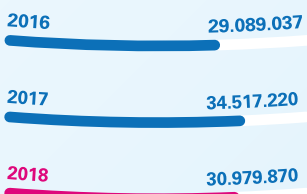
En el mes de noviembre de 2018 ENDESA ha presentado el Plan Estratégico 2019-2021, en el que confirma su compromiso con la descarbonización del mix energético para 2050 a través de un ambicioso plan de reducción de emisiones. En febrero de 2019 el Consejo de Administración de la Compañía aprueba en Plan de Sostenibilidad 2019-2021, en el que incrementa su ambición y establece una senda hacia el mencionado objetivo con unos objetivos para los años inter-

CO₂
free

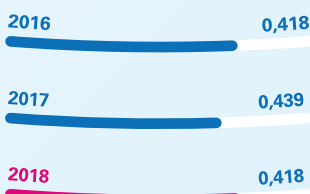
EVOLUCIÓN DE LAS EMISIONES DE CO₂

Emisiones CO₂ en el proceso de generación de electricidad

Absolutas (toneladas)

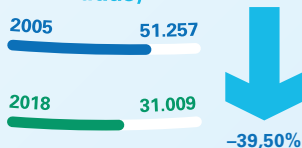


Específicas (kg/kWh)

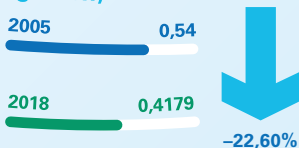


Cumplimiento de objetivos

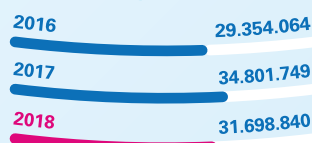
Emisiones absolutas (toneladas)



Emisiones específicas (g/kWh)



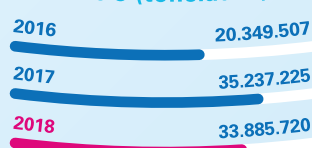
Alcance 1 (toneladas)



Alcance 2 (toneladas)



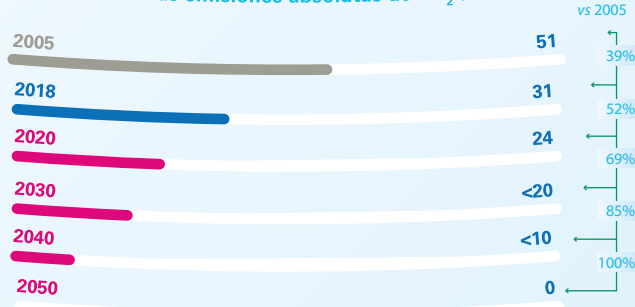
Alcance 3 (toneladas)



**CO₂**
free

HOJA DE RUTA HACIA LA DESCARBONIZACIÓN EN 2050

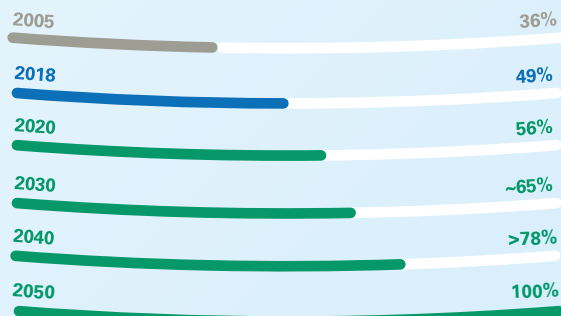
Reducción de las emisiones absolutas de CO₂ (Mton)



Reducción de las emisiones específicas de CO₂ (g/kWh)



Incremento de la producción libre de CO₂



medios del 52% y de aproximadamente el 69% de reducción de emisiones ab-

solutas de CO₂, con referencia al año 2005, en 2020 y 2030 respectivamente.



1.6. Transparencia y reconocimiento

1.6.1. Carbon Disclosure Project

ENDESA, en su compromiso con el medio ambiente, colabora de manera voluntaria con CDP (anteriormente Carbon Disclosure Project). CDP es una organización internacional, sin ánimo de lucro cuyo objetivo es proporcionar el mayor y más completo sistema global de difusión ambiental, permitiendo a los inversores, empresas, autoridades y gobiernos mitigar

los riesgos en el uso de energía y recursos naturales, así como identificar oportunidades para un enfoque más responsable con el medio ambiente. La organización representa a más de 650 inversores institucionales, con una inversión de 87 billones de dólares.

ENDESA participa en las iniciativas CDP Climate Change, CDP Supply Chain y

CDP Water. La información sobre la participación en el CDP Water está desarrollada en el apartado 2.4. *Recursos hídricos* del capítulo *Sostenibilidad ambiental*.



CDP Climate Change

ENDESA participa desde 2006 en la iniciativa CDP Climate Change, el índice más prestigioso en materia de cambio climático, que ofrece información global sobre la gestión de los riesgos y oportunidades identificados por las mayores empresas a nivel mundial.

En la última edición, ENDESA ha obtenido una puntuación «A-», nivel «Leadership». Este excelente resultado refleja el firme compromiso de ENDESA en la lucha contra el cambio climático. Este reconocimiento de CDP valora, entre otros, la integración del cambio climático en la estrategia empresarial de ENDESA, su transparencia a la hora de comunicarlo y su relación con la cadena de valor en materia de cambio climático. Además, la Compañía adopta las mejores prácticas para la gestión de sus emisiones y establece objetivos ambiciosos a corto y largo plazo de reducción de emisiones, evaluando su progreso e implementando acciones de reducción efectivas.

Por otro lado, ENDESA identifica y gestiona sus riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático, implementando un procedimiento detallado

de gestión de riesgos. Esta adecuada gestión contribuirá a la consecución del objetivo global, adoptado en la COP21 celebrada en París en 2015, de limitar el aumento de temperatura del planeta a 2 °C en el año 2100, con respecto a los niveles preindustriales, cuyo calendario reglamentario para la consecución de los objetivos se acordó y firmó en la reciente COP24, celebrada en Katowice.

CDP Supply Chain

Gracias a la participación de ENDESA en el programa CDP Supply Chain, la compañía puede diseñar estrategias para aumentar el compromiso de sus proveedores mediante el análisis de los riesgos y oportunidades asociados al cambio climático y la gestión de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI). Se trata de un enfoque colaborativo e innovador, que contribuye al desarrollo sostenible de la cadena de valor.

Desde 2010, ENDESA ha involucrado a sus proveedores y ha solicitado su colaboración en el cuestionario de CDP Supply Chain con la idea de trasladarles el compromiso con el cambio climático y la reducción de emisiones.

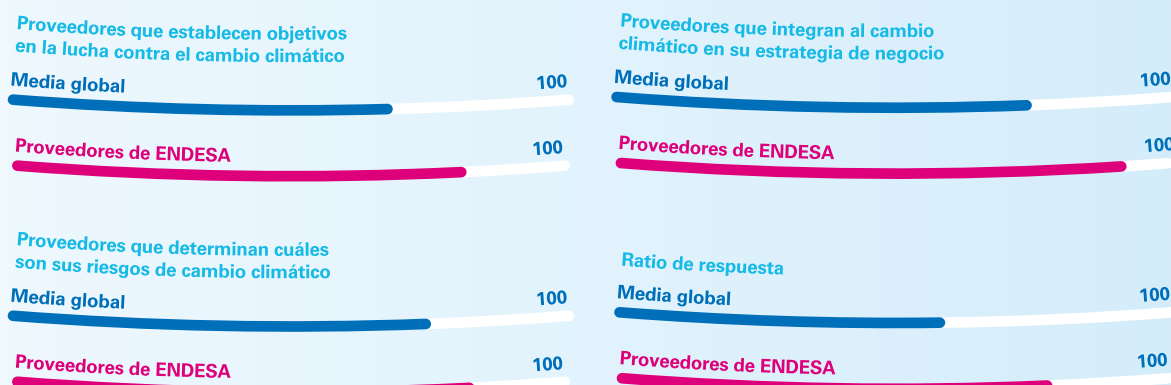
En 2018, el índice de respuesta obtenido en el CDP Supply Chain sobre Climate Change, ha sido del 91 %, frente al 68 % obtenido por la media de las empresas participantes en la iniciativa.

La implicación de los proveedores en su respuesta a la solicitud de información requerida por ENDESA está muy por encima de la media global y aumenta cada año, habiendo crecido un 10 % desde 2016.

En general, ENDESA dispone de una cadena de suministro muy comprometida con el cambio climático. El 92 % de sus proveedores indican disponer de objetivos establecidos de lucha contra el cambio climático, frente a un 67 % de respuesta a este mismo ítem para la media global. A su vez, CDP valora positivamente la transparencia a la hora de comunicar las emisiones de los proveedores, el desarrollo de iniciativas de reducción para cumplir con esos objetivos y el hecho de identificar los riesgos de cambio climático, lo que se ha traducido en un total de 7,4 millones de toneladas de CO₂ de emisiones reducidas asociadas a estas iniciativas por parte de los proveedores de ENDESA, según los datos de CDP.



COMPROMISO CON EL CAMBIO CLIMÁTICO CADENA DE SUMINISTRO DE ENDESA (%)





1.6.2. Proyectos Clima

ENDESA ha sido seleccionada, por tercer año consecutivo, por la Oficina Española de Cambio Climático para la ejecución de las tres propuestas enviadas en la convocatoria de 2018, enfocadas en el ámbito de la movilidad y la ingeniería sostenible.

Los Proyectos Clima son proyectos promovidos por el Ministerio para la Transición Ecológica, a través del Fondo de Carbono para una Economía Sostenible (FES-CO₂), con el objetivo primordial de reducir las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) en los llamados «sectores difusos» y marcar una senda de transformación del sistema productivo hacia un modelo bajo en carbono.

Dentro del ámbito de la movilidad y amparada dentro del segundo Plan de

Movilidad Sostenible 2018-2020, Movimiento-e, se ha seleccionado el Plan de movilidad eléctrica mediante Car Sharing que pretende promover un cambio modal del transporte de los empleados con la utilización de vehículos eléctricos en sustitución de taxis para sus desplazamientos por trabajo. El proyecto presentado en la última edición, se suma a los que se llevan ejecutando desde 2016.

Siguiendo en el ámbito de la movilidad, se ha presentado y ha sido seleccionado otra actuación del Movimiento-e, el Plan de Movilidad Eléctrica para empleados 2018 que se desarrolla en el apartado 2.2.1. *El plan de movilidad para empleados* del capítulo *Innovación*.

También dentro del Movimiento-e, se encuentra el Plan de Movilidad Eléctrica

para vehículos de obra que pretende la sustitución de vehículos de combustión utilizados en los desplazamientos de 25 obras de construcción de plantas renovables previstas, por vehículos 100% eléctricos.

En el ámbito de la Ingeniería Sostenible, se ha presentado y seleccionado la actividad Ingeniería Sostenible en obra con energía solar. Este proyecto consiste en la instalación de placas fotovoltaicas en cada una de las 25 obras de construcción de nuevas plantas renovables previstas, para generar energía eléctrica, disminuyendo así el consumo de combustible fósil en los grupos electrógenos.

Con estas actividades reconocidas dentro de los Proyectos Clima se estima una reducción total de algo más de 800 toneladas de CO₂ anuales. ■■■

1.7. Otras iniciativas en materia de cambio climático

1.7.1. El mercado de carbono y los mecanismos de compensación

Los mecanismos flexibles de reducción de emisiones basados en proyectos, como el Mecanismo de Desarrollo Limpio (MDL), sigue representando una parte importante de la estrategia de cambio climático de ENDESA

La actividad de seguimiento de proyectos MDL, desarrollo del mercado voluntario y participación de ENDESA en diferentes Fondos gestionados por el Banco Mundial está siendo desarrollada por la unidad de Global Front Office.

Global Front Office ha permitido a ENDESA y Enel seguir siendo un punto de referencia a nivel internacional en el mercado de carbono. ■■■

1.7.2. Cartera de MDL

EU5

ENDESA mantiene en su portfolio 3 ERPAs (Emission Reduction Purchase Agreement) compuestos a su vez por 5 proyectos MDL que supondrían una reducción de emisiones de aproximadamente 2 millones de toneladas hasta 2020. ■■■

1.7.3. Fondos de carbono

EU5

ENDESA ha participado en 3 fondos de carbono gestionados por el Banco Mundial: Community Development Carbon Fund (CDCF), Fondo Español de Carbono (SCF) y Carbon Partnership Facility (CPF). Desde su inclusión en los mismos, ENDESA no sólo ha contribuido a la reducción de emisiones sino que ha sido partícipe en los beneficios complementarios aportados a las comunidades más desfavorecidas. Una gran parte de los proyectos en los que ENDESA ha sido y sigue siendo partícipe, han contribuido a mejorar la calidad de vida de más de 18,2 millones de personas. ■■■

1.7.4. Compensaciones voluntarias de emisiones de gases de efecto invernadero

EU5

ENDESA compensó voluntariamente en 2018 las emisiones de gases efecto invernadero de varios de sus clientes nacionales e internacionales utilizando para ello créditos procedentes no sólo de su cartera de proyectos MDL sino también de créditos específicos del mercado voluntario (VERs, «Voluntary Emission Reduction»).

Asimismo, la compañía siguió con su política de compensación de las emi-

siones de gases de efecto invernadero (GEI) procedentes de sus propios eventos internos y publicaciones. Del año 2018 destacar la compensación de emisiones de GEI de la Junta General de Accionistas y de la Jornada de Directivos de ENDESA Energía. Para el cálculo de emisiones producidas durante estos eventos, se ha considerado la energía consumida durante el evento y durante todo el proceso de maquetación, impresión y transporte de ejemplares de acreditaciones, cua-

dernillos y folletos entregados a los asistentes. Además, ENDESA ha calculado y compensado las emisiones GEI procedentes de todo el proceso productivo y de transporte de las Memorias Anuales de la compañía, así como del Informe de Huella de Carbono. En total se han compensado 18 toneladas de CO₂ equivalente.

En esta ocasión, los créditos empleados para la compensación de eventos internos provienen de un proyecto de una central hidroeléctrica en la India.



1.7.5. Captura y almacenamiento de carbono

Durante 2018, ENDESA ha seguido llevando a cabo diversas iniciativas en el campo de la Captura, Almacenamiento y Utilización de Carbono (CCUS):

> Desde el año 2011 ENDESA opera una planta piloto de cultivo de microalgas para la captura de CO₂, situada en la central térmica Litoral de Almería. El objetivo principal es probar nuevos tipos tanto de fotobiorreactores como de microalgas y desarrollar procesos de valorización de la biomasa obtenida como primer paso para demostrar la viabilidad técnico-económica de la tecnología. En este ámbito, durante este año se han realizado avances en el proyecto Algae for Healthy World (A4HW) que es un consorcio liderado por ENDESA e integrado por siete entidades y organismos de investigación con el objetivo de avanzar en la investigación y desarrollo de diferentes tipos de microalgas para su aplicación con fines alimenticios. Asimismo, se han presentado varias iniciativas de proyectos nacionales y europeos para

avanzar en el desarrollo de las diferentes biotecnologías relacionadas con la producción de biomasa de microalgas y la captura de CO₂ en sus procesos.

> Como consecuencia de los excelentes resultados obtenidos en la planta piloto de microalgas, en 2017 se ini-

ció el diseño de una planta de mayor tamaño (aproximadamente 2 ha) y mucha mayor capacidad productiva, que se instalaría en la misma central térmica.

> Durante 2018 se han finalizado las tareas de ingeniería básica y de detalle de la futura planta de microalgas, así



Planta piloto de microalgas en la Central Térmica Litoral de Almería.





como la realización de los primeros estudios de topografía del terreno y de geología y geotecnia del mismo. En paralelo se ha iniciado el proceso

de licitación y compra de todos los equipos, infraestructuras, instalaciones y servicios de la nueva planta de microalgas, y también está en mar-

cha el proceso de obtención de los distintos permisos administrativos en las diferentes administraciones competentes.



1.7.6. Adaptación al cambio climático

ENDESA fue una empresa pionera en el análisis de los aspectos relacionados con la Adaptación al Cambio Climático. Comenzó su andadura en 2009, con el desarrollo de un proyecto que contemplaba tanto la evaluación de la vulnerabilidad frente al cambio climático de todas sus instalaciones a nivel global como la valoración de beneficios y oportunidades futuros. Las conclusiones del citado proyecto muestran que los riesgos a los que estarían sometidas las líneas de negocio se catalogan entre bajos y muy bajos y además se espera que se materialicen lentamente y en el futuro.

En base a la experiencia adquirida en el citado proyecto, la Compañía fue seleccionada como empresa energética referente en materia de adaptación al cambio climático por el Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente para participar desde 2013 en la iniciativa ADAPTA.

Año tras año, el compromiso de ENDESA se ha ido materializando con el desarrollo de proyectos que ayudan a ampliar los conocimientos sobre la exposición de la Compañía al cambio climático, y qué medidas tomar para adaptarse en consecuencia, minimizando así los posibles riesgos que afecten a la actividad de la empresa.

Si bien es cierto que el riesgo general de exposición de las infraestructuras de la Compañía que arroja el estudio de vulnerabilidad anteriormente mencionado es bajo, conviene destacar que en el ámbito de la distribución

eléctrica, se empieza a evidenciar un creciente impacto económico negativo consecuencia principalmente del incremento en la ocurrencia de episodios relacionados con eventos climáticos extremos.

A continuación se detallan algunos de los proyectos e iniciativas implementados o en curso en materia de adaptación al cambio climático en las que participa ENDESA.



Proyecto RESCCUE («Resiliencia para hacer frente al Cambio Climático en Áreas Urbanas»), para la mejora de la resiliencia urbana ante el cambio climático

Se trata del primer gran proyecto europeo de innovación en resiliencia urbana. La iniciativa, cofinanciada por el programa Horizonte 2020 de la UE

busca mejorar la capacidad de las ciudades para prepararse, absorber y recuperarse lo antes posible de una crisis. En concreto, el proyecto RESCCUE se centra en evaluar el impacto de los fenómenos derivados del cambio climático en el funcionamiento de los servicios esenciales de las ciudades como el agua o la energía, y en proporcionar modelos y herramientas prácticos e innovadores que permitan mejorar la resiliencia de las urbes ante escenarios climáticos actuales y futuros. RESCCUE cuenta con un presupuesto de 8 millones de euros y se desarrolla durante 48 meses en torno a tres casos de estudio en Barcelona, Lisboa y Bristol.

ENDESA trabaja en el caso de estudio de Barcelona, en el que se analizarán los riesgos asociados a inundaciones, sequías, olas de calor o un eventual aumento del nivel del mar en los servicios urbanos como el suministro de agua, la energía, el transporte, las telecomunicaciones y el tratamiento de residuos de la ciudad condal. Para



ello, se analizan las interdependencias existentes entre esos servicios esenciales.

El papel de ENDESA se centrará en cuantificar el impacto del cambio climático sobre la capacidad de recuperación del suministro eléctrico y su interacción con el ciclo del agua. El proyecto permitirá así analizar las mejoras que las redes inteligentes y, en concreto, las micro redes (sistemas a pequeña escala que combinan generación, almacenamiento y distribución eléctrica), pueden aportar a la resiliencia de las ciudades.



Proyecto «Embalses hidroeléctricos y cambio climático»

Durante este año se continuó con la contribución a la estrategia de adaptación al cambio climático (global) de los aprovechamientos hidroeléctricos de ENDESA.

Se trata de una iniciativa desarrollada por ENDESA con la colaboración con la organización Flumen, instituto universitario mixto creado por la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC) y el Centro Internacional de Métodos Numéricos en Ingeniería (CIMNE).

Basándose en el estudio del comportamiento térmico/hidrodinámico de tres de los embalses hidroeléctricos gestionados por ENDESA (Sau, Ribarroja y Matalavilla) desarrollado por Flumen en el pasado, el proyecto pretende analizar la incidencia del cambio global (cambio climático más cambio de usos del agua y del territorio) en la organización interna (ciclo térmico anual) de los embalses hidroeléctricos españoles gestionados por ENDESA.

Dicho objetivo general se concreta en tres fases específicas:

A. Identificación de los parámetros clave en la organización interna (ciclo térmico) anual de los embalses hidroeléctricos, de su interdependencia y de su posible relación con el cambio global.

B. Valoración cuantitativa de la susceptibilidad de los embalses hidroeléctricos al cambio climático.

C. Determinación y desarrollo de criterios de diseño y explotación de embalses hidroeléctricos para su adaptación al cambio global y la mitigación de los efectos ambientales asociados.

Entre los resultados preliminares del estudio se indica que las masas de agua integran cambios ocurridos en sus cuencas y pueden ser utilizados como indicadores del cambio global. Sin embargo son sistemas complejos, en los casos estudiados, las tendencias hidrometeorológicas encontradas no explican completamente los cambios detectados en el comportamiento térmico de las masas de agua, en especial el enfriamiento de aguas profundas. Ello puede ser debido, por ejemplo a un cambio en el patrón de innivación/deshielo en las cumbres de la cuenca tributaria.

En la última fase, se han estudiado los efectos térmicos e hidrodinámicos ocasionados por los efectos previstos del cambio global mediante el diseño de escenarios que contemplan las previsiones que afectan a la Península Ibérica y la respuesta del modelo ante diferentes escenarios de gestión.

El proyecto lanzado en 2016 finalizará a principios del año 2019.



Proyecto «Sostenibilidad de Recursos Hídricos bajo el Cambio Global-Hidsos IV»

El cambio climático y global puede conllevar el empeoramiento de los ecosistemas proveedores de recursos hídricos, afectando la utilización sostenible de estos recursos, y el mantenimiento y mejora de la calidad del agua y de los hábitats fluviales asociados. En especial, podemos esperar impactos importantes sobre la dinámica sedimentaria, asociada a la mayor torrencialidad de las precipitaciones, y que pueden afectar tanto a la geomorfología fluvial como a la pervivencia y uso de las estructuras hidráulicas.

El presente proyecto, implementado en el período 2017-2018, es desarrollado por el INSTITUTO CATALÁN DE INVESTIGACIÓN DEL AGUA (ICRA), da continuidad y mejora los trabajos realizados anteriormente y que hasta ahora han evaluado el impacto sobre ciclos térmicos del agua de los ríos, el transporte de sedimentos y su sedimentación en embalses, y sus implicaciones para el potencial producible o la salud ecosistémica, entre otros aspectos destacados.

El enfoque del proyecto persigue, mediante el empleo de simulaciones usando modelos espacialmente distribuidos y dinámicos en el tiempo, evaluar los efectos del cambio global sobre los recursos disponibles y sus implicaciones para la salud de los ecosistemas.

Por todo ello, el trabajo permite la identificación de tendencias que permitan establecer estrategias a largo plazo para reducir al mínimo los efectos del cambio global, tanto para los ecosistemas como para las infraestructuras hidrográficas y el aprovechamiento de





los recursos en la cuenca del Noguera Pallaresa.

Los resultados muestran el valor de uso de los datos de campo obtenidos para la modelización de la dinámica sedimentaria en base a series temporales de concentración, la modelización de la dinámica de nutrientes en la cuenca de la Noguera Pallaresa, y abren expectativas sobre la posible extrapolación de la metodología a otras cuencas de interés para ENDESA.



Proyecto de adaptación al cambio climático centrado en la línea de negocio de distribución eléctrica de ENDESA

El proyecto desarrollado durante el año 2017 y que ha presentado los resultados en el primer trimestre del 2018, ha tenido como objetivo la identificación y evaluación de los impactos asociados al cambio climático capaces de afectar la infraestructura de distribución eléctrica, su monetización y por tanto, la optimización del proceso de toma de decisiones para la gestión de los mismos.

El proyecto ha tenido tres fases:

1. **Análisis del efecto del cambio climático sobre la integridad y el funcionamiento de las infraestructuras de distribución eléctrica de ENDESA.** Identificación de aquellos fenómenos climáticos/climatológicos susceptibles de afectar negativamente a las condiciones de operación e integridad de las infraestructuras de distribución eléctrica, así como evaluación de la contribución del

cambio climático como fuente de riesgos.

2. **Evaluación del impacto económico asociado a la ocurrencia de impactos climáticos.** Evaluación de los costes asociados a la ocurrencia de los impactos climáticos identificados anteriormente, sobre las condiciones de operación e integridad de las infraestructuras de distribución eléctrica, considerando tanto aquellos costes de naturaleza directa (asociados a inversiones en temas de rehabilitación, acondicionamiento o reconstrucción) como indirectos (asociados a tasas municipales, cargos administrativos u otros).
3. **Evaluación de la vulnerabilidad a futuro del parque de distribución eléctrica de ENDESA.** Evaluación de la vulnerabilidad del parque de distribución de ENDESA a futuro (considerando los resultados de los ejercicios de identificación y monetización de riesgos) en base a la información pública disponible en materia de evolución del modelo energético para los próximos años, así como de las variables climáticas a futuro.



Proyecto Anywhere (2016-2019). Innovación en la detección de eventos climáticos extremos

Englobado en la iniciativa H2020 de la Unión Europea, el proyecto persigue reforzar la capacidad de anticipación de la sociedad civil frente al impacto del cambio climático. Para ello se trabaja a nivel europeo en varios países en la implementación, entre otros,

de tecnología innovadora y sistemas de alerta temprana para mejorar la protección de la sociedad frente al cambio climático. En este ámbito, ENDESA participa en colaboración con el Centro de Investigación Aplicada en Hidrometeorología (CRAHI) de la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC), centrándose en los negocios de generación hidráulica y distribución eléctrica.

Esta iniciativa contará con una plataforma de riesgos que ayude a la identificación de los impactos esperados inducidos por el clima y su ubicación en el tiempo y el espacio antes de que ocurran. De esta forma se podrá realizar un análisis más rápido y exhaustivo antes de la ocurrencia del evento, se conseguirá una mejor coordinación en las actuaciones de emergencia y ayudará a que la población en riesgo esté preparada para reaccionar. La plataforma proporcionará alertas y servicios de apoyo personalizados para la toma de decisiones frente a los eventos climáticos.

Adicionalmente, ENDESA desarrolla y ha desarrollado otras actividades en materia de adaptación, entre las que cabe destacar:

- > Participación activa en el grupo de trabajo continuo del Congreso Nacional de Medio Ambiente (CONAMA) en adaptación al cambio climático.
- > Presentación de la actualidad global, experiencia y proyectos en curso de ENDESA en adaptación al cambio climático en el sector energético en el ámbito de la Iniciativa europea Copernicus sobre servicios climáticos en el sector energético (The Copernicus Symposium on Climate Services for the Energy Sector, February 22nd and 23rd at Espai ENDESA. Barcelona, Spain)

> Presentación de la experiencia de ENDESA en materia de adaptación al cambio climático en la Conferencia internacional de Bonn, Alemania, sobre Cambio Climático celebrada durante el mes de mayo (44º período de sesiones del Órgano Subsidiario de Ejecución (OSE 44) y del Órgano Subsidiario de Asesoramiento Científico y Tecnológico (SBSTA 44), así como el primer período de sesiones del Grupo

de Trabajo Especial sobre el Acuerdo de París (APA 1).

> Colaboración en el proyecto «Resiliencia Urbana: Efectos Climáticos sobre la Actividad Económica en la ciudad de Madrid». Organizado por el Ayuntamiento de Madrid con el fin de desarrollar la «Resiliencia Urbana» en colaboración con el Foro de Empresas por Madrid, como ejemplo de colaboración público-privada en el desarrollo

de estrategias urbanas frente a desafíos globales como el Cambio Climático, El proyecto persigue la realización de un estudio específico a partir de la experiencia de empresas destacadas de los principales sectores de la actividad económica de Madrid, sobre la vulnerabilidad de su actividad frente a los efectos climáticos y la posibilidad de implementar medidas de adaptación y seguimiento para minimizar dichos impactos.





Digitalización




98,2

% del parque de contadores inferior a 15 KW ya cuenta con telegestión

Open Technological Center de ENDESA

centro tecnológico de vanguardia que alberga, entre otros, el desarrollo de todos los sistemas informáticos comerciales de ENDESA para España, Portugal y Francia

Cumplimiento del PES 2018-2020

	Línea de actuación	Objetivo 2018	Resultado 2018	Acciones a destacar
 Digitalización de los activos, clientes y personas	Baja Tensión: Instalación de Telecontadores (acumulado) (MM telecontadores acumulado)	11,9	11,8	<ul style="list-style-type: none"> > Proyecto de telegestión. > Proyectos de digitalización para la mejora del servicio de distribución. > Proyectos para el desarrollo de las redes inteligentes.
	Media Tensión: Instalación de Telemandos (nº)	17.315	18.044	
	Alta Tensión: Actualización del Telecontrol (nº remotas actualizadas)	225	160	<ul style="list-style-type: none"> > Proyectos de digitalización para la mejora del servicio de distribución > Proyectos para el desarrollo de las redes inteligentes.
	Digitalización del cliente (M clientes digitales)	4	4,2	> Proyecto para la digitalización de la documentación.
	Digitalización de la factura (M contratos con factura digital)	2,8	2,8	> Nuevas funcionalidades en la factura digital.
	Ventas a través de canales digitales (vs otro tipo de canales)	9,5%	14%	
	Desarrollo de las capacidades digitales de los empleados	100%	100%	> Programas de desarrollo de competencias digitales: ¿Eres Digital?, Reverse Mentoring, Programa Formativo e-talent.
	Aplicaciones Web protegidas con Ciberseguridad	75%	89%	> Nuevo modelo de gestión de riesgos cibernéticos.
	Respuesta ante emergencia cibernéticas	Acreditación del CERT al CERT Nacional Español	Acreditación obtenida y afiliación con organizaciones internacionales	
	Actuaciones de sensibilización sobre ciberseguridad a empleados	15	15	





1. Enfoque

La transformación digital de una empresa es el proceso que tiene como propósito convertirla en una organización plenamente conectada con el ecosistema digital, centrada en el cliente de un modo inteligente y ágil. Es un proceso que exige una importante gestión del cambio para abordar con éxito el reto de incorporar las nuevas tecnologías digitales. Estas nuevas tecnologías permiten fundamentalmente la interconexión entre personas y objetos, y facilitan un nuevo acceso a productos y servicios tanto tradicionales como de nueva creación.

Esta transformación exige un cambio de paradigma en el modo de entender las relaciones entre la empresa y sus clientes. Este nuevo paradigma se asienta en la necesidad de revisar la estrategia y el modelo de negocio desde las necesidades de los clientes; y, partiendo de la visión de la «experiencia del cliente», en comenzar a rediseñar los procesos internos incorporando las nuevas tecnologías y las nuevas formas de hacer las cosas.

ENDESA es muy consciente de esta realidad y las oportunidades que plantea y, por ello, la transformación digital formó parte esencial de su plan de sos-

tenibilidad 2018-2020, invirtiendo más de 341,9 millones de euros en 2018. De nuevo, la digitalización vuelve a ocupar un lugar destacado en el nuevo Plan de Sostenibilidad 2019-2021, donde la compañía prevé invertir más de 1.000 millones de euros, abordándolo desde una triple perspectiva: cliente, personas y activos.



El cliente

El acceso por parte de los consumidores a las nuevas tecnologías, su adopción y uso masivo, han transformado al cliente. Esta adopción conlleva nuevos hábitos y costumbres por parte de los consumidores en su vida personal y profesional, y por supuesto, en sus relaciones con las empresas. La gran mayoría de ellos ya son o van a ser clientes digitales, conectados y sociales.

Por ello, ENDESA está trabajando en el desarrollo de la experiencia digital del cliente, con nuevas propuestas de valor, nuevos modos y canales de relación, y nuevos modelos de negocio.



inteligentes, la telegestión y la automatización de la red. De este modo ENDESA trabaja para que la red se prepare para integrar las decisiones que adopten todos los usuarios del sistema gracias a que los flujos de energía irán acompañados de flujos de información.

> **Las plantas de generación eléctrica:** Igualmente, con el fin de incrementar la eficiencia operativa de las plantas y mejorar su integración en el sistema eléctrico, ENDESA está incrementando sus esfuerzos por acometer la digitalización de la gestión de su parque de Generación.



Las personas

Considerando que la transformación digital supone que la empresa debe adaptar su propuesta de valor al nuevo cliente digital y adoptar las nuevas tecnologías en su cadena de valor, uno de los grandes retos para la empresa es el desarrollo de una cultura digital que permita desarrollar las habilidades necesarias para liderar con éxito la transformación. En este sentido, ENDESA está trabajando en diferentes ámbitos para promover el cambio de la cultura organizativa y la forma de hacer de la compañía. En este sentido, la compañía prevé que el 100% de su plantilla haya podido desarrollar sus capacidades digitales en los próximos 3 años.

A su vez, la transformación digital que ENDESA está acometiendo incluye también la mejora de los procesos de

Inversión en Digitalización por negocios (millones de euros)

Distribución	282,0
Generación	10,2
Comercialización	46,0
Endesa X	3,7
Total	341,9

Los activos de la empresa

> **La red de distribución:** Con el fin de reforzar la seguridad del suministro, mejorar la calidad del servicio y responder a las futuras demandas de los clientes, ENDESA apuesta firmemente por el desarrollo de las redes

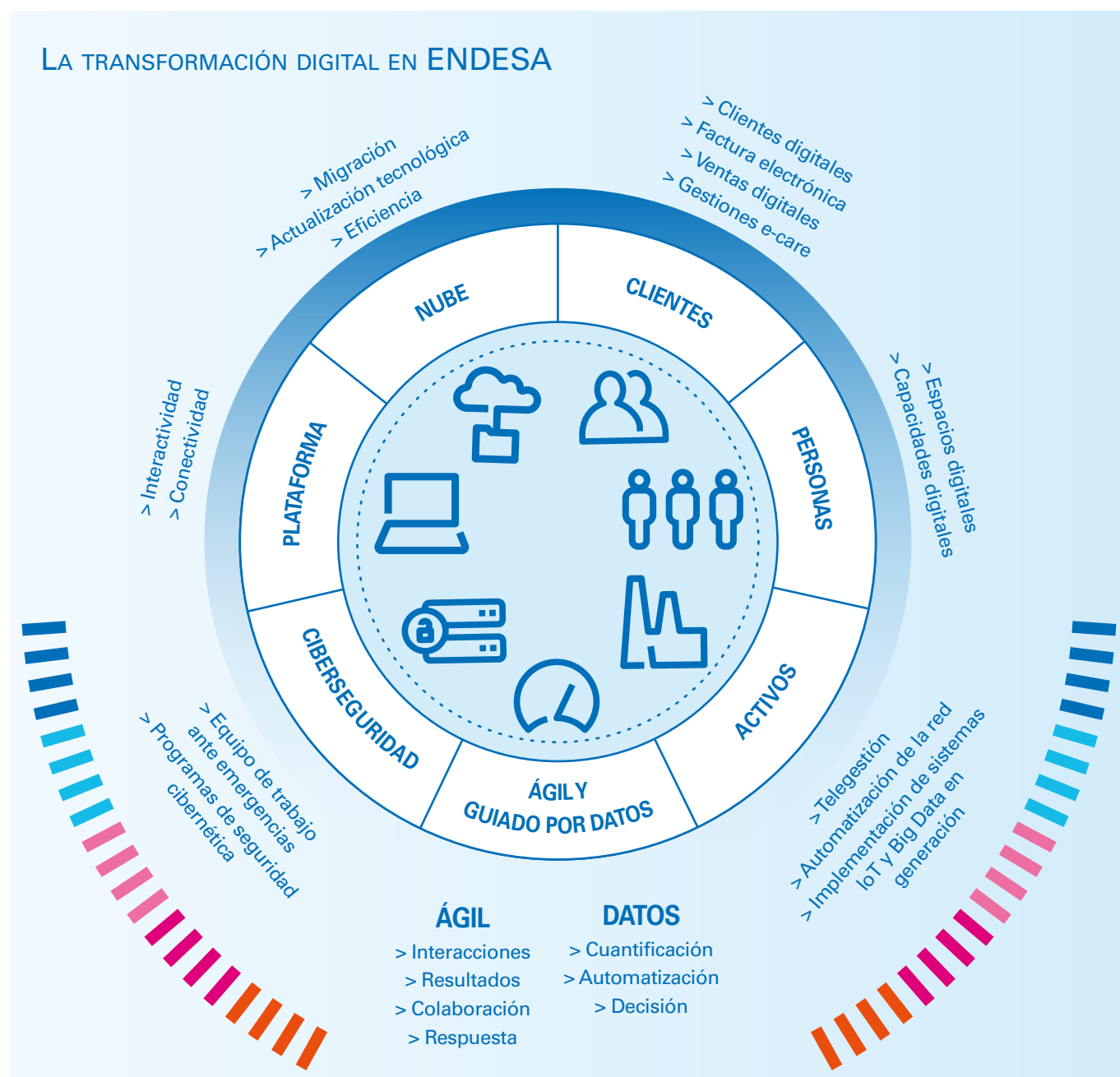
gestión de los datos que incluye, entre otros aspectos, la utilización de las últimas tecnologías de almacenamiento de datos en la **nube**, así como el desarrollo de plataformas digitales que permitan incrementar la interactividad y la conectividad. Asimismo, ENDESA pone especial énfasis en promover los estándares más exigentes de promoción de la ciberseguridad con el fin de llevar a cabo la transformación digital con el menor riesgo posible.

En definitiva, ENDESA pretende ser una compañía guiada por datos o «data-dri-

ven», donde el Big Data se emplee de forma correcta para poder orientar las decisiones estratégicas. En este sentido, la gestión de datos cualitativos y cuantitativos permitirá a ENDESA tomar decisiones que aporten una ventaja competitiva sostenible a largo plazo, para lo cual la compañía está trabajando en ubicar el patrimonio de datos que ya posee en el centro de su estrategia empresarial.

Igualmente, ENDESA es consciente de que las formas de trabajar e interactuar dentro de las empresas también están cambiando. Por ello, la compañía

ha decidido promover la metodología ágil (ágil) como soporte de las transformaciones actuales. Esta nueva forma de trabajar, que nace desde las áreas de Tecnología de la Información y se está comenzando a extender a otras áreas de la empresa, propone un enfoque focalizado sobre el objetivo de realizar entregas al cliente, en tiempo breve y con bastante frecuencia, combinando el rigor metodológico con la adaptación a las diversas necesidades del cliente y el contexto en el desarrollo de un producto o de un servicio.





2. Digitalización de los activos de ENDESA

ENDESA sitúa a la digitalización de toda su cadena de valor: generación, distribución, comercialización y nuestras personas como un motor clave para la mejora de la eficiencia. Los aspectos más destacados y las inversiones llevadas a cabo, durante este año, han sido las siguientes:

- > En Distribución, la digitalización de procesos e integración de sistemas, redes basadas en datos (plan de calidad, reducción de pérdidas, control remoto) y contadores inteligentes.
- > En Comercialización, análisis avanzados, nuevas plataformas (nuevo CRM), digitalización de canales (facturación electrónica, etc), nueva plataforma digital de facturación.
- > En Generación, diagnóstico predictivo, transformación digital del trabajador y respuesta del sistema de control.
- > En ENDESA X (nuevos negocios), desarrollo de plataformas digitales.

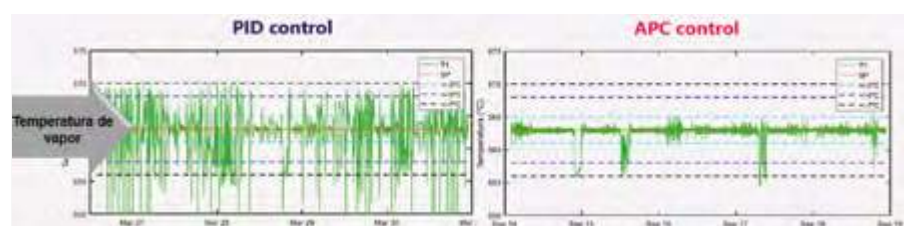


2.1. Digitalización del parque de generación

Durante el año 2018 se ha lanzado la iniciativa DIGI PLANT para el despliegue de aquellas tecnologías digitales validadas en el año anterior y que mayor valor añadido aportan a las centrales térmicas de ENDESA. Las tecnologías que se están evaluando abarcan tanto al campo de la mejora de la operación y mantenimiento de las centrales, como al campo de la mejora de la seguridad y salud del personal y el medio ambiente. Dicho despliegue involucra hasta 28 centros productivos de generación en el periodo 2018-2021 y está dividido en las siguientes iniciativas:

- > **APC:** Implantación de sistemas de control avanzado predictivo adaptativo para mejorar el comportamiento de los principales lazos de control de las plantas de generación, incrementando su eficiencia y disponibilidad.
- > **Diagnóstico Predictivo:** Empleo de técnicas de «machine learning» y análisis de datos operativos para la detección y diagnóstico de fallos en equipos principales de planta, con el fin de reducir la indisponibilidad y evitar averías catastróficas.

- > **Gestión de eficiencia:** Desarrollo de software para la mejora de la monitorización de la eficiencia de las plantas de generación, con el fin de detectar ineficiencias en su operación normal.
- > **Global Operational System:** Desarrollo e implementación de un sistema global único para gestionar la eficiencia de los procesos y la mejora del rendimiento, incluido un módulo de planificación de revisión plurianual.
- > **Digital Report:** Desarrollo e implementación de un sistema global único para generar informes utilizando una herramienta de visualización, con acceso a los datos de las aplicaciones principales de generación incorporando un asistente digital para información por voz.
- > **HSEQ- Digitalización de la Gestión de Residuos:** para mejorar la seguridad y trazabilidad de la gestión de residuos realizada por la central mediante la implantación de tecnologías digitales.
- > **Almacén digital:** Implementación de la tecnología RFID en los almacenes de materiales de las plantas de generación para la mejora del control del inventario y la reducción del consumo de repuestos.
- > **HMI:** Sistema para la racionalización de las alarmas de operación con el fin de reducir su número y priorizarlas. El objetivo es desarrollar una herramienta software que permita tomar decisiones más rápidas y eficientes a los operadores de las centrales.



APC: Mejora de la operación de caldera de ciclo combinado.



Almacén digital: Antenas RFID para el control de entradas y salidas de almacén



Digital Worker Transformation: Aplicación móvil para la gestión de incidencias.



> Digital Worker transformation: Desarrollo de herramientas móviles de información software para el operador de campo, con el fin de aportar de manera sencilla y rá-

pida información clave en campo, reduciendo los tiempos necesarios para la ejecución de los trabajos y mejorando el nivel de seguridad de dichas operaciones.

> Gestión digital de entrada/salida camiones: Desarrollo de un sistema para el control de los accesos y la gestión automática de las entradas y salidas de materiales en planta y los permisos asociados.

Dentro de las iniciativas transversales que mejoran la infraestructura y la generación de nuevos datos operativos a las iniciativas anteriormente descritas, habría que destacar las siguientes:

> Nueva Infraestructura IT: Desarrollo de plataformas IoT y Data Lake para la integración de la informaciones generadas en diferentes plataformas y el desarrollo de herramientas de análisis de datos y «Business Intelligent».

> Ciberseguridad: Incremento de las medidas de ciberseguridad de los sistemas IT y OT de las plantas de generación, con especial atención a las infraestructuras críticas de generación.

> Sensores: Iniciativas para incrementar el número de sensores inalámbricos y de nuevo diseño en las plantas de generación de ENDESA. El objetivo es ampliar los datos de operación disponibles en planta como información base para el funcionamiento de otros sistemas digitales.

> PI 2.0: Incrementar el nivel de robustez de los sistemas históricos de operación de planta para permitir un correcto flujo de datos a otros sistemas digitales.



2.2. Digitalización de la red de distribución

| 2.2.1. Telegestión y control de la medida

Enfoque de Gestión de la demanda EUSS

El objetivo del Proyecto de Telegestión de ENDESA ha sido implantar un sistema de control y gestión automático y remoto del suministro eléctrico de clientes domésticos.

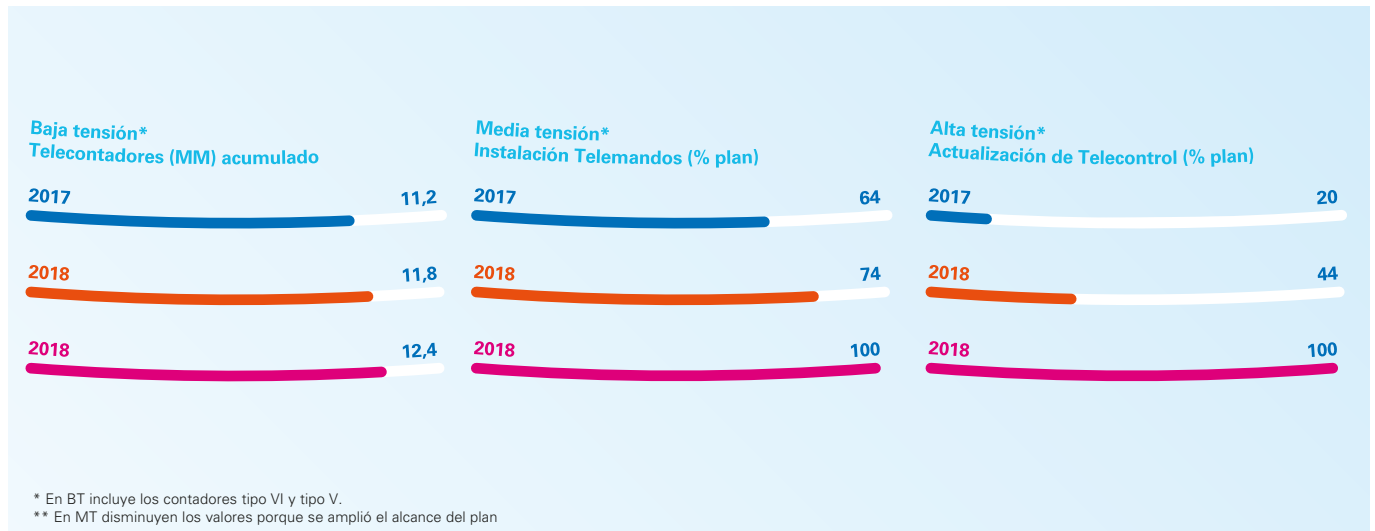
A lo largo de 2018, ENDESA ha llevado a cabo un total de 715.000 sustituciones de contadores, lo que ha supuesto llegar a 11,8 millones acumulados y cumplir el objetivo establecido en el Plan de ENDESA de Sostenibilidad. Esto implica

que un 98,2% de los suministros con contrato activo y potencia contratada de hasta 15 kW, disponen de contador de telegestión.

ENDESA consolida así su posición como líder en el desarrollo de esta solución



ENDESA tiene un total de 11,8 millones de suministros con contrato activo de menos de 15 kw de potencia contratada y contador de telegestión, lo que supone el 98,2% del parque.



tecnológica en el mercado nacional, que contribuye a incentivar la eficiencia energética y la sostenibilidad del sistema eléctrico.

En relación a los concentradores, se han instalado más de 1.800 en el año, acumulando un total de más de 135.000. ENDESA ha alcanzado el 99% de los concentradores instalados en Centros de Transformación – Transformadores, lo que permite la inmediatez en la integración de los equipos en el sistema de telegestión y la consecuente operación en remoto de los mismos.

ENDESA está dando cumplimiento a las obligaciones legales que se desprenden de la Resolución de la Secretaría de Estado de Energía del 2 de junio de 2015 (PVPC), relativas a los clientes con potencia contratada de hasta 15 kW que disponen de contador inteligente efectivamente integrado en el sistema de telegestión.

La asociación Meters and More, fundada por ENDESA y Enel en 2010 y establecida en Bruselas, gestiona la evolución y difusión de este protocolo y cuenta ya con más de 45 miembros, entre los que se encuentran empresas líderes del sector eléctrico, fabricantes de contadores, empresas tecnológicas y empresas de servicios de todo el mundo.

ENDESA trabaja proactivamente y pone la solución de telegestión a disposición de otras empresas distribuidoras dentro y fuera de España, adaptándola a los distintos marcos regulatorios de aplicación. Asimismo, ENDESA participa en proyectos nacionales y europeos de innovación y eficiencia energética a través de comités técnicos, seminarios, congresos, etc. con el fin de ayudar en el avance del despliegue europeo de telegestión, y la evolución y el desarrollo de las SmartGrids.

Otros proyectos en Operaciones Comerciales de Red

En 2018 ENDESA ha desarrollado los siguientes proyectos para profundizar en la mejora su servicio de distribución:

> **EXABEAT:** Se trata de un potente sistema que cuenta con funcionalidades avanzadas en el tratamiento masivo de datos, siendo el motor para la publicación de la información sobre la medida. También aporta ventajas en otras áreas como el control del fraude y el suministro de información para el cálculo de pérdidas. Durante 2018 finalizó la implantación en todos los territorios, unificando los sistemas de gestión de la medida de todos los puntos frontera, tanto consumidores como generadores.



> **AMMS:** En 2018 se ha realizado la migración del sistema de telegestión a Cloud, implicando un crecimiento de la capacidad de la infraestructura instalada que asegura la evolución del sistema y la mejora del rendimiento de los procesos, además de evitar vulnerabilidades de seguridad y obsolescencia. Por otro lado, se ha extendido la recogida de los cierres diarios a todo el parque de contadores telegestionados, enviándose toda la información de curvas de carga y cierres diarios al nuevo sistema de gestión de lecturas Exabeat. Se ha iniciado el despliegue y explotación remota de los suministros de tipo 4 (aproximadamente 10.000 suministros), leyéndose para dichos suministros la curva de carga. Se ha puesto en producción la primera versión de la aplicación WART que permite la consulta en tiempo real de los equipos de telegestión y se han mejorado los algoritmos de enrutamiento para la comunicación PLC con los contadores.

> **Digitalización Proceso Recuperación de Energía:**

- **EXABEAT_RdE:** se está desarrollando un nuevo módulo en EXABEAT para Recuperación de Energía en el que se gestionarán tanto los avisos como los expedientes de anomalías y fraudes, cuya gestión se lleva a cabo actualmente entre DIANA y SCE. De esta manera se aprovecha todo el potencial de EXABEAT en cuanto al tratamiento de la medida y futura información correspondiente a los equipos de medida de la que dispondrá.
- **APPS INSPECCIÓN Y PRECINTOS:** Se han desarrollado dos aplicaciones móviles App para soportar el trabajo de inspección y el control de los nuevos precintos que se han comenzado a instalar en 2018. La primera aporta al

inspector gran cantidad de información para poder decidir la mejor acción posible en campo, sin necesidad de un apoyo telefónico en oficina, mientras que la segunda es necesaria para el control y trazabilidad de precintos identificados mediante código QR.

- **Modelos predictivos para la detección de pérdidas no técnicas:** Aplicación de técnicas de aprendizaje automático (Machine Learning) y aprendizaje profundo (Deep Learning) para la detección de anomalías y fraudes, con modelos predictivos propios desarrollados en ENDESA. Adicionalmente contamos también con un modelo predictivo de aprendizaje automático desarrollado por la empresa C3.
- **Modelo predictivo para la valoración automática de expedientes:** Aplicación de técnicas de aprendizaje automático (Machine Learning) y aprendizaje profundo (Deep Learning) para la valoración automática de expedientes con modelos predictivos propios desarrollados en ENDESA.
- **Módulo Evaluador y Planificador de campañas:** Módulo que automatiza la evaluación del rendimiento en campo de las distintas campañas y que planifica el trabajo a cargar en cada unidad de ejecución maximizando el rendimiento.



2.2.2. Desarrollo de las redes inteligentes

Las redes de ENDESA se están configurando según el modelo de red inteligente o SmartGrid. Su tecnificación y la

incorporación de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) hacen que las redes sean capaces de dar una respuesta eficaz a las necesidades de sus usuarios.

Las redes inteligentes permiten la conexión y el funcionamiento de la generación renovable y la distribuida, asociada al consumo. Posibilitan la gestión de la demanda, aplanando la curva de carga y maximizando la utilización de las infraestructuras eléctricas. Hacen posible el despliegue del vehículo eléctrico y el desarrollo de los servicios energéticos más completos y avanzados, y mejoran la calidad del suministro eléctrico disminuyendo los tiempos de actuación ante averías y permitiendo la adopción de estrategias de mantenimiento preventivo y predictivo.

ENDESA está desarrollando los conceptos de SmartGrid en los programas de SmartCity, que lidera con varios proyectos. En España se ha cumplido el noveno año de la puesta en marcha de la SmartCity de Málaga. En 2017 se ha certificado Smartcity Málaga Living Lab, en la red de laboratorios europeos ENOLL, siendo así el espacio en el que gestionar proyectos que pasan por todas las áreas de la tecnología de las redes inteligentes o smart grids

Desde 2010, Málaga es un campo de pruebas para el desarrollo de las redes inteligentes de Enel, gracias al desarrollo de proyectos caracterizados por la integración de gran variedad de tecnologías en la red de distribución eléctrica de la ciudad.

La finalidad de esta línea de trabajo es analizar el modo en que el actual modelo energético puede evolucionar hacia la sostenibilidad mediante la implantación de soluciones tecnológicas innovadoras. El principal objetivo es ofrecer soluciones energéticas integradas que permitan conseguir ahorros de energía y reducir las emisiones de CO₂, de acuerdo





con los objetivos de la UE para 2020. Gracias a estos proyectos, enmarcados todos en la estrategia de Innovación del grupo Enel, Málaga es una referencia internacional para las tecnologías de distribución de electricidad.

A continuación se destacan algunos proyectos singulares para el desarrollo de las redes inteligentes:

> **MONICA (Monitorización y Control Avanzado de la Red de Distribución):**

En 2015 ENDESA puso en marcha el proyecto MONICA, dentro del marco de su compromiso por la mejora de la red tanto para el operador como para el cliente. El objetivo de este proyecto es el desarrollo e implantación de un Estimador de Estado de la red de media y baja tensión. Una iniciativa totalmente pionera que utiliza, en tiempo real toda la información de la red y de los contadores inteligentes, y la incorporará a los DMS (Distribution Management System) para solucionar problemas, también en tiempo real, de operación, pérdidas de energía, flujos de reactiva, niveles de tensiones, entre fases y líneas desequilibrios, identificación temprana y análisis de incidencias, así como para aportar opciones para implantar estrategias de mantenimiento predictivo y de óptima planificación futura de las infraestructuras.

Se finalizó con éxito el proyecto validando el estimador de estados en baja y media tensión. Durante el proyecto se han procesado más de mil quinientos millones de medidas en un ámbito de 20 clientes. Este sistema permitirá avanzar en el conocimiento de la red de baja tensión, mejorando la calidad de suministro y la fiabilidad de la misma adelantándose a eventos que pudieron haber ocasionado averías.

Como continuación del proyecto MONICA, ENDESA ha arrancado en di-

ciembre de 2018 un proyecto complementario denominado PASTORA que construirá en los próximos 3 años una capa de inteligencia para poder aprovechar el potencial de los más de 10 millones de medidas diarias que se están obteniendo con la infraestructura desplegada en MONICA.

> **La Graciosa:** En 2018, se ha finalizado el proyecto La Graciosa, que nos ha permitido valorar y probar en campo la tecnología que en futuro podría reducir los límites técnicos de penetración de renovables en baja tensión, gracias a la gestión dinámica de la red, la colaboración con los clientes y productores y la incorporación de almacenamiento que permita al distribuidor contrarrestar las rampas de tensión producidas por la generación solar en la baja tensión.

Cabe destacar que el proyecto Graciosa, se viene desarrollado desde 2015, y su principal objetivo es establecer las estrategias y sistemas que permitan optimizar los flujos de energía con objeto de maximizar la penetración de las Energías Renovables en la red. Esta penetración se debe realizar de forma segura y asegurando los parámetros de calidad en la red.

> **SmartNet:** El proyecto busca mejorar la eficiencia y estabilidad de la red eléctrica aprovechando la flexibilidad que ofrece a la red el nuevo rol de los consumidores, ahora también productores de energía, usando modelos colaborativos en coordinación con el operador de la red de distribución para crear un modelo de mercado energético más flexible.

ENDESA lidera el demostrador español que se está realizando en Barcelona, con los repetidores de cobertura que Vodafone tiene repartidos por toda la ciudad. El demostrador consiste en que, a petición de la empresa distribuidora, estos repetidores

se desconecten de la red y utilicen sus baterías, ayudando a descongestionar, cuando sea necesario, la red de la ciudad de Barcelona y al mismo tiempo ayudar a estabilizar la red a nivel del operador de sistema.

Durante 2018 se han realizado las pruebas en campo para la gestión de congestión en subestaciones mediante la flexibilidad ofrecida por activos de terceros, estableciendo las bases para la provisión de servicios de flexibilidad para la distribuidora.

> **RESCCUE:** ENDESA forma parte del proyecto Resccue (Resiliencia para hacer frente al Cambio Climático en Áreas Urbanas), el primer gran proyecto europeo de innovación en resiliencia urbana. La iniciativa, cofinanciada por el programa Horizonte 2020 de la UE busca mejorar la capacidad de las ciudades para prepararse, absorber y recuperarse lo antes posible de una crisis. En concreto, el proyecto Resccue se centra en evaluar el impacto de los fenómenos derivados del cambio climático en el funcionamiento de los servicios esenciales de las ciudades como el agua o la energía, y en proporcionar modelos y herramientas prácticos e innovadores que permitan mejorar la resiliencia de las urbes ante escenarios climáticos actuales y futuros.

ENDESA trabaja en el caso de estudio de Barcelona, en el que se analizan los riesgos asociados a inundaciones, sequías, olas de calor, tormentas eléctricas o un eventual aumento del nivel del mar en los servicios urbanos como el suministro de agua, la energía, el transporte, las telecomunicaciones y el tratamiento de residuos de la ciudad condal. Para ello, se analizarán las interdependencias existentes entre esos servicios esenciales.

El papel de ENDESA se centrará en cuantificar el impacto del cambio

climático sobre la capacidad de recuperación del suministro eléctrico y su interacción con el ciclo del agua. El proyecto permitirá así analizar las mejoras que las redes inteligentes y, en concreto, las microrredes (sistemas a pequeña escala que combinan generación, almacenamiento y distribución eléctrica), pueden aportar a la resiliencia de las ciudades.

Para más información sobre redes inteligentes, ver el apartado 1.3.3. *Riesgos de transición. Telegestión y redes inteligentes*, del capítulo *Modelo de negocio bajo en carbón*.



2.2.3. Desarrollo de las smartcities

SmartCity Málaga

La primera fase de SmartCity Málaga se dio por concluida en marzo de 2013. Durante estos años, en SmartCity Málaga se han desarrollado e instalado diferen-

tes tecnologías de última generación en materia de producción y almacenamiento distribuidos de energía, infraestructuras de recarga para la movilidad eléctrica y soluciones pioneras de eficiencia energética en edificios, empresas y hogares, con involucración activa de los consumidores finales. Esta experiencia ha demostrado la viabilidad de este nuevo modelo de gestión energética en las ciudades al conseguir un ahorro energético superior al 20%, una reducción del 20% en las emisiones de CO₂ al año y un notable aumento de energía procedente de fuentes renovables. El proyecto se ha ejecutado en una zona de la ciudad que alberga 12.000 clientes domésticos, 300 industriales y 900 de servicios.

Tras el éxito y reconocimiento que ha tenido a nivel internacional este pionero proyecto de ciudad inteligente, la ciudad de Málaga se ha convertido en un Living Lab, un laboratorio real, de ENDESA y el Grupo Enel para el desarrollo de tecnologías inteligentes de distribución en la red eléctrica (SmartGrids).

Esta nueva fase del proyecto garantiza su continuidad y consolida a SmartCity

Málaga como un centro de experimentación y desarrollo de las tecnologías de distribución de energía eléctrica de ENDESA y el Grupo Enel. Sobre estas instalaciones se están desarrollando los proyectos Flexiciency, PALOMA, MONICA y PASTORA y está siendo la base de nuevas propuestas de experimentación como Living Lab del grupo que demuestran el compromiso del grupo ENEL y ENDESA en el desarrollo de nuevas tecnologías de red.

Este compromiso se ha visto reconocido por la Comunidad Europea al haber aprobado en el 2018 la realización del proyecto Coordinet dentro del programa H2020, del que ENDESA Distribución será el coordinador del consorcio que engloba a 23 empresas y centros de investigación europeos y persigue la realización de demostraciones en campo de la flexibilidad de red y en el que ENDESA realizará de manera pionera la gestión de flexibilidad de generación y consumo en zonas de Cádiz y la ciudad de Málaga. El proyecto comenzará a desarrollarse en enero de 2019.





3. Digitalización del cliente

Enfoque de Gestión Gestión de la demanda EUSS

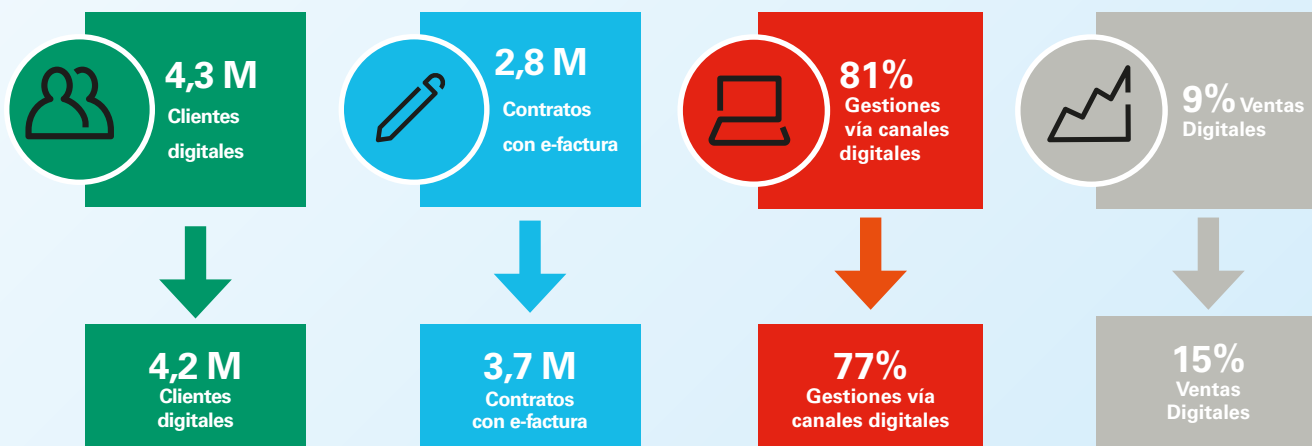
Tal como se indicaba en anteriores años, la digitalización de la sociedad española es una tendencia imparable que se consolida en el 2018. Así lo ratifica la última encuesta publicada por el Instituto Nacional de Estadística (INE) en noviembre 2018 sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares. El 86,4% de los hogares españoles tiene actualmente acceso frente al 83,4% de la encuesta del año previo. Asimismo, el estudio confirma el protagonismo de los dispositivos móviles: el principal tipo de conexión a Internet es el establecido a través de un dispositivo de mano (teléfono móvil de últimas generaciones —al menos 3G—, etc.) con un 83,6%. Estos datos confirman la visión de ENDESA sobre la evolución del Cliente:

- > **Cliente Digital, Conectado y Social:** adopta los cambios en las nuevas tecnologías a gran velocidad, accede a Internet en cualquier momento y lugar, dialoga de igual a igual con las empresas y comparte sus experiencias en redes sociales.
- > **Cliente Empoderado:** es proactivo y toma la iniciativa en la gestión de sus necesidades a través de la web y las apps (en modo autoservicio), toma decisiones informadas relacionadas con la energía (con la ayuda de herramientas), y compara fácilmente las propuestas comerciales en el mercado.
- > **Cliente Exigente y con un nuevo estándar de calidad:** «Cualquier momento, cualquier lugar, cualquier dispositivo».

Por ello, uno de los ejes fundamentales del Plan de Transformación Digital de ENDESA se centra en el Cliente, integrando las iniciativas que desarrollan la experiencia digital del Cliente y la definición de nuevos modelos de relación y de nuevas propuesta de valor y servicios. Estas iniciativas se apoyan además en proyectos para digitalizar los procesos internos y desarrollar una cultura digital interna. Fruto de estos esfuerzos, en 2018 se pueden destacar los siguientes avances y logros que contribuyen al proceso de digitalización de la compañía.



Consecución 2018



Objetivos 2020

Digital Customer Journey

- > Completado el diseño del Digital Customer Journey Iberia: 110 soluciones y 49 priorizadas
- > Plan de implantación según planificación Flagships



Proyecto Cosmos

- > Roadmap nueva plataforma Salesforce B2C
- > Comienzo de los desarrollos de las Fase I (Canal Aliados en Instaladores y Campañas de Marketing) y Fase II (procesos de atención, contratación, peticiones y reclamaciones y campañas de atención para CCPP, CCDD y CAT)
- > Implantado el MVP de la fase I



Digitalización Ventas

- > Captación: nuevas capacidades, con especial foco en la mejora del mix de venta
- > Conversión y operativa: Mejoras en los procesos automáticos y en los canales asistidos.
- > Seguimiento y Reporting



DOCMA

- > Operativas las comunicaciones vía email (Notificaciones de Disponibilidad de Factura Digital, comunicaciones push, abandonos de formularios, avisos de consumos, campañas de fidelización...)
- > Implementados envíos de SMSs y transformación de comunicaciones en pdf.
- > Articulado de las comunicaciones de COSMOSa través de DOCMA



+50M
emails enviados a través de Marketing Cloud



+300k
SMS enviados



+15M
Comunicaciones Push enviadas





4 Digitalización de nuestras personas

En un mundo globalizado como el actual, el gran avance de la digitalización juega un papel fundamental en los cambios de comportamiento de los clientes y usuarios. Aspectos como la movilidad, la aparición de nuevos competidores y la disrupción tecnológi-

ca originada por la inteligencia artificial, el Big Data, o la realidad virtual, están transformando los mercados. Por todo ello, resulta necesaria la adaptación de las organizaciones y de las personas que trabajan en ellas, a este nuevo entorno que exige una mayor agilidad.

ENDESA ya ha dado pasos importantes para transformarse en una empresa más digital e innovadora, y considera necesario seguir capacitando a sus empleados, dotándoles de las mejores herramientas digitales para impulsar el cambio cultural que la Compañía necesita. ■■■

4.1. Entorno de trabajo

| Open Power Space

El entorno de trabajo ¿Realmente está alineado con nuestra estrategia de ir más allá del espacio físico?

El Open Power Space es un núcleo de trabajo colaborativo diseñado para promover los procesos creativos y la conexión entre personas. También se busca facilitar el desarrollo de proyectos innovadores capaces de dar repuesta a los retos derivados del nuevo modelo energético, más eficiente y sostenible. Pero va más allá de un espacio físico, el Open Power Space se encarga de impulsar la transformación cultural y digital de la Compañía y sus personas. Además, su diseño abierto está concebido para potenciar la colaboración, la creatividad, la utilización de nuevas metodologías de trabajo, así como la forma de fomentar las conexiones entre el personal de ENDESA y sus colaboradores externos. En 2018 se han organizado un total de veinte ponencias orientadas a difundir los conocimientos alineados con los tres pilares del concepto Open Power Space: Tecnología e innovación, Nuevas metodologías y Herramientas colaborativas. Los protagonistas han sido expertos de

distintas start-ups y empresas, pero también empleados de la Compañía con experiencia en proyectos alineados con los tres pilares anteriores. El objetivo es poner en valor el trabajo de cada área y abrir la colaboración entre las distintas líneas de negocio en torno a determinadas tecnologías para proporcionar soluciones al negocio. En ellas han participado más de 1.050 personas, incluidos trabajadores de otras empresas del grupo Enel, de países como Perú, México, Chile, Colombia, Guatemala o Alemania. Las encuestas demuestran que estas sesiones facilitan la conexión entre empleados de distintas líneas de negocios y tienen valor para su rutina de trabajo.

Asimismo, con la finalidad de demostrar que el Open Power Space va más allá del espacio físico, que impulsa una cultura innovadora y colaborativa, se organizaron tres eventos en las oficinas de Lisboa, Barcelona y Sevilla. En dichas jornadas expertos locales hablaron sobre innovación, mejores prácticas, nuevas metodologías y herramientas digitales. Con esta experiencia, en la que participaron 258 personas, se pretende establecer un ca-

nal directo entre las personas de la Compañía, generando situaciones de interactividad e intercambio de conocimientos. De hecho, el 90% de los participantes en #TerritorioOPS considera que puede aplicar herramientas colaborativas y nuevas metodologías en su trabajo diario.

Además en 2018 se ha presentado la herramienta digital y colaborativa, Slack, en los distintos territorios en los que está presente ENDESA. Gracias al uso de todos los participantes se ha conseguido que la Compañía homologue esta aplicación y, tras superar distintos análisis de seguridad, cualquier empleado puede solicitar su instalación como herramienta corporativa.

Durante 2018 también se han organizado cuatro Desayunos con el Consejero Delegado y los directores generales de todas las líneas de negocio. En colaboración con la revista Harvard Business Review, dentro de esta iniciativa se han presentado las últimas tendencias en management e innovación y se ha profundizado en herramientas útiles para que los líderes de la Compañía puedan afrontar los retos que están surgiendo



de forma tan rápida en el sector energético y eléctrico.

Por otro lado, el Open Power Space cuenta con una página web a la que pueden acceder los empleados para consultar las actividades y eventos que se organizan. Además, en esta web se publican los materiales presentados en las sesiones, fomentando la transparencia a la hora de compartir información.

En 2018 el Open Power Space en colaboración con las áreas de Formación y Global Digital Solutions ha desarrollado el proyecto «Rutinas Digitales en 21 días». La experiencia demuestra que son necesarios 21 días para interiorizar un hábito. El objetivo es fomentar buenos hábitos de trabajo colaborativo entre los empleados, optimizando los recursos tecnológicos y las herramientas corporativas. A través de la aplicación

Sharepoint, los empleados pueden visualizar vídeos cortos sobre reuniones virtuales, documentos en la nube, Outlook, etc.

Tech Bar

Se trata de un espacio ubicado en la sede social de ENDESA en Madrid, enfocado a la atención de los empleados en el uso cotidiano de la tecnología, que persigue una mejor experiencia del usuario en un ambiente abierto y amigable, en línea con la manera de consumir actualmente tecnología. En este punto los empleados tienen a su disposición un soporte personal a través de un técnico que les ayuda a resolver las dudas o incidencias con su tecnología corporativa. Durante el 2018, 2.550 empleados visitaron el Tech Bar para consultar y resolver inci-

dencias con un grado de satisfacción del 90% en su gestión.

Además, la transformación digital en la que ENDESA está inmersa con los cambios de procesos que ésta conlleva, requiere de nuevas rutinas de trabajo de los empleados de la Compañía. Igualmente, el Tech Bar busca ser un punto de divulgación de esas nuevas formas de trabajo, a través de talleres, demostraciones y charlas donde se explica cómo maximizar los programas que utilizan los empleados para su actividad diaria.

A lo largo de 2018 se han impartido 220 talleres sobre herramientas de trabajo colaborativo y rutinas digitales, a los cuales han asistido 880 personas, quienes destacan en las encuestas la efectividad de estas sesiones cortas y prácticas y otorgan una gran valoración de las mismas.



Desde noviembre de 2018 se están impartiendo talleres adicionales del plan Rutinas Digitales 21 días con el fin de promover una serie de buenas prácticas digitales encaminadas a facilitar la labor en la oficina y también fuera de ella.



4.2. Desarrollo de competencias digitales

Los principales proyectos en el ámbito del desarrollo de competencias digitales realizados durante 2018 han sido:



Programa formativo e-talent

Por tercer año consecutivo ENDESA identifica la necesidad de formar a sus empleados en las últimas tendencias digitales en el sector profesional, a través de su programa formativo e-talent. El programa, dirigido a todos los colectivos de la empresa, se inicia con una primera fase formativa general,

denominada Digital Introduction, donde se siembra la primera semilla de la digitalización a los empleados de ENDESA, para luego continuar profundizando en una segunda fase formativa denominada Digital Tools, enfocada en brindar nuevas herramientas digitales a distintas áreas de la compañía: Comercial, Global Digital Solutions, Personas y Organización, Generación y Renovables, Auditoría, Asesoría Jurídica, AFC.

De forma paralela, se llevan a cabo unas formaciones llamadas Digital Basic que consisten en desarrollar las habilidades de operarios de ENDESA en relación con el Smartphone.

En este programa se acompaña a las personas en su transición digital a través de un proceso formativo con el fin de que todos los involucrados desarrollen las capacidades necesarias para convertirse en un profesional digital, sepan aplicarlas en su día a día y estén motivados para seguir desarrollándose.

Cuenta con contenido teórico y práctico para desarrollar las habilidades digitales. Mediante dinámicas individuales y grupales se incentiva la interacción entre empleados y el aterrizaje de los conceptos.

Este plan formativo se configura sobre la base de tres pilares fundamentales: que las personas Sepan, pero que también Puedan y Quieran.

El éxito de este programa se basa en cinco pilares:

- > **Organización:** Capacidad de adaptación al cambio de contenidos y las necesidades de cada departamento.
- > **Espacios:** impartición en modernos espacios colaborativos fuera de las zonas de trabajo habitual, lo que ha permitido concentrarse más a los asistentes en las sesiones.
- > **Participantes:** Asistentes muy participativos, alto nivel de atención y asistencia.
- > **Herramientas:** Las sesiones se centran en herramientas digitales que pueden ser utilizadas tanto en el día a día de los empleados como en su vida personal.
- > **Contenidos:** 30% del contenido para la parte teórica y 70% para la parte práctica.



ORGANIZACIÓN



ESPACIOS



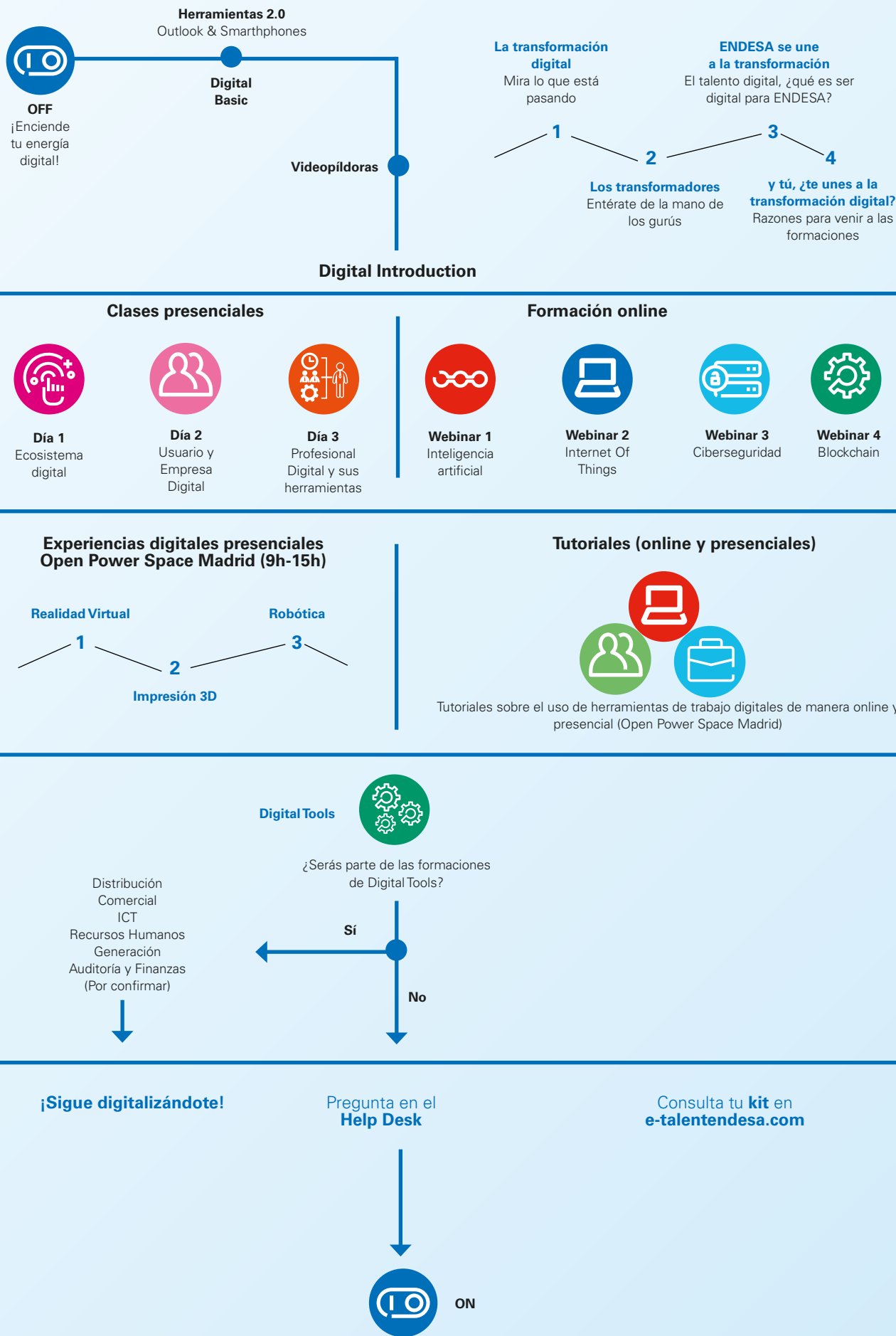
PARTICIPANTES



HERRAMIENTAS



CONTENIDOS





Programa formativo Rutinas Digitales en 21 Días

Con el objetivo de promover buenas prácticas digitales para poder incorporar nuevas rutinas cada 21 días, las áreas de People Digital Transformation, Open Power Space y Formación han diseñado, desarrollado y puesto en marcha la iniciativa Rutinas Digitales en 21 Días. Este itinerario formativo online ofrece prácticos trucos y consejos para sacar un mayor rendimiento a las herramientas digitales, tanto en el uso personal como colaborativo. Vídeos breves de entre 2 y 4 minutos de duración con indicaciones claras y concisas, para convertirse en digital en 21 días. ■■■



5. Ciberseguridad

103-1 Enfoque de gestión privacidad del cliente

103-2 Enfoque de gestión privacidad del cliente

103-3 enfoque de gestión privacidad del cliente

Los componentes tecnológicos se integran cada vez más en la vida digital del mundo empresarial y, paralelamente, las ciberamenazas inherentes a cada uno de estos entornos se vuelven más frecuentes y sofisticadas. Por este motivo, la ciberseguridad se ha convertido en un tema global y uno de los pilares sobre los cuales se ha fundado la estrategia de digitalización del Grupo.

Para ello, el Grupo ENEL dispone de un modelo de actuación y gestión de la Ciberseguridad que abarca a todas las empresas del Grupo ENEL, incluida ENDESA, el cual es promovido por la Alta Dirección e involucra a todas las áreas de negocio, corporativas y el área responsable de la gestión de los sistemas informáticos. Asimismo, el Grupo ENEL dispone de una Unidad de Ciberseguridad que informa directamente al máximo responsable de Información (Chief Information Officer) con el objetivo de agilizar el proceso de toma de decisiones en un contexto en el que el tiempo de respuesta resulta fundamental. El modelo de gobierno de seguridad cibernética cuenta con el compromiso de la alta dirección, la dirección estratégica global y la participación real de todas las áreas de negocios y de las unidades comprometidas con el diseño y la gestión de sistemas de información y operación tecnológica.

Un enfoque «basado en el riesgo» hace del análisis del riesgo el paso básico de todas las decisiones estratégicas. Desde 2017 un nuevo modelo de gestión de riesgos cibernéticos del Grupo ENEL está operativo. Este modelo se basa en la identificación, priorización y cuantifica-

ción de los riesgos de seguridad existentes, con el objetivo de adoptar las acciones de seguridad para su minimización y mitigación. Por ello, ENDESA identifica los procesos existentes, los sistemas de información y los activos que requieren dicho análisis de riesgos. A partir de ello, se establecen las acciones de mitigación oportunas en función de la tipología del riesgo.

Además, la adopción de un enfoque de «seguridad cibernética por diseño» permite que las actividades del proyecto se centren en temas de seguridad cibernética desde las etapas iniciales del diseño e implementación del sistema, a fin de aumentar la eficiencia de los activos del Grupo en respuesta a los ataques cibernéticos.

Este modelo de gestión abarca también a los socios comerciales y proveedores de la empresa, con el fin de identificar posibles riesgos que finalmente podrían impactar en la actividad de ENDESA.

Cuando se detecta cualquier tipo de riesgo o incidente sobre la seguridad de la información, se analiza y clasifica de acuerdo a su gravedad. En caso de que el incidente genere una situación de crisis que pueda afectar la continuidad del negocio, la rentabilidad de la empresa, su reputación o algunos de sus grupos de interés, ENDESA llevará a cabo las acciones necesarias inmediatamente de acuerdo con las políticas existentes sobre gestión de crisis y emergencias en seguridad.

Todo ello ha sido posible gracias a la activación de una comunidad segura de intercambio de información sobre ciber-

seguridad y a la creación del *Equipo de respuesta a Emergencias Cibernéticas* (CERT), que para el 2018 realizó la Acreditación del CERT ENEL, al CERT Nacional Español.

El *Equipo de respuesta a Emergencias Cibernéticas* (CERT) se caracteriza por su capacidad para:

- > La prevención, detección y respuesta a incidentes de ciberseguridad;
- > La vigilancia de amenazas de Seguridad Cibernética, a través de la recopilación y gestión de información privilegiada con respecto a amenazas, actores y otros factores;
- > El intercambio de información y colaboraciones en un contexto «seguro» y entre actores «de confianza», de acuerdo con los principios de «necesidad de compartir» y «necesidad de saber».

Con el fin de seguir avanzando en la gestión de la ciberseguridad, ENDESA se ha fijado los siguientes objetivos en su Plan de ENDESA de Sostenibilidad 2019-2021:

- > Acreditación del Equipo de Respuesta de Emergencias (CERT) y afiliación con organizaciones internacionales (First y Trusted Introducer).
- > Alcanzar el 100% de las aplicaciones web protegidas por los sistemas de ciberseguridad en 2021.
- > Realización de más de 45 actuaciones de sensibilización sobre ciberseguridad y seguridad de la información para empleados y familiares durante el periodo 2019-2021.



A woman is shown in profile, holding a smartphone to her ear. The background is a composite image featuring a city skyline at night with illuminated skyscrapers. Overlaid on the image are several large, semi-transparent circles in shades of blue, green, and purple, and a network of white lines connecting dots, suggesting a digital or communication theme.

Orientación al cliente



10.754.000

clientes de electricidad en España y Portugal

2

% de ventaja respecto a la competencia en Satisfacción del Cliente



99,99

% de fiabilidad del servicio del año

Más de **17**

millones de llamadas telefónicas atendidas por el Centro de Atención Telefónica

Cumplimiento del PES 2018-2020

Prioridad estratégica	Línea de actuación	Objetivo 2018	Resultado 2018	Acciones a destacar
 Orientación al cliente	Satisfacción global del cliente con la compañía (considera todos los segmentos).	7,2	7,4	<ul style="list-style-type: none"> > Creación de la nueva línea de negocio ENDESA X. > ENDESA es líder en la satisfacción con el precio en el mercado del gas.
	Visitas al portal twenergy (millones de visitas, considerando las visitas al Blog y la tienda online).	5,2	6	
	Estaciones de servicio de GNV abiertas al público asociadas a cambios de combustible	14	12	<ul style="list-style-type: none"> > Dos gasineras en fase de construcción se suman a las 10 terminadas.
 Eficacia operativa e innovación	Tiempo de Interrupción (TIEPI propio + programado) (min).	57,5	76,3	
	Recuperación de energía (GWh).	733	1.203	

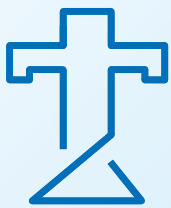




1. La calidad y seguridad del suministro eléctrico como prioridad

EU3 EU26

Distribución de electricidad



12,359
millones
de usuarios

117.519 GWh
suministrados

Comercialización de electricidad



10,754
millones de clientes

89.639 GWh
vendidos

Comercialización de gas



1,604 millones
de clientes

86.729 GWh
vendidos

ENDESA considera prioritario garantizar el acceso al suministro eléctrico, así como su continuidad, seguridad, eficiencia y calidad, para lo cual es de suma importancia el desarrollo de las infraestructuras necesarias que lo hagan posible.

El número de clientes con contratos de acceso a las redes de distribución de la Compañía aumentó durante 2018 un 0,4%, alcanzando los 12,4 millones.

ENDESA distribuye electricidad en 27 provincias españolas de 10 Comunidades Autónomas (Andalucía, Aragón, Baleares, Canarias, Castilla y León, Cataluña, Comunidad Valenciana, Extremadura, Galicia y Navarra) y en la ciudad autónoma de Ceuta, con una extensión

total de 195.486,8 km² y una población cercana a los 21 millones de habitantes. ENDESA ha suministrado 102.911 GWh en 2018 a los clientes de sus redes de distribución, lo que supone un 0,7% menos que en 2017.

La energía total distribuida por las redes de ENDESA ha alcanzado los 117.519 GWh en 2018, medida en barras de central, lo que representa el 43 por ciento de la demanda total en España. Esta última se ha situado en 269,4 TWh, según el operador del sistema eléctrico español (Informe REE: «El sistema eléctrico español. Previsión de cierre 2018»).

En las áreas de distribución de ENDESA no existe población sin servicio. ■■■

Ventas de electricidad

El número de clientes de electricidad de ENDESA era de 10.754.000 al término del ejercicio 2018, lo que supuso un descenso del 0,9% respecto a 2017. Las ventas de electricidad al conjunto de estos clientes ascendieron en 2017 a un total de 89.639 GWh, un descenso de un 7,1% respecto a 2017. Asimismo, el número de clientes del mercado liberalizado ha crecido hasta los 5.725.000 con un aumento del 2,4% respecto al año anterior, y suponiendo el 53% del total de clientes. ■■■

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

	2016	2017	2018	% variación 2018-2017
Número de clientes del mercado regulado (miles)	5.593	5.255	5.029	-4,3
Número de clientes del mercado liberalizado (miles)	5.423	5.593	5.725	2,4
Ventas de energía en el mercado regulado (GWh)	13.815	12.920	12.356	-4,4
Ventas de energía en el mercado liberalizado (GWh)	79.675	83.593	77.283	-7,6
Ventas totales	93.490	96.513	89.639	-7,1

Ventas de gas

La venta de gas de ENDESA aumento un 8,6% respecto al ejercicio 2017. Asimismo, el número de clientes totales de

gas también aumentó un 2,8% debido al aumento de clientes de mercado liberalizado de gas.



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

	2016	2017	2018	% variación 2018-2017
Número de clientes del mercado regulado (miles)	262	246	233	-5,3
Número de clientes del mercado liberalizado (miles)	1.276	1.314	1.371	4,3
Ventas de gas en el mercado regulado (GWh)	1.464	1.372	1.430	4,2
Ventas de gas en el mercado liberalizado (GWh)	48.270	46.578	47.810	2,6
Ventas gas mercado internacional (GWh)	19.474	24.523	25.270	3,0
Ventas gas mayoristas (GWh)	8.921	7.361	12.219	66,0

1.1. Desarrollo y mejora de las infraestructuras de distribución

EU10 103-1 Enfoque de gestión Disponibilidad y fiabilidad EUSS 103-2 Enfoque de gestión Disponibilidad y fiabilidad EUSS 103-3 Enfoque de gestión Disponibilidad y fiabilidad EUSS

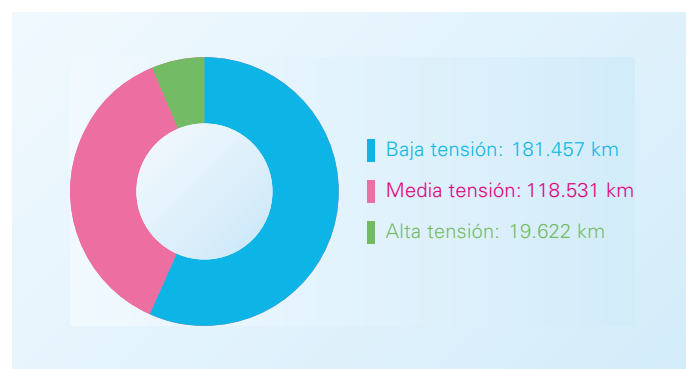
Para asegurar el correcto suministro de energía a sus clientes, las infraestructuras de la Red de Distribución de ENDESA son planificadas y operadas de manera que se adecúen continuamente a la capacidad demandada por los clientes existentes, a las ampliaciones de red solicitadas por nuevos clientes, y a la correcta atención a las actuaciones reglamentarias, legales y sujetas a convenios.

La longitud de las líneas de la red de distribución de ENDESA en España se

situó en 319.613 kilómetros, de los que el 39,7 por ciento corresponde a líneas subterráneas. El número de subestaciones al cierre del ejercicio fue de 1.275. Junto al desarrollo de estas infraestructuras, se llevaron a cabo un gran número actuaciones orientadas a la mejora en la calidad de suministro, tales como los trabajos de mantenimiento, la renovación de instalaciones o el incremento en el grado de automatización de la red de alta y media tensión. Respecto a es-

ta última actividad, durante 2018 se ha seguido desarrollando el Plan de Automatización de la Red de Media Tensión de la Compañía, con un total de 49.010 elementos telecontrolados.

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





Instalaciones de distribución de energía eléctrica de España y Portugal

	2016	2017	2018	% variación 2018-2017
Longitud de líneas de la red de distribución (km)	317.672	318.702	319.613	0,29%
Líneas aéreas de alta tensión (km)	18.774	18.791	18.838	0,25%
Líneas subterráneas de alta tensión (km)	765	770	787	2,21%
Líneas aéreas de media tensión (km)	77.389	77.347	77.343	-0,01%
Líneas subterráneas de media tensión (km)	40.572	40.816	41.188	0,91%
Líneas aéreas de baja tensión (km)	96.133	96.351	96.390	0,04%
Líneas subterráneas de baja tensión (km)	84.041	84.626	85.067	0,52%
Subestaciones (número)	1.270	1.270	1.275	0,39%
Subestaciones (MVA)	86.380	86.407	87.149	0,86%
Centros de Transformación (número)	133.213	133.512	133.971	0,34%

1.2. La continuidad en el suministro

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

Durante 2018, el TIEPI propio en los mercados abastecidos por ENDESA en España se situó en 65 minutos, 4 minutos por encima del valor de 2017. La fiabilidad del servicio ha sido del 99,99% de las horas del año.

EU28

El NIEPI propio se situó en 2018 en 1,5 incrementando en una décima el dato del año anterior.

El cuadro recoge los indicadores de continuidad del suministro de las principales comunidades autónomas en las que ENDESA presta servicio.

Península: El año 2018 se ha caracterizado por presentar un empeoramiento del

TIEPI propio en todas las comunidades excepto Aragón. En la comunidad de Andalucía el valor de TIEPI propio es de 80 minutos, Aragón 69 minutos, Cataluña 55 minutos y Extremadura 63 minutos.

Islas: En el caso de las islas, al igual que en la península, se ha observado un incremento en el valor del TIEPI propio en las Islas Baleares, con 51 minutos, mientras que en las Islas Canarias se mantuvo en 43 minutos.

El aumento del TIEPI propio se debe fundamentalmente a un mayor número de averías e incidentes, es decir, a una mayor actividad. También han afectado los grandes eventos meteorológicos que han tenido lugar en 2018 no previstos, como los tornados en Andalucía y Menorca y las grandes inundaciones producidas en Andalucía y Cataluña.

EU29



1.3. Seguridad de las instalaciones

103-1 Seguridad y salud del cliente EUSS

103-2 Seguridad y salud del cliente EUSS

103-3 Seguridad y salud del cliente EUSS

ENDESA cumple con lo establecido en la legislación vigente en cuanto a la seguridad para las personas se refiere, tanto trabajadores como ciudadanos en general, para todas las instalaciones:

- > Las instalaciones de alta y media tensión son objeto de inspecciones trianuales de seguridad e idoneidad.
- > Las instalaciones conectadas a las subestaciones de distribución AT/AT y AT/MT disponen de protecciones

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

TIEPI Propio	2016	2017	2018	Variación 2017-2018
Andalucía	53	75	80	7%
Aragón	53	82	69	-16%
Baleares	39	41	51	24%
Canarias	27	43	43	0%
Cataluña	40	49	55	12%
Extremadura	42	60	63	5%
ENDESA	45	61*	65	7%

* Dato corregido durante la auditoría de continuidad de suministro 2018.

que aíslan cualquier defecto que se pueda producir.

- > Las líneas de MT cuentan con protecciones intermedias como pararrayos y autoválvulas, en prevención de sobretensiones producidas por descargas atmosféricas.
- > Los centros de transformación MT/BT y las líneas de BT cuentan con medidas de seguridad similares.
- > Respecto a las conexiones de los suministros a la red, las instalaciones de enlace disponen de sus correspondientes protecciones, de acuerdo con la normativa vigente.

En cuanto a la salud de la población, ENDESA comparte con el resto de operadores del sector eléctrico y con la sociedad en general la preocupación por la potencial afectación que los campos electromagnéticos generados por sus instalaciones pudieran llegar a ocasionar. Por ello, se llevan a cabo diferentes actuaciones técnicas de verificación y, en su caso, adecuación, de modo que se asegura que la operación no genera incidencias en la salud de la población.

416-1

En ENDESA todos los productos y servicios entregados a los clientes cumplen la normativa vigente, incluyendo lo relativo a salud. Además, ENDESA está permanentemente actualizada con los últimos estudios realizados en esta materia y participa activamente en los foros del sector eléctrico para aportar nuestro conocimiento e iniciativas (técnicas, constructivas, operacionales, etc.) en materia de prevención de riesgos sobre la salud relacionados con estas causas. El

78% de nuestros productos y servicios han sido evaluados sobre los impactos en salud y seguridad para su mejora.



| 1.3.1 Caso Tarifa

El pasado 5 de agosto de 2017, se registró una incidencia fortuita y totalmente excepcional en un centro de transformación de ENDESA ubicado en la N-340 a la altura de Valdevaqueros en Tarifa, lo que provocó una deflagración que causó el fallecimiento de 2 trabajadores del Hotel 100% Fun donde se ubicaba dicho centro de transformación y causó heridas sobre otros 6 trabajadores de dicho hotel.

Desde el primer momento, ENDESA se puso a disposición de la Administración Pública Local para trasladar sus condolencias a los familiares de todos los heridos y fallecidos, ofreciéndose a apoyar en lo que se nos requiriese, y proporcionando la ayuda que se solicitó.

Asimismo, ENDESA inició inmediatamente una investigación sobre el accidente que todavía sigue abierta, dada la complejidad de lo sucedido y la falta de acceso a elementos claves como el transformador, que están sujetos a precinto judicial. Es del todo excepcional que se produzca un hecho semejante en un centro de transformación. Éste se encontraba en normal estado de funcionamiento, a la mitad de su vida útil, con todas las revisiones reglamentarias realizadas y cumpliendo la normativa vigente.

Respecto a la gestión y respuesta ante el incidente, ENDESA actuó de acuerdo a sus protocolos internos para la gestión de eventos críticos, atendiendo con rapidez y mostrando su colaboración a los diferentes servicios públicos implicados. Asimismo, la compañía dejó instalado un grupo electrógeno para garantizar el suministro a los 13 clientes del centro de transformación afectados. Posteriormente se procedió a la reparación del centro de transformación afectado y la reconexión del servicio.

Igualmente, y con carácter preventivo, ENDESA ha reforzado su campaña de invierno para revisar el estado de la red de distribución eléctrica y los centros de transformación, aumentando su alcance, analizando un mayor número de centros e incrementando los trabajos de revisión realizados.

En todo caso, ENDESA está desarrollando una labor de investigación especialmente prudente, cuidadosa y detallada para dilucidar las causas del incidente, no descartando ninguna hipótesis. No obstante, en la actualidad el caso se encuentra bajo investigación judicial y, por tanto, se deberá esperar a la resolución judicial para determinar la causa del incidente y dirimir responsabilidades en caso necesario.

Finalmente, considerando que se trata de un asunto prioritario para la empresa, se está realizando un seguimiento muy regular del mismo a través de los diferentes órganos de gobierno de la empresa, incluyendo el Comité Ejecutivo de ENDESA, representado por el Consejero Delegado y la Alta Dirección.





2. Excelencia en la atención comercial

2.1. El Plan de Excelencia en la Atención Comercial

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

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

Este plan centró sus actividades en 2018, entre otros, en los siguientes aspectos:

- > Lanzamiento del Proyecto de Medición Universal de la Calidad Percibida.
- > Impulso de la Gestión de la Insatisfacción en todos los ámbitos de medida del área de Calidad Comercial.
- > Mejora continua de la calidad percibida por los clientes en Canales Digitales y crear una experiencia unificada a través de todos los canales.
- > Revitalización de la medición de las Reclamaciones de Clientes.
- > Mejora de la calidad del dato en e-mail, teléfono móvil y Dirección (postal).
- > Actuar sobre las dos palancas con mayor impacto en la satisfacción (plazos y pasos) de clientes Empresa con Reclamación.

- > Reclamaciones RyN: reducir incidencias en ventas, transformar la reclamación en oportunidad y reducir los tiempos de resolución.

- > Mejora continua del First Call Resolution. Con objeto de asegurar el cumplimiento de las mejoras identificadas en el Plan, se realiza un seguimiento mensual de 20 indicadores clave que permite verificar el impacto en la mejora de la calidad comercial de ENDESA.

Entre los resultados más significativos del Plan en 2018 destacaron:

- > La continuada mejora en la satisfacción del cliente del mercado no masivo con la gestión de su reclamación de ámbito comercializadora (+1%).
- > La clara mejora en la satisfacción con la web de ENDESA Clientes durante el periodo (+4%).
- > El cumplimiento de objetivos marcados para la Satisfacción con el canal CAT comercial.
- > La mejora significativa por segundo año consecutivo en la satisfacción de los clientes con el servicio de e factura (+6%).

- > La permanencia en la satisfacción del cliente con la atención en los puntos de servicio de ENDESA (8,5).



2.1.1. La atención presencial

La atención presencial de ENDESA está organizada en función del segmento de cliente, para ajustarse mejor a las necesidades de cada uno de ellos:

> Grandes Clientes y Empresas:

ENDESA dispone de un equipo de gestores, organizado por sector y territorio, a través del cual pretende alcanzar un conocimiento profundo de las necesidades del cliente y ofrecerle soluciones competitivas de manera personalizada. La Compañía cuenta con alrededor de 350 gestores comerciales personalizados distribuidos por toda la geografía nacional y complementa su cobertura mediante un servicio de atención telefónica e Internet.

	Puntos de servicio	Oficinas comerciales
Andalucía-Extremadura	86	3
Aragón	24	1
Baleares	18	1
Canarias	24	2
Cataluña	63	3
Territorio propio	215	10
Expansión	59	1
Portugal	—	2
ENDESA	274	13

> **Gran Público:** ENDESA dispone de 11 oficinas comerciales en España y 2 en Portugal y 274 puntos de servicio distribuidos por todo el país, asistidos por el Centro de Atención Telefónica (CAT) y la oficina virtual de ENDESA (www.endesaclientes.com).



2.1.2. El Centro de atención telefónica

El Centro Telefónico de ENDESA, durante el año 2018 gestionó más de 19 millones de interacciones. En el total de ENDESA (incluye Portugal) se produjo una disminución del tráfico respecto a 2018 en un 4,2%. La demanda de contacto en Portugal se incrementó en base al crecimiento de la cartera de clientes en dicho mercado, mientras que en España disminuyó significativamente en base a los planes de mejora de la solución al primer contacto, la automatización y la gestión de la interacción con la ayuda de bots.

Los clientes que contactaron con ENDESA por este medio lo hicieron en un 45% por motivos relacionados con el ciclo comercial, un 13% por cuestiones de indisponibilidad del suministro, y un 4% para realizar solicitudes de nuevas contrataciones, manteniendo al Centro de Atención Telefónica como uno de los principales canales de venta de la compañía.

Del mismo modo el mix de canales en el canal siguió incrementándose, y el 2% de la actividad que gestionó el canal telefónico se produjo a través de canales digitales de apoyo que se desarrollaron durante 2017 para reforzar la comunicación con el cliente.

En 2016 el canal inició una estrategia de Smart Contact Center que supuso un programa de transformación de la atención en el Canal Telefónico. Los proyectos llevados a cabo en 2018 para la

mejora de la atención se han clasificado en las siguientes líneas de trabajo que siguen desarrollando la estrategia digital que conlleva el espíritu de esta transformación:

> **Digitalización del Contact Center,** se está desarrollando el proyecto de renovación tecnológica de las infraestructuras del canal, se impulsa el autoservicio con la incorporación de dinámicas de lenguaje natural y el soporte de IA (Inteligencia Artificial), y se han desarrollado nuevos canales de voz con asistentes virtuales.

> **Calidad de procesos,** se ha realizado un diagnóstico del modelo operacional para implantar la ISO 19285 en el canal, se ha llevado a cabo un plan de capacitación y engagement, y se han lanzado líneas de optimización de procesos para reducir Tiempo Medio de Operación soportados por la contratación digital.

> **Mejora del First Call Resolution,** implantando un modelo analítico basado en speech miner y una medición para identificar planes de acción basada en la voz del cliente.

> **Atención por valor,** consolidando los canales diferenciales del CAT VIP y desarrollando un canal exclusivo para los clientes del segmento Empresas.

De todas estas líneas, el desarrollo de nuevos canales de voz basados en tecnología de asistente virtual ha sido el proyecto más diferenciador de la competencia. El canal telefónico ha desarrollado un skill para Alexa, el asistente virtual de Amazon, a través del cual puede consultarse información sobre la factura y conocer todos los datos asociados a la misma, y muy pronto se desplegará la capacidad de asesorar sobre consumo y potencia. Del mismo modo, sobre esta tecnología, en 2019 también abriremos otro canal de voz a través de Google Home. ENDESA, gracias a esta línea de proyectos, se ha desmarcado del resto de utilities, siendo pionera en la implantación de este tipo de canales, y también ha sido pionera dentro del conjunto de canales de atención al cliente del resto de compañías.

Un año más la labor del canal durante este ejercicio y la trayectoria de transfor-



El Centro de Atención Telefónica de ENDESA recibe el premio a la Mejor Operación de Contact Center.

ENDESA nuevamente reconocida

ENDESA ha sido premiada en la IX edición de los Platinum Contact Center Awards dentro de la categoría de la Mejor Estrategia de Customer Experience, en los Premios Nacionales a la Excelencia en Colombia como Mejor Operación de Contact Center.





mación emprendida en los últimos años, ha tenido reconocimiento del sector del contact center a todos los niveles, otorgando al canal el premio Contact Center Awards, como Mejor Estrategia de Customer Experience por la estrategia desarrollada para la atención por valor focalizada en el segmento empresas, un premio a la Mejor Operación de Contact Center en el marco del desarrollo de servicios de valor en el Congreso Nacional de Contact Center, y el premio CRC de Oro a la Mejor Atención al Cliente. En este marco, 2018 vuelve a ser un ejercicio muy positivo para el canal, y mantiene las bases de mejora de la atención a nuestros clientes en el próximo 2019.



2.1.3. La atención online

A finales de 2018, la web comercial de ENDESA, www.endesaclientes.com, alcanzó los 2,1 millones de clientes registrados (un 17% más que en 2017), con más de 3,3 millones de contratos y más de 294.000 nuevos clientes registrados. Estos usuarios han realizado más de 2,5 millones de interacciones al mes, siendo la consulta de factura la operación más realizada tanto en web como app. Durante 2018, la factura electrónica ha recibido también un gran impulso. En 2018 se ha contado con 2,8 millones de contratos en vigor con e-factura. Las principales funcionalidades añadidas durante el año 2018 fueron:

- > Nuevos medios de pago (pago y gestión mediante tarjetas de crédito).
- > Mejora de la visualización de contratos autorizados.
- > Sección de privacidad para gestionar permisos Reglamento General de Protección de Datos.
- > Chat disponible desde la app.
- > Visualización de facturas de contratos anteriores/en baja.



El CAT de ENDESA reconocido con el CRC de Oro a la Mejor Operación de Atención al Cliente.

ENDESA gana el premio CRC de oro a la mejor operación de atención al cliente

El canal de atención telefónica de ENDESA, CAT, ha sido reconocido con el premio CRC de Oro a la mejor operación de atención al cliente en los premios a la excelencia en atención al cliente. Este galardón reconoce el modelo operativo y estratégico, así como la calidad del servicio que presta ENDESA a sus clientes. El Centro de Atención Telefónica de ENDESA está compuesto por ocho plataformas, de las cuales siete están dirigidas a atender a los clientes del mercado español, y una a los clientes del mercado portugués. Está compuesto por más de 2.000 agentes, en distintas franjas horarias. Cada año gestionan 18 millones de llamadas, y más de 6 millones de comunicaciones digitales entre e-mail, sms y whatsapp.

2,1 millones de clientes registrados

en www.endesaclientes.com, un 17% más que en 2017.

- > Rediseño de las gráficas de consumo y evolución de facturas.
 - > Consulta de descuento acumulado para contratos de Luz Happy 50.
- Desde marzo de 2013 se han producido más de 1,1 millones de descargas de la App de ENDESA, siendo 375 mil las efectuadas en 2018.

En 2018 se han gestionado más de 46.000 casos en whatsapp y facebook. ENDESA está desarrollando actualmente un proceso de transformación digital donde el cliente se posiciona como un elemento fundamental de dicha transformación. Para mayor información, ver el apartado 3 del capítulo de *Digitalización* del presente informe.



2.2. Resolución de las reclamaciones y de las altas de servicio

103-1 Enfoque de Gestión Privacidad de los clientes

103-2 Enfoque de Gestión Privacidad de los clientes

103-3 Enfoque de Gestión Privacidad de los clientes

418-1

La atención de las reclamaciones en ENDESA se gestionan desde la Unidad de Atención de Reclamaciones (UAR) de manera centralizada y a través de las personas que trabajan en las seis Unidades Territoriales (UTR) existentes. Sus labores principales consisten en:

- > Velar por la satisfacción de los clientes en la gestión de sus reclamaciones.
- > Detectar las causas que perturban la actividad comercial habitual.
- > Definir las medidas para solventarlas y concretar las mejoras en los sistemas de gestión.
- > Buscar eficiencias de coste en la resolución de reclamaciones.
- > Resolver las reclamaciones en el plazo más corto posible.
- > Actuar como interlocutores con entidades públicas o privadas de defensa de los consumidores.
- > Intervenir en redes sociales ante reclamaciones conjuntas presentadas en las mismas.

En el transcurso del año 2018 se ha trabajado en el desarrollo de la digitalización de reclamaciones para obtener ma-

yor eficiencia en los costes de gestión y menor periodo medio de resolución de cara a los clientes.

El proyecto principal de digitalización ha sido el Clasificador de Reclamaciones, cuya función es analizar los comentarios de los clientes al abrir una reclamación, clasificarla según su tipología y enviarla al equipo correspondiente que debe resolverla. El volumen de reclamaciones generadas en 2018 ha sido de más de 436.000, volumen incrementado en un 6% respecto al año anterior. En peticiones en cambio el volumen ha sido de más de 459.000, reduciéndose así en un 19,5% respecto al 2017.

El número total de reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente recibidas en 2018 ha sido de 4.769, de las que 57 se han recibido a través de la Agencia de Protección de Datos.

La resolución global tanto de peticiones como de reclamaciones sube a la cifra total de 903.278, cuya resolución ha sido del 101,8% en el caso de reclamaciones y del 99,9% en peticiones. Así pues, se han resuelto más reclamaciones de

las que se han generado al incluir parte del pendiente del año pasado, y por el contrario en peticiones ha quedado un 0,12% dentro de la bolsa del pendiente. A pesar de la introducción del Clasificador de Reclamaciones, las incidencias y cambios de sistemas en 2018 han supuesto un aumento en el plazo de resolución hasta 11 días de media desde los 8,1 del 2017. A nivel de procesos la implantación del Bono Social ha supuesto un incremento de gestiones sobre facturación y cambios de tarifas de clientes que actualizaban su dirección de suministro para poder solicitar el Bono Social. Cabe destacar también un decremento en las solicitudes de clientes en acuerdos de pago y cortes de suministro debido a la mejora de la coyuntura económica del 2018. Es importante destacar que parte de la atención de reclamaciones se realiza en los canales de Acceso de terceros a red que resuelven en primera instancia con los propios clientes y las gestiones que no se pueden resolver en primera instancia pasan a los equipos que las resuelven, incluidos los equipos de Ciclo Comercial que también atienden reclamaciones.



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

103-1 Enfoque de gestión marketing y etiquetado

103-2 Enfoque de gestión marketing y etiquetado

103-3 Enfoque de gestión marketing y etiquetado

417-1

Los clientes de ENDESA tienen derecho a estar informados sobre las características de los productos y servicios que consumen. Es por ello que la Compañía cumple con los requisitos reglamentarios de información a los clientes en las

diversas fases del ciclo comercial. Estas regulaciones abarcan las siguientes cuestiones:

- > En el momento de establecer un contrato de suministro o de modificarlo, se informa al cliente de los distintos

tipos de tarifas y de la potencia más adecuada a sus necesidades.

- > Al realizar cortes de suministro por trabajos programados en la red, se avisa a los clientes y al público en general con antelación suficiente.





- > Al realizar un corte a un cliente por impago, se realizan previamente al mismo, todos los requerimientos fehacientes de pago establecidos por la normativa actual, incluido un aviso realizado con 15 días de antelación al corte, en el que se le informa de la fecha a partir de la cual se hará efectivo el mismo. Estos cortes por impago solo se llevan a cabo si la Compañía tiene evidencia de este hecho. En ningún caso se corta por impago a los clientes considerados «esenciales» por la normativa.
- > Existen otros momentos en los que están definidos plazos para informar, tanto al dar presupuestos de nuevos suministros como al gestionar reclamaciones de los clientes.

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

Además va más allá de los requisitos legales para alcanzar la excelencia en el ejercicio de informar a los clientes. Así, la Compañía creó en 2009 una unidad para gestionar la relación con las asociaciones de consumidores y organismos públicos, que se ha consolidado desde entonces. Esta unidad ha mantenido reuniones periódicas y ha participado en diferentes foros del ámbito de los consumidores, en los que se han transmitido las medidas adoptadas por ENDESA con respecto a sus clientes y se han recabado las principales preocupaciones manifestadas por los mismos, para adoptar las medidas más adecuadas en cada momento en materia de consumo.

2.3.1. Eliminando las barreras de acceso a la información sobre productos y servicios

103-1 Enfoque de gestión Provisión de información EUSS

103-2 Enfoque de gestión Provisión de información EUSS

103-3 Enfoque de gestión Provisión de información EUSS

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

La web endesaclientes.com dispone de un amplio apartado para explicar en detalle las facturas de luz y gas, tanto en mercado libre como en mercado regulado, concepto por concepto.

Todas las comunicaciones comerciales e informativas que envía ENDESA a sus clientes en España pueden redactarse en castellano y catalán, incluidas las facturas y folletos informativos.

La web www.endesaclientes.com, además de castellano y catalán, está disponible también en inglés. Con ello se pretende dar respuesta a las demandas de clientes extranjeros. Se calcula que 900.000 británicos viven temporal o permanentemente en España, principalmente en la costa mediterránea y en las islas, además del resto de nacionalidades que utilizan el inglés como segunda lengua. También puede comunicarse en inglés a través de las Apps y el canal chat online, email, twitter, Facebook y WhatsApp, cubriendo las necesidades de información y atención comercial de estos clientes en internet.

La página web dispone de medios y soportes para garantizar el acceso a los servicios de atención al cliente a personas con discapacidad o edad avanzada.

El servicio de atención telefónica dispone de un servicio de atención en varios idiomas, ofreciendo la posibilidad de ser atendido en castellano, catalán o inglés. También dispone de la aplicación Telesor, para facilitar la comunicación con personas con dificultad del habla.

Las Oficinas Comerciales y Puntos de Servicio de ENDESA se encuentran ubicados a pie de calle, con accesos adaptados a personas con movilidad reducida.



ENDESA habilita un canal para las personas con discapacidad

ENDESA se convierte en la primera compañía en habilitar un canal dirigido a las personas con discapacidad auditiva o del habla, que permite al cliente realizar cualquier consulta sobre su factura, contrato o recibir información personalizada.

3. Acceso a la electricidad a clientes vulnerables

103-1 Enfoque de gestión Acceso a la electricidad EUSS

103-2 Enfoque de gestión Acceso a la electricidad EUSS

103-3 Enfoque de gestión Acceso a la electricidad EUSS

ENDESA es una empresa fuertemente comprometida en la lucha contra la pobreza energética, y así lo demuestran las numerosas actuaciones e iniciativas que está abriendo en los últimos años dirigidas a familias que se encuentran en esta situación, siendo algunas de estas actuaciones pioneras en el sector.

La atención comercial a clientes en situación de pobreza energética se ha convertido en una línea de actuación prioritaria de la compañía y, más allá del cliente, y como muestra del compromiso de la compañía con la sociedad, se han abierto distintas iniciativas dirigidas a familias en situación de pobreza energética, en colaboración con diferentes entidades del tercer sector e independientemente de que sean clientes o no de la compañía.

Desde el año 2014 ENDESA viene firmando diferentes convenios con administraciones locales/autonómicas y entidades del tercer sector para evitar cortes de suministro a clientes con situación de pobreza energética que estén certificados por los servicios sociales, mientras desde éstos se tramitan ayudas de urgencia para afrontar el pago de las facturas de luz o gas de esos clientes. Actualmente hay 272 acuerdos en vigor, 6 de ellos con Comunidades Autónomas y 5 con Federaciones de Municipios, teniendo cubiertas las principales áreas geográficas donde opera ENDESA. Así, en 2018 ENDESA ha atendido a 33.341 clientes y 94.217 peticiones y consultas por un importe de 25.978.929 euros.

Actualmente ENDESA está ultimando un nuevo procedimiento de Atención a Clientes Vulnerables de acuerdo a la nueva regulación del bono social y que comunicará a los diferentes departamentos de servicios sociales de la Administración para que conozcan la operativa que siguen estas solicitudes.

Como acompañamiento a estos convenios, se han realizado unas 160 jornadas de trabajo para impartir formación a los técnicos de las entidades firmantes para que puedan orientar a las familias vulnerables sobre eficiencia energética, optimización de la factura y la contratación del Bono Social.

También se han organizado talleres formativos dirigidos a ONGs que trabajan en el campo de la pobreza energética. Han sido organizados e impartidos conjuntamente con EAPN (Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social) y ACA con objeto de tratar la vulnerabilidad energética, explicar la factura eléctrica y divulgar las novedades del nuevo bono social y la actividad de ENDESA en este ámbito. Durante 2018 se han realizado 8 jornadas en todo el territorio nacional en los que han participado más de 150 asistentes

En relación al nuevo modelo de Bono social, ENDESA ha enviado más de 2 millones de cartas y correos electrónicos dirigidos específicamente a los clientes que tenían asignado el antiguo bono social, y se han lanzado campañas de comunicación de ámbito nacional y autonómico en prensa, radio, páginas web, redes sociales, mediante SMS y a través de dípticos para informar al público en general del nuevo bono so-

cial y de los canales de atención que ENDESA tiene para atender peticiones. ENDESA ha habilitado desde el primer momento todos sus canales de atención al cliente para informar de las condiciones de aplicación del nuevo Bono Social, así como de la documentación que debe acompañar a la solicitud, y los canales a través de los cuales los clientes pueden enviar dicha documentación a ENDESA. Adicionalmente, ENDESA ha puesto en marcha, a través de sus canales de atención al cliente, una política de fraccionamiento o aplazamiento de pago de las facturas hasta 24 meses, a aplicar a los clientes en vulnerabilidad certificada por los servicios sociales, con unas condiciones lo suficientemente flexibles para que el cliente pueda hacer frente al pago de sus facturas energéticas sin tener que llegar a la suspensión de suministro.

El 15 de febrero de 2018 ENDESA y Cruz Roja firmaron un Convenio de Colaboración para la protección de personas y familias en situación de vulnerabilidad que regula la colaboración entre ambas entidades para garantizar el suministro de energía a la vivienda habitual de clientes en situación de vulnerabilidad y evitar la suspensión del suministro de electricidad o gas, como consecuencia del impago de facturas.

Asimismo ENDESA, Cruz Roja y la Fundación Ecología y Desarrollo han puesto en marcha un proyecto de Voluntariado Energético con objeto de paliar la situación de vulnerabilidad energética en los hogares a través de (1) formación sobre consumo eficiente, (2) asesoramiento personalizado y (3) aplicación de medidas de ahorro y seguridad en las viviendas. En el proyec-





to participan un total de 310 voluntarios (188 de los cuales son trabajadores de ENDESA), se han impartido 126 talleres a

los que han asistido 1.337 familias y se ha proporcionado asistencia personalizada telefónica y/o presencial a 306 familias.

Para más información, consultar el capítulo *Relaciones responsables con las Comunidades*.



4. Cortes por impago y reconexiones en el cliente doméstico

EU27

Con la entrada en vigor del RD-ley 15/2018, de 5 de octubre, de medidas urgentes para la transición energética y la protección de los consumidores, se ha regulado la nulidad de suspensión del suministro de electricidad al consumidor en riesgo de exclusión social y a aquellos suministros que siendo beneficiarios del bono social, hayan acreditado una unidad familiar en la que haya al menos un menor de 16 años, algún miembro en situación de dependencia

de grado II o III o bien una discapacidad igual o superior al 33%.

En 2017 se produjo una reducción de cortes debido a la adaptación del nuevo procedimiento de cortes por impago regulado en el RD 879/2017, de 6 de octubre, en la que se paralizaron las suspensiones de suministro. Sin embargo, en 2018, una vez implantado el procedimiento y con el RD-ley 15/2018 en vigor, se observa que el número de cortes es inferior a los del año 2016.

De los clientes residenciales desconectados por impago, el 51,4% tuvieron un corte menor de 48 horas y el 9,4% tuvieron un corte de duración entre 48 horas y una semana, el 6,3% entre una semana y un mes y el 2,5% entre un mes y un año.

Asimismo, el 65,3% de los clientes domésticos desconectados han sido reconectados en las siguientes 24 horas, el 3,6% entre 24 horas y una semana y sólo el 0,5% más de una semana después de la desconexión.

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

	2016		2017		2018	
	Doméstico	Gran público	Doméstico	Gran público	Doméstico	Gran público
Cientes domésticos desconectados	160.819	205.297	55.034	74.468	92.062	123.455
Cientes domésticos desconectados por tiempo < a 48 horas	91.923	115.455	34.393	46.353	47.285	68.079
Cientes domésticos desconectados por tiempo < a 48 horas Mercado TUR	51.597	60.360	18.117	22.032	24.357	31.468
Cientes domésticos desconectados por tiempo < a 48 horas Mercado no TUR	40.326	55.095	16.276	24.321	22.928	36.611
Cientes domésticos desconectados entre 48 horas y una semana	13.112	17.136	4.350	5.883	8.653	11.621
Cientes domésticos desconectados entre 48 horas y una semana Mercado TUR	7.790	9.580	2.412	3.147	4.599	5.643
Cientes domésticos desconectados entre 48 horas y una semana Mercado no TUR	5.322	7.556	1.938	2.736	4.054	5.978
Cientes domésticos desconectados entre una semana y un mes	10.106	13.045	3.239	4.424	5.762	7.775
Cientes domésticos desconectados entre una semana y un mes Mercado TUR	5.931	7.232	1.698	2.241	3.191	3.953
Cientes domésticos desconectados entre una semana y un mes Mercado no TUR	4.175	5.813	1.541	2.183	2.571	3.822
Cientes domésticos desconectados entre un mes y un año	5.593	7.065	1.592	2.317	2.292	2.832
Cientes domésticos desconectados entre un mes y un año Mercado TUR	4.699	5.612	1.245	1.740	1.256	1.562
Cientes domésticos desconectados entre un mes y un año Mercado no TUR	894	1.453	347	577	1.036	1.270
Cientes domésticos desconectados más de un año	0	0	0	0	0	0
Cientes domésticos desconectados más de un año Mercado TUR	0	0	0	0	0	0
Cientes domésticos desconectados más de un año Mercado no TUR	0	0	0	0	0	0
Cientes domésticos que la reconexión se realizó en las siguientes 24 horas	113.091	141.947	38.114	51.992	60.133	84.915
Cientes domésticos que la reconexión se realizó en las siguientes 24 horas Mercado TUR	65.526	77.106	21.227	26.346	31.373	40.142
Cientes domésticos que la reconexión se realizó en las siguientes 24 horas Mercado no TUR	47.565	64.841	16.887	25.646	28.760	44.773
Cientes domésticos que la reconexión se realizó entre 24 horas y una semana	6.989	9.831	4.434	5.735	3.323	4.647
Cientes domésticos que la reconexión se realizó entre 24 horas y una semana Mercado TUR	4.108	5.210	1.877	2.359	1.762	2.169
Cientes domésticos que la reconexión se realizó entre 24 horas y una semana Mercado no TUR	2.881	4.621	2.557	3.376	1.561	2.478
Cientes domésticos que la reconexión se realizó más de una semana después	536	731	906	1.100	473	667
Cientes domésticos que la reconexión se realizó más de una semana después Mercado TUR	323	386	321	397	235	280
Cientes domésticos que la reconexión se realizó más de una semana después Mercado no TUR	213	345	585	703	238	387



5. Las soluciones energéticas de ENDESA

Enfoque de Gestión Gestión de la Demanda EUSS

ENDESA cumple con todas las normativas relacionadas con la información y etiquetado de sus productos y servicios. El 69% de los procedimientos sobre información y etiquetado de ENDESA exigen:

- > Informar sobre la procedencia de los componentes del producto o servicio.
- > Informar sobre el contenido, especialmente respecto a sustancias que podrían tener impacto ambiental o social.
- > Informar sobre la utilización segura del producto.
- > Informar sobre la forma de eliminación del producto, y su impacto ambiental.

416-1

Además, todas las categorías de productos y servicios de ENDESA han sido evaluados, para su mejora, sobre los impactos en salud y seguridad.

417-2

En ENDESA, en 2018, no se han dado casos de incumplimiento de las normativas o códigos voluntarios relativos a la información o etiquetado de sus productos o servicios.



5.1. ENDESA X: productos y servicios a clientes

302-5

El sector energético está cambiando y ENDESA X quiere liderar esta evolución hacia un nuevo modelo energético que

priorice la sostenibilidad, la flexibilidad y la creación de valor.

Proporcionar innovación a través de soluciones tecnológicas y servicios de valor añadido son pilares básicos sobre los que construir el futuro de la energía para alcanzar un modelo digital, abierto y más sostenible para las industrias, las ciudades, los hogares y la movilidad:

> **E-Industries:** en este ámbito, enfocado a la industria y las empresas, ENDESA X impulsa nuevas oportunidades a través de la generación distribuida, la eficiencia energética y, los servicios de consultoría y auditoría.

El Gas Natural Vehicular (GNV) es en la actualidad la solución real, sostenible con el medioambiente, para el transporte de larga distancia y pesado, transporte urbano/interurbano y recogida de basura. ENDESA X ha contribuido a alcanzar esta solución gracias al desarrollo de doce gasineras:

- Tres gasineras privadas que proporcionan suministro de gas a empresas de recogida de basura.
- Cuatro gasineras que suministran combustible a empresas privadas o de transporte con acceso público a clientes particulares.
- Tres nuevas gasineras, dos de ellas adscritas al proyecto europeo ECOGATE para el desarrollo de infraestructura de recarga de gas natural en corredores europeos, completan la red en el sur de la península, lo que ha permitido crear, junto con empresas colaboradoras, una red en las princi-

pales rutas de transporte a nivel nacional.

- Dos gasineras en fase de construcción.

> **E-City:** en el ámbito de las ciudades, para alcanzar el concepto de «smart city», ENDESA X se centra en el alumbrado público, el concepto de «full-electric buildings», la venta mayorista de red de fibra óptica y los servicios energéticos.

> **E-Home:** en el ámbito del hogar, ENDESA X apoya el crecimiento de los negocios de servicios y asistencia en el hogar, y pone a disposición de los clientes productos innovadores de instalación de equipamiento energético, mantenimiento y reparación, automatización y «Home 2 Grid».

En el ámbito de los hogares, ENDESA X, sigue siendo el centro de excelencia para clientes B2C en mercados maduros, gracias al buen desempeño en las soluciones energéticas para el hogar, tales como servicios de mantenimiento y reparación. ENDESA X ha continuado ofreciendo durante el ejercicio 2018 su cartera de productos de soluciones Integrales. Asimismo, quiere transformar los hogares, por una vida más sencilla, inteligente y cómoda.

> **E-Mobility:** la movilidad es uno de los puntos fuertes de ENDESA X gracias al desarrollo de redes de recarga, a través de la instalación de infraestructura propia de acceso público y privado, y servicios de gestión avanzada. En este ámbito se agrupan las soluciones de movilidad eléctrica para los clientes residenciales, de industrias y





comerciales, así como los de la administración pública. ENDESA X impulsa el desarrollo del vehículo eléctrico como una de las vías principales para la lucha contra el cambio climático. En este ámbito se promueve la movilidad eléctrica como un instrumento para facilitar un modelo energético de cero emisiones.

A lo largo del 2018, ENDESA X ha publicado el plan de inversión en infraestructura de recarga de acceso público donde se instalarán más de 8.500 puntos de acceso público con una inversión total de 65 millones de euros, desarrollando en dos fases: más de 2.000 puntos en 2019-2020 facilitando que cualquier vehículo eléctrico pueda desplazarse a cualquier punto de España y, más de 6.500 puntos en 2021-2023 que garantizarán una cobertura más amplia de las zonas urbanas, las principales autopistas y las islas.

Cabe destacar que, en el ADN de la marca, destacan tres actividades clave: ser proveedor principal de infraestructuras, ahondar en la energía como servicio y favorecer su flexibilidad pa-



Vitoria, la renovación de las instalaciones en 42 edificios públicos reducirá la emisión de 493,2 toneladas anuales de CO₂

ENDESA, en UTE (Unión Temporal de Empresas), ha llegado en 2018 a un acuerdo con el ayuntamiento de Vitoria para llevar a cabo, en 42 edificios públicos: la modernización de las instalaciones eléctricas y la sustitución de la iluminación interior por una más eficiente.

La realización del proyecto supondrá al cliente un ahorro energético de un 1.281.000 kWh/año, y una reducción de emisiones de CO₂ de 493,2 Ton/año.



Móstoles, la sustitución de luminaria de vapor de sodio por led en las instalaciones de alumbrado público reduce la emisión de 209,63 toneladas anuales de CO₂

ENDESA, en UTE (Unión Temporal de Empresas), ha realizado en el ayuntamiento de Móstoles la sustitución de la luminaria de instalaciones de alumbrado público por tipo led, lo que ha supuesto una reducción de emisiones de 209,63 toneladas anuales de CO₂ y un ahorro energético de 544.482 kWh/año.

En una segunda fase, que se llevará a cabo en 2019, se sustituirá nueva luminaria de halogenuros metálicos y vapor de sodio por tipo led, lo que supondrá un ahorro, adicional al ya conseguido, de 434.894 kWh/año que reducirá 167,44 toneladas año de CO₂.

ra hacer posible la participación de los clientes en los mercados de electricidad. La movilidad eléctrica será el es-

tandarte de esta transformación, con la instalación de más de 2.000 puntos de recarga de acceso público en Es-






paña entre 2019 y 2020, que seguirán creciendo hasta llegar hasta los 8.500 puntos de recarga en 2023.



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

ENDESA realiza continuamente actuaciones de comunicación para concien-

ciar sobre el uso eficiente de la energía. Las más destacables son:

	info energía	Es un servicio de información y asesoramiento gratuito para que los clientes puedan controlar y gestionar el consumo eléctrico de sus viviendas, apoyándose en un servicio digital y fácilmente personalizable. Los clientes acceden a información detallada que les ayuda a comprender su consumo de luz, comparándolo con el de viviendas con un patrón de consumo similar a la suya (en su barrio, municipio y provincia) y a consejos y herramientas personalizadas que le orientan sobre cómo reducir el importe de sus facturas. De este modo, podrán tener mayor conciencia de sus hábitos de consumo energético y conocer cómo pueden ser cada vez más eficientes, teniendo así la posibilidad de alcanzar una reducción de sus facturas de luz.
	diagnóstico de eficiencia energética energía	Es un servicio de asesoramiento gratuito online exclusivo para pequeños negocios. A través de la página web del servicio Diagnóstico de Eficiencia Energética Online, un pequeño negocio puede evaluar su eficiencia energética y recibir medidas de mejora para optimizar el consumo de su instalación y, por tanto, reducir su factura.
	twenergy	Twenergy es el ecosistema digital de ENDESA en torno a la sostenibilidad y eficiencia energética. Lanzado en 2009, ha registrado en 2018 más de 5 millones de visitas (considerando las visitas al Blog y la tienda online), posee medio millón de usuarios registrados y una comunidad en Redes Sociales de más de 150 mil seguidores. Twenergy se articula en torno a un blog de contenido, una Tienda online de productos eficientes con más de 1.200 referencias y perfiles propios en las principales redes sociales: facebook, twitter, youtube e Instagram.
	consejos y guías	Consejos en la factura: espacio reservado en el anverso de la factura para ofrecer consejos a los clientes sobre cómo ahorrar energía y proteger las instalaciones. Consejos de ahorro en www.endesaclientes.com Comunicaciones específicas a los clientes en su primer año de contrato (folletos informaciones, guías...).
	foros y plataformas	Respecto a la participación en los foros y plataformas a nivel nacional e internacional más relevantes de conocimiento y divulgación de la eficiencia energética, a través de la Plataforma «Empresas por la eficiencia energética», promovida por ENDESA desde 2011, en la que participan empresas de primer nivel de diferentes sectores, se busca el objetivo de aunar esfuerzos para lograr una mayor eficiencia energética promoviendo un comportamiento más sostenible con el medio ambiente. Para ello promueve la colaboración en diversas iniciativas de iluminación y climatización eficientes, el uso de fuentes alternativas en los procesos de producción, la modernización de equipos y optimización de procesos. Con ello se ha conseguido el ahorro de 3,5 millones de toneladas de CO ₂ , equivalentes a las emisiones de 750.000 familias medias españolas al año.

Para más información visitar:
<https://www.endesaclientes.com/infoenergia>

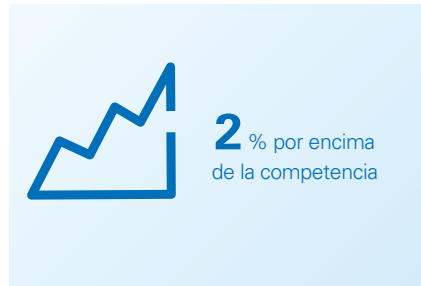
<https://www.endesaclientes.com/negocios/diagnostico-eficiencia-energetica-online>

Para más información sobre eficiencia energética, ver el apartado 1.3.3. *Riesgos de transición. Eficiencia energética*, del capítulo *Modelo de negocio bajo en carbón*.





6. La satisfacción del cliente



103-1 Enfoque de Gestión Marketing y Etiquetado

103-2 Enfoque de Gestión Marketing y Etiquetado

103-3 Enfoque de Gestión Marketing y Etiquetado

102-43 102-44

El cliente ocupa el lugar central del modelo de negocio de ENDESA y por ello es fundamental la medición de la Experiencia de Cliente. Así, todos los segmentos, productos, canales, servicios y procesos cuentan con adecuadas herramientas para llevar a cabo esta función. Para la medición de la satisfacción del consumidor, en 2018 se han realizado en España más de 200.000 entrevistas telefónicas/online a clientes, que engloban en torno a 1.500 ítems. Para poder gestionar este volumen de información en un entorno BIG DATA, se gestionaron más de 200 millones de registros con trazabilidad en Sistemas. La principal metodología empleada para conocer el nivel de satisfacción de los clientes son las entrevistas a través de canales digitales. Esto responde a la

transformación tecnológica, tanto de la empresa como de la sociedad en su conjunto. Se ha incrementado el uso de los medios digitales en 15p.p. situándose en un 56% del total de entrevistas y superando, en este periodo 2018, por primera vez la metodología telefónica en volumen.

En 2018, ENDESA continúa líder durante 9 años consecutivos en satisfacción del cliente masivo en el sector eléctrico, con una ventaja respecto de la competencia de un 2%.

Asimismo, se consolida la percepción de ENDESA como empresa líder en satisfacción con el Asesoramiento (+5% por encima de la competencia), después de 4 años de incesante mejora. La Imagen de la compañía se sitúa en una posición preferente respecto a la competencia (+3%). Del mismo modo ocurre con la satisfacción del Ciclo Comercial (+2%), destacando la valoración de la Claridad de la Factura (+10% vs Competencia). Se puede afirmar que ENDESA es un referente en la orientación al cliente.

En cuanto a la lealtad de los clientes, mejora el indicador de recomendación respecto al año anterior (+2%), situándose por encima el número de recomendaciones efectivas respecto a las de la competencia (+7%).

Entre los clientes masivos en el sector del gas, ENDESA encabeza la satisfacción como compañía por quinto año consecutivo teniendo una valoración notable.

ENDESA en Gas se sitúa líder en la satisfacción con el Precio (+6%) respecto a la competencia. Con una valoración próxima al 8 en el Ciclo Comercial, destaca la Utilidad de la Información en Facturas (+5p.p. vs Competencia). Además, se denota ventaja en satisfacción con el Asesoramiento (+3%) y la Imagen (+2%) respecto a la Competencia.

En cuanto a los clientes no masivos se detecta una clara mejora en Claridad de las Facturas (+2% vs 2017) que posiciona a ENDESA en la Utilidad de la Información en Factura por encima de nuestros competidores (+5%). En asesoramiento, hay un gap positivo entre el porcentaje de clientes de ENDESA y de la competencia con la información entregada sobre los productos SVAS (+21%).

El servicio prestado por el Gestor asociado a clientes no masivos continúa aumentando en 2018, por cuarto año consecutivo, con valoraciones cercanas al 9 (+1% vs 2017). Las principales mejoras significativas son la satisfacción con la Información y el Asesoramiento, obteniendo una valoración de 8,97; y la Capacidad de Resolución (8,93 en

Índice de satisfacción del cliente (gran público electricidad mercado libre)

2015	2016	2017	2018
6,42	6,91	7,03	7,18

2018). La proactividad se valora de forma sobresaliente en aspectos como la Disponibilidad del gestor y la Atención, que mejoran significativamente (+1% en ambos casos).

Experiencia de Cliente-Venta

El seguimiento de la Calidad ofrecida por los canales de ventas (Task forces y Televenta) en España de clientes masivos alcanza valores de 8,14 en Task Force y 8,43 en Televenta. Los indicadores de satisfacción de la carta de servicios de ENDESA certificada por Aenor, alcanzan valoraciones superiores a 8.

Experiencia de Cliente-Canales de atención

El nivel de servicio de los canales de atención offline de ENDESA es calificado de manera notable tanto en los clientes atendidos por teléfono como de manera presencial.

En el canal telefónico que atiende a los clientes de Mercado Libre mejoramos

de forma significativa en el Trato del Personal (2%), el Conocimiento del interlocutor (1%) y el porcentaje de clientes que consideran su gestión correctamente atendida.

Los canales presenciales en el 2018 siguen siendo los canales mejor valorados en ENDESA con valores notables próximos al 9 tanto en Oficinas como en Puntos de Servicio. Entre todos los atributos en medición, los mejor valorados corresponden a la satisfacción con el Trato, orden del establecimiento y Claridad de Explicaciones. La Puntualidad y el Trato en los clientes que han solicitado el servicio de Cita Previa destacan por su buena calificación.

Experiencia de Cliente-Procesos

Aumenta la satisfacción de todos los procesos medidos destacando el de los clientes de mercado liberalizado que modifican su contrato de Luz (+4%). Los indicadores que mejor se comportan en el 2018 son la Satisfacción glo-

bal con la Información que damos en el proceso de la contratación, la sencillez de los trámites para realizarla y el Asesoramiento en el proceso de Modificación de contrato (+2%).

Nuevos proyectos

Desde finales de 2017 El área de Calidad Comercial está embarcada en un proyecto con el objetivo de obtener una visión 360° de sus clientes; dicho proyecto cohabitará con los proyectos bandera de ENDESA en su objetivo de digitalización de la compañía.

Por otro lado, se ha consolidado el proyecto del Termómetro de Calidad permitiendo que la Gestión de la insatisfacción sea una herramienta accesible que da facilidad al usuario para aprender y corregir mejorando en los procesos y en la experiencia de cliente, si fuera necesario, tomando medidas específicas e individuales hacia los clientes.





Innovación



10,47

millones de €
invertidos en
Innovación

659

empleados
con vehículo
eléctrico

	Línea de actuación	Objetivo 2018	Resultado 2018	Acciones a destacar
 Eficiencia operativa e innovación	Lanzamiento de Retos de innovación en la plataforma Energy Challenges.	1	1	> ENDESA ha continuado desarrollando su plataforma de innovación abierta Endesa Energy Challenges.
	Nuevas startups seleccionadas cada año.	2	11	
	Nuevos proyectos de innovación lanzados cada año.	3	5	> Proyectos de innovación en generación y en la red de distribución.
	Eventos internos de innovación cada año.	2	5	



1. La innovación en ENDESA

1.1. La inversión en innovación

103-1 Enfoque de gestión Investigación y desarrollo EUSS

103-2 Enfoque de gestión Investigación y desarrollo EUSS

103-3 Enfoque de gestión Investigación y desarrollo EUSS

ENDESA tiene un sólido compromiso con la innovación que se materializa a través de todas sus líneas de negocio. La Compañía la considera como una función estratégica que debe formar parte de todas sus actividades.

Es por ello que en ENDESA se desarrollan proyectos, se invierten recursos y, en definitiva, se toma la iniciativa en esta materia desde todas sus líneas de negocio. Con este planteamiento, se pretende abordar los retos de todas las áreas de la empresa desde la innovación.

Inversión en I+D (millones de euros)

	2016	2017	2018
Generación	4,70	4,54	3,81
Nuclear	1,52	2,09	2,09
Comercialización	5,78	5,47	0,15*
Distribución	4,17	4,61	4,27
Renovables	0,00	0,24	0,15

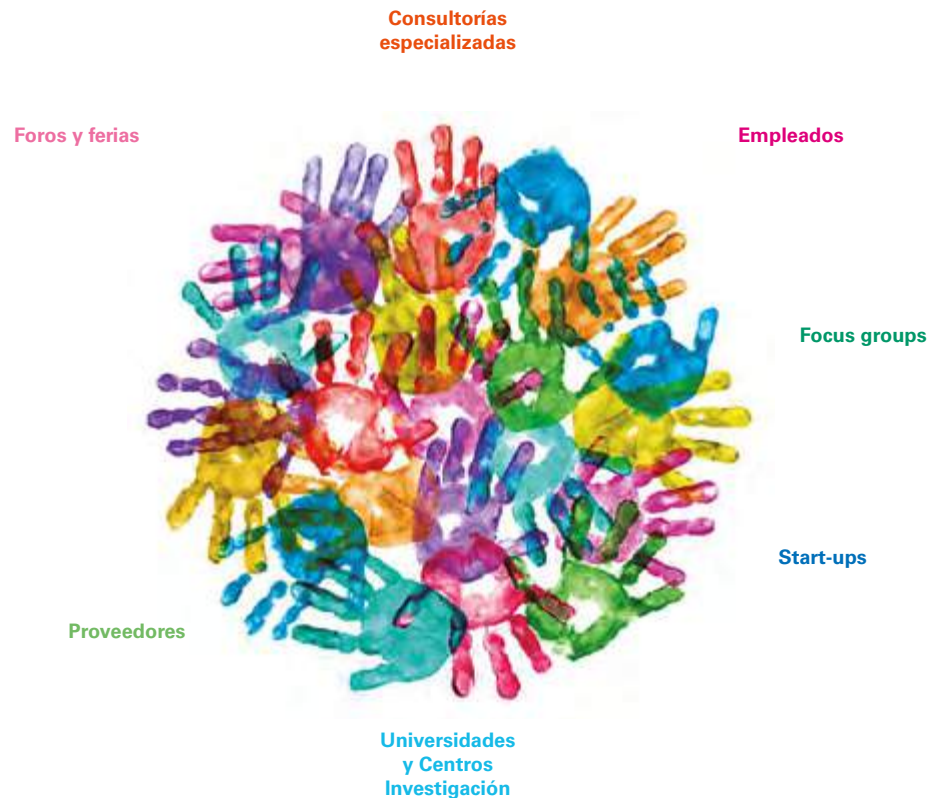
* Los proyectos tecnológicos y las personas que los ejecutaban se han traspasado a Enel X Global.

1.2. El modelo de innovación abierta

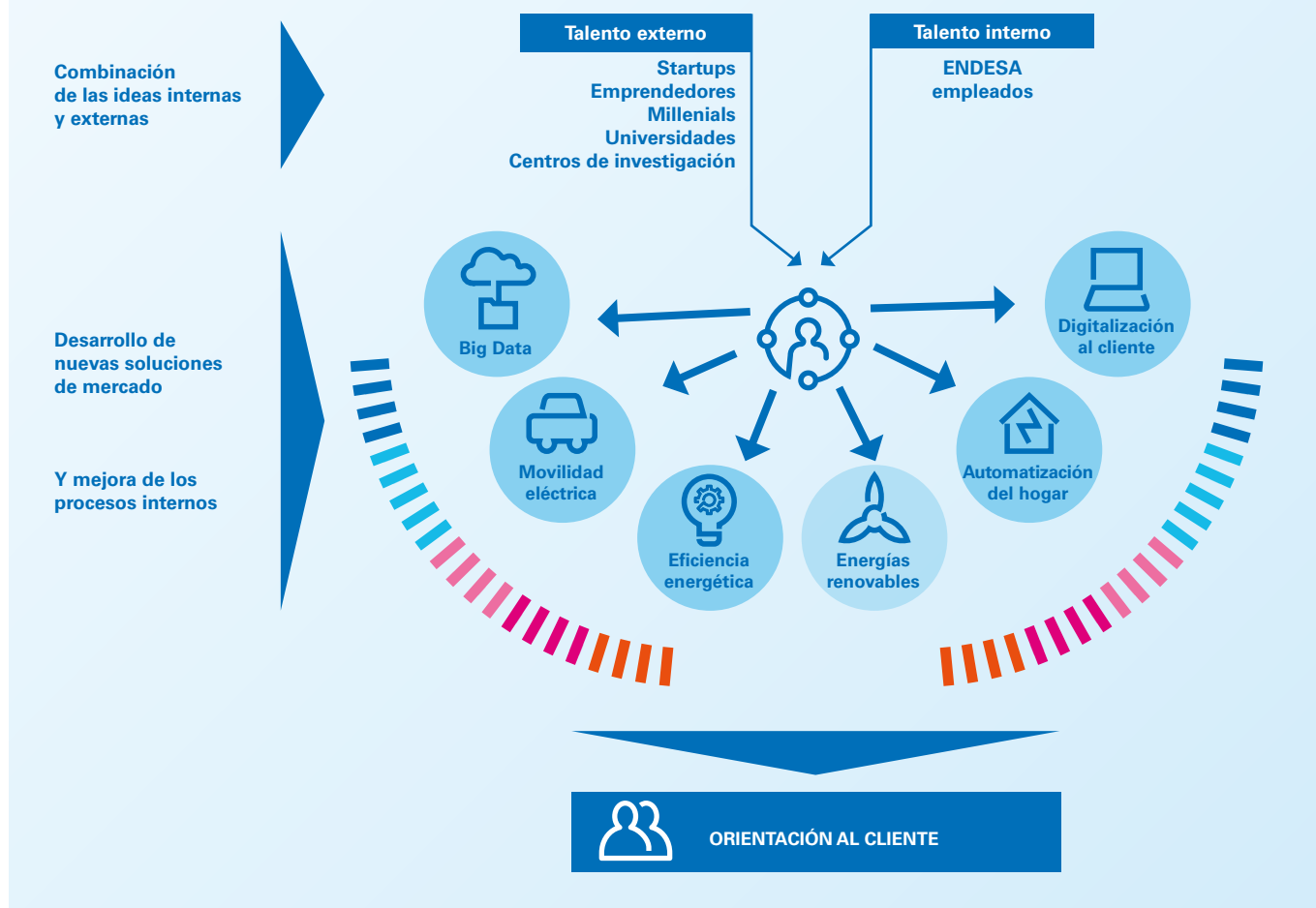
ENDESA apuesta por un modelo de innovación abierta en el que abre la compañía a actores externos, para promover la colaboración y el intercambio de ideas para optimizar sus esfuerzos.

La innovación abierta es un modelo de relación de las empresas con el ecosistema de innovación (universidades, startups, centros de investigación, otras compañías del mismo o diferente sector...) que promueve la colaboración y el intercambio de conocimiento.

ENDESA ha adoptado este modelo para maximizar sus capacidades a través de



EL ENFOQUE DE INNOVACIÓN ABIERTA DE ENDESA



la colaboración con los actores más relevantes del ecosistema innovador que contribuyen al crecimiento y creación de nuevas oportunidades de negocio. El propósito es desarrollar una nueva cultura de innovación que permita generar soluciones creativas de valor capaces de transformar el modelo energético actual.

Nuestro foco está en toda la cadena de valor de la energía: generación convencional y renovable, infraestructuras & redes, productos y servicios de valor añadido para clientes residenciales, PYMES, empresas y grandes clientes, digitalización de la empresa y de la relación con nuestros clientes, y trading,

además de nuevos vectores como la movilidad eléctrica. Buscamos soluciones disruptivas desde el punto de vista tecnológico, nuevos modelos de negocio y la mejora de nuestros propios procesos de negocio.



1.2.1. Openinnovability.com: nuestra puerta digital global

OPEN INNOVABILITY es la nueva plataforma que ENDESA como parte del grupo Enel emplea para el lanzamiento de retos de innovación y sostenibilidad, tanto para los empleados del Grupo como para para start-ups, innovadores independientes, universidades, centros

de investigación, potenciales socios empresariales, ONGs y otras asociaciones. Por lo tanto, está abierto a todos e inspirado por la filosofía de Open Power.

A través de este canal la compañía publica los desafíos específicos referidos

a temas de especial interés de manera abierta a todo el ecosistema emprendedor además de convertirse en un canal interno de identificación de iniciativas innovadoras de empleados de todo el grupo.





1.2.2. Atracción del talento externo: ENDESA y los emprendedores

ENDESA tiene un alto interés en trabajar con emprendedores y startups por su capacidad de innovación disruptiva, el aprovechamiento que hacen de la tecnología, su know-how y, sobre todo, por su agilidad para desarrollar y llevar productos y servicios al mercado en el menor tiempo posible.

En este sentido, ENDESA, se beneficia de la actividad de los nueve Innovation Hubs del Grupo, y en concreto del Enel Innovation Hub Europe abierto en 2017 en Madrid. Estos Innovation Hubs se encuentran ubicados en centros de emprendimiento relevantes y mercados estratégicos para el Grupo alrededor del mundo: Brasil, Chile, España, Israel, Italia, Rusia y Silicon Valley. El Enel Innovation Hub Europe, tiene la responsabilidad de desarrollar la relación con los ecosistemas de emprendimiento relevantes en Europa, incluyendo los

ecosistemas de emprendimiento de España y Portugal, mercados en los que se encuentra presente ENDESA, y hacer prospección de startups europeas que puedan dar respuesta a los retos de ENDESA, así como el resto de empresas del Grupo.

Producto del trabajo realizado durante 2018, el Enel Innovation Hub Europe ha llevado a cabo la prospección de más de 800 startups, ha presentado más de 350 startups al interior del Grupo, y ha promovido la realización de más de 90 reuniones entre startups y las Líneas de Negocio y empresas del Grupo. Como resultado, se han generado 9 colaboraciones con startups europeas, que se suman a las más de 170 colaboraciones con startups que el Grupo desarrolla a nivel global. Entre las colaboraciones generadas a partir del trabajo del Enel Innovation Hub Europe, podemos destacar pilotos con dos startups españolas en plantas de generación térmica de ENDESA orientadas a mejorar la eficiencia y seguridad en la inspección de áreas sumergidas, así como la aplicación de sensórica IoT en zonas aisladas; pruebas de concepto con startups españolas para evaluar la viabilidad tecnológica de la solución para un reto del área de Trading de ENDESA, y la incorporación del producto de una startup española en uno de los market places de ENDESA.

1.2.3. La cultura de innovación en ENDESA: Idea Hub

Con el fin de promover la creación de una cultura de innovación entre los empleados de ENDESA, como un factor clave de transformación, se ha creado ENEL IDEA HUB SPAIN, una unidad

dedicada a fomentar la cultura innovadora dentro de la compañía a través de la promoción del uso de metodologías de creatividad, proyectos de intraemprendimiento y programas de formación en herramientas específicas de innovación.

Entre las actividades desarrolladas durante el año 2018 destacan las siguientes:

- > **CHALLENGE DRIVEN SESSIONS**, workshops de aplicación de la metodología CPS (Creative Problem Solving) para la búsqueda de soluciones innovadoras a retos de la compañía. Durante el año se han realizado sesiones en las que se ha involucrado a más de 300 empleados.
- > **DESIGN THINKING**: desarrollo de proyectos utilizando la metodología Design Thinking, que permite incorporar el enfoque de orientación al cliente en los proyectos de innovación.
- > **INNOVATION ACADEMY**, programa de formación específico con el objetivo de capacitar a los empleados en metodologías y habilidades de trabajo, que les capaciten como facilitadores de la cultura de innovación en su ámbito.
- > **MY BEST FAILURE** es una plataforma digital que permite compartir entre los empleados nuestros casos de «fracaso constructivo» como forma de aprendizaje, contribuyendo a la creación de una cultura sin miedo al error, que potencie la experimentación y la capacidad de asumir riesgos en la organización.



1.3. Innovación en la generación de electricidad

ENDESA ha seguido desarrollando innovaciones tecnológicas en 2018 para mejorar la eficiencia en sus procesos de generación energética y reducir el impacto sobre el entorno.



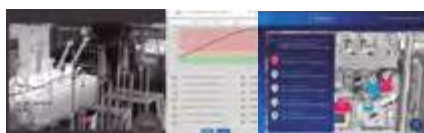
1.3.1. Innovación en la generación a partir de combustibles fósiles

ENDESA sigue apostando por la mejora tecnológica con la introducción de nuevas tecnologías y procesos que permitan mejorar la eficiencia y el consumo de los recursos naturales en sus plantas, reduciendo la cantidad de emisiones y residuos de las mismas.

Uno de los pilares básicos en este periodo, es la digitalización de los procesos de generación y la introducción de nuevas tecnologías digitales, que permitan lograr dichas mejoras del proceso productivo. En el área de la digitalización cabría destacar una serie de proyectos piloto innovadores, que pretenden evaluar los posibles beneficios que la introducción de las nuevas tecnologías digitales pueden tener en la flota de centrales térmicas de ENDESA, y que forman la punta de lanza de la iniciativa de despliegue digital DIGI PLANT. Las tecnologías que se están evaluando abarcan tanto el campo de la mejora de la operación y mantenimiento de las centrales, como el campo de la mejora de la seguridad

y el de las mejoras medioambientales. Cabría destacar los siguientes proyectos:

- > **«IoT Besós»:** Proyecto demo para la implementación de nuevas tecnologías digitales en la Central de Ciclo Combinado de Besós. Entre las tecnologías analizadas se encuentran el uso de wearables, herramientas de mantenimiento predictivo basadas en machine learning, IoT y monitorización inalámbrica, visión artificial, implantación de tecnologías RFID y NFC.



IoT Besós: Ciclo combinado de Besós A) Sistema de visión artificial. B) Asistente digital para descargos.

- > **«MEMPHIS»:** Proyecto financiado en el programa RETOS del MICINN para el desarrollo de un sistema que permita la medida de temperatura en componentes de caldera mediante el uso de fibra óptica como sensor de aplicación directa.
- > **«MOP»:** proyecto piloto para la introducción de un sistema de ayuda a la operación basado en inteligencia artificial y modelos cognitivos.
- > **«E-SENSE»:** nuevos sistemas avanzados de monitorización y diagnóstico de interruptores de alta, media y baja tensión.
- > **«ROBOTICS»:** empleo de un nuevo robot subacuático para su uso en tareas de inspección y limpieza en infraestructuras bajo el agua.
- > **«RV para formación»:** uso de la Realidad Virtual para una formación inmersiva en el ámbito de la seguridad de las personas.

Durante este año y dentro del ámbito de los proyectos innovadores en el área medioambiental se han acometido los siguientes proyectos, dirigidos a reducir las emisiones de gases contaminantes, la valorización de subproductos y reducir el consumo de recursos naturales como el agua:

- > **Proyecto Matching:** Proyecto desarrollado en colaboración con varias empresas y centros de I+D y cofinanciado dentro del programa europeo Horizonte 2020. Su objetivo es reducir el consumo de agua en el Sector Energético mediante el uso de nuevas tecnologías, y contempla la validación de dichas tecnologías en plantas pilotos que se están instalando en la Central Térmica de As Pontes.



Matching: Reunión de miembros del consorcio europeo del proyecto Matching en la central de As Pontes y piloto de membranas de destilación.

- > **Proyecto Gyll:** Proyecto piloto para recuperación de agua de lixiviado de escombrera y agua de desulfuración mediante el empleo de una novedosa tecnología basada en membranas vibrantes.
- > **Proyecto Acticen:** Proyecto orientado a la valorización de las cenizas pro-





cedentes del proceso de combustión del carbón en las centrales térmicas, a través de un proceso de preactivación alcalina para la obtención de productos sustitutivos del cemento Portland para su empleo en prefabricados de hormigón. Proyecto cofinanciado por el programa nacional de I+D Retos Colaboración del MICINN.

- > **Proyectos Innovaalga y A4HW:** Valorización del CO₂ procedente de gases de combustión de la central térmica Litoral de Almería, mediante el cultivo de microalgas, y valorización de la biomasa generada para la obtención de proteínas de muy alto valor como fuente de alimentación de alto valor añadido y fertilizantes sostenibles. Proyecto cofinanciado por el programa nacional de I+D Retos Colaboración del MICINN. Como resultado de estos proyectos se está en proceso de ampliación de la planta de microalgas aumentando la superficie de cultivo hasta un tamaño de 1 Ha de superficie aproximadamente.

Asimismo, se han desarrollado diferentes proyectos para mejorar la eficiencia y la flexibilidad en los procesos de generación de electricidad, con implicaciones directas en la reducción de emisiones y de consumo de recursos materiales tales como:

- > **Proyecto Conava:** Implantación de sistemas de control predictivo adaptativo experto para la optimización de la combustión y control de la temperatura del vapor a turbina en diferentes plantas de generación.
- > **Proyecto MAYA:** validación de un sistema de medida de la composición del carbón en cinta de alimentación mediante el empleo de técnicas laser.
- > **Proyecto Energy harvesting:** validación de un sistema de captura de energía para alimentación de sensorica basada en tecnología termoeléctrica.

- > **Protec:** desarrollo de nuevos recubrimientos para la protección de tubos de caldera ante fenómenos de corrosión a alta temperatura y erosión combinados. Proyecto cofinanciado por el programa nacional de I+D Retos Colaboración del MICINN.

- > **COAT:** validación de nuevas pinturas con micropartículas para su uso como aislantes térmicos y acústicos de pequeño grosor.

- > **DEMFORE:** desarrollo de un sistema para la predicción de rampas fotovoltaicas que permita mejorar la gestión de la generación térmica. Aplicación a la isla de Tenerife.

- > **Proyecto ACTS:** sistemas avanzados para el aumento de la seguridad intrínseca de las personas.

- > **FUGAS:** detección visual de fugas de gas mediante el empleo de cámaras termográficas adaptadas.

- > **Thermoelectrika:** validación de sistema de detección precoz de puntos calientes generadores de incendios

En el área del almacenamiento energético se están desarrollando importantes proyectos innovadores tanto en el área de baterías, con la mayor instalación de este tipo en España, como en otro tipo de soluciones de almacenamiento. Así podemos destacar los siguientes proyectos:

- > **Batería Litoral de Almería:** instalación basada en baterías de ion-litio con un tamaño de 20 MW de potencia y 11,7 MWh de energía almacenada, siendo la mayor instalación de este tipo en España. La instalación



Batería Litoral Almería: Instalación de Baterías Ion-Li en Central Litoral de Almería.

permitirá a la Central Térmica Litoral (Almería) adaptarse a las necesidades del sistema eléctrico sin alterar su ritmo de generación.

- > **Proyecto SELF Second Life Batteries:** proyecto para validar una solución de reciclaje de baterías de vehículos eléctricos para su uso como soporte de los auxiliares de la central térmica de Melilla. El sistema con 4 MW de potencia y 1,7MWh de energía almacenada se instalará en Melilla y contribuirá a dar respaldo y seguridad al suministro de la ciudad autónoma.

- > **Batería El Hierro:** instalación de un sistema de almacenamiento de energía para el soporte a los auxiliares de la central de Llanos Blancos en la isla de El Hierro.

- > **Proyecto TES:** estudio para la integración de un piloto de almacenamiento térmico en materiales sólidos con el fin de recuperar el calor residual en la central de Las Salinas en Fuerteventura.

Para más información sobre eficiencia energética, ver el apartado 1.3.3. *Riesgos de transición*, del Capítulo *Modelo de Negocio Bajo en Carbono*. ■■■

1.3.2. Innovación en la generación a partir de energía nuclear

En el ámbito nuclear, a través de la participación en distintos programas, ENDESA ha continuado apostando por la I+D. ENDESA ostenta la secretaría de la Plataforma Tecnológica de fisión nuclear española CEIDEN, que coordina las actividades de I+D+i del sector. Asimismo, a través del Comité de Energía Nuclear del Foro Nuclear, la Compañía promueve proyectos de investigación de interés

para sus centrales nucleares. Algunos programas de especial relevancia son los siguientes:

- > **Programa nuclear de EPRI**, que tiene como objetivo alcanzar la excelencia operativa de las centrales nucleares. En el año 2018 la inversión ha sido de 1,5 millones de €.
- > Durante el año 2018, se realizó un análisis de los **proyectos de I+D e**

Innovación Tecnológica (IT) de las centrales nucleares participadas de Ascó y Vandellós (ANAV). El valor de los proyectos identificados ha sido en Ascó I 125.048,2 euros, en Ascó II 117.668,6 euros y en Vandellós II: 318.001,4 euros.

- > En el ámbito de ANAV, **ENDESA ha realizado en 2018 un proyecto con la Escuela de Ingenieros In-**

dustriales de la Universidad Politécnica de Cataluña (UPC), para la realización de un programa para el vaciado de combustible gastado en las piscinas de combustible de las centrales participadas por ENDESA. El proyecto se llevó a cabo en el año 2018, con un coste total de 30.984,30 euros.



1.4. Innovación en la red de distribución de electricidad

103-1 Enfoque de gestión Investigación y desarrollo EUSS

103-2 Enfoque de gestión Investigación y desarrollo EUSS

103-3 Enfoque de gestión Investigación y desarrollo EUSS

Los proyectos desarrollados a lo largo de este año relacionados con la red de distribución han sido los siguientes:

Se finalizó con éxito el proyecto de Monitorización y Control Avanzado de redes de distribución en Media y Baja Tensión («MONICA») validando el estimador de estados en baja y media tensión. Durante el proyecto se han procesado más de mil quinientos millones de medidas en un ámbito de 20 clientes. Este sistema permitirá avanzar en el conocimiento de la red de baja tensión, mejorando la calidad de suministro y la fiabilidad de la misma adelantándose a eventos que pudieron haber ocasionado averías.

Como continuación del proyecto MONICA, ENDESA ha arrancado en diciembre de 2018 un proyecto complementario denominado PASTORA que construirá en los próximos 3 años una capa de inteligencia para poder aprovechar el potencial de los más de 10 millones de medidas diarias que se están obteniendo con la infraestructura desplegada en MONICA.

Igualmente en 2018, se ha finalizado el Proyecto «La Graciosa», que nos ha

permitido valorar la tecnología que en futuro podría reducir los límites técnicos de penetración de renovables en baja tensión, gracias a la gestión dinámica de la red, la colaboración con los clientes y productores y la incorporación de almacenamiento que permita al distribuidor contrarrestar las rampas de tensión producidas por la generación solar en la baja tensión.

Proyecto Growsmarter: En octubre de 2014, la propuesta presentada por los socios al Programa Horizonte 2020 fue aprobada por la Comisión Europea, a la cual se le otorgaron 25 millones de euros para el desarrollo del proyecto con una duración de cinco años y comenzó en enero de 2015. Las ciudades escogidas para liderar el proyecto fueron Estocolmo, Colonia y Barcelona que actuarán como «ciudades faro» con la implementación de 12 soluciones Smart City bajo el paraguas de crear movilidad, infraestructuras y distritos inteligentes y comprometidos con el medio ambiente. ENDESA participa en varias soluciones dentro de la demo de Barcelona, principalmente en las áreas de integración de infraestruc-

turas y movilidad urbana sostenible y cuyos objetivos principales son ofrecer servicios de eficiencia energética con valor añadido vía ICT, gracias a la integración de diferentes sistemas y componentes que mejorarán la gestión de los activos municipales así como la demostración de un sistema de movilidad urbana sostenible a través de la integración de diferentes componentes con un nuevo sistema de gestión del vehículo eléctrico. Durante el año 2018 ENDESA ha avanzado en el desarrollo de un modelo basado en las tecnologías digitales para soporte a los trabajos en los centros de transformación que ha permitido mejorar la seguridad física de los trabajadores e incrementar el conocimiento de las instalaciones antes de comenzar los trabajos en las mismas. Así se ha incorporado al ámbito del proyecto la prueba de concepto denominada «I am in» que permite conocer al centro de control en tiempo real las personas que están en las instalaciones telemandadas con el fin de garantizar operaciones seguras.





Proyecto Flexiciency: El proyecto FLEXICIENCY, 'Energy services demonstrations of demand response, FLEXibility and energy efficiency based on metering data', es un proyecto europeo, financiado por la Comisión Europea, en el que cuatro grandes compañías distribuidoras europeas con infraestructura de telegestión ya implantada, entre las que se encuentran Enel y ENDESA, junto con comercializadoras, agregadores, proveedores de software y centros de investigación, realizarán cinco demostraciones a gran escala para el despliegue y demostración de nuevos servicios en los mercados de electricidad (desde monitorización avanzada a control local de la energía).

ENDESA participa en el desarrollo de modelos innovadores para ofrecer servicios de valor añadido en la ciudad de Málaga, con el Ayuntamiento como cliente final participante, para gestionar localmente sistemas de generación y almacenamiento distribuidos, y para aplicar métodos y herramientas para el mantenimiento de activos de la red.

En el 2018, se ha realizado la fase final de la Demostración, dentro del área del LivingLab de Málaga. Se ha caracterizado el potencial de flexibilidad ofrecida por las micro-redes en baja tensión a gran escala, y los de nuevos servicios para todos los agentes del mercado eléctrico europeo basados en la accesibilidad de los datos del contador en tiempo casi real

Proyecto «Smartnet»: con el objetivo de mejorar la eficiencia y estabilidad de la red eléctrica aprovechando la flexibilidad que ofrece a la red el nuevo rol de los consumidores usando modelos colaborativos, dado que también pueden ser productores de energía. Durante el 2018 se han realizado las pruebas en campo para la gestión de congestión en subestaciones mediante la flexibilidad ofrecida por activos de terceros, esta-

bleciendo las bases para la provisión de servicios de flexibilidad para la distribución.

Proyecto «Resilience to cope with Climate Change in Urban Areas (Rescue)»: Centrado en la evaluación de los impactos derivados del cambio climático sobre el funcionamiento de los servicios esenciales de las ciudades como el agua o la energía, y en proporcionar modelos y herramientas prácticos e innovadores que permitan mejorar la resiliencia de las urbes ante escenarios climáticos actuales y futuros.

Proyecto IdEAS (Interoperabilidad de Equipos de Automatización de Subestaciones): El proyecto IdEAS tiene como fin último el desarrollo y demostración de un sistema completo de una subestación digital IEC 61850 plenamente interoperable e integrada en la red. La interoperabilidad es uno de los pilares principales de la Smart Grid del futuro, reconocido como tal por la Task Force específica de la Comisión Europea (SGTF). No obstante, el concepto de interoperabilidad asociado a la norma IEC 61850 se aborda frecuentemente desde la perspectiva errónea del mero intercambio de mensajes. Según establece la SGTF, esta característica debe ir más allá, basándose en la unificación de criterios, el diseño de perfiles y la validación práctica, frentes cubiertos de forma específica e integral por este proyecto.

Así, un diseño de subestación y de equipos completo e interoperable aportará todas las ventajas perseguidas en las Smart Grid, y permitirá plantearse objetivos más ambiciosos como la intercambiabilidad, además de explorar todas las posibilidades ofrecidas por la subestación digital, sustentada en redes de comunicaciones TCP/IP.

Iniciado en septiembre de 2016, se ha definido la arquitectura general del sistema, los perfiles de información y co-

municaciones, y la especificación de los equipos a validar en el laboratorio. También ha comenzado la formación basada en las soluciones de cada uno de los socios fabricantes.

Como continuación del trabajo realizado en los años anteriores, en 2018 se han completado las pruebas de validación en laboratorio de las funcionalidades eléctricas (protección y control) de los equipos comprendidos en el alcance del proyecto y las pruebas de integración finalizando con el despliegue del piloto en campo, que nos permitirá obtener las conclusiones finales de la aplicación de esta tecnología.

Proyecto 3S-CS (Standardization-Security-Synchronization Connected Substation): El objetivo del proyecto es el desarrollo de un sistema integral para el control de subestaciones eléctricas basado en IEC61850, con capacidad inalámbrica e IoT (Internet of Things). Tomando como elemento central de la subestación eléctrica la RTU (Remote Terminal Unit) se desarrollarán un conjunto de componentes enfocados a la mejora de la eficiencia y la seguridad de las infraestructuras eléctricas. El proyecto se inició el 1 de noviembre de 2016 y finalizará el 31 de diciembre de 2019. Los objetivos principales del proyecto son:

- > Estandarización: los desarrollos se llevarán a cabo bajo el marco de las normativas y estándares más novedosos y que son un referente a nivel mundial para las futuras subestaciones eléctricas, como es el caso de la última edición del IEC61850 edición 2 y que será el objetivo fundamental.
- > Seguridad: las subestaciones eléctricas son consideradas por la UE como infraestructuras críticas, es por ello por lo que en cualquier nuevo desarrollo se debe considerar la ciberseguridad como un requisito principal. Se analizarán las nuevas vulnerabi-

lidades y amenazas de esta infraestructura, con el objetivo de minimizar posibles ataques mediante la mejora en la protección de sus activos.

- > Sincronización: la nueva Smart Grid requerirá del uso de protocolos de sincronización de alta precisión. Estándares como el IEEE 1588, que permiten marcados de tiempo en torno de la alta precisión, serán considerados pensando en el futuro auge del bus de proceso.
- > Comunicaciones inalámbricas: lo que aportará reducción de costos de man-

tenimiento, facilidad de despliegue, portabilidad y movilidad y sobre todo la capacidad de usar la infraestructura inalámbrica como una red de back-up con un coste bajo en un entorno agresivo en lo que al campo electromagnético se refiere como puede ser el de la subestación.

- > Internet de las Cosas (IoT): posicionando por primera vez a la subestación eléctrica en el mundo de IoT lo que será un caso totalmente inédito a nivel mundial. Se dotará a la Subestación de conectividad IoT a nivel

local, apoyándonos en las comunicaciones inalámbricas y a nivel general conectándola a la plataforma de IoT considerada más relevante.

Durante el año 2018, se ha completado la validación e instalación en una subestación en servicio de ENDESA. De esta forma, por primera vez a nivel mundial se ha validado un piloto que combina las últimas tecnologías IEC61850, ciberseguridad, sincronización de alta precisión, comunicaciones inalámbricas y conectividad con IoT en una subestación real.



1.5. Participación en plataformas tecnológicas

En 2018, ENDESA ha continuado participando activamente en diferentes plataformas tecnológicas orientadas a promover el desarrollo de una red de distribución mucho más avanzada, capaz de dar respuesta a los retos del futuro. Entre ellas, cabe destacar la colaboración con la plataforma Futured, en la que forma parte del grupo rector, y que constituye un foro de diálogo y debate

entre diferentes agentes para posibilitar un mejor conocimiento y definir una visión compartida de la red del futuro.

Igualmente, Endesa Distribución ostenta desde el 2018 la presidencia de la asociación Meters and More, que promueve la estandarización del protocolo de comunicaciones para soluciones de medida, del que ya hay instalados más de 40 millones de medidores en el mun-

do y está formada por más de 45 miembros.

Por otro lado, ENDESA colaboró un año más con la Fundación Pro Rebus, cuyo objeto es colaborar con la Real Academia de Ingeniería, impulsando y desarrollando todas aquellas actividades que contribuyan a su fomento y difusión, especialmente, a su aplicación al mundo empresarial y a la sociedad en general.





2. Movilidad Sostenible

La movilidad tiene un peso muy considerable en el marco del desarrollo sostenible por su impacto ambiental, los efectos sociales y económicos asociados, así como por las interrelaciones con otros sectores. El crecimiento continuo que ha experimentado el sector del transporte a lo largo de los últimos años y su previsible aumento hace que el reto de conseguir un modelo más sostenible sea una prioridad estratégica a escala local, nacional, europea y mundial.

Esta prioridad resulta aún más evidente en los entornos urbanos, donde el vehículo privado (principalmente de combustión interna) es el medio de transporte más utilizado por los habitantes de los núcleos urbanos, a pesar de la presencia de un amplio servicio de transporte público.

Debido al impacto que los vehículos de combustión interna causan sobre la

calidad del aire, en grandes ciudades se están tomando medidas como las restricciones en el acceso de vehículos de combustión interna al centro de las ciudades, o el fomento de vehículos de combustibles alternativos, principalmente eléctricos, con planes de ayuda a la adquisición de los mismos.

En este sentido, las sociedades modernas demandan una alta y variada movilidad, lo que requiere un sistema de transporte complejo y adaptado a las necesidades sociales, que garantice los desplazamientos de personas y mercancías de una forma económicamente eficiente y segura. Asimismo, debemos avanzar hacia un modelo económico bajo en emisiones de carbono, para lo cual resulta imprescindible desarrollar sistemas eficientes y flexibles de transporte que proporcionen patrones de movilidad inteligentes y sostenibles, mejorando

así la calidad de vida de las personas y la protección del entorno.

Por ello, el proceso para que este cambio hacia unos nuevos hábitos de movilidad sostenible sea posible, pasa por la concienciación de los ciudadanos y el fomento de soluciones, entre las que el transporte eléctrico se configura como una pieza clave para un sistema integral de movilidad urbana sostenible.

ENDESA asume la movilidad sostenible como un elemento estratégico de su plan de sostenibilidad y, por ello, desarrolla un conjunto de proyectos que abarcan diferentes ámbitos, desde el tecnológico al social promoviendo la movilidad eléctrica como uno de los principales *drivers* hacia un nuevo modelo energético de cero emisiones, dando respuesta a las nuevas necesidades y expectativas que la sociedad está reclamando cada vez más.



2.1. El Plan de Movilidad Sostenible 2018-2020-Movimiento-e

El Movimiento-e es el plan que recoge el conjunto de medidas de movilidad sostenible que ENDESA está impulsando y tiene previsto impulsar en el periodo 2018-2020 entre sus empleados y flotas. El plan quiere homogenizar, bajo una única visión integrada, las numerosas líneas de actuación que desde la empresa se llevan a cabo en temas de movilidad.

Este es el segundo plan que la compañía pone en marcha y da continuidad al anterior. Este plan está centrado en las líneas de actuación de gestión interna dirigidas a los empleados y flotas de la compañía. Las acciones externas de carácter comercial, debido a su magnitud, están fuera del plan y se pueden consultar en el apartado 2.2.5 de este

capítulo: Oferta de movilidad eléctrica de ENDESA.

Los objetivos globales de impacto ambiental del Movimiento-e son el ahorro en el periodo 2018-2020 de:

- > **650.885 desplazamientos**
- > **9.500 tn de emisiones CO2**
- > **5.200 kg de emisiones de NOx.**
- > **550 kg de emisiones de partículas**
- > **< Ruido**

El ahorro de emisiones de CO2 acumulado en el periodo 2018-2020 será de 9.500 tn que son equivalentes a las emisiones de 175 viajes de avión en el trayecto Barcelona-Moscú y para cuya compensación sería necesarios 19.000 árboles adultos.

El plan se articula en torno a dos objetivos estratégicos: El primero es el fomento del cambio modal y el uso racional y seguro del transporte de los empleados y el segundo la promoción e impulso de la electrificación del transporte. Para alcanzar esos dos objetivos estratégicos, el plan incorpora un amplio conjunto de medidas en diversos ámbitos:

> Promoción de medios de transporte distintos al vehículo privado:

- **Servicio de car e-sharing** mediante el impulso de los pool de vehículos eléctricos en las principales sedes para uso de los empleados en gestiones laborales y la ampliación de su uso para uso personal en fines de semana.
- **Servicio corporativo de taxi compartido**, priorizando trayectos compartidos entre los usuarios y que estos se realicen además con ecotaxi.
- **Servicio de transporte con conductor** para los empleados priorizando el uso de vehículo eléctrico o híbrido.
- **Compart-e coche**, programa para que los empleados puedan compartir trayectos de ida y vuelta al trabajo.
- **E-bike** Pool de bicicletas eléctricas en las principales sedes para promocionar su uso entre los empleados.
- **Tarjeta transporte**.

> **Impulso del trabajo fuera de la oficina** con el objetivo de que de forma voluntaria y con base en la buena acogida del programa actual, 1.400

personas estén acogidas a este sistema que permite en la actualidad trabajar un día a la semana fuera de la oficina.

> Facilita la flexibilidad horaria:

- **Medidas de flexibilidad horaria** que permiten adelantar o retrasar la hora de entrada y salida de los centros de trabajo.
- **Jornada continua** que permite transformar la jornada partida en jornada continuada (según las condiciones del convenio marco).

> Implementación del vehículo eléctrico en las flotas de ENDESA:

- **Reducción de la flota de combustión.**
- **Incremento de la flota eléctrica.**
- **Optimización de la flota híbrida.**

> Fomento del vehículo eléctrico para empleados:

- **Desarrollo de los planes de movilidad eléctrica para empleados.**
- **Impulso de la electrificación de la flota de managers.**

> Implantación de infraestructuras en los centros de trabajo:

- **Electrificación de zonas de aparcamiento.**
- **Parking para bicicletas.**

Además de éstas líneas de trabajo, el plan se completa con otras acciones de gestión, como el desarrollo de planes locales de transporte, un plan de comunicación interna, en el que se incluyen la comunicación a los empleados a través del banner en la intranet, envío de una postal electrónica, un video de concienciación para informar a los empleados de los programas que la empresa pone a su disposición así como una acción de animación que consistió en un stand a la entrada de sedes dando un zumo ecológico a quienes venían al trabajo en transporte sostenible. El plan de movilidad también contempla la evaluación del

impacto ambiental de las acciones implementadas, así como con un conjunto de medidas de formación y sensibilización en materia de seguridad en la movilidad, que configuran un total de más de 20 acciones y demuestran con números que el compromiso de ENDESA con la movilidad sostenible es firme y decidido.

El desarrollo de las acciones del plan ha supuesto un 94,2% de consecución de los objetivos fijados para el 2018 y suponen la confirmación de que otro tipo de movilidad, basada en el cambio de uso modal y la electrificación del transporte, es posible.



2.2. La apuesta de ENDESA por la movilidad eléctrica

ENDESA, dentro de su compromiso por la lucha contra el cambio climático y por la promoción de una movilidad más sostenible, apuesta por el vehículo eléctrico como herramienta clave.



ENDESA celebró la II edición de la vuelta a España en vehículo eléctrico. Recorrió 1.000 km en 16 provincias por 10€ de consumo

Del 18 de octubre al 11 de noviembre, durante 10 etapas, se celebró la II vuelta a España en vehículo eléctrico, recorriendo más de 1.000 km y 16 provincias. El consumo realizado fue de apenas 145 kWh, que equivalen a unos 10€. En esta segunda edición, Endesa contó con KIA Motors como socio durante todo el recorrido, una de las marcas de referencia en movilidad sostenible. El coche oficial de la Vuelta contó en cada etapa con un empleado de Endesa como piloto y unos copilotos muy especiales: Los prestigiosos profesionales de la gastronomía Pepe Rodríguez y Samantha Vallejo-Nágera, jurados del conocido concurso televisivo Masterchef. Con esta iniciativa, Endesa quiere seguir promoviendo la movilidad eléctrica como motor del cambio hacia un nuevo modelo energético de cero emisiones, herramienta clave en la lucha contra el cambio climático.

Para ello, ENDESA lleva a cabo diferentes iniciativas para impulsar el desarrollo de la movilidad eléctrica en tres direcciones complementarias: promoción y divulgación, desarrollo tecnológico y oferta comercial.

2.2.1. El plan de movilidad para empleados

ENDESA, en línea con su posicionamiento estratégico, donde la innovación y la sostenibilidad son ejes de actuación fundamentales, quiere involucrar a sus

empleados ofreciendo soluciones específicas, dando así una oportunidad de actuar con medidas concretas que favorezcan un cambio de comportamiento a favor de una cultura energética más sostenible.

Dentro del Movimiento-e, ENDESA lanzó la IV Edición del Plan de Movilidad Eléctrica de empleados el 10 de mayo de 2018 con el objetivo de que nuevos empleados se sumasen a probar las ventajas del vehículo eléctrico (VE), con el fin de reducir las emisiones contaminantes y de efecto invernadero provocadas fundamentalmente en el desplazamiento a su puesto de trabajo.

En este nuevo Plan se diseñó una propuesta de valor para el empleado compuesta por los siguientes elementos:

- > Coches 100% eléctricos.
- > Oferta de instalación del punto de recarga doméstico de *Endesa Soluciones Integrales* en la vivienda.
- > Beneficios adicionales como el acceso preferente a un «pool» de plazas de aparcamiento reservadas a vehículos eléctricos en las sedes y la posibilidad de recargas de emergencia
- > Una oferta de *renting* con todo incluido que permite el acceso a un coche eléctrico durante 36 meses para vencer la barrera de la obsolescencia tecnológica
- > Incentivo económico para ayudar a la adquisición o *renting* del vehículo eléctrico a cambio de la colaboración del empleado en los aspectos relacionados con Comunicación e imagen del proyecto.

Finalmente, el 31 de diciembre de 2018 el Plan se cerró con 154 nuevas incorporaciones de empleados de la compañía con vehículo eléctrico y 202 renovaciones de planes anteriores.



ENDESA recibe un premio por su plan de infraestructura para la movilidad

ENDESA X ha recibido el premio al mejor proyecto de movilidad por su nuevo Plan de Infraestructura para los próximos 5 años otorgado por Capital Radio, cadena nacional especializada en noticias económicas y de negocio. Los premios tienen por objetivo reconocer las mejores empresas de nuestro país que impulsan nuestra economía.

Con esta iniciativa los empleados de ENDESA se han convertido en embajadores de la movilidad del futuro y en un referente para la sociedad, ayudando al fomento de la movilidad eléctrica y al cambio hacia unos hábitos de consumo sostenibles. En total, gracias a las cuatro ediciones del plan el 7,5% de la plantilla circula ya con cero emisiones. Las nuevas medidas de restricción al tráfico rodado implantadas recientemente en ciudades como Madrid o Barcelona para coches contaminantes, evidencian cada vez más la necesidad de implantar políticas de movilidad sostenible entre las que la electrificación del transporte se configura como opción clave para lograr este objetivo.

El objetivo de ENDESA no es solo fomentar estos hábitos de movilidad entre los empleados sino, a través de ellos, lanzar un mensaje a la sociedad y conseguir que la penetración del vehículo eléctrico en las ciudades sea cada vez mayor, acercando esta tecnología al resto de ciudadanos y favoreciendo la mejora de la calidad del aire en las ciudades y su correspondiente impacto en la salud.



Los resultados agregados de los Planes 2015, 2016, 2017 y 2018 suponen un total de 659 coches eléctricos entre los empleados de ENDESA, lo que implica en promedio un 5% del total del mercado de estos cuatro años. Estos 659 coches eléctricos circulando evitarán no sólo la emisión de 1.318

toneladas de CO₂ anuales, sino que además contribuirán a reducir al mismo tiempo las emisiones de NO_x y otras sustancias contaminantes que impactan en la salud de las personas especialmente aquellas que viven en las ciudades.

IMPACTO DEL PLAN DE MOVILIDAD ELÉCTRICA DE EMPLEADOS 2015-2018



659 vehículos eléctricos adquiridos por empleados en cuatro años



5% del total de la cuota mercado de turismos eléctricos en cuatro años

CO₂
free

+1.318 toneladas de CO₂ netas evitadas anualmente





La movilidad eléctrica de ENDESA Proyecto CLIMA 2018

Los Proyectos CLIMA del Fondo de Carbono para una Economía Sostenible (FES-CO2) son proyectos de reducción de emisiones de GEI desarrollados en España. Cada año, el FES-CO2, instrumento de financiación climática del Ministerio, lanza una convocatoria para la selección de Proyectos Clima que promuevan una senda de transformación del sistema productivo español hacia un modelo bajo en carbono.

El Programa de Movilidad Eléctrica de ENDESA fue seleccionado en la Convocatoria de Proyectos CLIMA 2016 por el entonces Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente, lo que supone un importante reconocimiento a las medidas de lucha contra el cambio climático desarrolladas por la compañía. En este caso, estas medidas implican la promoción del uso de vehículos eléctricos en lugar de térmicos para los desplazamientos personales y profesionales de los empleados de ENDESA. El programa seleccionado se desarrolla en dos actividades principales: Plan de Movilidad Eléctrica de Empleados y Plan de Movilidad mediante Car e-Sharing. El objetivo de estas iniciativas es reducir emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) mediante la promoción del uso de vehículos 100% eléctricos para el desplazamiento de los empleados de ENDESA. Este reconocimiento refleja que el vehículo eléctrico juega un papel fundamental en la reducción de emisiones GEI y ayuda a España a alcanzar sus objetivos de lucha contra el cambio climático.

Al proyecto CLIMA 2016 pueden incorporarse nuevas actividades durante

cuatro años (2016-2019), siempre dentro de los límites de reducciones máximas de emisiones GEI previstas para el proyecto. Eso ha permitido incorporar en 2018 las nuevas actividades del Plan de Movilidad Eléctrica y Car e-Sharing. Por lo tanto, en 2018 se ha presentado y ha sido reconocido por el Ministerio para la Transición Ecológica como proyecto Clima la nueva edición del Plan de Movilidad de Empleados, que permite a ENDESA continuar con su apuesta por la movilidad eléctrica y con su compromiso de reducción de emisiones de GEI.

Ver detalle sobre proyectos clima en apartado 1.6.2. del capítulo *Modelo de negocio bajo en carbono*.



2.2.2. Política de movilidad eléctrica para managers

ENDESA ha lanzado un nuevo plan para electrificar la flota de vehículos de representación de sus directivos. El objetivo es que, dentro de cuatro años, 4 de cada 10 vehículos de este segmento sean híbridos o 100% eléctricos (10% de la flota total, integrada por unos 216 coches). El proyecto forma parte del Movimiento-e.

Para incentivar a los directivos a que escojan este tipo de modelos, la empresa aumenta la cuota que reciben para el renting y facilita la infraestructura de recarga en sus sedes.

En los casos en los que la elección siga siendo un vehículo tradicional de

combustión, la empresa limita las emisiones de este segmento, incluso más allá de lo marcado por las directrices europeas.

El plan de sustitución de la flota de directivos por una menos contaminante es otra de las medidas de ENDESA para desarrollar un modelo de transporte energéticamente más sostenible y poder mejorar así la calidad de vida de las ciudades, donde residirá más del 70% de la población en 2050 (hoy, el 50%).

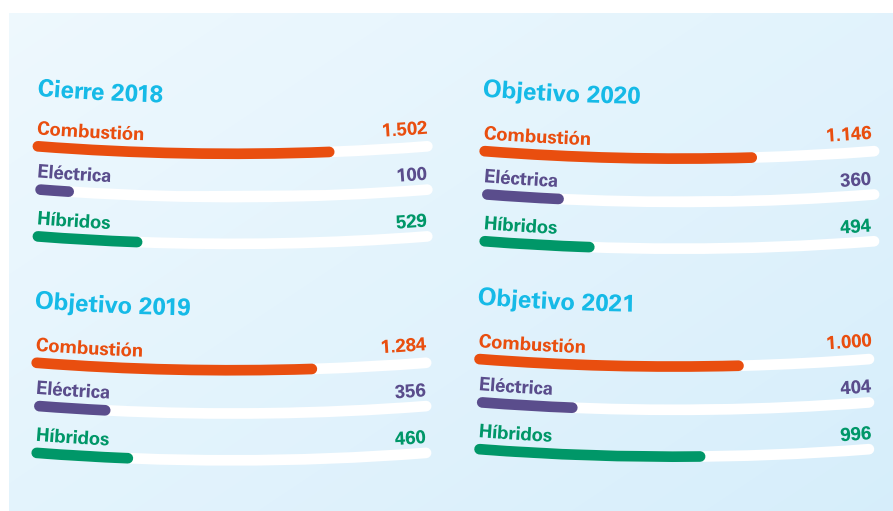


2.2.3. Gestión sostenible de la flota de ENDESA

Uno de los ejes de actuación de ENDESA para promover la movilidad sostenible es el referido a la gestión de su propia flota. Por ello, desde hace años, ENDESA lleva implementando medidas orientadas a optimizar su flota, reduciendo el número de vehículos de combustión y promoviendo su electrificación.

De este modo, en 2018 ENDESA disponía de un total de 100 vehículos eléctricos y 529 vehículos híbridos que, en conjunto, suponían casi el 30% de la flota, un 6% superior a 2017. Con el fin de seguir avanzando en este ámbito, el nuevo Plan de ENDESA de Sostenibilidad 2019-2021 recoge las acciones y objetivos definidos en el Movimiento-e y fija los siguientes objetivos:

Otro de los ámbitos de actuación es la promoción de la movilidad sostenible de sus empleados en los desplazamientos



por motivos laborales. De este modo, la compañía considera dentro del Movimiento-e dos frentes:

> Promoción del servicio de Car e-Sharing

Este servicio iniciado en 2016 ha continuado su desarrollo durante 2018 con el fin de que los empleados de las principales sedes de ENDESA en España dispongan de vehículos eléctricos para sus desplazamientos laborales. Así, en 2018, se han recorrido 87.745 km con estos vehículos, lo que supone más de 282.000 km desde su puesta en servicio. Se espera alcanzar un ratio de 150.000 km anuales en 2021.

> Gestión responsable del uso del taxi

Desde 2016 ENDESA pone a disposición de sus empleados una aplicación móvil a través de la cual pueden compartir taxi con otros empleados para sus desplazamientos profesionales.

En 2018, el 24% de los servicios gestionados a través de la aplicación han sido compartidos, lo que supone que un 44% de los usuarios han compartido en alguna ocasión. Para 2021, se espera alcanzar un 49 % de usuarios que opten por compartir trayecto en sus desplazamientos en taxi.-

Por otro lado, la aplicación prioriza la utilización de taxis que utilicen algunas de las siguientes tecnologías: eléctrico, híbrido o gas natural. En 2018, el 70% de los kilómetros recorridos se han realizado con este tipo de taxis, esperando superar en 2021 el 76%.

> Soluciones alternativas de movilidad para los empleados

Durante 2018 ENDESA ha puesto en marcha, dentro del Movimiento-e, otras soluciones para contribuir a la movilidad sostenible de los empleados, tales como «Comparte Coche», una aplicación digital para que los empleados de las

principales sedes puedan compartir el vehículo particular en sus desplazamientos diarios entre el domicilio y el centro de trabajo.

Adicionalmente, y como complemento al servicio de Car e-Sharing se ha puesto en marcha «e-Bike» en la sede de Borbolla, un pool de bicicletas eléctricas a disposición de los empleados para sus gestiones laborales y particulares. A lo largo de 2019 se espera extender este servicio a otras sedes territoriales como Ribera del Loira, Vilanova o Aznar Molina, así como realizar pilotos con patinetes eléctricos en las de Barcelona y Madrid.

La gestión sostenible de la flota ha permitido alcanzar una reducción de las emisiones de CO₂ de la flota en un 12,9% respecto a 2017. Asimismo, y de acuerdo con los objetivos establecidos, se espera alcanzar una ulterior reducción del 14% en 2020, respecto al resultado de 2018.





2.2.4. Innovación y desarrollo tecnológico de la movilidad eléctrica

Smart y ENDESA inauguran la primera red de carga pública para poder recorrer IBIZA en coche eléctrico

Smart y ENDESA han desplegado la primera red de carga pública para poder recorrer Ibiza en coche eléctrico. La red, de recarga semirápida, consta de cinco cargadores, con dos puestos cada uno, estratégicamente situados para circular por toda la isla sin miedo a quedarse sin batería. En ellos, cargar del 10 al 80% de la batería del Smart EQ requiere menos de 40 minutos.

La nueva red de carga está alimentada con energía de origen renovable, y se encuentra vinculada a la aplicación ecaR. Esta aplicación para dispositivos móviles, que ya está funcionando con éxito en Mallorca, permite a los socios localizar los puntos de recarga más cercanos, reservarlos, encontrar la mejor ruta para llegar, calcular el tiempo de desplazamiento y pagar.

Todos los cargadores que se pueden encontrar en la isla son universales de 22 kW. El usuario sólo debe descargar la aplicación gratuita del Club Endesa ecaR (disponible en Google Play y en la App Store de Apple) para empezar a disfrutar de su experiencia con la movilidad eléctrica de forma fácil, sencilla y sin preocupaciones. También, en caso de no

estar dado de alta en ecaR es posible cargar sin ninguna complicación, bajándose la app y pagando mediante tarjeta de crédito, sin necesidad de tener un contrato firmado con ENDESA. De esta manera se asegura la universalidad de acceso a la red.

Smart y ENDESA firmaron en marzo del año pasado una alianza para impulsar la movilidad eléctrica, romper barreras de entrada y conseguir que el público se sume a la «circulación cero emisiones».



2.2.5. Oferta de movilidad eléctrica de ENDESA

ENDESA X trata de impulsar la movilidad eléctrica desarrollando soluciones que atiendan las diferentes necesidades de los usuarios, mediante la implantación de estaciones de carga para uso público y ofreciendo las soluciones de recarga privada más adecuadas para particulares y empresas.

Para ello, ENDESA X ha desarrollado una gama completa de infraestructura de tecnología propia integral para acceso público y privado, así como una plataforma

Integral de Servicios de Movilidad que ofrezca servicios avanzados de gestión.



Estaciones de carga para uso público

ENDESA, que ya venía operando desde 2012 infraestructuras de acceso público, ha publicado su Plan por el cual instalará hasta 2023 más de 8.500 puntos de acceso público con una inversión total de 65 millones de euros garantizando una cobertura amplia en zonas urbanas, principales nodos estratégicos de comunicación y las islas.

Todas las infraestructuras desplegadas en el Plan, estarán conectadas a la platafor-

ma digital global de Enel X que permitirá la interoperabilidad y control remoto de los puntos de recarga. ENDESA X tiene como objetivo ofrecer una experiencia de carga sin fisuras a través de su aplicación móvil que proporcionará a los usuarios un acceso completo a la información sobre el estado de la infraestructura de carga y les permitirá gestionar las sesiones de carga.



Estaciones de recarga para uso privado

El plan de movilidad eléctrica de ENDESA contempla la recarga privada, ofreciendo paquetes con todo incluido (estación de carga, instalación, mante-

nimiento y carga inteligente), tanto para particulares como para empresas.

> Servicios de recarga para particulares

ENDESA X ha desarrollado soluciones de recarga para uso doméstico pensadas para los propietarios particulares de vehículos eléctricos. El hogar es el punto de recarga principal, donde el coche eléctrico puede recargarse durante las pausas prolongadas, en especial durante la noche.

Las soluciones integrales de recarga doméstica se concretan en los equipos de carga universal, concebidos para recargar el vehículo eléctrico en condiciones de máxima seguridad, que además incluyen mantenimiento, garantía y facilidades de pago. La recarga con

estaciones de recarga ofrece atractivos importantes, como la posibilidad de programar las recargas a distancia en función del coste horario de la energía eléctrica o de otras necesidades, y la de obtener información en tiempo real sobre el estado de la recarga.

Adicionalmente, ENDESA dispone de la tarifa Tempo Zero Vehículo Eléctrico, diseñada específicamente para usuarios de movilidad eléctrica, la cual permite cargar el vehículo eléctrico sin coste en determinadas horas, además de estar protegiendo el medio ambiente.

> Servicios de recarga para empresas

ENDESA X pone a disposición de las empresas que cuenten con una flota

de vehículos eléctricos los productos más innovadores para garantizar una solución de recarga a medida.

Además de las infraestructuras físicas, se ha desarrollado una oferta comercial dirigida expresamente a los clientes corporativos que incluye una serie de servicios extra, a partir del asesoramiento inicial, para acompañar a los clientes en la transición hacia la movilidad eléctrica, ayudando a elegir la solución que mejor convenga a sus necesidades. ENDESA ofrece una solución completa que incluye desde la instalación, el suministro de los equipos, el mantenimiento asociado de la infraestructura, hasta la gestión telegestionada con toda la información del uso de la infraestructura de recarga.



De izquierda a derecha: Elena Bernárdez, responsable de e-mobility de ENDESA X; José Bogas, Consejero Delegado de ENDESA; Borja Prado, Presidente de ENDESA; Josep Trabado, Director General de ENDESA X, y Francesco Venturini, Head de Enel X.

ENDESA instalará más de 100.000 puntos de recarga para vehículos eléctricos en los próximos 5 años

El 16 de Noviembre de 2018, ENDESA anunció su Plan para instalar más de 108.000 puntos de recarga públicos y privados para vehículos eléctricos en España, que se llevará a cabo a través de ENDESA X, la nueva línea de negocio que ofrece servicios de valor añadido y soluciones tecnológicas innovadoras en el mundo de la energía.

Con el despliegue de más de 8.500 puntos de recarga pública en 2019-2023, que supone una inversión de 65 millones de euros, así como de unos 100.000 puntos privados, ENDESA

lanza, con diferencia, el plan más ambicioso para impulsar la movilidad eléctrica que se haya puesto en marcha en el país. La electricidad suministrada en los más de 8.500 puntos de recarga de acceso público será 100% certificada de origen renovable, lo que asegura que esta energía procederá de fuentes de generación limpia.

La movilidad eléctrica es un pilar estratégico para ENDESA, ya que se trata de una pieza fundamental para avanzar hacia un sistema energético totalmente descarbonizado en 2050.



SOLUCIÓN INTEGRAL DE MOVILIDAD ELÉCTRICA PARA EMPRESAS



Para más información sobre el vehículo eléctrico, ver el apartado 1.3.3. *Riesgos de transición*, del Capítulo *Modelo de Negocio Bajo en Carbono*.



The image is a full-page background photograph of a forest. A horizontal line divides the image into two sections. The top section shows a dense forest of tall, thin trees with green foliage. The bottom section shows a different type of forest, with shorter, more rounded trees and some yellowish-green patches, possibly indicating a different species or a different stage of growth. The text 'Sostenibilidad ambiental' is centered in the middle of the image, spanning across the horizontal line.

Sostenibilidad ambiental



1.705

Millones de euros de inversión ambiental acumulada

100

% de la generación y distribución certificada por ISO 14.001


89,6 y 49,9

% reducción de las emisiones de SO₂ y NO_x respecto a 2005

25



acciones de biodiversidad desarrolladas en 2018

Cumplimiento del PES 2018-2020

	Línea de actuación	Objetivo 2018	Resultado 2018	Acciones a destacar
 Sostenibilidad ambiental	Reducción de la huella ambiental (vs estimada 2016)	10,70%	22,1%	<ul style="list-style-type: none"> > Programas de mejora de eficiencia energética: <ul style="list-style-type: none"> – Rediseño de procesos – Adaptaciones de equipos – Cambios de conducta de los empleados
	Emisiones específicas de SO ₂ (g/kWh)	0,76	0,64	<ul style="list-style-type: none"> > Implementación de medidas eficiencia y de protección ambiental en las instalaciones. > Inicio de la instalación de nuevos Sistemas Automáticos de Medida de emisiones atmosféricas en las chimeneas de 15 instalaciones de combustión: 10 turbinas de centrales térmicas de Canarias y 5 turbinas de las Islas Baleares.
	Emisiones específicas de NO _x (g/kWh)	1,09	0,95	
	Emisiones específicas de partículas (mg/kWh)	28	21	
	Consumo específico de agua en generación (m ³ /MWh)	0,88	0,8	<ul style="list-style-type: none"> > Reutilización del agua excedente de la operación de la central en el proceso de desulfuración en la central térmica Teruel. > Reutilización de una porción de agua de purgas en el proceso de desulfuración en la central térmica litoral de Almería. > Aumento de los ciclos de recirculación de las torres de refrigeración.
	Residuos peligrosos y no peligrosos en generación (ton)	45.202	57.496	<ul style="list-style-type: none"> > Retirada progresiva de transformadores con aceite con bifenilo policlorado (PCB) y sustitución progresiva por transformadores libres de PCB. > Retirada progresiva de los componentes con amianto en edificios y construcciones auxiliares.
	Realización de proyectos de conservación de la biodiversidad	>20	25	> Desarrollo de un proyecto de puesta en marcha y aplicación de un sistema de indicadores de biodiversidad.
	Electrificación de la flota (vehículos eléctricos)	299	100	> 94 vehículos eléctricos actualmente en servicio en nuestra flota.
	Vehículos eléctricos adquiridos por empleados	750	659	
	Electrificación de las plazas de parking en las sedes de Endesa	451	461	> 5 parkings para vehículos eléctricos, con 165 plazas en total.
	Promoción del e-carsharing (Kms recorridos)	100.000	87.745	> 20 vehículos eléctricos en servicio.
	Reducción de las emisiones de CO ₂ en la gestión de la flota (ton CO ₂)	4.062	4.468	> Más de 10 toneladas de CO ₂ evitadas.
	Consumo energético en edificios (%)	-0,5%	2%	> Optimización en el uso de espacios: Reducción de 6.240 m ² de espacios destinados a oficina.



(continuación)

Cumplimiento del PES 2018-2020				
	Línea de actuación	Objetivo 2018	Resultado 2018	Acciones a destacar
 Sostenibilidad ambiental	Consumo de agua en edificios (mil m ³)	-0,5%	-10%	> 15 sedes cuentan con un sistema de triple certificación: ISO 14001, ISO 50001 y UNE 171330-3.
	Reducción del espacio en el conjunto de las oficinas (m ² reducidos)	18.625	6.240	
	Inversión para la Integración del espacio en el entorno (M €)	22	11,5	
	Actuaciones sociales y ambientales en activos patrimoniales	10	11	> 11 actuaciones de sostenibilidad sobre activos sin uso, entre ellas: <ul style="list-style-type: none"> – Formalizada cesión al Arzobispado de Barcelona de local en Hospitalet de Llobregat para fines sociales por parte de Caritas (Barcelona). – Formalizada cesión al Ayuntamiento de Seira de círculo recreativo para su aprovechamiento lúdico (Huesca). – Formalizada autorización al Ayuntamiento de Binefar para el aprovechamiento medioambiental de terrenos mediante la instalación de una estación de reciclaje de papel, plástico, vidrio y otros envases (Huesca).
 Eficiencia operativa e innovación	Eficiencia de las centrales de energía renovable eólica (disponibilidad)	95%	94,60%	
	Eficiencia de las centrales de energía renovable hidráulica (disponibilidad)	98,20%	98,70%	
	Instalaciones de generación térmica certificadas por ISO 9001	100%	100%	> ENDESA Generación durante 2018 ha renovado la certificación integrada multisite de sus centrales de generación térmica, de acuerdo a las normas ISO9001, 14001 y al estándar OHSAS 18001.
	Instalaciones de generación renovable certificadas por ISO 9001	100%	100%	
	Pérdidas de electricidad en distribución (%)	7,70%	7,49%	

1. Gestión ambiental

103-1 Enfoque de gestión Materiales

103-2 Enfoque de gestión Materiales

103-3 Enfoque de gestión Materiales

103-1 Enfoque de gestión Energía

103-2 Enfoque de gestión Energía

103-3 Enfoque de gestión Energía

Para ENDESA, el desarrollo sostenible es un pilar esencial de su estrategia, incluyendo como uno de los compromisos más importantes la protección del medio ambiente. Esta actitud constituye un signo de identidad positivo y diferencial para la Compañía, ya que se trata de un principio fundamental de comportamiento que se encuentra expresamente recogido en sus valores empresariales.

A través de este compromiso se pretende minimizar el impacto de la actividad industrial de ENDESA en el medio natural en el que opera. Fundamentalmente, se abordan aspectos relacionados con la lucha contra el cambio climático, una adecuada gestión de residuos, emisiones a la atmósfera, vertidos, suelos contaminados y otros potenciales impactos negativos.

Además, la gestión medioambiental de ENDESA tiene como objetivo el uso

sostenible de los recursos naturales y energéticos, apostando por la protección de la biodiversidad y los ecosistemas de los entornos donde opera.

La evaluación de los riesgos medioambientales asociados al desarrollo de las actividades de la empresa y las certificaciones medioambientales otorgadas por entidades externas ayudan a asegurar la excelencia en la gestión ambiental de ENDESA, que está integrada y alineada con su estrategia corporativa. ■■■



ENDESA ha participado en Conama 2018 bajo el lema «Energía para una nueva era»

La 14ª edición del Congreso Nacional de Medio Ambiente (CONAMA), celebrado en Madrid en el mes de noviembre bajo el lema Rumbo 20.30, ha contado una vez más con Endesa como socio estratégico.

Visita de las autoridades al stand de Endesa durante la inauguración de Conama. De izquierda a derecha: Gonzalo Echagüe Mendez de Vigo, Presidente de la Fundación Conama, Carlos Izquierdo, Consejero de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio de la Comunidad de Madrid, Teresa Ribera, Ministra para la Transición Ecológica, José Casas, Director General de Relaciones Institucionales y Regulación de Endesa, y Jorge Aro-

semena, Presidente de la Fundación Ciudad del Saber (Panamá).

La participación de Endesa se ha articulado a través de diferentes grupos de trabajo, que han presentado sus conclusiones a lo largo de los días del Congreso, y a través de un stand permanente en la zona de exposición, en el que ha divulgado información basada en tres ejes: liderando la transición energética, compartiendo experiencia y conocimientos y preservando el medio ambiente.

ENDESA ha participado también en Conama Kids, con la organización por parte de Fundación Endesa de un taller sobre transición energética para alumnos de ESO.



1.1. La Política Ambiental de ENDESA

103-1 Enfoque de gestión Materiales

103-2 Enfoque de gestión Materiales

103-3 Enfoque de gestión Materiales

103-1 Enfoque de gestión Energía

103-2 Enfoque de gestión Energía

103-3 Enfoque de gestión Energía

103-1 Enfoque de gestión Cumplimiento Medioambiental

103-2 Enfoque de gestión Cumplimiento Medioambiental

103-3 Enfoque de gestión Cumplimiento Medioambiental

ENDESA aprobó y publicó su primera política ambiental en el año 1998. Desde entonces ha evolucionado para adaptarse a las inquietudes actuales en materia ambiental.

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 sostenible de los recursos que emplea.

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



Política ambiental de ENDESA principios básicos de actuación

- > 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, así como en los procesos de análisis de nuevas oportunidades de negocio, procesos de fusión o nuevas adquisiciones.
- > Mantener, en todos sus centros, un control permanente del cumplimiento de la legislación vigente así como de los acuerdos voluntarios adquiridos y comprobar de manera periódica el comportamiento medioambiental y la seguridad de sus instalaciones, comunicando los resultados obtenidos.
- > Establecer sistemas de gestión adecuados basados en la mejora continua y orientados a la prevención de la contaminación.
- > Utilizar sosteniblemente los recursos energéticos, hídricos y las materias primas y medir y reducir el impacto ambiental mediante la aplicación de las mejores técnicas y prácticas disponibles.
- > Proteger, conservar y fomentar la biodiversidad, los ecosistemas y sus servicios en las operaciones relacionadas con su actividad, reducir al mínimo los impactos negativos y compensar los impactos residuales, orientándose hacia el objetivo de No Pérdida Neta de Biodiversidad.
- > Contribuir en la lucha frente al cambio climático a través de la descarbonización progresiva del mix energético, fomentando el desarrollo de las energías renovables, la eficiencia energética y la aplicación de nuevas tecnologías.
- > Promover la sensibilización y concienciación respecto de la protección ambiental, realizando acciones de formación externa e interna colaborando con las autoridades, las instituciones y las asociaciones ciudadanas de los entornos en los que desarrolla actividad.
- > Establecer un diálogo constructivo con las Administraciones Públicas, organismos oficiales, accionistas, clientes, comunidades locales y otros grupos de interés.
- > Requerir a sus contratistas y proveedores la implantación de políticas medioambientales basadas en estos mismos principios, que den cobertura a todos los procesos a lo largo de su cadena de valor.



1.2. Los objetivos ambientales

102-11

ENDESA revisa anualmente los objetivos ambientales que se establecen dentro del Plan de Sostenibilidad con el fin de actualizar su ambición y acompañarla con las expectativas de sus grupos de interés. Las consultas

realizadas en el marco del estudio de materialidad de 2018 han puesto de manifiesto que los asuntos ambientales más relevantes para la promoción de un modelo de negocio sostenible son la descarbonización del mix ener-

gético y la minimización de los impactos ambientales. De forma consecuente, ENDESA ha recogido en su Plan de Sostenibilidad 2019-2021 los siguientes objetivos para el año 2021.



32% REDUCCIÓN DE LA HUELLA AMBIENTAL DIRECTA DE ENDESA EN 2021 (vs 2018)



Descarbonización

Emisiones absolutas de CO₂ (Mton)



Emisiones específicas de CO₂ (g/kWh)

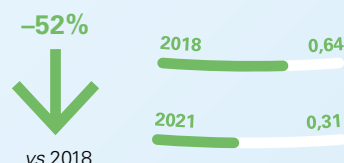


2021



Calidad del aire

Emisiones específicas de SO₂ (g/kWh)



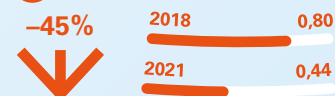
Emisiones específicas de NO_x (g/kWh)



Emisiones específicas de partículas(g/kWh)



Consumo de agua (m³/MWh)



Gestión de residuos

Producción de residuos en generación

<37.000 toneladas en 2021

Reutilización de productos de combustión de las centrales de carbón (cenizas, escorias y yesos)

35% en 2021

Cierres: Reducción de las pérdidas de electricidad

2015 9,90% 2017 8,12%

2016 8,41% 2018 7,50%

Objetivos: Reducción de las pérdidas de electricidad

2018 9,65%

2021 8,89%

1.3. Un importante esfuerzo inversor

ENDESA realiza un importante esfuerzo inversor para lograr la excelencia en la gestión ambiental.

Durante 2018 las inversiones de ENDESA en actividades medioambientales han supuesto un incremento del 4,3% en las inversiones acumuladas respecto a 2017.



Inversión Bruta Anual Medio Ambiente

	Millones de Euros		% Var.
	2018	2017	
Inmovilizado Material			
Generación y Comercialización	64	92	(30,4)
Distribución	6	18	(66,7)
Estructura y Otros ¹	—	—	Na
Total	70	110	(36,4)

Inversión Bruta Acumulada Medio Ambiente

	Millones de Euros		% Var.
	2018	2017	
Inmovilizado Material			
Generación y Comercialización	1.354	1.290	5,0
Distribución	351	345	1,7
Estructura y Otros ¹	—	—	Na
Total	1.705	1.635	4,3





Gasto Anual Medio Ambiente

	Millones de Euros		% Var.
	2018	2017	
Gasto Anual			
Generación y Comercialización	78	69	(13,0)
Distribución	32	31	(3,2)
Estructura y Otros ¹	—	—	Na
Total²	110	100	(10,0)

¹ Estructura y Servicios.

² De los gastos relacionados con actividades medioambientales, 47 millones de euros en 2018 y 45 millones de euros en 2017 corresponden a dotación por amortización de las inversiones

Desglose de inversiones

	2018 (Millones de euros)*
Gestión de residuos	0,79
Protección del aire atmosférico	9,99
Protección y descontaminación de suelos, aguas subterráneas y aguas superficiales	3,62
Reducción de ruidos y vibraciones	1,39
Protección de la biodiversidad	0,99

* El desglose solo incluye las inversiones más relevantes y aplica criterios diferentes al criterio establecido en el Plan General Contable.

1.4. Gestión de riesgos e impactos ambientales

Para dar cumplimiento a las obligaciones derivadas de la Ley de Responsabilidad Medioambiental española, ENDESA ha desarrollado el Proyecto MIRAT, cuyo objetivo es establecer la garantía financiera obligatoria que dicta la ley para las centrales térmicas convencionales y ciclos combinados con una potencia térmica superior a 50 MW a través de la realización de un análisis de riesgos medioambiental.

La metodología para la realización de los análisis de riesgos ambientales ha sido elaborada a nivel sectorial y cuenta con la aprobación del Ministerio para la Transición Ecológica.

A la vista de los resultados de los análisis de riesgos medioambientales de todas nuestras centrales térmicas y ciclos combinados y de acuerdo con los plazos establecidos en la Orden Ministerial APM/1040/2017 de 23 de octubre de 2017, en 2018 se presentaron a la Administración las declaraciones responsables que acreditan la realización de estos análisis de riesgos ambientales y la no obligatoriedad para nuestras centrales térmicas y ciclos combinados de fijar una garantía financiera en virtud de las exenciones previstas en los apartados a) y b) del artículo 28 de la Ley 26/2007,

de 23 de octubre, de Responsabilidad Medioambiental.

En su compromiso con la protección del entorno, ENDESA siente la obligación de resolver los pasivos ambientales y,

por ello, para cada instalación identifica dichos pasivos y se abordan en el marco de sus programas de gestión ambiental reflejándose esta labor mediante su eliminación, disposición final o reutilización.



1.5. Sistemas de gestión ambiental

ENDESA está comprometida con alcanzar la excelencia en la gestión ambiental de su actividad empresarial a lo largo de toda la cadena de valor. Por ello, estableció en su Plan de Sostenibilidad 2018-2020 el objetivo de mantener el


100% de sus instalaciones de generación y de distribución certificadas por la Norma Internacional ISO 14001. Este objetivo, que se ha cumplido en su totalidad en 2018, se mantiene en el nuevo PES 2019-2021.





1.5.1. Certificación de los sistemas de gestión ambiental


CERTIFICACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL SEGÚN LA NORMA ISO 14001

 **100%** de la generación a partir de combustibles fósiles

 **100%** de la generación hidráulica y renovable

 **100%** de la actividad de minería en activo

 **100%** de las terminales portuarias

 **100%** de la actividad de distribución de electricidad

 **11** sedes corporativas y edificios de oficinas

1.5.1.1. Generación térmica

A finales de 2018 ENDESA disponía de la totalidad de la potencia térmica instalada certificada según la norma UNE EN

ISO 14001:2015, así como la totalidad de las terminales portuarias y las explotaciones mineras en actividad.



ENDESA Generación, durante el 2018 ha renovado la certificación integrada multi-site de sus centrales de generación térmica, de acuerdo a las normas ISO 9001, 14001 y al estándar OHSAS18001, adaptando el Sistema Integrado de Gestión a la estructura de alto nivel y los requisitos exigidos por las versiones de las normas 9001:2015 y 14001:2015. Asimismo, se

han integrado dentro del Sistema los requisitos de la norma ISO 50.001 Gestión de la energía (el 20% de las centrales de generación térmica están certificadas bajo esta norma), logrando disponer de un esquema de control y gestión firme, afianzado y alineado.

Por otro lado, el 78,3% de la potencia o capacidad neta instalada en el conjun-

to de centrales térmicas corresponde a centrales registradas en el Sistema Europeo de Ecogestión y Ecoauditoría, Eco-Management and Audit Scheme (en adelante, «EMAS»). Asimismo, todos los terminales portuarios se encuentran registrados en EMAS.

1.5.1.2. Generación renovable

Desde 2017 ENDESA cuenta con la certificación de su sistema de gestión para la totalidad de sus instalaciones (hidráulicas,

eólicas, solares y biogás), dando cumplimiento a los estándares internacionales ISO 14001, ISO 9001 y OHSAS 18001.

1.5.1.3. Distribución

La totalidad de la energía distribuida por la Sociedad y sus infraestructuras están incluidas en el alcance de un Sistema de Gestión Ambiental certificado, asegurando que de una forma periódica y sistemática se lleva a cabo la identificación, vigilan-

cia y control de los impactos ambientales que pudieran generar sus instalaciones y operaciones. Dicho Sistema de Gestión está basado en la norma internacional ISO 14001:2015, y es auditado anualmente por una entidad oficial de acreditación.

En concreto, en 2018 la Sociedad ha renovado su certificado ISO 14001, que de esta manera extiende su validez por un período trianual. La auditoría externa fue llevada a cabo en el último trimestre del año por la Asociación Española de



Normalización y Certificación (AENOR), ratificando la involucración de toda la organización en el cumplimiento de los objetivos y metas ambientales establecidos en consonancia con la estrategia empresarial.

Como iniciativas ambientales destacables en el ámbito de la gestión ambiental, se lanzó una campaña de formación interna en materia de sensibilización ambiental en la que participaron más de 1.600 empleados. La formación ambiental ha permitido también fortalecer las competencias de personal clave en materia de control

acústico, tala y poda, transporte de mercancías y residuos peligrosos (ADR), etc. Además, se han reforzado los canales de comunicación externa en materia ambiental, a través del desarrollo de una sección específica incorporada en el diseño de la nueva página web de la Sociedad. En el campo de la digitalización, aprovechando sinergias con las iniciativas en curso de implantación de nuevas herramientas y plataformas informáticas, se ha revisado la información ambiental asociada a los principales tipos de transacciones económicas y operacionales.

En el ámbito del Sistema de Gestión Ambiental, durante 2018 se ha trabajado en la actualización de varios documentos. Por ejemplo, se ha realizado una revisión del modelo de indicadores ambientales y la metodología de su evaluación, con objeto de ahondar en el análisis de significatividad de los aspectos ambientales relacionados con la actividad e infraestructuras de la Sociedad. También se ha actualizado la instrucción técnica referida al control ambiental de los proyectos y ejecución de obras.



1.5.1.4. Comercialización

El Sistema Integrado de Gestión que certifica la actividad de comercialización de gas y electricidad bajo las normas ISO de Calidad y Medio Ambiente ha continuado en 2018 con la mejora de los procesos de gestión y con ello el aseguramiento del cumplimiento de los

requisitos legales y de los objetivos adquiridos por la Organización. A finales de 2018, la actividad de gestión técnica y económica de los productos y servicios relacionados con la energía a clientes industriales y administraciones públicas amplió su alcance de certifica-

ción bajo la norma ISO 9001 de Calidad a las actividades de gestión técnica y económica de los productos y servicios relacionados con la energía a clientes particulares y pequeño negocio.



1.5.1.5. Sedes de ENDESA

En 2018 se han incorporado al sistema de triple certificación SIGAEC (Gestión Ambiental (ISO 14001), Gestión en Eficiencia Energética (ISO 50001) y Gestión de la Calidad Ambiental en Interiores (UNE 171330-3)) los edificios Omeya-Córdoba, La Catalana-Manresa y Aznar Molina-Zaragoza.

En las sedes certificadas trabajan entorno a los 5.340 empleados, que repre-

sentan el 72% de la plantilla, y representan el 61% de la superficie total de oficinas.

Durante el año 2018 se ha continuado mejorando el control de los aspectos ambientales, energéticos y de calidad ambiental en interior, logrando el aseguramiento del cumplimiento de los requisitos legales y los objetivos planificados.

La demanda de impresión de documentos por parte de los usuarios sigue disminuyendo un año más, lo que supone una reducción del consumo de papel y tóner asociado a dicha actividad a la par que una reducción en el residuo de papel.



1.5.2. Autorizaciones ambientales

El proyecto de adecuación medioambiental de la central térmica de As Pontes de García Rodríguez a la Directiva Europea de Emisiones Industriales se dividió en

dos tipos de actuaciones: las encaminadas a reducir las emisiones de óxidos de Nitrógeno (NOx) y las encaminadas a la reducción de las emisiones de óxidos de

azufre (SOx). Las obras correspondientes a la primera de ellas se han concluido y las instalaciones se encuentran en servicio y, las segundas, en fase de ejecución.

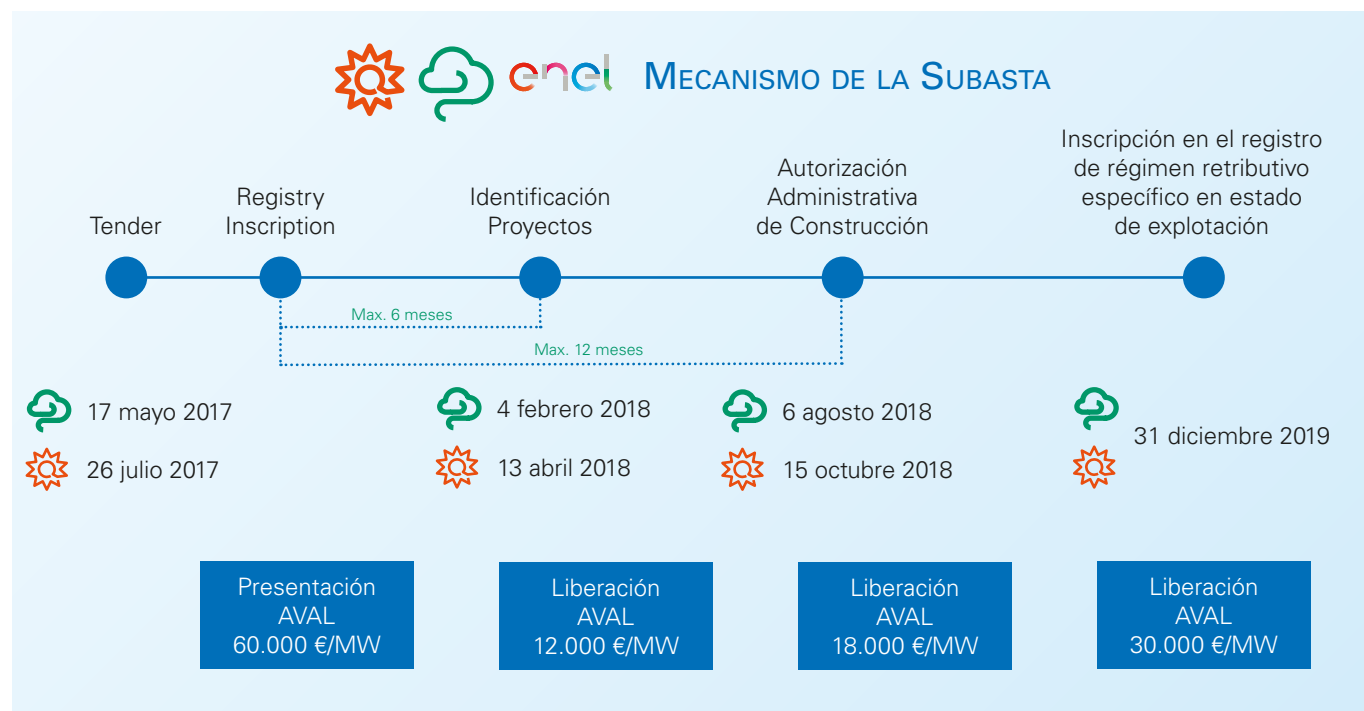
Por otro lado, algunas unidades de producción pertenecientes a centrales ubicadas en territorios extrapeninsulares, también se han visto afectadas por la nueva normativa medioambiental, por lo que deben llevarse a cabo importantes inversiones para reducir las concentraciones de algunos contaminantes presentes en sus emisiones atmosféricas antes del 1 de enero de 2020.

Es el caso de los grupos de vapor 1 y 2 de central de Barranco de Tirajana (Gran Canaria), los grupos de vapor 1 y 2 de la central de Granadilla (Tenerife) y las turbinas de gas 3, 4 y 5 de la central de Mahón (Menorca).

Enel Green Power España se adjudicó en las subastas realizadas durante 2017 540 MW en energía eólica y 339 MW en energía fotovoltaica. La participación en la subasta obligaba a depositar un aval de 60.000 € en total por cada MW obtenido. Durante el año 2018 se debía cumplir con los requisitos establecidos en los dos primeros hitos de las subastas: identificación de proyectos y obtención de autorizaciones administrativas de construcción para los MW obtenidos.

Durante el 2018 Enel Green Power España ha cumplido al 100 % con los dos hitos: el 4 de febrero de 2018 se

identificaron los proyectos eólicos, y el 13 de abril de 2018 se identificaron los proyectos fotovoltaicos. El cumplimiento del primer hito permitió la liberación de los primeros 12.000 €/MW. En cuanto al segundo hito, el pasado 6 de agosto Enel Green Power España acreditó la obtención de Autorizaciones administrativas de construcción por un total de 540 MW eólicos y el 15 de octubre de 2018 acreditó Autorizaciones administrativas de construcción por un total de 339 MW fotovoltaicos. El cumplimiento de este segundo hito ha permitido la liberación del siguiente tramo de 18.000 €/MW.



1.6. Gestión de la actividad nuclear

ENDESA está firmemente comprometida con la gestión segura de su actividad nuclear, como así lo expresa la Política Nuclear aprobada por el Consejo de Administración en 2011, y publicada en la web de las Compañías que operan en esta actividad.

Esta política establece el compromiso de actuar de tal manera que en todas las actividades nucleares, ya sea ENDESA accionista mayoritario o minoritario, tengan como principales prioridades: la seguridad y protección de los trabajadores, el público y el medio ambiente,

así como el fomento de la excelencia en todas las actividades, yendo más allá del mero cumplimiento de los requisitos legales.



1.6.1. Prevención y gestión de riesgos

103-1 Enfoque de gestión vertidos y residuos EUSS

103-2 Enfoque de gestión vertidos y residuos EUSS

103-3 Enfoque de gestión vertidos y residuos EUSS

ENDESA supervisa el cumplimiento de la política nuclear de las centrales nucleares participadas, entre las que se encuentra la minimización de las descargas de efluentes al medio ambiente y generación de residuos radiactivos.

Siguiendo las especificidades técnicas que tienen las instalaciones, las cen-

trales nucleares de ENDESA disponen de seguimiento continuo y control de los vertidos líquidos y gaseosos, con límites muy estrictos establecidos por el organismo regulador, el Consejo de Seguridad Nuclear, a fin de evitar afectación al medio ambiente y a la población. Además, tal y como se dispone en

dichas especificaciones se realiza una vigilancia radiológica del medio ambiente circundante llevando a cabo numerosos análisis del aire, el agua, el suelo así como un amplio muestreo y análisis de alimentos. Estos controles ambientales son también seguidos e inspeccionados por el organismo regulador. ■■■

1.6.2. Gestión de emergencias

103-1 Enfoque de gestión Desastres/Planificación y respuesta a emergencias EUSS

103-2 Enfoque de gestión Desastres/Planificación y respuesta a emergencias EUSS

103-3 Enfoque de gestión Desastres/Planificación y respuesta a emergencias EUSS

Las centrales nucleares de ENDESA están preparadas para hacer frente a situaciones de emergencia con los recursos y procedimientos definidos en su Plan de Emergencia Interior, el cual está estructurado de acuerdo a la normativa estatal. Además, todas las medidas adoptadas en la preparación para emergencias se coordinan con los Planes de Emergencia Exterior, responsabilidad del Estado.

Las medidas para proteger a la población en el caso de una emergencia real son definidas por las autoridades estatales siguiendo las directrices del organismo regulador nuclear en función de la categorización de la emergencia (desde Prealerta hasta Emergencia General) y se apoyan en la información suministrada continuamente desde los centros de emergencia de la central nuclear afectada y en sus propios sistemas de información. La preparación para las emergencias se asegura a tra-

vés de ejercicios periódicos y formación específica de todo el personal que interviene.

Las pruebas de resistencia sobre la seguridad de las centrales nucleares, que se realizaron en España y en toda Europa inmediatamente después del accidente de Fukushima, determinaron los márgenes de seguridad en escenarios extremos (terremotos, inundaciones, fallo de todas las fuentes de energía eléctrica o ausencia de agua para refrigerar los reactores) para comprobar la respuesta de las plantas y si eran necesarias medidas para aumentar su robustez para hacer frente a esos escenarios.

Como resultado de este ejercicio se han realizado un conjunto de mejoras que han sido implantadas por todas las centrales de ENDESA. Entre aquellas cabe destacar la disponibilidad de equipos portátiles de bombeo y de generación eléctrica que pueden ser

conectados fácilmente a la planta en el caso de una pérdida total de energía eléctrica; la instalación de recombinadores pasivos de hidrógeno en el edificio de contención; la construcción de un nuevo centro para la gestión de emergencias y sistemas de venteo filtrado de la atmósfera del edificio de contención.

El organismo regulador mantiene un sistema de supervisión de la seguridad de las centrales, denominado SISC, cuyos resultados se actualizan trimestralmente y se hacen públicos en su web (https://www.csn.es/sisc/index_i.do) los resultados del mismo y la calificación de cada una de las centrales. Entre las áreas objeto de evaluación se encuentra la preparación para emergencias, existiendo tres indicadores denominados E1, E2 y E3 que caracterizan la situación de cada central en esta área. ■■■

1.6.3. Desmantelamiento

103-1 Enfoque de gestión Desmantelamiento de plantas EUSS

103-2 Enfoque de gestión Desmantelamiento de plantas EUSS

103-3 Enfoque de gestión Desmantelamiento de plantas EUSS

En España, el desmantelamiento de las plantas de energía nuclear y la gestión de residuos radiactivos, incluido el combustible nuclear gastado, es responsabilidad del Estado. Esta responsabilidad está asignada a ENRESA, empresa de propiedad estatal.

El Plan General de Residuos Radiactivos, documento oficial aprobado por el Ministerio de Industria que en la actualidad se encuentra en su sexta edición, describe el alcance, planificación y supuestos económicos para las provisiones del fondo para el desmantelamiento

y gestión de residuos radiactivos de todas las centrales nucleares españolas. Dicho fondo se nutre mediante una tasa de las contribuciones mensuales de los propietarios de las centrales nucleares.



1.7. Sanciones medioambientales

307-1

A pesar del esfuerzo de ENDESA por ir más allá de la legislación en materia de protección del entorno, durante 2018 se han registrado algunos incidentes ambientales.

Para más información ver apartado 2.7 *Litigios* del capítulo *Buen Gobierno y Conducta Ética*



2. Huella ambiental de ENDESA

ENDESA calcula su huella ambiental en base a una metodología propia de cálculo basada en los más importantes referentes internacionales existentes, entre los que destacan las guías desarrolladas por la Unión Europea para el cálculo de la huella ambiental de organizaciones y productos. La huella ambiental permite mostrar la «presión» que ejercen sobre el medio ambiente todos sus negocios. Un año más el compromiso de ENDESA con la excelencia en la sostenibilidad

ambiental ha llevado a establecerse objetivos de reducción de huella ambiental dentro de su plan de sostenibilidad 2019-2021 que implican una reducción superior al 32% en 2021, respecto a 2018.

Para el año 2018 la Compañía se estableció un objetivo de reducción del 7% respecto a 2017. El resultado alcanzado ha sido en realidad una reducción del valor de huella del 22% respecto al año 2017, cumplimiento muy por encima del objetivo previsto.

La evolución de los indicadores ambientales más representativos durante el año 2018 ha sido positiva, observándose una mejora generalizada en los diferentes indicadores de forma individual (que se recogen en los apartados siguientes), y también en el valor de la huella ambiental que los representa de forma agregada. Las centrales térmicas durante 2018 han tenido un menor funcionamiento que en el ejercicio anterior, pero la mejora en el indicador se observa también en su valor específico gra-





cias a la implementación de medidas de eficiencia y de protección ambiental en las instalaciones.

2.1. Recursos energéticos

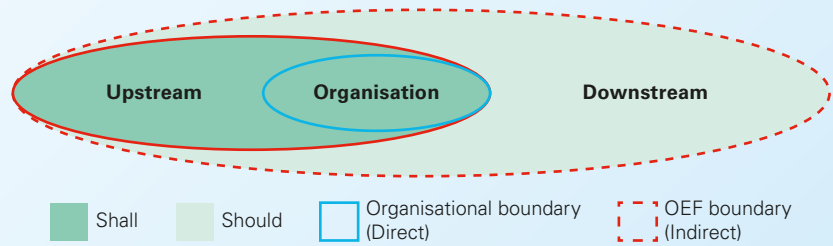
103-1 Enfoque de Gestión Energía

103-2 Enfoque de Gestión Energía

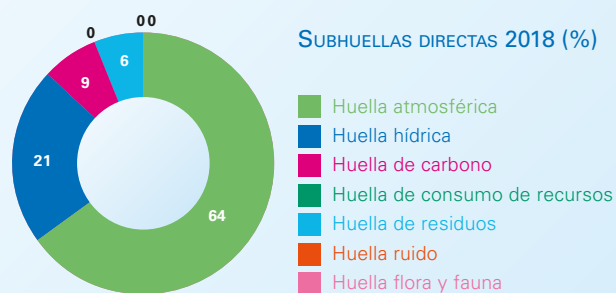
103-3 Enfoque de Gestión Energía

ENDESA mantiene su apuesta por la eficiencia energética, que abarca, desde la optimización de los procesos de generación, la reducción de pérdidas en las redes de distribución y del consumo energético de nuestros edificios e instalaciones, hasta la oferta de una amplia gama de productos y servicios eficientes a nuestros clientes. ENDESA también se encuentra involucrada en la comunicación y en la concienciación del ciudadano, y participa, a nivel nacional e internacional, en los foros más relevantes de conocimiento y divulgación de la eficiencia energética.

ORGANISATION ENVIRONMENTAL FOOTPRINT GUIDE - CONSOLIDATED VERSION



Organisational and OEF boundaries. Note: Any exclusion (e.g. downstream activities) shall be explicitly justified within the context of the study and the intended application.



2.1.1. Consumo de energía eléctrica

302-1

Durante 2018 se ha producido una disminución en el consumo de energía eléctrica en las centrales térmicas, nucleares y en las centrales hidráulicas

de bombeo gracias a la introducción de medidas de eficiencia unido a un menor funcionamiento de las tecnologías.

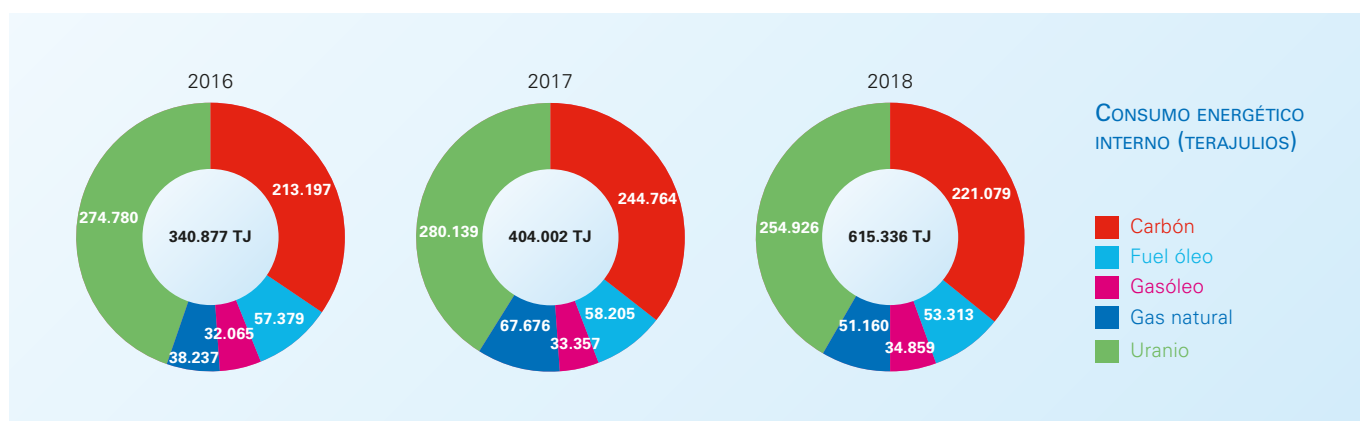
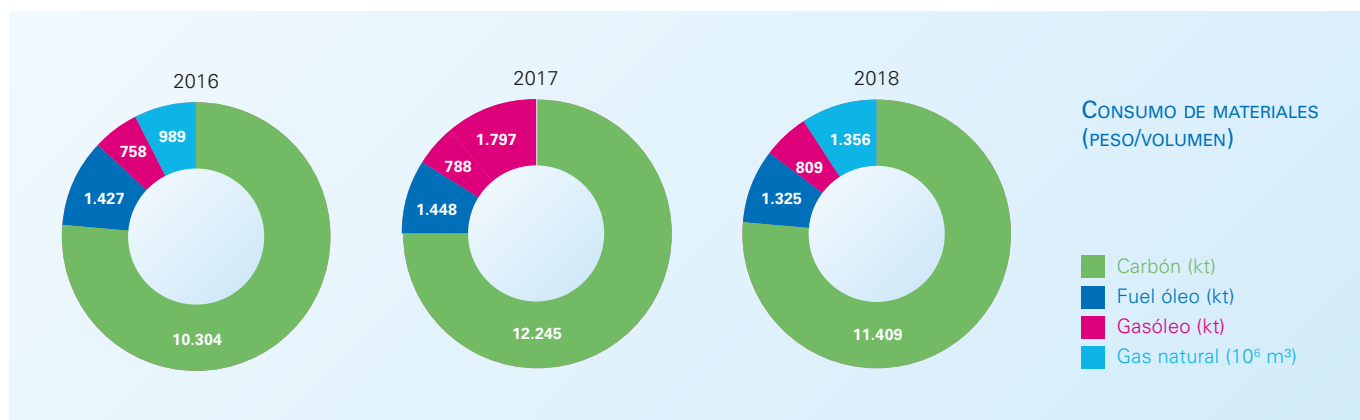
Consumo de energía eléctrica (GJ)*

	2016	2017	2018
Unidad de Producción Térmica (UPT)	6.931.183,3	8.162.076,8	7.410.953,4
Unidad de Producción Hidráulica (UPH)	487.954,0	350.096,4	501.451,8
Estaciones Hidráulicas de Bombeo	3.517.513,5	2.011.836,8	1.319.616,0
Generación nuclear	3.861.835,2	3.939.458,4	3.470.428,8
Centros Mineros	5.977,2	1.682,3	1.279,7
Terminales Portuarias	27.092,2	29.250,9	30.196,2
Generación eólica	154.103,7	688.269,2	472.970,2
Generación fotovoltaica	567,1	2.153,7	2.645,6
Generación biomasa	Incluido en producción térmica	166,0	1.025,5
Edificios de Oficinas	95.902,4	100.037,0	103.217,1
Total	15.082.128,8	15.285.027,6	13.313.784,3

*GJ: Giga Julios

2.1.2. Consumo de combustibles fósiles

301-1/302-1



Los materiales empleados para producir electricidad a partir de generación térmica son principalmente los combustibles y tienen consideración de no renovables. Se observa una disminución en casi todos los combustibles debido a un menor funcionamiento de las centrales térmicas.

El consumo de energía de la organización es el relativo a los combustibles consumidos para la generación de electricidad. No se han considerado los autoconsumos eléctricos para evitar la doble contabilización, ya que las instalaciones se abastecen de la electricidad producida por la organización.

302-2

Para el año 2018 se ha estimado el consumo energético externo en 65,41 TJ, considerando el gasto en combustible de los vehículos de los proveedores que trabajan de forma habitual con ENDESA, y considerando el mismo perímetro que en ejercicios anteriores. El cálculo está realizado en base a la herramienta de huella de carbono que está verificada por AENOR según UNE EN ISO 14064. Los datos son susceptibles de sufrir alguna modificación debido a que en el momento de publicación de este documento se está realizando el proceso de verificación externa según los requisitos de la norma UNE EN ISO 14.064.

2.1.3. Otros consumos

ENDESA emplea otros consumibles necesarios para la producción de electricidad. Durante 2018 el consumo total ha sido de 433 kilotoneladas, un 25% inferior al de 2017 (577 kilotoneladas) en España y Portugal.

Dentro de los consumibles destaca un consumo elevado de urea en la central térmica de As Pontes por el inicio de funcionamiento de la desnitrificación (incluido en otros en la tabla), así como un incremento en el consumo de amonio en la central térmica de Litoral por el funcionamiento del sistema SCR.



Consumibles de ENDESA (Toneladas)

España y Portugal	2016	2017	2018
Cal	570,59	524,41	773,11
Cloruro férrico	442,81	450,83	486,87
Amonio	102,1	707,46	2.711,47
Sosa cáustica	786,42	959,42	895,8
Ácido sulfúrico y clorhídrico	440,78	2.074,18	1.668,11
Hipoclorito sódico	621,19	762,18	694,40
Dióxido de cloro	1,16	1,77	0,99
Óxido de magnesio	134,31	128,00	129,9
Piedra caliza para la desulfuración de los gases de la combustión	408.565,11	559.569,94	406.745,43
Aceite lubricante	5.763,85	5.423,03	12.328,12
Aceite dieléctrico	242,66	5.751,25	549,65
Otros*	350,43	467,40	5.746,35
Total	418.021,39	576.816,87	432.730,19

* Incluye componentes químicos de uso poco habitual.

2.1.4. Eficiencia energética e indisponibilidad en la generación de electricidad

EU11

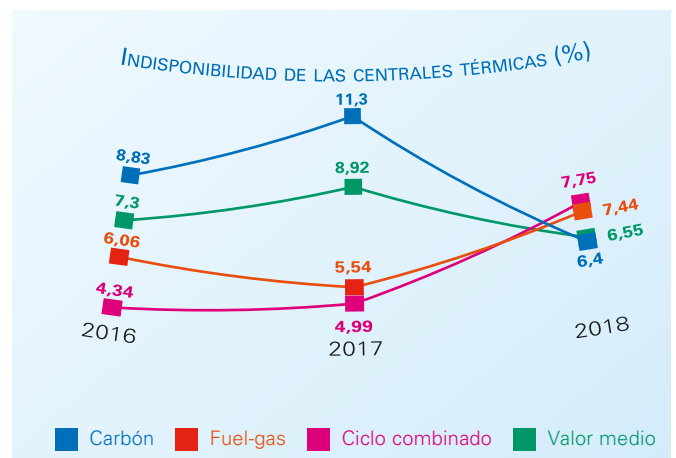
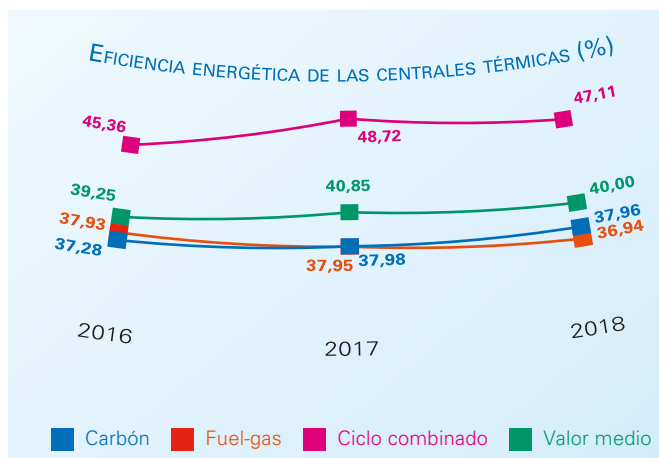
ENDESA mantiene su apuesta por la eficiencia energética, que abarca, desde la optimización de los procesos de generación, la reducción de pérdidas en las redes de distribución y del consumo energético de nuestros edificios e instalaciones, hasta la oferta de una amplia gama de productos y servicios eficientes a nuestros

clientes. ENDESA también se encuentra involucrada en la comunicación y en la concienciación del ciudadano, y participa, a nivel nacional e internacional, en los foros más relevantes de conocimiento y divulgación de la eficiencia energética.

Para el negocio de generación de ENDESA es básico el rendimiento energético

que se obtiene de los recursos naturales utilizados. Así, la eficiencia de las centrales térmicas de ENDESA en 2018 se ha mantenido en valores similares a los del año anterior.

EU 30



Indisponibilidad de las centrales (%)

	Indisponibilidad fortuita	Indisponibilidad por revisiones	Indisponibilidad total
Centrales térmicas de carbón	4,13	2,21	6,4
Centrales térmicas de ciclo combinado (peninsulares)	5,89	2,82	8,70
Centrales térmicas de ciclo combinado (extrapeninsulares)	2,20	1,99	3,35
Centrales térmicas con turbogenerador	4,12	1,90	6,00
Centrales térmicas diésel	3,87	3,42	7,3
Centrales térmicas turbina de vapor	3,26	4,46	7,70

En 2018, la eficiencia de las centrales nucleares ha sido del 35,35%, muy en línea con los valores del año pasado (la eficiencia en 2017 fue 35,36%). La indisponibilidad en 2018 ha sido del 17,24 por ciento, superior a la del año pasado (la indisponibilidad en 2017 fue 11,07%) debido a las intervenciones que se han realizado en la central de Vandellós II.



los sistemas de iluminación que han sido transformados a led. Este ahorro de energía supone una disminución de la huella de carbono de la Compañía y contribuyen a la reducción de los costes operativos del negocio. Durante 2018 también se han puesto en marcha varias medidas de eficiencia en los edificios, pero no se ha observado una disminución en el consumo energético de los mismos.

302-3

La intensidad energética, entendida como el consumo energético total (TJ) por unidad de producción neta (MWh), en 2018 fue de 8,29 TJ/MWh, frente a los 8,75 TJ/MWh de 2017. El valor de intensidad energética está afectado por la proporción en las diferentes tecnologías de generación y el funcionamiento de cada una de ellas en el año.

Para el cálculo de la intensidad energética se considera el consumo energético

2.1.5. Eficiencia energética en los procesos internos

302-4

En 2018 ENDESA ha ahorrado 171 GJ de energía gracias al desarrollo de programas de mejora de eficiencia energética, entre los que destacan los programas centrados en la conservación y las adaptaciones de los equipos, básicamente modificaciones en

Ahorro de energía debido a conservación y mejoras en eficiencia (GJ)

Tipo de combustible	2016	2017	2018
Rediseño de procesos	5.389,22	0	0
Conservación y adaptaciones de equipo	10.322,88	415,78	171,49
Cambios en el comportamiento del personal	1.256,81	0	0
Total	16.698,98	415,78	171,49

	Consumo energético total (TJ)	Producción neta (MWh)	Intensidad energética (TJ/MWh)
2016	615.657	69.566	8,85
2017	684.142	78.222	8,75
2018	615.336	74.193	8,29



171,78 GJ
de energía ahorrados
en 2018 por medidas
de eficiencia



Conversiones y adaptaciones de equipos

Modificación en los sistemas de iluminación para transformarlos a led.





interno. La cifra de consumo energético total utilizada para realizar el cálculo incluye el consumo directo e indirecto de electricidad, así como el consumo de combustibles. En 2018 se ha incluido

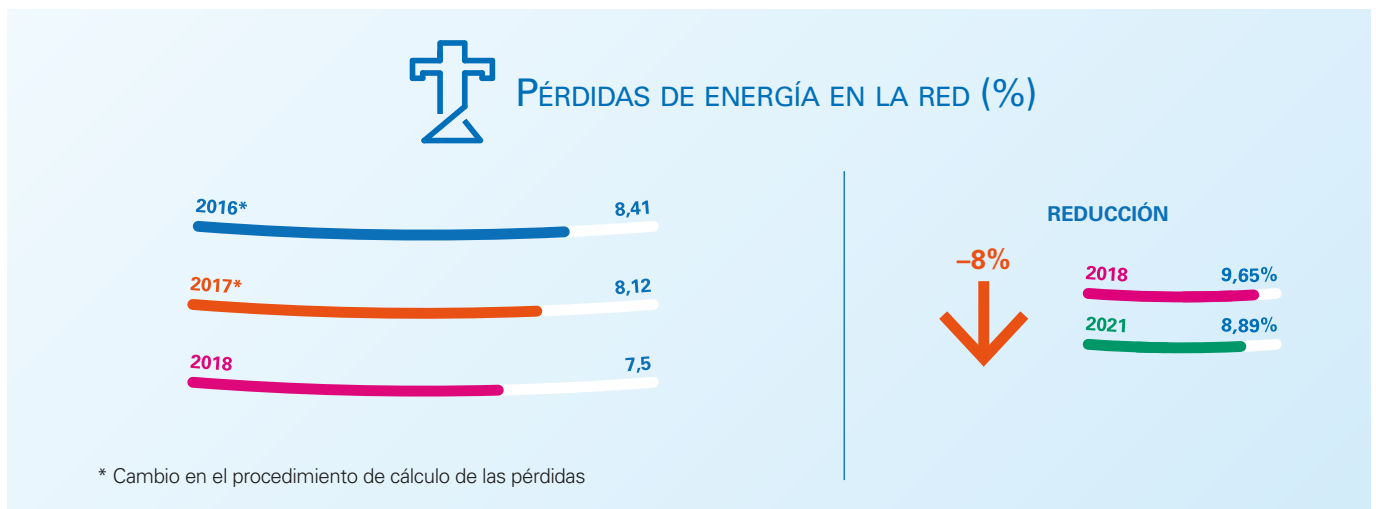
por primera vez dentro de los combustibles el consumo energético derivado del consumo de uranio, por lo que se han recalculado los valores de intensidad energética de los años 2016 y 2017

para disponer de un valor comparable que permita analizar la evolución a lo largo de los años.



2.1.6. Pérdidas de energía en la red de distribución

EU12



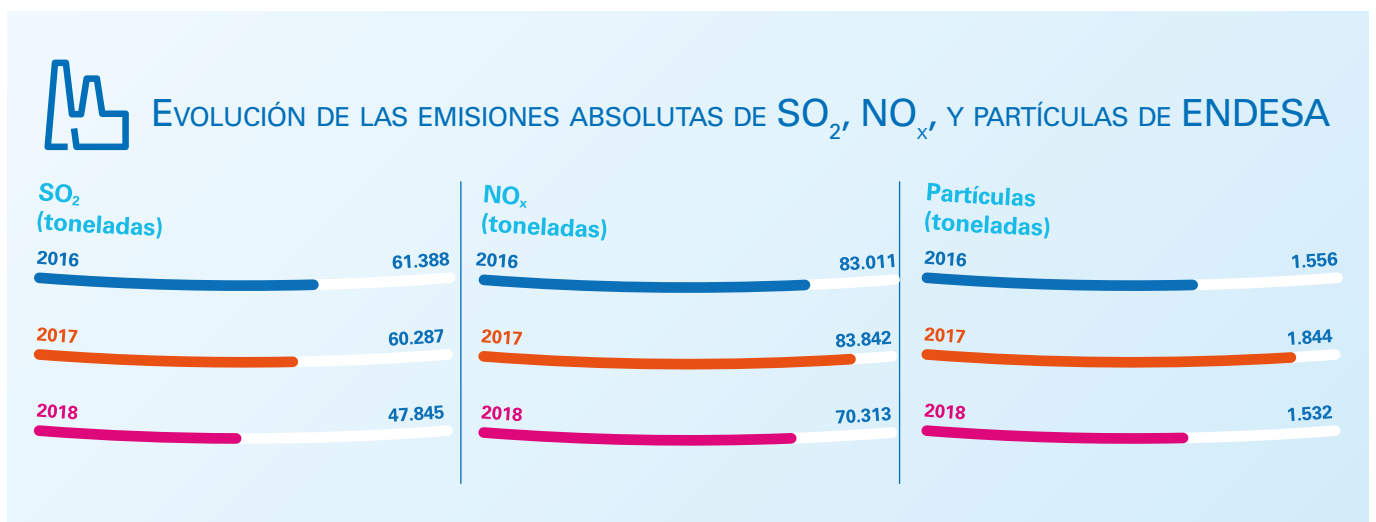
2.2. Calidad del aire

103-1 Enfoque de Gestión Emisiones

103-2 Enfoque de Gestión Emisiones

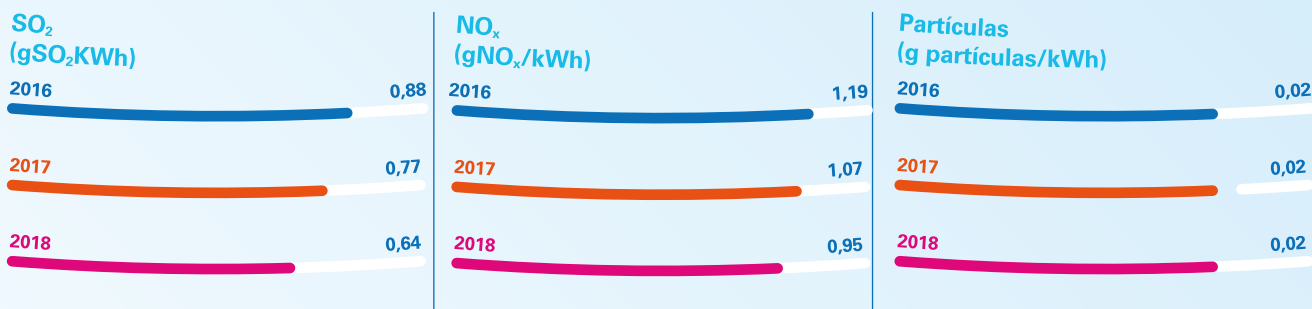
103-3 Enfoque de Gestión Emisiones

305-7





EVOLUCIÓN DE LAS EMISIONES ESPECÍFICAS DE SO_2 , NO_x Y PARTÍCULAS DE ENDESA



Adicionalmente a la disminución en las emisiones de contaminantes debidas a un menor funcionamiento de las centrales térmicas, se observa una importante disminución de las emisiones específicas gracias a la implementación de medidas de eficiencia y de protección ambiental en las instalaciones.

ENDESA cuenta con un exhaustivo sistema de vigilancia de todas sus emisiones para controlar las características y volúmenes emitidos. La Compañía cumple con los parámetros exigidos por la normativa aplicable, implanta tecnologías que las minimizan y diseña y aplica medidas correctoras de los impactos generados.

Durante los años 2008-2015, en que se llevó a cabo el Plan Nacional de Reducción de Emisiones (PNRE) para las Grandes Instalaciones de Combustión (GIC), la Compañía llevó a cabo importantes actuaciones en sus instalaciones para reducir las emisiones atmosféricas de los principales contaminantes convencionales (SO_2 , NO_x y partículas). Hasta el año 2015, estas actuaciones permitieron una reducción de emisiones del 87% de dióxido de azufre (SO_2), del 62% de óxido de nitrógeno (NO_x) y del 83% de partículas con respecto al año base 2006. Con la incorporación al ordenamiento jurídico nacional de la Directiva 2010/75/UE de emisiones industriales, mediante la Ley

5/2013 y el Real Decreto 815/2013, se introducen nuevas y más estrictas exigencias medioambientales en materia de emisiones contaminantes. En concreto, las instalaciones existentes deberán respetar nuevos requisitos y cumplir con los valores límite de emisión en la fecha de vencimiento de cada uno de los mecanismos de transición.

La totalidad de las instalaciones de carbón peninsulares se han acogido al Plan Nacional Transitorio por el cual se establecen techos máximos de emisión anuales, los cuales suponen una reducción progresiva de las emisiones entre 2016 y mediados de 2020. Esta reducción progresiva en los techos de emisión supondrá para las instalaciones ENDESA adscritas al plan una reducción de más del 50% para el SO_2 y el NO_x y de entorno al 40% para las partículas entre 2016 y 2020.

El mencionado mecanismo (Plan Nacional Transitorio) supone, si cabe, una mayor exigencia y un mayor compromiso en la disminución de las emisiones actuales de las principales centrales térmicas de ENDESA.

Por otro lado, y de igual modo, en el ámbito de los nuevos mecanismos establecidos por la normativa de emisiones industriales, las instalaciones insulares afectadas por la Directiva 2010/75/CE se han acogido al Mecanismo de Pequeña

Red Aislada, mediante el cual se prorroga la aplicación de los Valores Límite de Emisión hasta el 31 de diciembre de 2019.

En el año 2017, se aprobó el Documento de Referencia de las Mejores Técnicas Disponibles o Best Reference (BREF) para las Grandes instalaciones de combustión («Decisión de Ejecución (UE) 2017/1442 de la Comisión de 31 de julio de 2017, por la que se establecen las conclusiones sobre las mejores técnicas disponibles (MTD) conforme a la Directiva 2010/75/UE del Parlamento Europeo y del Consejo para las grandes instalaciones de combustión»); ello supone la revisión y adaptación en un máximo de cuatro años de las Autorizaciones Ambientales Integradas de todas las Centrales térmicas para ajustarse y adoptar las mejores técnicas disponibles en materia de gestión y desempeño ambiental.

ENDESA ha realizado importantes actuaciones y trámites en las centrales enfocadas a cumplir con los niveles de emisión exigidos por la normativa de emisiones industriales, como son:

> En la Central térmica de Litoral de Almería, se instalaron sistemas de desnitrificación (SCR) y desulfuración de gases de combustión en 2016. Con la implantación de estas medidas la central es capaz de reducir sus emisiones a los niveles de emisión futuros





establecidos por nueva normativa de emisiones industriales y supone un referente en lo que a mejores prácticas disponibles se refiere. Considerando la emisión específica, se consiguen reducciones cercanas al 70% de emisiones en SO₂ y del 30% en NO_x.

- > En la Central térmica de As Pontes, están en proceso de ejecución técnicas de desnitrificación (SNCR) con inyección de urea y desulfuración húmeda. Estos sistemas han sido diseñados no sólo para cumplir con los límites requeridos por la Directiva 2010/75 sobre las Emisiones Industriales sino para alcanzar los valores BREF (Mejores técnicas disponibles), lo que supone reducciones muy importantes en las emisiones de SO₂ y NO_x con respecto a los valores actuales. El inicio de las actuaciones está previsto para 2019.
- > También en el ámbito de la Directiva de 2010/75, sobre las emisiones industria-

les y del BREF de grandes instalaciones de combustión, se encuentran en proceso de estudio y autorización medidas de abatimiento para determinados grupos de la CT de Mahón, CT Barranco de Tirajana y CT Granadilla y el acogimiento a regímenes de funcionamiento limitado de algunas instalaciones en la CT Jinamar, CT Candelaria y CT Alcudia.

- > Por último mencionar, el cierre previsto de CT Compostilla y CT Teruel para el año 2020 así como para los grupos 1 y 2 de Alcudia no más tarde del 1 de enero de 2020.

Adicionalmente a las grandes inversiones encaminadas al abatimiento de los niveles de emisión, las instalaciones de ENDESA continúan realizando pequeñas modificaciones dentro del proceso de mejora continua de cara a optimizar los sistemas de control de emisiones y reducir las mismas. Las actuaciones más destacadas del año 2018 son:

- > En el ámbito de los sistemas automáticos de medida: las instalaciones de ENDESA han continuado con la calibración y verificación de los sistemas automáticos de medida de sus instalaciones bajo la Norma EN-UNE 14181. En el año 2018 se pusieron en funcionamiento nuevos Sistemas Automáticos de Medida de emisiones atmosféricas en chimeneas de 15 instalaciones de combustión: 10 turbinas de centrales térmicas de Canarias y 5 turbinas de las Islas Baleares. Asimismo, durante 2018 se ha aprobado la inversión para instalación y puesta en marcha de cuatro nuevos Sistemas Automáticos de Medida de emisiones atmosféricas independientes para cada uno de los motores de la Central de Ibiza, con el que se pretende aumentar si cabe el grado de control de emisiones y eficiencia de los grupos de generación de la Central. ■■■

ENDESA inicia la reforma de la central de As Pontes para reducir hasta en un 80% las emisiones

En el mes de marzo, ENDESA inició la reforma de su Unidad de Producción Térmica (UPT) de As Pontes. Se trata de un proyecto que requiere una inversión que supera los 200 millones de euros y que convertirá la instalación en una central de carbón de alta eficiencia ambiental gracias a la reducción en un 71% de las emisiones de dióxido de azufre, en un 62,5% de las de óxidos de nitrógeno y en un 80% en la emisión de partículas.

La reforma de la instalación servirá para desnitrificar y eliminar el azufre de los gases resultantes de la combustión de carbón, con el fin de minimizar los efectos ambientales de la actividad. Tras las obras, la central no sólo cumplirá los requisitos de la Directiva europea de Emisiones Industriales (DEI), sino también los todavía más exigentes valores BREF, los valores de referencia europeos sobre las Mejores Técnicas Disponibles de los diferentes sectores industriales.

La reforma de la UPT de As Pontes constituye una aportación de Endesa al proceso de descarbonización que protagoniza el

sector energético europeo, dado que ofrece una central térmica renovada y de alta eficiencia ambiental, que servirá para respaldar al sistema eléctrico ante la naturaleza impredecible de las fuentes renovables.

El 13 de marzo, día oficial de inicio de la reforma, el presidente de la Xunta de Galicia, Alberto Núñez Feijóo, junto con el presidente de Endesa Borja Prado, recorrió la central y subrayó que la transformación del complejo de As Pontes supone una apuesta estratégica para Galicia.



2.3. Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono

305-6

103-1 Enfoque de Gestión Emisiones

103-2 Enfoque de Gestión Emisiones

103-3 Enfoque de Gestión Emisiones

305-7

Adicionalmente, en España y Portugal se han emitido 0,66 toneladas equivalentes de CFC11, repartidas según: 0,036 toneladas de CFC (0,036 toneladas de CFC11), 0,048 toneladas de HCFC (0,0024 toneladas equivalentes de CFC11), 0,005 toneladas de R22 (0,003 toneladas equivalentes de CFC11) y 0,77 toneladas de Freón (0,616 toneladas equivalentes de CFC11).

Durante 2018, ENDESA ha mantenido los compromisos acordados en el marco del Acuerdo Voluntario 2015-2020, firmado en abril de 2015, entre el Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente, y los

principales actores del sector energético español (fabricantes y proveedores de equipos eléctricos que usan SF₆, compañías de transporte y distribución de energía eléctrica, y gestores autorizados de residuos de gas SF₆ y de equipos que lo contienen), para una coordinación conjunta en materia de gestión integral del uso del SF₆, de una forma más respetuosa con el medio ambiente. El motor fundamental es contribuir al objetivo de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero en sectores difusos asignado a España (10% en 2020 respecto a niveles de 2005).

También durante el año 2018, además de presentar el «Informe de seguimiento a los gestores» con los datos de gestión de cada gestor en 2017 se presentó una nueva versión del *Protocolo de recuperación de SF₆*, cuya novedad es la incorporación de la necesidad de realizar un registro del vaciado conforme a los niveles de presión durante el tiempo de vaciado. Con una gestión circular, el SF₆ puede ser regenerado y reutilizado, además de minimizar el impacto ambiental de los trabajos de descontaminación de los equipos que lo contienen.



2.4. Recursos hídricos

103-1

103-1 Enfoque de Gestión Agua

103-2 Enfoque de Gestión Agua

103-3 Enfoque de Gestión Agua

103-1 Enfoque de gestión agua EUSS

103-2 Enfoque de gestión agua EUSS

103-3 Enfoque de gestión agua EUSS

303-1

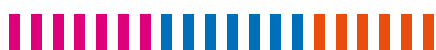
ENDESA identifica el agua como un recurso crítico que se verá afectado por el cambio climático y que, por tanto, debe ser protegido y preservado. Según el informe «Que cada gota cuente: Una Agenda para la Acción del Agua» elaborado por once jefes de Estado y un asesor especial en materia de agua, y presentado conjuntamente a la ONU y al Banco Mundial, el 40% de la población mundial está afectada por la escasez de agua y, al menos, setecientos millones de personas corren el riesgo de verse desplazadas de aquí a 2030 debido a la falta de este recurso. Además, anualmente el Foro Económico Mundial elabora un informe de Riesgos Globales

en el que publica las principales preocupaciones a nivel mundial, solicitando información a empresas, gobiernos, sociedad civil y líderes del pensamiento. En el informe correspondiente a 2018, la crisis del agua ocupa el quinto puesto de riesgos más preocupantes.

Las empresas jugarán un papel importante en el desarrollo y la implementación de soluciones respecto a la problemática del agua. Por eso, ENDESA, asumiendo un papel de liderazgo en las eléctricas españolas, se ha adherido en 2018, y por noveno año consecutivo, al *CDP Water Disclosure*. Esta iniciativa proporciona datos relativos al agua y su gestión reportados por las corporacio-

nes más grandes del mundo, de cara a informar al mercado global sobre el riesgo de inversión y las oportunidades comerciales, y para ayudar a dirigir las inversiones hacia el uso sostenible de este recurso. Este año el nivel obtenido por ENDESA ha sido de «Management» con una calificación de B. El resultado obtenido ha sido inferior al del año pasado, en el que ENDESA consiguió el nivel «Leadership», descenso motivado principalmente por las modificaciones en los criterios de puntuación.

Dado que el agua es un bien común, su gestión se ha convertido en un tema social, cultural y ambientalmente delicado, particularmente en tiempos de escasez





de agua, por lo que las soluciones para mejorar las condiciones de abastecimiento de agua, saneamiento y calidad requieren un enfoque que implique asociaciones y acciones colectivas.

ENDESA espera disponer de una ventaja competitiva, al alinear sus estrategias corporativas de agua con los objetivos de políticas públicas e iniciativas que surjan de las múltiples partes interesadas. A través del contacto ágil y continuo con las partes interesadas se podría entender, anticipar y responder a los nuevos problemas y expectativas. Un diálogo abierto también puede ser útil en la prevención y reducción del riesgo de futuros conflictos relacionados con el agua.

del 40% de los proveedores que han respondido al cuestionario han declarado integrar las cuestiones del agua en la gestión de su negocio. En los próximos años, se irá perfeccionando el listado de proveedores invitados a participar, con el objetivo de identificar aquellos que mayor impacto puedan tener sobre los recursos hídricos.

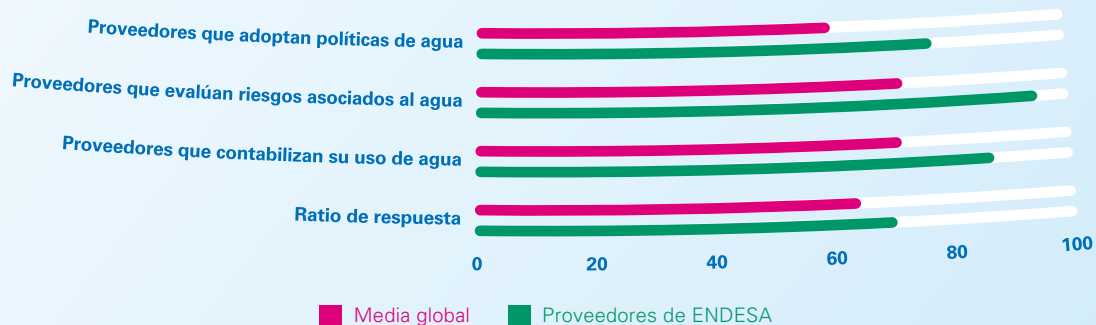
De los proveedores que han reportado información sobre su estrategia en materia de agua, el 77% cuentan con objetivos y metas bien definidos para abordar la problemática del agua, entendiendo por objetivo bien definido aquel que concreta el alcance, métrica y año objeto de cumplimiento.

Las instalaciones construidas para la generación de energía hacen posible una mayor disponibilidad de agua para otros fines como riegos, abastecimiento, o conservación de ecosistemas. Esta disponibilidad se consigue optimizar gracias a la cooperación con los organismos de cuenca.

A su vez, la construcción de centrales hidroeléctricas en embalses destinados a riegos o abastecimiento permite la obtención de energía renovable sin alterar la disponibilidad del recurso para los usuarios principales.

La preservación del recurso hídrico es uno de los factores de mayor relevancia para la gestión ambiental de ENDESA. Es por esto que la compañía actúa bajo el principio de

COMPROMISO CON EL AGUA EN LA CADENA DE SUMINISTRO DE ENDESA (%)



Fruto del interés de ENDESA por mejorar su desempeño en materia de agua, no solo teniendo en cuenta su gestión propia, sino persiguiendo también la colaboración y fomentando la transparencia de sus proveedores, ENDESA ha participado, como ya lo hizo por primera vez en 2017, en el programa *Water de CDP Supply Chain*. De esta manera, la Compañía demuestra su compromiso con la gestión de su cadena de valor, solicitando también información sobre la gestión del agua a sus proveedores, pudiendo así abordar los riesgos asociados al agua y aprovechar las oportunidades. El índice de respuesta obtenido ha sido del 67%, frente al 64% de la media de las empresas globales participantes en la iniciativa. En el caso de ENDESA, más

ENDESA, en su interés por preservar la calidad del agua y mantener la mejora continua en su interacción con este recurso, realiza sus captaciones de manera eficiente y responsable, siempre cumpliendo con la regulación vigente y de acuerdo con los principios del sistema de gestión ambiental implantado en todas las instalaciones. Todos los usos del agua que realizan las instalaciones de generación han sido concedidos teniendo en cuenta su compatibilidad con los usuarios preexistentes. La operación de las centrales se realiza en todo momento en coordinación con los organismos de cuenca para asegurar el cumplimiento de las servidumbres, mantener los caudales ambientales y favorecer el uso más racional del recurso.

bajo consumo, tanto a nivel industrial como entre sus oficinas y empleados. Además, los vertidos de aguas previamente utilizadas se realizan cumpliendo siempre con la regulación que le aplica y de acuerdo al sistema de gestión ambiental implantado. ENDESA es consciente de los impactos que el desarrollo de su actividad puede generar sobre el medio hídrico, entre los que cabría destacar la posible eutrofización, los vertidos de aguas residuales, el calentamiento del agua al devolverla al curso del río y los efectos sobre los ecosistemas acuáticos. La compañía lleva a cabo el proceso de identificación de impactos a través de su sistema de gestión ambiental; y éstos una vez identificados se abordan con la intención de determinar aquellos

que resultan más significativos y reducirlos lo máximo posible, siguiendo una política de bajo consumo de agua y de preservación de la calidad del recurso. ENDESA plantea anualmente objetivos de mejora de sus interacciones con el

agua. Para abordar estos objetivos, la compañía sigue un proceso de análisis exhaustivo de cada impacto y objetivo, implantando diferentes soluciones, como sistemas de control de consumo de agua, reutilización de agua de

lluvia para el riego, mejora continua de la calidad del agua mediante el control de vertidos y aguas residuales y preservación del estado ecológico de los embalses y tramos de ríos regulados asociados.



2.4.1. Consumo de agua

303-3

301-2

303-1

303-5

306-5

103-1 Enfoque de Gestión Agua EUSS

103-2 Enfoque de Gestión Agua EUSS

103-3 Enfoque de Gestión Agua EUSS

La gestión integral del agua es una de las mayores preocupaciones de ENDESA. Las principales líneas de actuación en este ámbito son la mejora de la eficiencia en el consumo, la calidad del agua mediante el control de los vertidos y las aguas residuales, y la gestión de los embalses, evaluando su potencial ecológico de acogida de avifauna, las posibilidades de control de especies invasoras y evitando la existencia de tramos secos en los ríos regulados.

Durante el año 2018 se han reutilizado 14.794 m³ de agua residual en los procesos, que representa el 0,033% del total de agua dulce captada.

El 99% del agua captada por ENDESA para el uso en sus instalaciones es devuelta al medio para que pueda ser reutilizada.

Adicionalmente, y para dar cumplimiento a los nuevos requisitos en materia de *reporting* de aguas establecidos por GRI, se aporta la tabla siguiente, en la que se incluye el consumo de agua para las diferentes tecnologías:

Consumo de agua (Hm³)

	2018
Unidad de Producción Térmica (UPT)	24,38
Generación Nuclear	32,10
Minería	0,02
Total	56,50

Captación de agua de proceso (Hm³)

	2016	2017	2018
Unidad de Producción Térmica (UPT)	44,02	50,43	42,90
Generación Nuclear	1,60	1,75	1,71
Minería	0,29	0,02	0,02
ENDESA	46,03	52,21	44,63

Agua reciclada (%)

2016	0,016
2017	0,015
2018	0,015

El consumo específico de agua para la generación de electricidad en el año 2018 ha sido de 604 m³/GWh.

Se ha corregido el criterio de *reporting* del consumo de agua de proceso en nucleares, ya que hasta el ejercicio 2017 se reportaba como consumo de agua de proceso una parte del circuito de refrigeración abierto, que era un uso en lugar de un consumo. Para poder visualizar la evolución de los valores y la tendencia a la disminución de la captación de agua, se ha recalculado el valor correspondiente a la captación de las centrales

nucleares (tanto su valor total como el detalle por fuentes) para los ejercicios 2016 y 2017.

En el detalle de agua por fuente se observa una disminución respecto al año 2017 de la captación de agua para uso industrial, y un ligero aumento de la captación para uso en refrigeración. Destacar que el agua que se utiliza para uso en refrigeración se devuelve al medio en condiciones adecuadas para garantizar los usos posteriores de la misma, y que en volumen representa el 99% del agua total captada.





303-3

Captación total de agua por fuentes (Hm³)

	2016	2017	2018
Uso industrial			
Captación de agua dulce	43,50	49,39	41,49
De aguas superficiales	42,33	48,44	40,27
De pozos	0,29	0	0
De red municipal	0,87	0,95	1,22
Captación de agua de mar			
Capacitación de agua de mar (desalada)	2,51	2,80	3,12
Captación de aguas residuales (uso interno)	0,016	0,015	0,015
Uso para refrigeración			
Agua marina (ciclo abierto)	3.083,31	3.265,27	3.290,99
Aguas superficiales (ciclo abierto)	1.607,97	1.502,80	1.753,91
Agua (ciclo cerrado)			
volumen de agua procesada	242,93	285,29	272,40
drenaje de las torres de refrigeración	221,99	246,27	251,81
Uso civil	1,05	0,20	0,13
Total¹	4.960,35	5.066,74	5.341,46

¹ En el total no se incluye el volumen de agua procesada usada para refrigeración en ciclo cerrado.

306-5

Masas de agua afectadas por vertidos

Masas de agua afectadas significativamente		
Por captación ≥5% vol. total anual medio de la masa de agua	2015	4
	2016	4
	2017	4
Por captación en masas de agua consideradas significativas	2015	34
	2016	34
	2017	34
Por captación en humedales Ramsar o en zonas protegida	2015	3
	2016	3
	2017	3
Por captación en fuentes situadas en zonas con protección nacional	2015	61
	2016	61
	2017	61
Por captación en fuentes situadas en zonas con protección internacional	2015	56
	2016	56
	2017	56
Total de masas de agua afectadas significativamente	2015	158
	2016	158
	2017	158
Características de las masas de agua afectadas significativamente		
Volumen (m³)	2015	341.000.000,0
	2016	341.000.000,0
	2017	341.000.000,0
Caudal (m³/sec)	2015	1.043,8
	2016	1.043,8
	2017	1.043,8
Clasificada como protegida	2015	60,0
	2016	60,0
	2017	60,0
Con valor por su biodiversidad	2015	59,0
	2016	59,0
	2017	59,0

Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua (nº)

Masas de agua afectadas significativamente		
Por captación ≥5% vol. total anual medio de la masa de agua	2015	124
	2016	124
	2017	124
Por captación en masas de agua consideradas significativas	2015	9
	2016	9
	2017	9
Por captación en humedales Ramsar o en zonas protegida	2015	8
	2016	8
	2017	8
Por captación en fuentes situadas en zonas con protección nacional	2015	76
	2016	76
	2017	76
Por captación en fuentes situadas en zonas con protección internacional	2015	73
	2016	73
	2017	73
Total de masas de agua afectadas significativamente	2015	290
	2016	290
	2017	290
Características de las masas de agua afectadas significativamente		
Volumen (m³)	2015	395.324.000
	2016	395.324.000
	2017	395.324.000
Caudal (m³/seg.)	2015	2.525,70
	2016	2.525,70
	2017	2.525,70
Clasificada como protegida	2015	76
	2016	76
	2017	76
Con valor por su biodiversidad	2015	76
	2016	76
	2017	76

2.4.2. Vertido de agua

103-1 Enfoque de gestión efluentes y residuos

103-2 Enfoque de gestión efluentes y residuos

103-3 Enfoque de gestión efluentes y residuos EUSS

306-1

303-4

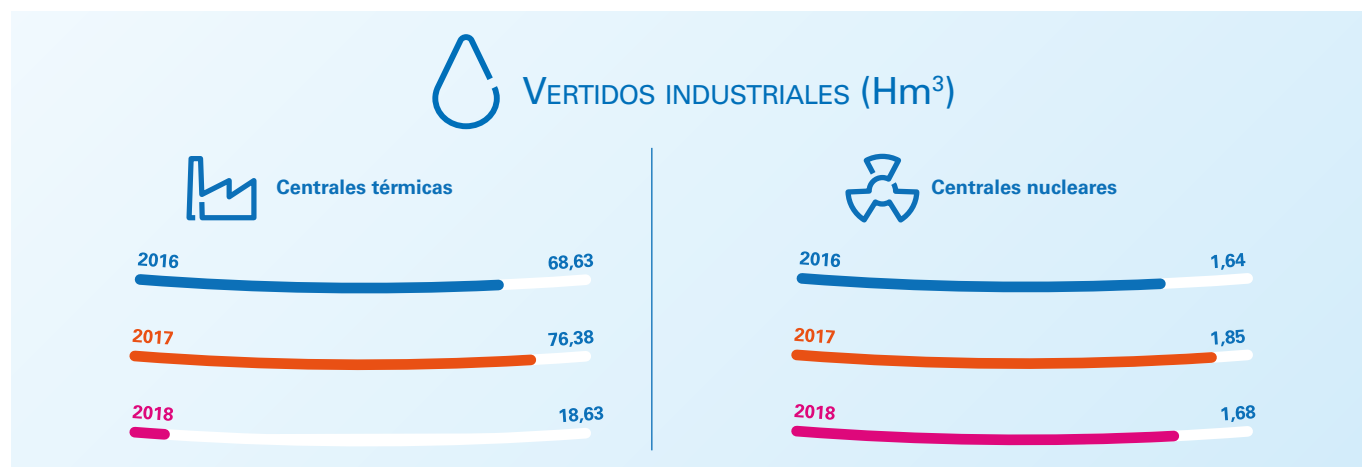
303-2

ENDESA cuenta con una serie de procedimientos para controlar y disminuir los vertidos al agua, así como para mejorar su calidad, principalmente a través de instalaciones de tratamiento de aguas

residuales. Los vertidos se mantienen en valores parecidos a los del ejercicio 2017. En el ejercicio 2018 se ha modificado el criterio de *reporting* del vertido de la central térmica Litoral de Almería,

pasando a recoger solo el vertido de la central, y no el vertido de la planta desaladora como en años anteriores, lo que ha provocado una disminución importante en su valor.

303-4



En el proceso de mejora continua de las instalaciones de generación de ENDESA, en la operación de las centrales se llevan a cabo acciones específicas encaminadas a reducir el consumo de agua y mejorar las condiciones del vertido, entre las que cabría citar:

- > Central Térmica Teruel: reutilización del agua excedente de la operación de la central (purga de las torres de refrigeración) en el proceso de desulfuración, de esta forma se consigue una disminución en el consumo de agua limpia.
- > Central Térmica Litoral de Almería: reutilización de una porción de agua de purgas en el proceso de desulfuración, evitando así consumir el mismo volumen de agua desalada.
- > Central Térmica As Pontes: se han aumentado los ciclos de recirculación de las torres de refrigeración,

consiguiendo una disminución en el consumo específico de agua para refrigeración.

- > Unidades de Producción Hidráulica: se mantiene la política de eliminación de los puntos de vertido de aguas residuales sanitarias con el propósito de sustituir vertidos autorizados por sistemas de confinamiento estanco y retirada controlada. Se ha desarrollado el sistema de confinamiento de efluentes, separación de fases y gestión selectiva de los residuos finales, y además se dispone de detectores de aceite en los fosos de achique que se están renovando con dispositivos de tecnología más actual. Con estos medios se garantiza un riesgo mínimo de vertido al dominio público hidráulico.

Durante 2018 se ha puesto en marcha un plan de prevención de verti-

dos de aceite, la primera actuación ha consistido en actualizar el inventario de componentes con aceite y valorar el riesgo de incidente ambiental de cada uno de ellos. Aun cuando menos del 3% del aceite presenta algún riesgo, a partir de esta información se establece un plan de actuación para continuar reduciendo el riesgo al mínimo.

2.4.3. Estrés hídrico

Durante el año 2018 ENDESA ha realizado de nuevo un análisis para identificar cuáles de sus instalaciones se encuentran en zona de estrés hídrico. Es importante destacar que el estrés hídrico de una zona es inherente a la misma y no viene en ningún caso motivado por la presencia de una instalación.



Una zona bajo estrés hídrico es aquella con una disponibilidad de recurso hídrico por debajo de los 1.700 m³/persona y año, definidos por la FAO como la cantidad mínima de agua dulce necesaria para cubrir las necesidades de alimentación, salud e higiene.

El análisis del estrés hídrico, este año se ha vuelto a realizar mediante la herramienta informática «Global Water Tool for Power Utilities» (GWT), que ha sido desarrollada por el «World Business Council for Sustainable Development» (WBCSD) y está dirigida a compañías y organizaciones para facilitarles la identificación y el análisis del consumo de agua producido durante el desarrollo de su actividad productiva, además de evaluar los riesgos relacionados con sus operaciones globales y su cadena de proveedores en lo relativo a la utilización de los recursos hídricos.

El análisis se ha realizado sobre 47 instalaciones de producción de energía: 30 centrales térmicas y 17 centrales hidroeléctricas en Iberia.

Las conclusiones extraídas del estudio son similares a las del pasado año:

- > Un total de 20 instalaciones se encuentran en zonas definidas como de recurso hídrico bajo estrés, lo que representa el 42,6% de las centrales de ENDESA. Sin embargo, es importante destacar que el 65% de las instalaciones ubicadas en zonas bajo estrés, no consumen agua dulce, bien sea en el caso de centrales térmicas porque se abastecen únicamente de agua salada para todos sus usos, bien sea en el caso de centrales hidroeléctricas porque realizan un uso pero no un consumo de agua dulce.
- > Las instalaciones ubicadas en zona con recurso hídrico bajo estrés (< 1.700 m³/persona y año) y con consumo de agua dulce son sólo el 10,6% de las instalaciones de ENDESA, que producen el 5% de la energía.
- > ENDESA realiza una optimización del uso de agua dulce en todas sus instalaciones, ubicadas en zona con estrés hídrico y sin estrés hídrico. Esto lo demuestra el hecho de que el 55,5% de los centros de producción que se encuentran en zonas con recurso hídrico

suficiente y abundante tampoco consumen agua dulce.

Es importante indicar que todos los centros de producción de ENDESA, en los casos donde generan consumos de agua, lo hacen dentro de los valores normales esperados para centrales de las diferentes tecnologías utilizadas.

Resaltar también que todas las centrales disponen de un sistema de gestión ambiental certificado ISO 14001, en cuyos programas de gestión medioambiental muchas de ellas fijan objetivos de reducción de consumos de agua o de mejora de los vertidos, medidas que permitirán reducir la afectación de las centrales a la disponibilidad de recurso de agua dulce en sus respectivas cuencas.

303-3

La captación de agua dulce para usos industriales en las centrales térmicas ubicadas en zonas de estrés hídrico durante 2018 ha sido de 0,22 Hm³. Hay que tener en cuenta que el 99% del agua captada se devuelve al medio en condiciones adecuadas para usos posteriores de la misma.



2.5. Residuos

301-2 306-2 103-1 Enfoque de gestión materiales EUSS 103-2 Enfoque de gestión materiales EUSS

103-3 Enfoque de gestión materiales EUSS 103-1 Enfoque de gestión efluentes y residuos EUSS

103-2 Enfoque de gestión efluentes y residuos EUSS 103-3 Enfoque de gestión efluentes y residuos EUSS

ENDESA dispone de sistemas de gestión ambiental que incluyen procedimientos operativos específicos sobre la gestión de los residuos que se generan en todas sus actividades y que son revisados de manera continua para detectar e impulsar mejoras. Los principales tipos de residuos que se generan como consecuencia de la actividad de ENDESA son:

- > **Productos de la combustión del carbón** (yesos, cenizas y escorias) en las unidades de producción térmica

alimentadas con carbón, una parte de los cuales se comercializa.

- > **Residuos de los embalses** asociados a las centrales hidroeléctricas, formados por materiales retirados de las tomas y por los sedimentos generados por la disminución de la velocidad y caudal del río. Éstos deben ser eliminados periódicamente.
- > **Residuos radiactivos de media y baja intensidad en las centrales nucleares** de ENDESA, gestionados

por Enresa y depositados en instalaciones especialmente diseñadas para tal fin y ubicadas en El Cabril (Córdoba).

- > **Residuos asociados a la producción renovable**, principalmente trapos absorbentes y aceites lubricantes, que son destinados por los gestores autorizados a valorización.
- > **Residuos generados en la actividad de distribución**, tales como equipos eléctricos y electrónicos (transforma-

dores, interruptores, condensadores contadores, etc.), aceites minerales, postes de madera tratada, y otros residuos no peligrosos como la chatarra metálica, los residuos vegetales provenientes de tala y poda, el papel y cartón, etc. Todos ellos son gestionados por agentes autorizados cumpliendo estrictamente la normativa ambiental aplicable.

Como medidas aplicadas para la disminución de la generación de residuos peligrosos destacan, por ejemplo, la retirada progresiva de transformadores con aceite con bifenilo policlorado (PCB) (sustitución progresiva por transformadores libres de PCB), o la progresiva retirada de los componentes con amianto en edificios y construcciones auxiliares. Además, ENDESA prioriza siempre los tratamientos de valorización y reciclaje de los residuos que genera, especialmente los inertes, así como el tratamiento para la reutilización de aquellos residuos peligrosos que lo admitan (por ejemplo, aceites usados o disolventes de limpieza).

En 2018 ENDESA ha mantenido el convenio de colaboración con un Sistema Colectivo de Responsabilidad Ampliada de Productor (SCRAP) para gestionar a través de este sistema la retirada y reciclaje del 100% de los residuos de tubos fluorescentes y luminarias que produce en sus instalaciones de generación térmica y de distribución eléctrica.

Del total de los residuos producidos en ENDESA en 2018, una parte significativa se valoriza en instalaciones externas, siendo un 90% del total de residuos no peligrosos en España y Portugal y un 58% de los peligrosos en el mismo ámbito geográfico de España y Portugal.

En 2018, derivado de las actuaciones realizadas en las centrales térmicas para su adecuación a los nuevos requisitos ambientales ha aumentado la producción de residuos no peligrosos, y también ha aumentado el porcentaje de valorización de los mismos. Concretamente ha aumentado en un 50% la producción de residuos no peligrosos (no se incluyen los residuos de combus-

ción de carbón, cuyos datos se incluyen más adelante en una tabla específica) y ha disminuido en un 7% la producción de residuos peligrosos.

A lo largo del año 2018, se han continuado y ejecutado diversas actuaciones en las centrales térmicas encaminadas a la mejora continua y aumento de la eficiencia de las instalaciones de combustión. Estas actuaciones puntuales, suponen necesariamente un aumento en la generación de ciertos residuos. Entre estos trabajos destacan los proyectos para mejorar el rendimiento y reducir las emisiones contaminantes de los grupos de generación, los cambios de combustibles destinados a la optimización del rendimiento operativo y ambiental o la ejecución de diversas actuaciones de mantenimiento en el parque de generación.

Se consideran residuos valorizados aquellos entregados a gestor autorizado y que se someten a tratamientos de valorización por parte de éste. En la tabla anterior no se recoge la producción de residuos de la combustión de carbón

Evolución de los residuos de ENDESA (Toneladas)

	Residuos peligrosos (RP)		Residuos no peligrosos (RnP)	
	2018	2018	2018	2018
	Producidos	Valorizados	Producidos	Valorizados
Total	10.577,91	6.186,03	69.586,81	62.712,14
Unidades de Producción Térmica (UPT)	6.644,72	3.013,32	47.463,81	41.375,88
Unidades de Producción Hidráulica (UPH)	418,49	354,31	717,60	678,65
Minería	0	0	33,65	33,65
Terminales Portuarias	104,94	98,88	422,50	407,19
Nuclear	303,84	81,86	2.040,00	1.444,40
Distribución	3.002,30	2.536,34	18.872,18	18.735,31
Producción eólica	102,26	99,96	37,06	37,06
Producción fotovoltaica	1,03	1,03	0	0
Producción con biomasa	0,32	0,32	0	0

Materiales usados que son valorizados

	Unidad	
Lodos secos para aprovechamiento energético	ton	7.365,92
Madera	ton	0,6
Aceite lubricante filtrado y reutilizado	ton	412,23
Aceite dieléctrico filtrado y reutilizado	ton	233,23
Envases vacíos y embalajes	ton	2,10
Total reciclado	ton	8.014,76

(cenizas, escorias y yesos), cuyos datos se indican en una tabla dedicada.

El aumento importante de la producción de lodos es debido a las nuevas instalaciones de desulfuración en las centrales térmicas.





Tipos de residuos no peligrosos y peligrosos y su fracción valorizada

	Unidad	2016	2017	2018		Unidad	2016	2017	2018
Residuos no peligrosos					Residuos peligrosos				
Lodos	ton	8.404,96	5.310,56	15.592,55	Aceites usados	ton	876,46	1.243,73	1.468,83
Fracción valorizada en instalaciones externas	ton	690,77	796,81	9.721,60	Fracción valorizada en instalaciones externas	ton	591,36	663,55	850,55
Maquinaria y equipamiento	ton	547,35	1.063,74	1.066,38	Maquinaria y equipamiento	ton	1.439,87	2.071,25	570,84
Fracción valorizada en instalaciones externas	ton	546,22	1.059,39	356,17	Fracción valorizada en instalaciones externas	ton	307,40	1.115,65	488,88
Materiales de embalaje	ton	418,75	426,74	288,23	Baterías utilizadas	ton	139,37	76,00	200,08
Fracción valorizada en instalaciones externas	ton	383,7	423,94	282,98	Fracción valorizada en instalaciones externas	ton	77,59	39,98	191,53
Otros residuos	ton	33.006,55	39.405,37	52.639,64	Materiales con amianto	ton	632,92	596,84	197,78
Fracción valorizada en instalaciones externas	ton	28.892,50	38.197,97	52.351,39	Fracción valorizada en instalaciones externas	ton	194,02	30,36	4,8
Total producido	ton	42.377,61	46.206,41	69.586,81	Enviados a tratamiento de vitrificación	ton	0,00	0,00	0,00
Total valorizado	ton	30.513,19	40.478,12	62.712,14	Otros residuos	ton	6.612,54	7.347,87	8.140,39
					Fracción valorizada en instalaciones externas	ton	2.687,36	2.970,35	4.650,27
					Total producido	ton	9.701,16	11.335,69	10.577,91
					Total valorizado	ton	3.857,73	4.819,89	6.186,03

Residuos radioactivos (m³) producidos

	2016	2017	2018
Líquidos	0,6	1,67	1,78
Sólidos	2.321,8	196,8	212,88
Compactables	139,5	143,26	166,42
Otros tratamientos (fragmentación, cementación, etc.)	57,6	38,43	32,84
Restantes	24,6	15,11	13,62

2.5.1. Productos de combustión de carbón

ENDESA valoriza parte de las cenizas, escorias y yesos residuales generados en sus plantas de combustión de carbón, situadas principalmente en la Península Ibérica, como materia prima para otros usos industriales. De este modo, la compañía genera unos ingresos adicionales derivados de la venta de estos productos. La valorización de estos productos se lleva a cabo principalmente en instalaciones ubicadas en territorio nacional. En 2018 se ha continuado con la actividad de exportación de residuos no peligrosos a otros países de la EU y USA con el fin de aumentar al máximo po-

sible el porcentaje de valorización. Los mercados principales de valorización son la industria cementera y construc-

ción, para el caso de las cenizas y escorias y la fabricación de paneles de construcción en el caso de los yesos.

Producción y gestión de cenizas, escorias y yesos en las centrales térmicas de carbón de ENDESA (España y Portugal)

	2016	2017	2018
Cenizas (t/año)			
Producido	936.414	1.315.879	1.034.177
Valorización	236.579	399.792	472.078
Restauración	0	0	0
Vertedero	699.835	916.086	562.099
Escorias (t/año)			
Producido	161.170	242.739	196.464
Valorización	22.869	36.880	17.190
Restauración	0	0	0
Vertedero	138.301	205.859	179.273
Yesos (t/año)			
Producido	791.359	1.165.933	864.235
Valorización	39.659	80.060	84.890
Vertedero	751.700	1.085.873	779.346

3. Economía circular

La Economía Circular es un nuevo paradigma que tiene como objetivo generar prosperidad económica, preservando los recursos y reduciendo la generación de residuos, es decir, su fin último es el desarrollo de una economía sostenible.

En este nuevo paradigma se inspira ENDESA X, para minimizar la utilización de materias primas, haciendo prevalecer el uso de materiales renovables y materias primas secundarias, y posibilitando que las soluciones ofrecidas se utilicen el mayor tiempo posible y al máximo de sus capacidades, gracias a un replanteamiento de los modelos de consumo.

La transición actual de un modelo de economía lineal a uno circular representa para ENDESA X una oportunidad importante de innovación sostenible, que produce beneficios tangibles también para el medioambiente, con un impacto que se amplifica aún más por el proceso de digitalización y las nuevas tecnologías.

Efectivamente, ENDESA ya viene dando pasos en este sentido, incorporando la sostenibilidad en su estrategia de negocio e impulsando la Economía Circular en la propia concepción estratégica del negocio. Una muestra fundamental es el objetivo en su Plan de Sostenibilidad 2018-2020 de descarbonización total del mix de generación para 2050, con objetivos intermedios a 2020, 30 y 40; aspirando a alcanzar un modelo energético basado en el consumo de energías de origen renovable. En consecuencia, no sólo se incrementa la eficiencia y se reducen las emisiones y contaminación, sino que se minimiza el consumo de

materias primas al utilizar recursos renovables.

Desde el punto de vista de negocio, la compañía ha adoptado un enfoque abierto e inclusivo y apuesta por el desarrollo de nuevos productos y servicios basados en cinco pilares que permitan afrontar los retos a los que nos enfrentamos los próximos años y décadas:

- > **Aprovisionamiento sostenible:** utilizar principalmente productos renovables, productos reutilizables o materiales reciclados por lo que se minimiza el consumo de materias primas
- > **Extensión de la vida útil de los productos:** implementar métodos de diseño modular que permita reemplazar partes individuales y no todo el producto, prolongando la vida a través de un constante mantenimiento
- > **Plataformas para compartir:** fomentar el intercambio de productos entre los usuarios de manera que se incrementa el factor de utilización de los productos.
- > **Producto como servicio:** pasar de un modelo de posesión a un mode-

lo de servicio, en el que se valore la utilización de los productos en lugar de su posesión. Así, se fomenta por un lado la calidad del producto, pero se mejora también el factor de utilización, la vida útil de los productos y la gestión y eliminación de los mismos.

- > **Recuperación de los recursos al final de su vida útil:** regenerar los productos después de su vida útil mediante el reemplazo parcial de los componentes desgastados y reintegro en el mercado o en otros mercados secundarios.

Merecen especial mención las infraestructuras que ENDESA está implantando y que posibilitan la transición hacia un modelo de Economía Circular, además de ser objeto ellas mismas de aplicaciones de principios de Economía Circular en su construcción y en su gestión como: a) «las Redes Inteligentes de Electricidad», que permiten la integración eficiente de la generación distribuida basada en fuentes renovables y la posibilidad que los clientes se conviertan no sólo en consumidores sino también en productores de electricidad y, b) «la





infraestructura de puntos de recarga», es decir, una red de electrolinerías al servicio de todos los usuarios de vehículos eléctricos siguiendo el modelo de «Producto como Servicio»; de esta forma el cliente sólo paga por lo que necesita. Asimismo, ENDESA desarrolla distintas iniciativas de Economía Circular entre las que destacan los siguientes proyectos:

Valorización de las cenizas generadas en las centrales de carbón. Las cenizas, como subproducto de la combustión del carbón son utilizadas para sustituir las calizas necesarias para la producción de cemento y asfalto, reduciendo el uso de materias primas para la producción de cemento y minimizando su envío a vertedero. En 2018 se valorizaron el 27,4% de las cenizas que se produjeron.

Cultivo de microalgas para la captura de CO₂. Las centrales térmicas de Litoral (Almería) y Alcudia (Palma de Mallorca) operan plantas que valorizan el CO₂ procedente de los gases de combustión de cada central mediante el cultivo de microalgas.

Segunda vida de baterías. En el proyecto **2nd life Battery Energy Storage System**, realizado en la central de generación de Melilla, se han integrado baterías nuevas y recicladas de vehículos eléctricos para desarrollar un sistema de almacenamiento de respuesta rápida. Su objetivo es servir de respaldo ante posibles fallos de generación, para evi-

tar desastres de cargas y posibles penalizaciones; reduciendo el consumo de materias primas y extendiendo el ciclo de vida de las baterías.

Desarrollo de piscifactorías junto a centrales térmicas. En la central de Alcudia (Palma de Mallorca) se valoriza el calor residual del circuito de refrigeración, evitando su pérdida y convirtiéndolo en un incremento de temperatura y de rendimiento para el engorde y crecimiento de los peces de la piscifactoría.

Sistema de Gestión Ambiental, de Eficiencia Energética y Calidad del Aire Interior (SIGAEC). La Dirección de Medios como responsable de la gestión del parque de edificios de oficinas de ENDESA, trabaja en fomentar la prevención, el reciclado y el aprovechamiento de residuos, así como la utilización de materiales menos contaminantes, con el objetivo final de no malgastar los recursos naturales, y garantizando además la correcta gestión y destino de los residuos generados en las oficinas de ENDESA.

En esta línea y con el objetivo de conseguir «Oficinas con Papel Cero» se ha alcanzado la reducción de 21 Ton de papel y cartón generados en los últimos 3 años.

Por otro lado, la segregación en origen del papel y cartón y envases de plástico hace posible la valorización de los mismos, que permite mantener un Acuerdo de Colaboración con «Save The Children» para donar el importe de estos va-

lorizables a dicha ONG. En 2016 y 2017 el importe obtenido por dicha revalorización fue de 11.214,03€, que se destinó a la lucha contra la pobreza infantil.

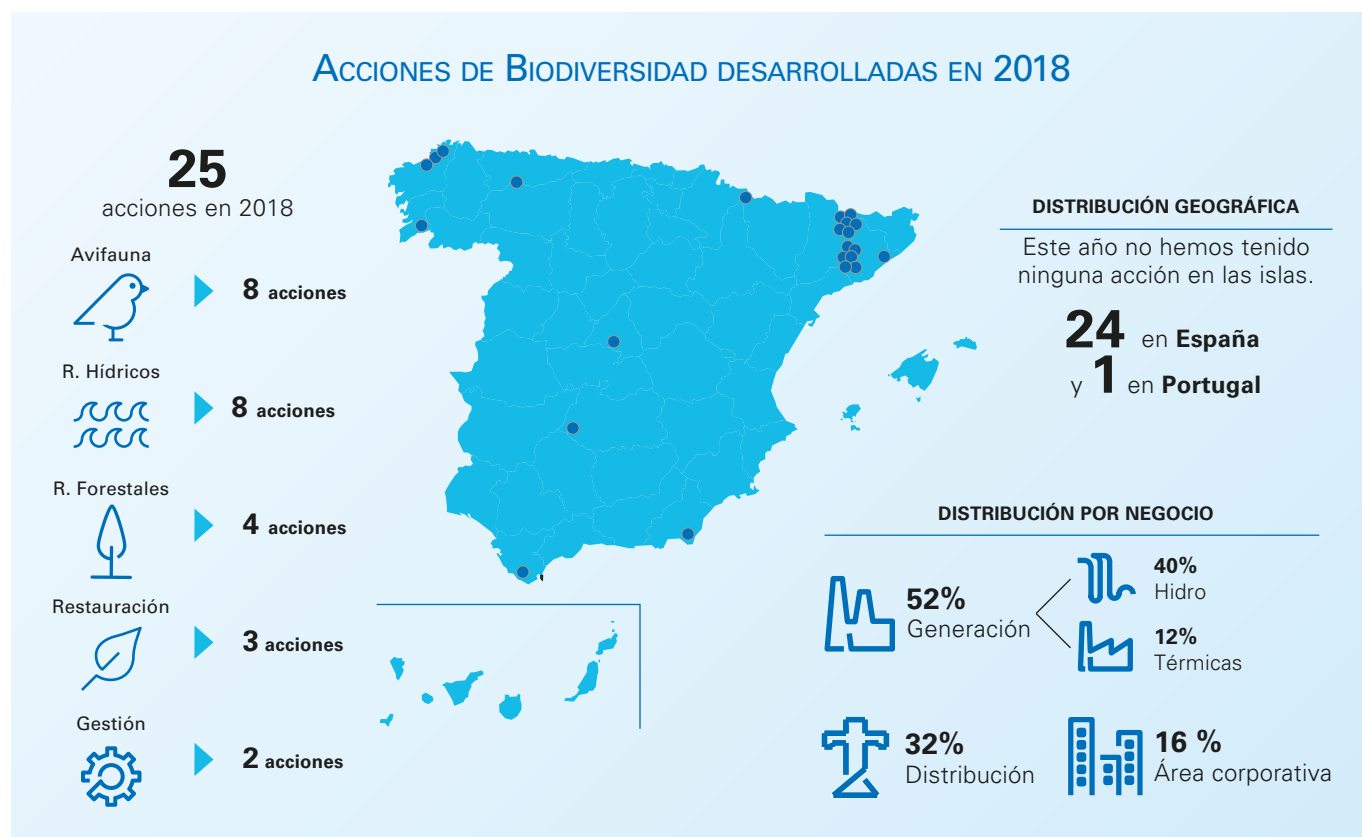
Car Sharing. Se trata de un servicio de Car-Sharing de vehículos eléctricos para empleados. Actualmente, dentro del Plan de Movilidad Sostenible para empleados y Flotas, hay 23 vehículos en las principales sedes de ENDESA a disposición de los empleados para sus desplazamientos profesionales durante el horario laboral. De esta forma, se incrementa el ratio de utilización de la flota eléctrica de ENDESA y se fomenta la movilidad eléctrica entre los empleados.

Circularity Model. Para un concepto tan amplio como la Economía Circular, el papel de las métricas se presenta fundamental. Circularity Model es un Proyecto cuyo objetivo es la definición e implementación de KPI's efectivos para la medición, comparación y mejora de la circularidad de proyectos y productos.

Circularidad del Cliente. Análisis del grado de circularidad del cliente mediante un modelo de medición, desde dos perspectivas: global, que evalúa el nivel de madurez y difusión de la Economía Circular y, específica, que se centra en un análisis energético de la instalación. De esta forma, el modelo de economía circular representa para ENDESA una gran oportunidad para obtener una mayor competitividad, gracias a la innovación y a la importancia cada vez mayor de la sostenibilidad.



4. Conservación de la Biodiversidad



EU13 103-1 Enfoque de Gestión Biodiversidad 103-2 Enfoque de Gestión Biodiversidad

103-3 Enfoque de Gestión Biodiversidad 103-1 Enfoque de gestión Biodiversidad EUSS

103-2 Enfoque de gestión Biodiversidad EUSS 103-3 Enfoque de gestión Biodiversidad EUSS

La conservación de la biodiversidad no es un concepto nuevo para ENDESA. Ya en su primera Política Medioambiental aprobada y publicada en 1998, se establecía como uno de los principios de referencia «Conservar el entorno natural de sus instalaciones mediante

la adopción de medidas para proteger las especies de fauna y flora y sus hábitats». Asimismo, la conservación de la biodiversidad ya se estableció como uno de los siete Compromisos por un Desarrollo Sostenible en el marco del primer Plan de ENDESA de Sostenibilidad.

La web corporativa de ENDESA incluye información sobre los proyectos más relevantes de ENDESA en materia de estudio, gestión y conservación de la biodiversidad: <https://www.ENDESA.com/es/sostenibilidad/a201610-conservacion-biodiversidad.html>.



4.1. Plan de conservación de la biodiversidad

103-1 Enfoque de Gestión Biodiversidad 103-2 Enfoque de Gestión Biodiversidad 103-3 Enfoque de Gestión Biodiversidad

103-1 Enfoque de gestión Biodiversidad EUSS 103-2 Enfoque de gestión Biodiversidad EUSS

103-3 Enfoque de gestión Biodiversidad EUSS

El Plan para la Conservación de la Biodiversidad de ENDESA, viene a culminar la dilatada trayectoria de la Compañía en la materia. En el año 2012 se diseñó la estructura del Plan para la Conservación de la Biodiversidad, y en el año 2013 se empezó a poner en práctica, con el resultado de una notable eficiencia y un

alto grado de éxito en la consecución de los primeros hitos.

El Plan para la Conservación de la Biodiversidad de ENDESA aporta una estructura que permite seleccionar y valorar, en primer lugar y bajo criterios de interés científico, social y aplicado, todas las iniciativas recibidas, tanto

internas como externas, en materia de conservación de biodiversidad. A continuación, cada iniciativa es tipificada y clasificada dentro del Plan según la siguiente matriz, y finalmente es introducida en una base de datos para su seguimiento hasta el final del proyecto:

Ámbitos de actuación	Ámbito de aplicación (componentes de Biodiversidad)			
	Espacios		Especies	
	Gestión de usos e infraestructuras (A)	Gestión de hábitats (B)	Autóctonas (C)	Exóticas invasoras (D)
Instalaciones propias (1)	A1	B1	C1	D1
Áreas de influencia (2)	A2	B2	C2	D2
Proyectos de investigación (3)	A3	B3	C3	D3
Proyectos socio-ambientales (4)	A4	B4	C4	D4
Proyectos emblemáticos (5)	A5	B5	C5	D5

Con relación a los objetivos del Plan para la Conservación de la Biodiversidad, en 2018 se han mantenido las principales líneas de actuación, ya formuladas en 2012:

- > El acondicionamiento del medio físico, en los terrenos e instalaciones de ENDESA para aumentar la capacidad de acogida de biodiversidad, que sea biogeográficamente coherente con el entorno.
- > La gestión de factores del medio natural en el entorno de las instalaciones, que contribuyan a unas mejores condiciones de los hábitats de determinadas especies en particular o de los biotopos a los que pertenecen.
- > El reconocimiento del patrimonio natural de ENDESA, de los ecosistemas naturales que alberga, y de su valor y estado de conservación.
- > La preservación, en las instalaciones de ENDESA y su entorno, de las especies autóctonas y el control de las

especies invasoras de alto impacto tanto ecológico como para el negocio de ENDESA.

Desde ENDESA se realiza un seguimiento del desarrollo y el grado de cumplimiento de objetivos de cada uno de los proyectos activos del Plan de Conservación de la Biodiversidad. Para ello ha sido indispensable exigir unos objetivos concretos, alcanzables, medibles y verificables para cada proyecto, así como una planificación del seguimiento del avance del proyecto y una evaluación de los resultados finales en términos de grado de cumplimiento de los objetivos originalmente fijados.

Con el objetivo de caracterizar y describir la actividad anual del Plan para la Conservación de la Biodiversidad de ENDESA, se dispone de una serie de indicadores para los que se obtienen valores anuales, y que se describen a continuación:

- > Número total de proyectos del Plan de Conservación de la Biodiversidad.
- > Número de proyectos iniciados en el año en curso.
- > Número de proyectos iniciados en años anteriores.
- > Número y % de proyectos por ámbito de actuación.
- > Número y % de proyectos por ámbito de aplicación
- > Número y % de proyectos por grandes ámbitos temáticos (avifauna, recursos hídricos, recursos forestales, restauración de espacios y herramientas de gestión de la biodiversidad).
- > Número y % de proyectos por línea de negocio asociada.
- > Número y % de proyectos por territorio.
- > Número de publicaciones científicas fruto de proyectos del Plan de Conservación de Biodiversidad, con reconocimiento expreso a ENDESA.

> Número de comunicaciones a congresos fruto de proyectos del Plan de Conservación de Biodiversidad, con reconocimiento expreso a ENDESA. El Plan para la Conservación de la Biodiversidad ha acabado el 2018 con un total de 25 acciones operativas, con el siguiente balance: 22 puestas en marcha en años anteriores (con 6 de ellas finalizadas en 2018 y 16 que continúan

en curso) y 3 acciones más iniciadas en el pasado año.


La siguiente tabla muestra la distribución de las acciones del Plan de Conservación de la Biodiversidad de ENDESA operativas en 2018, clasificadas de acuerdo con la matriz rectora del Plan y los 20 tipos de actuaciones que alberga, deducibles del cruce de filas por columnas.

Ámbitos de actuación	Ámbitos de aplicación (componentes de la Biodiversidad)				Total
	A. Gestión de usos e infraestructuras	B. Gestión de hábitats	C. Especies autóctonas	D. Especies exóticas invasoras	
1. Instalaciones propias	5	1	2	0	8
2. Áreas de influencia	2	1	2	1	6
3. Proyectos de investigación	2	1	3	1	7
4. Proyectos socio-ambientales	1	2	1	0	4
5. Proyectos emblemáticos	0	0	0	0	0
Total	10	5	8	2	25

Distribución de acciones por temática

	Nº acciones	%
Avifauna	8	32
Recursos hídricos	8	32
Recursos forestales	4	16
Restauración Espacios Naturales	3	12
Herramientas de gestión de la biodiversidad	2	8
Total	25	100

Las acciones del Plan se han llevado a cabo por prácticamente toda la geografía ibérica, y han abarcado buena parte de las líneas de negocio de la Compañía.

En concreto, el ámbito de Generación ha acogido un 52% de las acciones del Plan; el de Distribución, un 32% y el área Corporativa un 16%. 

4.2. Actuaciones destacadas

4.2.1. Estudios e investigaciones

304-2

Las principales actividades en el ámbito de la investigación del Programa para la Conservación de la Biodiversidad llevadas a cabo durante 2018 son las descritas a continuación. Durante el pasado año se ha continuado avanzando en el proyecto de valoración

de los servicios ecosistémicos asociados a las infraestructuras hidroeléctricas de ENDESA, temática ya iniciada mediante el proyecto sobre valoración de servicios ecosistémicos en la cuenca del río Noguera Pallaresa que concluyó en 2016. De acuerdo con la última ver-

sión de la clasificación internacional común de servicios ecosistémicos (CICES 5.1) (<https://cices.eu/>), promovida por la Agencia Europea del Medio Ambiente, los servicios ecosistémicos son entendidos como la contribución que los ecosistemas hacen al bienestar humano,



Esta definición incluye, por un lado, el propósito o uso que la población hace de los servicios, y también los atributos y procesos de los ecosistemas que los hacen posibles. Los servicios ecosistémicos pueden clasificarse en tres grandes secciones:

- > Servicios de aprovisionamiento, como la producción de alimentos, agua, energía, madera y fibras entre otros.
- > Servicios de regulación y mantenimiento del medio ambiente para los humanos: por ejemplo, la regulación del clima, las inundaciones, las enfermedades o la calidad del agua. Se incluyen en esta sección los anteriormente considerados servicios de apoyo, como la formación de suelo, la polinización o el funcionamiento de los ciclos de nutrientes.
- > Servicios culturales, entre los que se cuentan beneficios recreativos, estéticos y espirituales.

Solo el buen funcionamiento de los ecosistemas que producen estos servicios garantiza que el flujo de los mismos se mantenga y sea sostenible. Es por ello que una adecuada valoración de los servicios de los ecosistemas que un territorio puede proveer pasa por la evaluación del estado de los ecosistemas que lo componen.

De los cuatro embalses planteados, Talamá se finalizó en 2017, aunque la metodología empleada para su valoración ha continuado abierta a revisión en 2018, conforme el análisis de otros embalses en diferentes zonas geográficas planteaba nuevos interrogantes y soluciones. En este último año, se ha avanzado en el análisis de los servicios ecosistémicos asociados a los embalses de Eume en la UPH Noroeste, y Cordobilla en la UPH Sur. Este último sustituyó el embalse de Cala, inicialmente planificado en el proyecto, de acuerdo a dos criterios principales:

- > El embalse de Cordobilla y sus alrededores están declarados como Paraje

Natural y ZEPA, lo que lo convierten en un enclave de especial interés de cara a la evaluación de servicios ecosistémicos.

- > La integridad, coherencia y nivel de detalle de los datos de cuenca disponibles eran superiores en el caso del embalse de Cordobilla.

Para cada servicio ecosistémico identificado, se calculan (siempre que tenga sentido dada la tipología del servicio) cuatro valores de flujo diferentes: real, potencial, escenario sin embalse y escenario futuro teniendo en cuenta el cambio climático. En general puede decirse que los valores de flujo real se calculan mediante datos de demanda real de la población, y los valores de flujo potencial se basan en la capacidad de provisión de servicios de cada ecosistema, dada su tipología y estado de conservación.

La comparación entre los flujos potenciales y reales permite medir hasta qué punto los ecosistemas están cercanos a su capacidad de carga en cuanto la provisión de servicios, es decir, da una idea de la sostenibilidad de estos servicios ecosistémicos en el tiempo. El flujo potencial en el escenario futuro sirve para afinar esta medida de la sostenibilidad, además de para detectar posibles dependencias que tiene la actividad de ENDESA con respecto a ciertos servicios y que podrán ser críticas en el futuro.

En noviembre de 2018, se presentaron los resultados preliminares de este proyecto al Congreso Nacional de Medio Ambiente (CONAMA) en formato póster.

También se ha continuado en 2018 el proyecto de investigación y desarrollo de nuevas tecnologías anti-colisión. El objetivo de este proyecto era desarrollar un prototipo de dispositivo anti-colisión que permitiera mejorar el desempeño que ofrecen las soluciones comerciales actualmente disponibles, en base a una serie de criterios.

El criterio principal que se ha perseguido ha sido el de minimizar el impacto sobre la avifauna. Idealmente, se buscaba un dispositivo de señalización que fuera lo más visible posible en cualquier condición ambiental (día, noche, sol, lluvia o niebla). Además, el dispositivo a desarrollar debía evitar cualquier interferencia con su entorno o la puesta en riesgo del servicio, tener un coste competitivo y contar con una instalación y mantenimiento sencillos, además de con una extensa vida útil.

En 2018 se ha optimizado, en cuanto a diseño y materiales, el prototipo seleccionado en 2017, especialmente en cuanto a la pinza de sujeción. Se han integrado en el diseño nuevos criterios de durabilidad frente a inclemencias climáticas y de facilidad de instalación. Las pruebas piloto en instalaciones de ENDESA se han aplazado para permitir esta optimización.

Durante el último año se ha dado por concluida la fase IV del proyecto HIDSOS, sobre sostenibilidad de recursos hídricos bajo el cambio global. En las anteriores fases se habían estudiado la hidrología y los fenómenos de transporte de sedimentos del área objeto de estudio: la cuenca del Noguera Pallaresa. La fase IV ha estado centrada en analizar y describir la dinámica de nutrientes (nitratos y fosfatos) en la cuenca de estudio. La concentración de estos nutrientes está íntimamente ligada a la calidad físico-química y ecológica de las masas de agua, dado su relevante papel en procesos de eutrofización.

Para realizar este análisis, se ha hecho uso de la red de estaciones de monitoreo disponible en dicha cuenca gracias a anteriores fases del proyecto. Los datos obtenidos en las estaciones se han completado con muestreos mensuales en los que se ha registrado la concentración de nitratos y fosfatos en agua en

cada localización monitorizada. Se realizaron muestreos adicionales tras eventos puntuales de precipitación intensa. Posteriormente, se midió el grado de correlación entre la concentración de nutrientes y una serie de variables meteorológicas o dinámicas (precipitación total y máxima diaria), y estáticas (usos del suelo, ganadería y demografía) de la cuenca. La determinación de estos grados de correlación es de especial interés de cara a pronosticar cambios en la calidad del recurso agua en un escenario de cambio global (cambio climático y cambios en los usos del suelo). Algunas de las conclusiones más relevantes de esta fase IV han sido:

- > En general, se han encontrado concentraciones bajas de nitratos y muy bajas de fosfatos en toda la cuenca, lo que pone de manifiesto la alta calidad del agua en la misma. En concreto, las concentraciones de fosfatos han sido tan bajas que no han permitido realizar el análisis de correlación, que solo se ha realizado para los nitratos.
- > Se observa un patrón temporal general de concentraciones altas a finales de invierno y concentraciones bajas a finales de verano.
- > Se observa una correlación positiva entre la superficie agrícola y la concentración de nitratos; así como una moderada correlación positiva entre el indicador combinado tamaño de población / distancia al punto de muestreo, y la concentración de nitratos.

No se ha encontrado correlación significativa con el resto de variables estudiadas. Es posible que el carácter constante de la concentración de nutrientes en momentos de mayor precipitación se deba a la compensación entre una mayor movilización de nutrientes y una mayor dilución debido al incremento de escorrentía.



4.2.2. Actuaciones de protección de la avifauna

304-2 304-4 304-2 EUSS

En 2018 ha continuado el Proyecto Coracias: medidas de conservación de la carraca europea (*Coracias garrulus*) en el entorno del Parque Natural Aiguamolls de l'Empordà (PNAE). El objetivo principal de este proyecto iniciado en 2017 es el de aprovechar el potencial impacto positivo sobre esta especie gracias a la presencia de líneas de distribución en el PNAE y su entorno.

La carraca europea es una especie protegida por la Directiva Aves y presente en el Listado Español de Especies Silvestres en Régimen de Protección Especial. Es la única representante de su familia (Coraciidae) en Europa, y la población que cría en el Empordà es la más frágil de las que existen en la Península Ibérica, por ser la menos numerosa. El mayor problema al que se enfrenta es la falta de huecos naturales donde anidar. Desde el año 2001 y de común acuerdo con la Dirección del Parque, ENDESA venía instalando cajas-nido en los apoyos de sus líneas. El proyecto iniciado en 2017 vino a dar un impulso y a aumentar la tecnificación de estas medidas. En 2018, se ha avanzado en las líneas de acción que se habían definido el año anterior y se han abierto otras nuevas, principalmente en lo que respecta a comunicación del proyecto al público. En concreto se han realizado las siguientes actuaciones:

- > Instalación de 5 nuevas cajas-nido de mayor durabilidad, y con características que las hacen idóneas para su ocupación por parte de la especie objetivo. De esta manera, asciende a 35 el número de cajas-nido de estas características en el PNAE.

- > Sustitución de aquellas cajas-nido más deterioradas.
- > Seguimiento del grado de ocupación de las cajas-nido y del éxito reproductor de las parejas de carraca que han criado tanto en las cajas nuevas, como en las antiguas. En el estudio se han tenido en cuenta también otras cajas-nido no instaladas por ENDESA, por entenderse que todas las parejas de carraca del entorno forman parte de una sola población.
- > Anillamiento de polluelos de carraca nacidos en 2018 en cajas-nido instaladas por ENDESA. Esta actuación favorece el posterior reconocimiento y seguimiento de ejemplares nacidos en el PNAE, una vez que vuelvan de sus lugares de invernada.
- > Marcaje GPS de dos adultos de carraca europea. Esta actuación permite conocer con detalle los hábitos, preferencias y dominio vital de las parejas nidificantes de carraca en el PNAE, lo que a su vez favorece la selección óptima de futuros puntos de instalación de nuevas cajas-nido. Además, gracias a esta actuación y al seguimiento de las parejas nidificantes, se genera nuevo conocimiento científico sobre la especie.
- > Acciones de comunicación: en julio de 2018, dentro del marco del evento #ENDESACHallenges, se realizó una visita al Parque Natural en la que se presentó el proyecto Coracias a un grupo de expertos en redes sociales de temáticas relacionadas con el proyecto (sostenibilidad, turismo rural). Este evento se describe con mayor detalle en el apartado 4.2.5 de esta Memoria. Adicionalmente, los resultados del proyecto Coracias se presentaron en el Congreso Nacional de Medioambiente (CONAMA), en noviembre de 2018 en Madrid.



Los resultados obtenidos en 2018 han confirmado la idoneidad de las medidas tomadas por ENDESA, además de haber ampliado el conocimiento que existe sobre la especie, su comportamiento y sus preferencias.

Se registró una elevada ocupación de las cajas nido por parte de varias especies: 70% de las cajas disponibles.

En 2018 se han detectado 21 parejas de carraca reproduciéndose en cajas-nido instaladas por ENDESA, siendo esta la especie más abundante en las cajas-nido monitoreadas (aunque algunas de ellas también acogieron a otras especies de interés, como el mochuelo o el autillo). Los tamaños de puesta de carraca fueron de entre 2 y 6 huevos, con una media de 4,86 huevos por nido. El éxito de eclosión (% de nidos en los que eclosiona al menos un huevo) fue del 71,43% y el éxito reproductor de las parejas (% de nidos donde como mínimo vuela un pollo) fue del 52,28%.

Los datos poblacionales registrados en 2018 son satisfactorios, aunque ligeramente inferiores a los de 2017. En torno a 80 pollos de carraca europea han vo-

lado con éxito en el Parque y sus alrededores, de los cuales se anillaron 55. Esto aumenta a 176 el número de pollos que han volado con éxito desde el inicio del proyecto Coracias (99 de ellos anillados).

Parece bastante probable que los resultados de este año hayan podido verse afectados por la climatología, menos benigna para este tipo de especies, que ha caracterizado a 2018. La conclusión que se extrae de ello es que la población mantiene buenos índices de éxito reproductor incluso en años complicados, lo cual pone de manifiesto el buen avance del proyecto.

Los dos individuos marcados con tecnología GPS-VHF en 2018 han aportado gran cantidad de datos de localización hasta el momento de su migración. Esto ha permitido que actualmente contemos con datos de 4 individuos: dos de

Los nuevos dispositivos para evitar la electrocución de aves de ENDESA dan resultado

Los técnicos del Servicio de Fauna y Flora de la Generalitat han emitido un informe que constata el éxito de los dispositivos anti-electrocución testados en líneas eléctricas de ENDESA en Lleida. La compañía ha asegurado este miércoles en un comunicado que el informe que constata el éxito se ha emitido «después de 248 observaciones de campo en la Plana de Lleida realizadas por el Cuerpo de Agentes Rurales de la Generalitat y de 2.634 observaciones en el volador principal del Centro de Recuperación de Fauna Salvaje (CRFS) de Vallcalent».

El estudio se ha realizado con el apoyo de ENDESA, a través del Plan de Conservación de la Biodiversidad, para dar alternativas y fomentar el desarrollo de nuevas soluciones al inevitable impacto que suponen para las aves las infraestructuras eléctricas en todo el territorio. Las características de estos nuevos dispositivos son diferentes a los que se han utilizado hasta ahora: son elementos de perfil rectangular de material reciclable donde se fijan unas varas de fibra de vidrio de 10 milímetros de diámetro, y la altura y la dis-

tancia entre las varas puede ser variable en función de las especies de aves más frecuentes donde se vayan a instalar. La eléctrica asegura que acciones como ésta demuestran la voluntad de la compañía de mejorar la interacción de las actividades que desarrolla en su entorno natural y que por ello desarrollan proyectos dentro de un Plan de Conservación de la Biodiversidad de ENDESA en diferentes ámbitos. (*Europa Press*, 28/11/2018)



2017 y dos de 2018. El análisis de estos datos mediante cálculo de puntos Kernel ha permitido estimar el dominio vital de las parejas nidificantes de carraca durante su época reproductiva, y ha desvelado que los territorios centrales de cada pareja no se solapan con los territorios de otras parejas que crían contiguamente. Estos datos son de vital relevancia de cara a optimizar medidas de conservación para la carraca europea.

En 2018, el Plan de Conservación de la Biodiversidad de ENDESA ha iniciado su primer proyecto transfronterizo: el marcaje y seguimiento de juveniles de buitre negro (*Aegypius monachus*) en el Parque Natural del Tajo Internacional, situado en la frontera entre España y Portugal.

El buitre negro es una especie amenazada a nivel europeo, y su área de distribución ha disminuido considerablemente respecto al área original. En Portugal la especie desapareció como reproductora en la década de 1970 y solo en 2010, el buitre negro volvió a reproducirse en el Tajo internacional, donde en la actualidad existen unas 15 parejas. En Portugal la especie está considerada como Críticamente En Peligro.

El objetivo de este proyecto es iniciar y profundizar en la dinámica poblacional de la colonia de buitre negro que existe en esta área protegida. La metodología empleada para ello se basa en el marcaje de los pollos nacidos en la colonia mediante marcas alares y emisores GPS-GSM. Estos emisores permiten obtener información representativa sobre los movimientos de la dispersión juvenil.



Durante el verano de 2018, y con la colaboración de personal del Parque Natural, se localizaron y marcaron 8 pollos de buitre negro, es decir, la totalidad de los pollos nacidos en la colonia. De los 8 individuos marcados, 4 continúan en libertad aportando datos, dos murieron (uno de los dos emisores pudo ser recuperado) y otros dos individuos fueron trasladados a un centro de recuperación de fauna tras sufrir incidentes de carácter natural. Estos últimos podrán ser liberados tras su recuperación y continuarán aportando datos de localización. En 2019 se plantea aumentar el número de individuos marcados y analizar los datos resultantes del seguimiento.

Merece también especial mención el proyecto de conservación del águila pescadora (*Pandion haliaetus*) en la provincia de Cádiz, iniciado en 2018 de la mano de Fundación Migres. Esta especie se había extinguido como reproductora en la provincia de Cádiz en la década de 1960, hasta que en 2003 la Consejería de Medio Ambiente de la Junta de Andalucía, el Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC) y la Fundación Migres iniciaron su reintroducción.

El objetivo del proyecto de conservación llevado a cabo por ENDESA es el de garantizar la expansión de la población reproductora de águila pescadora en la provincia de Cádiz, especialmente en los ámbitos de Bahía de Cádiz y embalses como Bornos y Arcos de la Fron-

tera. También se planteó como objetivo actuar en materia de divulgación, concienciación y participación ciudadana en el proyecto a través del grupo «Amigos del Águila Pescadora» y de la propia plataforma de la Fundación Migres.

Para favorecer la expansión de la especie, se planteó la instalación de 4 plataformas de nidificación y 6 posaderos artificiales, en el entorno de los embalses donde el águila pescadora tiene su hábitat. Además, durante 2018 se ha realizado el seguimiento del éxito reproductor de la población y anillamiento de los pollos nacidos en la colonia, así como el mantenimiento de las nuevas estructuras instaladas y su revisión para asegurar la eliminación de posibles perturbaciones. La información obtenida servirá, además de para tener constancia de la evolución poblacional de la colonia, para plantear futuras zonas de expansión.

Durante 2018 se detectaron 10 territorios ocupados, en los cuales 8 parejas iniciaron la reproducción y finalmente 4 de ellas sacaron adelante un total de 9 pollos, que fueron anillados. En 2018 en Andalucía volaron en total 23 pollos de águila pescadora.

Dentro del marco del proyecto de conservación del águila pescadora se realizó, en noviembre de 2018, una jornada de voluntariado, en la que personal de ENDESA tuvo la oportunidad de conocer la zona y colaborar en las tareas de instalación de una de las plataformas de nidificación.



Adicionalmente a los proyectos incluidos en el Plan de Conservación de la Biodiversidad, ENDESA ha desarrollado durante 2018 otras actuaciones en relación con protección de la avifauna en las principales áreas geográficas donde dispone de tendidos eléctricos, priorizando actuaciones relacionadas con la protección de especies protegidas, y destacándose entre ellas las siguientes:

> Andalucía:

Se ha mantenido en vigor, como en años anteriores, el compromiso ante la Consejería de Medio Ambiente para gestionar las necesidades de protección de la avifauna sensible en relación a instalaciones peligrosas por diseño o ubicación. En este marco, durante 2018 se han adecuado 756 apoyos habiendo destinado un importe de 1.130.000 euros.

La labor de la Sociedad y de la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio de la Junta de Andalucía para la protección de las aves rapaces en el territorio andaluz, ha servido de ejemplo internacional en unas jornadas organizadas por la prestigiosa Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (UICN), que engloba a 213 países y agencias gubernamentales del mundo. La reunión, bajo el título *«Identificación y atenuación del impacto de las infraestructuras eléctricas sobre la avifauna en Marruecos»*, celebrada a mediados de mayo de 2018 en Rabat, congregó a medio centenar de expertos y empresas de todo el mundo para analizar e intercambiar experiencias sobre cómo identificar las mejores estrategias para mitigar el impacto de las infraestructuras eléctricas en la avifauna.

El Centro de Cooperación Mediterránea de la UICN y el Alto Comisariado para Aguas y Bosques y para la Lucha contra la Desertificación de Marruecos (HCE-FLCD) organizaron las jornadas con la colaboración de la Oficina Nacional de

Electricidad y Agua potable de Marruecos (ONEE), la Asociación de Grupos de Ornitología de Marruecos (GOMAC), el Grupo de Investigación para la Protección de Aves en Marruecos (GREPOM), la Asociación Marroquí de Cetrería y Conservación de Rapaces, la Fundación Europea para la Cetrería y la Conservación, el Centro para la Propagación de la Vida Salvaje de Emiratos (ECWP) y el Grupo MIDSun.

El objetivo de dichas jornadas ha sido aprender a reconocer los problemas e impactos relacionados con las infraestructuras eléctricas en las aves, así como los métodos de evaluación y mitigación de sus impactos en las aves migratorias, fomentando el intercambio de experiencias y conocimiento entre los distintos actores implicados, en base a la experiencia de la Sociedad y de la Junta de Andalucía en la aplicación de medidas conjuntas para la protección de las aves en Andalucía.

Se han homologado y están probándose en la provincia de Sevilla unas balizas anticolidión, giratorias, reflectantes y luminiscentes que no solo aumentan la visibilidad de los cables en condiciones normales y de poca visibilidad sino que se instalan con mayor facilidad en líneas existentes que los dispositivos usados habitualmente.

Por último, la Sociedad ha colaborado en el curso organizado por el Instituto Andaluz de Administraciones Públicas (gestionado por la Consejería de Medio Ambiente) bajo el título «Impacto de Líneas Eléctricas en Avifauna Amenazada. Procedimientos de actualización a la normativa», celebrado entre los días 25 y 27 de septiembre, presentando la ponencia «Las Compañías Eléctricas ante el problema. El caso de ENDESA en Andalucía». En estas jornadas se puso de manifiesto la implicación de la Sociedad en la protección de aves y su compromiso de seguir colaborando estrechamen-

te con la Consejería competente en la materia y con otros agentes implicados.

> Aragón:

Se mantienen las actuaciones de protección a la avifauna contenidas en la Resolución de 19 de mayo de 2015 de la Secretaría de Estado de Medio Ambiente, por la que se formula declaración de impacto ambiental del proyecto Presa de Mularroya, y cuyo entorno afecta a varios espacios protegidos Red Natura 2000, especialmente la ZEPA Desfiladeros del río Jalón, dentro de la cual se extiende un área crítica del águila-azor perdicera, que tiene un régimen de protección especial, por medio del Decreto 326/2011, de 27 de septiembre. Durante 2017 se acordaron trazados, valoraciones y otros estudios de las líneas indicadas en la Resolución, en cuyas medidas compensatorias también incluye actuaciones en otras zonas de protección para el águila-azor perdicera, fuera del entorno de la construcción del proyecto de Mularroya. En el caso de la Sociedad, la afectación es para 32 líneas, con un total de 194 km de longitud y 1.215 apoyos. Las reformas se incluyen en un plan plurianual, y en 2018 la Sociedad ha firmado un Convenio con la Confederación Hidrográfica del Ebro, en el cual se incluyen las adecuaciones de líneas correspondientes a la provincia de Teruel, cuya ejecución está prevista en 2019.

El 13 de julio de 2018, el Consejo de Gobierno de la Diputación General de Aragón aprobó el Convenio de colaboración entre el Gobierno de Aragón y la Sociedad para el desarrollo de proyectos en líneas eléctricas, con el fin de reducir o eliminar los riesgos de colisión y electrocución de avifauna amenazada. No se establece límite de vigencia, y se supedita a renovación anual mediante adenda. Bajo su amparo, en 2018, se han adecuado

cinco líneas de media tensión, por un importe de 125.234,34 €

El 24 de septiembre de 2018 se firmó con el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local del Gobierno de Navarra el Convenio para la modificación de líneas eléctricas aéreas en Navarra, con objeto de reducir impactos sobre la avifauna. Tuvo vigencia hasta el 30 de noviembre del mismo año y bajo su amparo se adecuaron a la normativa dos líneas de media tensión, por un importe de 107.020,81 €.

> Baleares:

La Sociedad está colaborando con el Proyecto Europeo Aquila a-LIFE en coordinación con el «Servei de Protecció d'Espècies del Govern de les Illes Balears» para la recuperación del águila perdicera (*Aquila fasciata*) en la Península e islas Baleares. La Sociedad ha colaborado con la modificación y adecuación de los apoyos considerados peligrosos en líneas en el ámbito de distribución de esta rapaz en las zonas de la Sierra de Tramuntana, oeste y suroeste de la isla de Mallorca, alcanzando un total de 82 actuaciones ejecutadas desde que se inició la colaboración.

Estas actividades entran dentro del marco del «Conveni de Col·laboració Conselleria d'Agricultura, Medi Ambient i Territori del Govern Balear y ENDESA» para la coordinación de las actuaciones medioambientales derivadas de la distribución de la energía eléctrica y la protección de la avifauna» (en vigor desde 2004 y renovado en 2010) que contempla la reforma y aislamiento de apoyos o la señalización de tendidos eléctricos que pueden entrañar peligro de colisión y/o electrocución para las aves, dentro del cual se han realizado hasta la fecha más de 1.390 adecuaciones.

Un año más, y tras 22 años de compromiso, se ha renovado el patrocinio de la publicación «Anuari Ornitològic

de les Illes Balears» editado por el GOB («Grup d'Ornitologia Balear») en su volumen 32 (2017). La publicación recoge, además de un censo anual de aves, una serie de artículos científicos y notas breves sobre curiosidades ornitológicas observadas durante el año en las islas. El interés de esta publicación es sin duda alguna el censo anual que permite establecer la evolución de las poblaciones de las diferentes especies a lo largo de 32 años de registro continuo. También se ha renovado la colaboración con el GOB en el Plan de Conservación del milano real (*Milvus milvus*) apoyando la instalación de dispositivos de seguimiento GPS-GSM en los ejemplares jóvenes o adultos liberados, un total de 12 en 2018. Desde la puesta en marcha de las acciones de conservación con la creación de un centro de recuperación y cría, proyecto en el que también colaboró la Sociedad hace ya 15 años, se han instalado más de 30 dispositivos. Afortunadamente, el milano real vuelve a ser una especie habitual en los cielos de las islas de Mallorca y Menorca, de donde prácticamente llegó a desaparecer.

> Cataluña:

Destaca la inversión de ENDESA durante el periodo 2017-2019 de cerca de 4,5 millones de euros en el Parque Natural de la Serra de Collserola. El objetivo del proyecto es integrar y racionalizar la red eléctrica que atraviesa este espacio natural singularmente preservado en medio del área metropolitana de Barcelona. El plan de actuaciones se enmarca en un convenio firmado entre la Sociedad y el Consorcio, que refuerza la colaboración de ambas partes, iniciada hace más de 20 años.

Señalar además la ejecución en prácticamente su totalidad de las actuaciones en una línea aérea de media tensión que discurre por el Massís del Montgrí, en el Baix Empordà, con la colocación de

dispositivos de protección de avifauna con el objetivo de disminuir el riesgo de electrocución, y al mismo tiempo mejorar el suministro eléctrico a casi 5.000 clientes. Estos trabajos, que han contado con un presupuesto de 116.000 euros, se han llevado a cabo dentro del ámbito del Parc del Montgrí.

> Canarias:

Se ha dado continuidad a las actuaciones que se vienen realizando desde el 2010, con objeto de minimizar el riesgo de colisión de las aves en las líneas eléctricas de media tensión en Canarias. Para minimizar este riesgo, durante el 2018, se han instalado 180 balizas nuevas en dos líneas de Lanzarote y 30 balizas nuevas en una línea de Fuerteventura, que se suman a los 24 kilómetros de líneas eléctricas ya balizadas en estas islas para la protección de la avifauna.

Durante 2018 se realizaron correcciones para evitar electrocuciones de aves en 56 apoyos de líneas eléctricas de media tensión de Fuerteventura y Lanzarote, dentro de las acciones previstas en el primer año del proyecto LIFE aprobado en el 2017 por la Unión Europea, en el que participa la Sociedad con e-distribuzione, S.p.A. (distribuidora del Grupo ENEL en Italia), además de varias Administraciones canarias e italianas, para mejorar la conservación del guirre (subespecie endémica del Alimoche), presente en las islas canarias de Fuerteventura y Lanzarote y del Alimoche en Italia.

En diciembre de 2018, se firmó un Convenio entre la Sociedad y la Consejería de Política Territorial, Sostenibilidad y Seguridad del Gobierno de Canarias, con una vigencia de tres años, para el desarrollo de actuaciones en 57 apoyos en líneas eléctricas de media tensión de Canarias, con el fin de minimizar los riesgos de electrocución de la avifauna.





4.2.3. Proyectos con componente socioambiental

304-2

En 2018 se han continuado los cuatro proyectos con una marcada componente socio-ambiental iniciados en años anteriores.

Uno de ellos es el de enriquecimiento de la biodiversidad en zonas con oseras del Pirineo de Lleida. Estas actuaciones forman parte del proyecto PiroSLIFE, liderado por la Fundación Oso Pardo, y buscan la mejora de hábitats para favorecer el estado de la población reintroducida de Oso Pardo en el Pirineo leridano y la compatibilización con las actividades humanas en la zona.

Para alcanzar el primero de los objetivos, se han llevado a cabo acciones como la plantación en bosquetes de árboles frutales autóctonos o la restauración de hábitats en peligro de degradación. La compatibilización con las actividades humanas, entre ellas la actividad hidroeléctrica de ENDESA, se está garantizando mediante la selección de áreas de actuación y la realización de jornadas formativas y divulgativas. Es el haber optado por estas soluciones que integran y hacen sostenible la presencia de osos en el territorio, así como el empleo de personas en riesgo de exclusión del territorio para los trabajos de enriquecimiento de la biodiversidad, lo que otorga el carácter eminentemente socio-ambiental al proyecto.

Durante el primer trimestre de 2018 se recogió material vegetal de variedades locales de manzanos que ya alcanzaban en algunos casos el metro de altura y crecen muy bien, y se recogieron propágulos de frambuesas para su reproducción en vivero. El material vegetal se recogió en zonas del entorno de los lugares de reforestación, dentro del área de distribución del oso en los

Pirineos y en entornos similares, para garantizar su calidad y adecuación y, con ello, maximizar el éxito de las plantaciones.

La Fundación Oso Pardo ha celebrado diversas reuniones con alcaldes de términos municipales con terrenos públicos susceptibles de actuación, y también con vecinos del territorio interesados en acuerdos de custodia del territorio. Mediante la firma de estos acuerdos se realizarán plantaciones en sus terrenos, con vocación de conservación a largo plazo.

Durante el verano del pasado año, las plantas en vivero han estado creciendo correctamente y desarrollando un sistema radicular adecuado para su implantación en el territorio. En noviembre de 2018 se iniciaron las plantaciones en el territorio, empleando para ello a una empresa forestal local, para a su vez contribuir a generar empleo local.

Durante 2018 continuaron otros tres proyectos de carácter socio-ambiental iniciados en años anteriores:

> **Estudio del efecto trófico en cascada de las actuaciones de mejora del ecosistema forestal llevadas a cabo en la Reserva Nacional de Caza de Boumort.**

Las actuaciones de 2018 se han centrado en terminar de concretar metodología integral para la recuperación de la vegetación autóctona, continuar con las labores de restauración ecológica y consolidar el Plan piloto para la recuperación del urogallo.

> **Iniciativa Bosque ENDESA – La Atalaya,**

en la que se ha realizado el segundo inventario de campo, reposición de marras y revisión del estado del proyecto. Con ello se persi-

gue evaluar el estatus de las labores de reforestación llevadas en el año 2016 y consolidar los trabajos de revisión y mantenimiento de la masa elaborados en 2017. Con todo ello se persigue asegurar el 100% de éxito de supervivencia de las plantas introducidas en el año 2016, que aseguren la persistencia del bosque y los servicios ecosistémicos que genera a largo plazo. Como viene siendo habitual, para los trabajos de campo se ha contado con trabajadores de la zona, dando prioridad a desempleados, jóvenes, mujeres, mayores de 45 años o bien en riesgo de exclusión. De esta forma el proyecto sigue cumpliendo con el triple objetivo marcado al comienzo del mismo que persigue contribuir a la mitigación del cambio climático (absorción de CO₂ por parte de las plantas introducidas), aportar beneficio social y favorecer al mismo tiempo a la recuperación de biodiversidad.

> **Creación de un núcleo reproductor de tortuga mediterránea.**

En 2018 se han continuado las labores de mantenimiento de la finca y seguimiento de ejemplares. Además, el 31 de octubre de 2018 se llevó a cabo la liberación de otros 33 ejemplares adultos, proporcionados por el Centro de Recuperación de Anfibios y Reptiles de Cataluña, que se unen a los adultos liberados en años anteriores y a los individuos que ya han nacido en el núcleo reproductor de Bovera. Se invitó a los medios de comunicación a asistir al evento, que, gracias a la convocatoria, tuvo repercusión mediática a nivel comarcal y provincial.



4.2.4. Publicaciones

ENDESA ha continuado promoviendo en 2018 la divulgación y el conocimiento sobre la biodiversidad a través de una participación activa en foros técnicos y científicos, así como mediante la publicación de sus estudios. Durante este año se han publicado 2 artículos, uno científico y uno divulgativo, y se han

realizado 6 comunicaciones a congresos fruto de diversos proyectos del Plan de Conservación de la Biodiversidad.

Desde ENDESA se fomenta y propicia que todas las acciones de su Plan para la Conservación de la Biodiversidad, cuyos resultados puedan representar una contribución de interés, bien por su va-

lor científico, técnico o simplemente divulgativo, se publiquen por las vías más adecuadas. Así, una parte importante de las acciones que forman parte del Plan, acaban siendo publicadas en revistas y soportes divulgativos diversos.



4.2.5. Formación y jornadas de divulgación

En julio de 2018 tuvo lugar el evento #ENDESACHallenges, en el que diversos expertos en redes sociales fueron invitados a conocer de primera mano una serie de proyectos de ENDESA relacionados con la sostenibilidad, la movilidad, la eficiencia energética y también la conservación de la biodiversidad.

El 5 de julio, el grupo viajó a Sant Adrià de Besòs y realizó una inmersión en el mar en la que pudieron ver el ecosistema de arrecife creado en torno a la central. El 6 de julio, el grupo realizó una ruta en bicicleta eléctrica por el Parc Natural dels Aiguamolls de l'Empordà (PNAE), donde se les presentó el Proyecto Coracias, de conservación de la carraca europea. Durante la ruta, los asistentes tuvieron la oportunidad de asistir a dos eventos interesantes:

- > Colocación de una cámara de fototrampeo en un nido con casos conocidos de depredación: Los asistentes pudieron examinar de cerca la cámara y asistir a su colocación cerca de la caja-nido.
- > Ejemplar de carraca entrando y saliendo del nido para buscar alimento: Con ayuda de un telescopio terrestre, los asistentes pudieron presenciar la

actividad de un ejemplar de carraca en su entorno.

- > De regreso al centro de interpretación del Parque, los asistentes pudieron examinar de cerca elementos como las anillas con las que se marca a los polluelos o la antena de radioseguimiento mediante la que se descargan los datos de ubicación de los ejemplares marcados.

En noviembre del pasado año se celebró, promovido por el grupo de investigación Flumen de la Universidad Politécnica de Cataluña, un taller sobre herramientas para la evaluación de la Idoneidad del Hábitat Físico y del Hábitat Potencial Útil para peces. Asistieron a este taller representantes del sector académico, de la administración pública y del sector empresarial, entre ellos ENDESA. Durante el taller se realizó por parte de ENDESA una exposición sobre las experiencias de la Compañía en la evaluación de hábitat hidráulico, durante la cual se compartieron con el resto de asistentes las conclusiones más relevantes que han arrojado los estudios llevados a cabo por ENDESA en este ámbito durante los últimos años.

Como se ha mencionado con anterioridad, el proyecto Coracias fue presentado en el CONAMA 2018, celebrado en noviembre de dicho año en Madrid. La exposición de los resultados del proyecto y de su contribución a las Metas de Aichi se realizó dentro del Grupo de Trabajo «Empresas y Biodiversidad», cuyo foco en 2018 fue la integración de objetivos internacionales en materia de biodiversidad por parte del sector empresarial.

A estas iniciativas de divulgación pública de las actuaciones de ENDESA en biodiversidad, se le une la jornada de voluntariado interno dentro del marco del proyecto de conservación del águila pescadora en la provincia de Cádiz, mencionada en el apartado 4.2.2. Este tipo de medidas aumentan el grado de concienciación de los empleados hacia los valores de protección y conservación de la biodiversidad, y los animan a conocer con mayor profundidad los espacios naturales de su propio territorio, las especies que los pueblan y las acciones que la Compañía lleva a cabo para conservarlas.



4.2.6. Otras iniciativas

Como parte del compromiso adquirido mediante la firma del Pacto por la

Biodiversidad, liderado por la Fundación Biodiversidad, ENDESA es inte-

grante activo de la Iniciativa Española Empresa y Biodiversidad (IEEB). Esta





Iniciativa configuró en 2015 grupos de trabajo específicos que han continuado su actividad en 2016, 2017 y 2018.

Estos grupos están conformados por expertos de diversos sectores empresariales, técnicos de la administración,

representantes del mundo académico y entidades de conservación y de custodia del territorio.



4.3. Restauración medioambiental

304-3

En 2018 ha continuado el estudio de la biodiversidad de zonas mineras restauradas de ENDESA. En concreto, se han repetido los muestreos en las dos zonas restauradas que en 2018 continuaban siendo titularidad de ENDESA: Corta Ballesta Este en Peñarroya (Córdoba) y la mina de Puertollano (Ciudad Real). También durante este año se han obtenido las conclusiones sobre presencia de fauna vertebrada en Puertollano, lo que ha permitido actualizar el número de especies registradas. Los resultados finales de Corta Ballesta se obtendrán durante 2019. A continuación se resumen todos los datos disponibles hasta la fecha:

y también citas externas al mismo. Para calcular el tanto por ciento de especies protegidas, se han tenido en cuenta todas las consideradas como tal en la legislación a nivel europeo, español y autonómico.

El objeto de este estudio de la biodiversidad en zonas mineras es el de aumentar el conocimiento que se posee sobre estos ecosistemas resultantes de la restauración ambiental de áreas de explotación minera a cielo abierto; realizar un seguimiento de su estado, evolución e integración dentro del paisaje y del territorio, recabar datos sobre el proceso de colonización de los mismos por parte de

los en valor. Para ello, se ha hecho inventario de todas las especies de flora y fauna vertebrada, se han llevado a cabo censos de aves acuáticas y se están elaborando mapas digitales de hábitats para cada zona estudiada, entre otros análisis.

Por otro lado, siendo los vertederos de cenizas, escorias y yesos un pasivo ambiental originado por la actividad de generación eléctrica empleando combustibles sólidos, es necesario generar el conocimiento que permita plantear soluciones de restauración para estas instalaciones, así como la restauración parcial o total de las infraestructuras de vertido que hayan alcanzado el final de su vida útil.

En este sentido, se ha iniciado en 2018 la segunda fase del proyecto SEBIECO: seguimiento mediante bioindicadores de la escombrera de cenizas eco-restaurada de la CT Litoral (Carboneras, Almería). Estos indicadores ofrecen información muy relevante sobre la estructura y funcionamiento de los hábitats semiáridos restaurados.

En esta segunda fase de SEBIECO se planteó como objetivo el aumento de la representatividad de los datos disponibles sobre la estructura y funcionamiento de los hábitats estudia-

Emplazamiento	Número de especies de fauna vertebrada detectadas	% de especies protegidas en algún grado
Corta Barrabasa (Teruel)	85	70
Corta Gargallo (Teruel)	73	75
Corta Ballesta (Córdoba)	101	70
Corta Cervantes (Córdoba)	90	66
Puertollano (Ciudad Real)	169	80

El número de especies incluye aquellas detectadas durante los trabajos de campo asociados a este proyecto,

especies de flora y fauna, prestando especial atención a aquellas que estén protegidas y, en definitiva, poner

dos, y la ampliación de información sobre varios aspectos fundamentales (número de especies vegetales estudiadas, análisis estequiométricos a tallos y raíces, fauna invertebrada, microbiota edáfica, evolución del suelo), además de otros objetivos más específicos.



Para ello, se han delimitado 10 parcelas de estudio permanente dentro de la zona restaurada, de 10 metros cuadrados de superficie cada una. En ellas se ha realizado un seguimiento de la evolución de la vegetación y de la fauna invertebrada, se han tomado muestras edáficas, se han realizado análisis estequiométricos a especies bioindicadoras, se ha registrado el comportamiento ecofisiológico de especies estructurales, y se ha analizado mediante técnicas basadas en ADN ambiental la microbiota asociada a especies de interés. Adicionalmente, se han realizado muestreos para la detección de flora amenazada. Los resultados definitivos de esta segunda fase se obtendrán en 2019, pero los datos disponibles hasta el momento muestran que la escombrera eco-restaurada ha mantenido la evolución positiva que ya trascendía de los resultados de la primera fase.



4.4. Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas

304-2

Como proceso incluido en los sistemas de gestión medioambiental implantados en las líneas de negocio de ENDESA, y de acuerdo a lo establecido en las autorizaciones ambientales y planes de vigilancia ambiental aplicables en cada caso, ENDESA realiza seguimiento de todos los aspectos ambientales significativos y asegura que en cada caso su impacto ambiental queda minimizado y compensado. Esto incluye con especial motivo aquellas instalaciones que se encuentran dentro de algún espacio natural protegido. Se ha considerado de interés obtener, como medida del impacto causado por la mera presencia de instalaciones de

ENDESA en espacios naturales protegidos, la superficie ocupada por centros e infraestructuras de la Compañía dentro de espacios pertenecientes a la Red Natura 2000 (ZEC, LIC y ZEPA). Estos datos se han obtenido como parte del Sistema de Indicadores de Biodiversidad puesto en marcha durante los dos últimos años. Además de la superficie ocupada se incluyen, en el caso de la producción hidroeléctrica, datos de volumen de agua embalsada y kilómetros de río regulado dentro de espacios Red Natura. Estos datos se presentan a continuación. En 2019 está previsto incorporar al Sistema de Indicadores de Biodiversidad las instalaciones de energía renovable.



Generación térmica	
Superficie (km²) ocupada en espacios Red Natura 2000	1,57
Generación hidráulica	
Superficie (km²) ocupada en espacios Red Natura 2000	282,57



A photograph of a modern, brightly lit lounge or waiting area. In the foreground, a man and a woman are sitting on a low, white-cushioned sofa with a blue base, facing away from the camera. The man is wearing a dark green shirt and jeans, and the woman is wearing a patterned top and jeans. They are sitting on a light-colored wooden floor. In the background, several other people are sitting on similar sofas, some facing each other in conversation. The room features large, white, geometric pendant lights hanging from the ceiling. On the left, there is a wooden structure with a digital display showing various data. In the center, a tall digital display shows a website with the word "endesa" visible. On the right, another digital display shows a website with the word "SI" visible. The overall atmosphere is modern and comfortable.

Relación responsable con las comunidades




Cerca de **1,15**
millones de
beneficiarios
en los 163
proyectos de
desarrollo social
gestionados en
2018

25
% de la
inversión
dirigida a
proyectos para
promover el
acceso a la
energía

13,99
millones € de
inversión en
2018 según
metodología
LBG

272
convenios con la
Administración
Pública para
facilitar el acceso
a la electricidad

Cumplimiento del PES 2018-2020

	Línea de actuación	Objetivo 2018	Resultado 2018	Acciones a destacar
 Comunidades locales	Promoción del acceso a la energía (nº beneficiarios)	240.000	403.390	> Twenergy > Los convenios firmados con la administración contra la pobreza energética se elevan a 272 > Programas contra la pobreza energética: – Programa de innovación social contra la pobreza energética – Voluntariado energético – Formación a técnicos de servicios sociales y del Tercer Sector.
	Acceso a la electricidad a colectivos vulnerables (nº personas)	60.000	130.928	
	Apoyo a la educación (nº beneficiarios)	32.000	52.526	> Proyectos de educación: – El País de los Estudiantes – Fomento de estudios STEM en chicas jóvenes – School and Talent. Educación inclusiva y de calidad – Reto Tech. Fomento de vocaciones STEM – Becas y Premios a la Excelencia Fundación Endesa-Universidad Pontificia de Comillas – Formación profesional en el sector eléctrico a personas en riesgo de exclusión.
	Desarrollo socioeconómico (nº beneficiarios)	42.000	120.731	> Proyectos de desarrollo socioeconómico: – Formación Jóvenes Candelaria – Cesión de uso de activos de la empresa – Proyectos de fomento de la empleabilidad y creación de empleo.
	Medio ambiente y biodiversidad	78.000	149.958	> Proyectos que han facilitado el conocimiento, divulgación y regeneración de espacios naturales.



1. El compromiso de ENDESA con las comunidades

413-1

103-1 Enfoque de gestión Impactos económicos indirectos

103-2 Enfoque de gestión Impactos económicos indirectos

103-3 Enfoque de gestión Impactos económicos indirectos

103-1 Enfoque de gestión Comunidades locales EUSS

103-2 Enfoque de gestión Comunidades locales EUSS

103-3 Enfoque de gestión Comunidades locales EUSS

El compromiso de ENDESA con el desarrollo de las comunidades en las que opera se enmarca en la Política de Creación de Valor Compartido (CSV) de la empresa, la cual establece los principios generales, roles, responsabilidades y procedimientos a utilizar para la definición, implementación, financiación, monitorización y reporte de las actuaciones, procesos y proyectos de carácter social, a lo largo de toda la cadena de valor de la empresa y en todas las líneas de negocio y funciones. Su objetivo es legitimar el negocio y afianzar su sostenibilidad, generando arraigo en las comunidades y fomentando el progreso en el entorno local donde se opera.

El Modelo de Creación de Valor Compartido (CSV) persigue incorporar la Sostenibilidad en la estrategia de la Compañía, incrementando las ventajas competitivas de la misma, a través de la aportación de una perspectiva que aúne los objetivos de la empresa con las prioridades de los grupos de interés.

Para ello, se deben aprovechar y optimizar de manera eficaz y eficiente las capacidades y competencias con las que cuenta la empresa desde una perspectiva integrada y generar beneficios medibles en la sociedad respondiendo a sus requerimientos actuales o futuros.

Este enfoque es una herramienta clave, que se suma al resto de actuaciones planificadas para dar respuesta a la prioridad estratégica de «*relaciones responsables con las comunidades*» para afrontar tres factores críticos identificados:

- > Una percepción pública no favorable respecto al sector de la energía, que evidencia un distanciamiento entre las empresas eléctricas y las necesidades y requerimientos de los grupos de interés y de la sociedad en general. Esto deriva en la reclamación de una mayor transparencia y diálogo con los mismos y en la necesidad de refuerzo de la legitimidad social, ya que el sector se encuentra en el foco de la opinión pública en varios asuntos entre los que destaca la pobreza energética.
- > El papel que ENDESA puede jugar en la sociedad actual, como agente clave para su desarrollo, principalmente a nivel local en el entorno de

los negocios, con la electricidad como elemento indispensable para el mantenimiento del bienestar social, que deriva en la potenciación del desarrollo socioeconómico de las comunidades al ser estas integradas en la toma de decisiones de la empresa.

- > Un contexto político, tecnológico, medioambiental y social con desafíos globales, complejos e interconectados, que hace imprescindible innovar en la forma de aproximarse e interactuar con el cliente/ciudadano, para cubrir nuevas expectativas de la sociedad y construir vínculos de confianza que garanticen la sostenibilidad del negocio a largo plazo.

Para dar respuesta a estos retos, se han identificado tres ámbitos de actuación:

- > Promoción de la escucha activa de agentes sociales e institucionales de referencia en asuntos materiales de

ENDESA ha aportado 14 millones

de euros en el desarrollo social de las comunidades

en las que opera, de los cuales 11,3 millones

son aportaciones dinerarias o en especie.

la Compañía, estableciendo alianzas de colaboración y creación de valor compartido que fomenten el enraizamiento local y la confianza social.

- > Implementación de iniciativas y proyectos de sostenibilidad alineados con la materialidad y con los compromisos con los Objetivos de

Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, asumidos por ENDESA, incorporando la creación de valor compartido dentro de la estrategia de negocio.

- > Medición, difusión y sensibilización: Medir los impactos en la comunidad y los retornos para la Compañía

de los proyectos de sostenibilidad, mejorando la calidad de la información ofrecida y comunicarlos adecuadamente, acercando así la empresa al ciudadano, con acciones de sensibilización interna y externa, tanto a la sociedad como a los empleados.



2. Actuación bajo el enfoque de Creación de Valor Compartido

413-1 413-2

ENDESA, desde el año 2016, se encuentra en un proceso de integración de la sostenibilidad en la estrategia y operativa de negocio bajo un nuevo enfoque de Creación de Valor Compartido (CSV, «Creating Shared Value»). Es un paso hacia adelante en la forma de operar de la Compañía, integrando la variable social en su estrategia y operativa, a lo largo de toda la cadena de negocio, con el objetivo de maximizar el valor que se puede generar a la comunidad local. Eso implica un cambio de enfoque de la sostenibilidad, de la tradicional RSC (Responsabilidad Social Corporativa) hacia la generación de valor compartido entre Compañía y Comunidad en la que se está operando.

Para ello se aplica una metodología exhaustiva y rigurosa de acompañamiento a los activos de la empresa, en todas las fases de la cadena de valor, desde el inicio, con el proyecto

de construcción, pasando por la operación de la instalación, hasta el cierre y desmantelamiento al final de su vida útil. Esta metodología permite incorporar la variable social y medioambiental en la toma de decisiones de la Compañía y aporta un valor diferencial que la distingue de forma positiva del resto de operadores del sector, al maximizar la contribución al entorno desde una perspectiva de valor compartido, consiguiendo así aunar los objetivos de la empresa con las prioridades y necesidades de la comunidad en la que está operando.

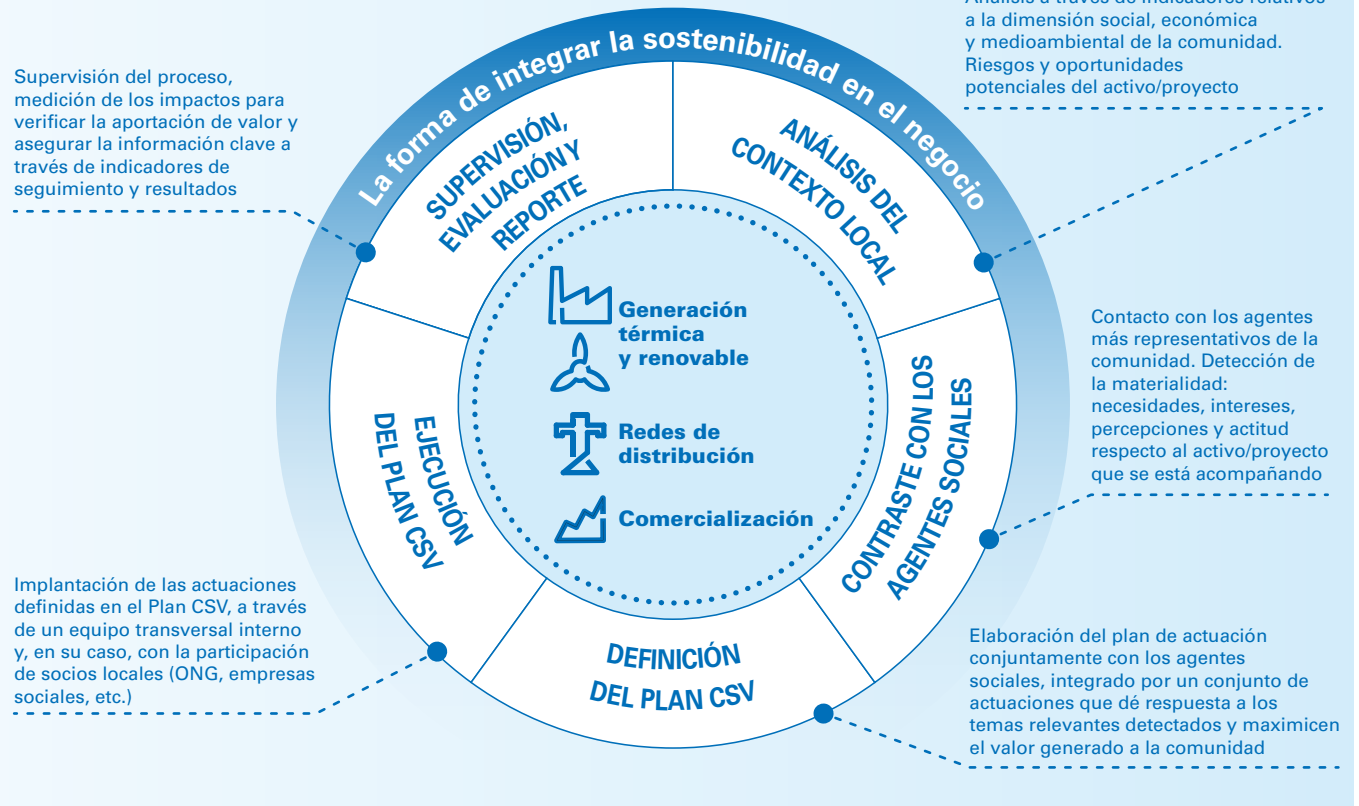
La aplicación del Modelo CSV a un activo o proyecto integra una serie de fases. En primer lugar, se realiza un análisis exhaustivo de la comunidad local donde se ubica el activo o proyecto al que se está acompañando. Esto permite obtener una radiografía completa del contexto local desde el punto de vista social económico y medioambiental. A continuación, se realiza un proceso

de consulta y contacto con los agentes sociales representativos de la comunidad, que permite identificar prioridades y necesidades de la misma, así como los riesgos e impactos percibidos del proyecto/activo de negocio en el que se está trabajando. Se construye de manera conjunta con ellos un Plan CSV, que será resultado de todo el proceso de consulta anterior. Las acciones y proyectos incluidos en este Plan CSV se diseñan y ejecutan en colaboración con los agentes locales, y deberán estar alineados con la estrategia general de ENDESA así como con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas (ODS), con un enfoque social inclusivo, aprovechando y optimizando de manera eficaz y eficiente las capacidades y competencias con las que cuenta la Empresa desde una perspectiva integrada, que genere beneficios medibles en la sociedad dando respuesta a sus requerimientos presentes y futuros. Dicho Plan se irá supervisando conjun-





CSV - CREACIÓN DEL VALOR COMPARTIDO



tamente con los agentes de la comunidad, para dar seguimiento de sus resultados, y se irá actualizando con cierta periodicidad según necesidades.

Se tiene prevista la implantación progresiva del modelo CSV en todos los negocios de la Compañía: generación, distribución y comercialización. Ya se ha implementado en el 100% de las instalaciones de generación térmica y reno-

vables, aunque con diferente grado de avance, y también está presente en el 100% de los proyectos de construcción de parques eólicos y solares que darán cobertura a los 879 MW de potencia adjudicada en las dos últimas subastas celebradas en el año 2017.

A modo de ejemplo de las actuaciones CSV implementadas el pasado año 2018, destaca la labor realizada para los

nuevos proyectos renovables, que en este año 2019 estarán en construcción, así como el acompañamiento que bajo este enfoque se está realizando con las centrales térmicas, tanto las que están en operación como aquellas que ya se encuentran en proceso de cierre:



2.1. Acompañamiento CSV a los proyectos de construcción de nuevos parques renovables

Actualmente están en curso los trabajos de acompañamiento CSV de los 25 nuevos proyectos de construcción de

parques renovables (18 eólicos y 7 solares), que se encuentran en diferente grado de avance. Se tienen ya definidos

los Planes CSV que van a acompañar a cada uno de estos proyectos durante la fase de su construcción. En estos

planes se contemplan cuatro líneas de actuación:

1. Actuaciones de construcción sostenible:

Medidas que ayuden a minimizar los impactos de la construcción del parque sobre el entorno:

- > Instalación de paneles fotovoltaicos, para reducir el uso de grupos electrógenos a gasoil, que podrán ser donados a la comunidad una vez finalizada la obra para su instalación en algún edificio municipal o de servicio público.
- > Instalación de tanques de recogida de agua de lluvia para minimizar el uso del recurso hídrico, que al igual que la anterior podrán ser donados a la comunidad una vez finaliza la construcción del parque.
- > Puesta a disposición de vehículos eléctricos para la movilidad de los equipos de ingeniería durante la construcción de los parques, con la instalación de puntos de recarga en los campamentos.
- > Iluminación eficiente en el campamento de construcción.
- > Reciclaje selectivo en obra, compostaje de la fracción orgánica y posibilidad de donación de materiales a la población local.
- > Comunicación temprana a la comunidad de las acciones a desarrollar en el proyecto a través de un panel informativo en el sitio de construcción. En algunos casos se ha reforzado mediante la celebración de unas jornadas CSV de presentación de los agentes

locales de la comunidad y las personas del equipo de ingeniería que van a participar en la construcción.

2. Actuaciones para el fomento del empleo y la empleabilidad en la población local:

- > Cursos de formación: ENDESA ha diseñado dos tipos de cursos de formación con el objetivo de impulsar la contratación de mano de obra local, propiciar el empleo y crear tejido económico en la zona:
 - Curso de montadores de paneles solares. Se han impartido 3 cursos en los municipios cercanos a los parques solares de Valdecaballeros y Totana (Totana, Logrosán y Casas de Don Pedro) con una asistencia total de 359 alumnos. Se trata de un programa formativo que no requiere de formación previa en el sector, de una semana de duración y dirigido a personas en situación de desempleo. Su objetivo es ofrecer un curso teórico y práctico que facilite que puedan ser contratados para la construcción de los parques, dándoles una salida profesional en un sector puntero y con un innegable crecimiento en el futuro de la zona.
 - Curso para la operación de parques renovables. Su objetivo es mejorar la empleabilidad de personas que cuentan con cierta experiencia en el sector renovable y que viven en el entorno de los nuevos parques en construcción. Para este año 2019 está previsto

impartir 10 cursos eólicos (6 en Zaragoza, 1 en Burgos, 1 en Lugo, 1 en Motilla y 1 en Málaga) y 3 solares (2 en Logrosán y 1 Totana) de 10 alumnos cada uno, lo que supone un total de 130 personas formadas.

- > Fomento de la contratación de local para trabajo en obra, transporte, restauración y alojamiento de trabajadores.
- > Otras actuaciones para el fomento del turismo local: restauración del patrimonio histórico-artístico de alguno de los municipios, mejora y señalización de rutas de senderismo, etc.

3. Actuaciones para el fomento de la eficiencia energética en el municipio o municipios del entorno:

- > Auditorías y soluciones de eficiencia energética en edificios municipales. Durante 2019, se van a desarrollar 15 actuaciones con el objeto de mejorar la eficiencia energética de instalaciones de uso público.
- > Sustitución de iluminación pública convencional a LED. Se desarrollarán 17 proyectos de cambio de luminarias a tecnología más eficiente en 2019.
- > Instalación fotovoltaica para bombeo de agua.

4. Actuaciones medioambientales: Iniciativas de carácter voluntario por parte de la empresa, no recogidas en la declaración de impacto ambiental (DIA):

- > Programas de concienciación ambiental y reforestación.
- > Señalización de rutas de senderismo.
- > Reforestaciones.



2.2. Acompañamiento CSV a centrales térmicas en operación

Las centrales con un mayor avance en los planes CSV se encuentran en Canarias y Baleares, aunque en todos los

activos se están realizando actuaciones de valor compartido que se desarrollarán y ampliarán en los siguientes ejercicios.

Cada emplazamiento lleva un ritmo diferente en la implementación de dichas actuaciones, que depende fundamental-





mente de la casuística local en torno al activo.

Como ejemplos de proyectos que se están incluyendo dentro de los planes CSV que actualmente están acompañando a estas centrales de generación destacan:

Actuaciones «Open Plant»: Actuaciones de apertura de las plantas a la comunidad local, en la que se contempla diferentes actividades en función de la central en la que se esté trabajando. A destacar:

> **Visitas a la central:** Su objetivo es facilitar el conocimiento de la comunidad acerca del negocio a través de visitas programadas a la central por parte de diferentes colectivos. En concreto en 2018 se han realizado más de 2.800 visitas a plantas de Canarias, Baleares, Cataluña, Andalucía, Ceuta y Melilla, por parte de colegios, universidades y público en general.

> **«Play Energy» de ENDESA Educa:** Una de las actividades que tiene mayor acogida y que se está realizando en el entorno de todas las centrales. Gestionado por la Fundación ENDESA, Play Energy es un programa que ofrece talleres de concienciación en centros educativos para fomentar la conciencia social, la sostenibilidad y la eficiencia energética a los niños desde las aulas formativas. De este modo, se incide en promover la toma de conciencia de forma práctica, mostrando a los estudiantes cómo es el funcionamiento de las instalaciones y la importancia de valorar la energía, fomentando el uso eficiente y racional de la electricidad. En 2018 se han beneficiado del programa en torno a 52.000 estudiantes, de los cuales, más de 2.805 alumnos corresponden a los 35 talleres realizados en el entorno de las centrales.

Proyectos de acceso a la energía:

Actuaciones que dan respuesta a una demanda social al sector, que bajo el paraguas del CSV ENDESA está implementando en los entornos más vulnerables de las centrales. A destacar:

> **Voluntariado Energético** Proyecto social en el ámbito de la energía, iniciado en 2015, impulsado por ENDESA y la Fundación ENDESA, que va dirigido a hogares que se encuentran en situación de pobreza energética, con una actuación a dos niveles. Por un lado se dan recomendaciones a estas familias, bien a través de talleres bien vía telefónica, para la optimización de su factura eléctrica y para la rebaja de su consumo energético, que incluye un reparto de kits de eficiencia para autobricolaje; y por el otro, se lleva a cabo la identificación de situaciones de riesgo en las instalaciones eléctricas de los hogares más vulnerables, que posteriormente corrigen instaladores certificados. La iniciativa cuenta con la participación de empleados y prejubilados de ENDESA, que tienen la posibilidad de realizar una actuación solidaria como voluntarios. En la edición de 2018, Cruz Roja Española colaboró como ONG principal y coordinadora del programa y ECODES en la herramienta de diagnóstico y la medición de resultados. En el alcance del programa (14 territorios), se han incluido 4 emplazamientos en los que se quiere reforzar la relación con la comunidad de 4 plantas de generación térmica con actuaciones CSV. Así, se ha trabajado con familias de los municipios próximos a las centrales de Salinas en Fuerteventura, Punta Grande en Lanzarote, Candelaria en Tenerife y Alcudia en Mallorca. Un total de 55 trabajadores de las 4 centrales y de las oficinas próximas

han participado como voluntarios en todas las actividades del proyecto, como ponentes en los talleres con los vecinos, en las visitas a los hogares y en las actividades complementarias que se han ido desarrollando alrededor del programa. En total se han atendido más de 700 familias entre talleres celebrados y asistencia personalizada en viviendas. Además de las ONG participantes, se ha contado con la colaboración de otros grupos de interés locales que se han sentido involucrados en esta actividad con la comunidad, como los servicios sociales de los ayuntamientos, otras ONG locales de carácter social o ambiental o comunidades de vecinos. Adicionalmente se ha facilitado trabajo a 14 instaladores.



- > **Jornadas a técnicos de servicios sociales y entidades del tercer sector en hábitos de consumo energético eficiente y optimización de la factura, a través de las concejalías de Bienestar y Participación Ciudadana** en los entornos de las centrales de Canarias y Baleares.
- > **Apoyo a diferentes eventos locales en relación con el sector.** A destacar, la participación en Fuerteventura del grupo de empleados del programa de Voluntariado Energético de la central de Salinas en la Feria de Asociaciones del Puerto del Rosario «Sembrando Color» que se celebró en noviembre



de 2018, en colaboración con otras 40 asociaciones y ONG, informando sobre las actuaciones del Voluntariado a los vecinos y visitantes.

Proyectos de desarrollo socioeconómico

> **Programa «Capacitate Empleo», dentro del plan CSV de la central de Candelaria:** El Ayuntamiento de Candelaria y ENDESA, junto a Cruz Roja Española, renovaron en abril de 2018 el convenio para la integración socio laboral de los residentes en el municipio, mediante la combinación de actividades educativas, socioeducativas, ocupacionales y formativo laborales para favorecer el desarrollo de sus competencias laborales y sociales. Esta colaboración busca fomentar en la población del entorno de la central de Candelaria una actitud positiva hacia la búsqueda de empleo, así

como adquirir las herramientas adecuadas para hacer frente a la responsabilidad individual que supone la búsqueda activa de empleo. Esta edición ha estado dirigida a 30 desempleados de larga duración. El programa se ha actualizado según el perfil de la demanda de empleo en la zona diseñándose en 2018 una «Capacitación Integral de Almacén», con todos sus módulos formativos sumados a una formación técnico-profesional en empresas locales que requerían este perfil. Además, otros 15 jóvenes han podido beneficiarse de las acciones de orientación, formación e intermediación. Tras un año de formación teórica y con prácticas en las empresas colaboradoras del Valle de Güimar, un total de 18 beneficiarios se han insertado en el mercado de trabajo (60% de tasa de inserción),

superando los objetivos marcados en el proyecto.



> Instalación de una Piscifactoría, dentro del plan CSV de la central de Alcudia:

Proyecto de acuicultura, para el aprovechamiento del agua utilizada en el circuito de refrigeración de la central térmica de Es Murterar en la cría de especies marinas altamente apreciadas en gastronomía como son la lubina y la dorada. En 2018 se engordaron 800.000 alevines de lubina, gracias a esta iniciativa en colaboración con empresas locales. El objetivo del proyecto es obtener rentabilidad del caudal del agua calentada, creando tejido económico en el entorno local, a la vez que para los investigadores, conocer si los peces crecen a mayor velocidad en ese medio artificial.

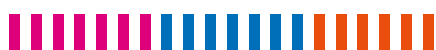


2.3. Acompañamiento CSV a proyectos de cierre de centrales de generación térmica: Planes de Futuro en Compostilla y Teruel

ENDESA mantiene un firme compromiso con la descarbonización de la sociedad, lo que le llevó a adquirir en 2016

el compromiso público con el Objetivo de Desarrollo Sostenible 13, fijándose el objetivo del 100% de descarboniza-

ción de su mix energético a 2050 con una hoja de ruta que establece objetivos claros a 2020, 2030 y 2040, como se ha





señalado a lo largo de este documento. Este compromiso se ha recogido de nuevo tanto en el Plan Estratégico 2019-2021 como en el Plan de Sostenibilidad 2019-2021, que incluyen objetivos de incremento de producción con fuentes renovables, incremento de producción libre de CO₂, reducción de emisiones absolutas y específicas de CO₂ y, finalmente, objetivos de reducción de potencia instalada en generación térmica. Este compromiso de reducción de generación térmica, se concreta en el Plan Estratégico 2019-2021 en el anuncio del cierre de las centrales de Compostilla y Teruel para 2020. Como consecuencia de ello, el 19 diciembre ENDESA solicitó el cierre de ambas centrales.

Desde su compromiso con las comunidades locales, para gestionar de forma responsable el cierre de las centrales térmicas de Compostilla y Teruel, junto con la solicitud de cierre, ENDESA ha presentado de manera voluntaria Planes de Futuro destinados a promover el desarrollo de actividades económicas y generación de empleo en las zonas de las dos centrales, quedando abiertos a incluir de manera flexible nuevas iniciativas viables que puedan proponerse en adelante para conseguir esos objetivos. En el marco de lo establecido en los Planes de Futuro, ENDESA respetará el puesto de trabajo de todos los em-

pleados de las dos centrales, tratando de minimizar su movilidad geográfica. Por lo que se refiere a las empresas auxiliares, la compañía fomentará su priorización en la contratación para acometer los trabajos de cierre y desmantelamiento de ambas plantas, así como en el desarrollo de las nuevas instalaciones renovables que se propone llevar a cabo en las zonas de las dos centrales. Los trabajos de cierre y desmantelamiento se prolongarán durante un amplio periodo de tiempo, estimado actualmente entre 4 y 6 años, y generarán en torno a 130 empleos, con puntas de hasta 200, en cada uno de los dos emplazamientos.

Asimismo, los Planes de Futuro de la empresa incluyen elevadas inversiones en nuevos proyectos de energías renovables. Concretamente, ENDESA se propone desarrollar hasta 1.000 MW de nueva capacidad solar fotovoltaica en la zona de la central de Andorra que supondrán una inversión de unos 800 millones de euros, y que se suman a los 513 MW eólicos que la compañía tiene previstos con una inversión de 500 millones de euros en Aragón.

En cuanto a la central de Compostilla, la empresa tiene en estudio proyectos fotovoltaicos por 300 MW de potencia solar en la zona de Ponferrada, más 20 MW de potencia eólica que servirá para

dar cobertura a la potencia adjudicada a la Compañía en las últimas dos subastas. Todo ello representaría una inversión para la zona de unos 260 millones de euros.

Además, las instalaciones contempladas en los Planes de Futuro proporcionarían importantes recursos a los municipios correspondientes a través de impuestos y tasas, así como elevados ingresos en concepto de alquileres a los propietarios de los terrenos en los que se desarrollen esos proyectos.

Por otro lado, la compañía, dentro de este Plan, tiene previsto impulsar un programa a fin de que empresas, instituciones y otros agentes públicos y privados puedan presentar alternativas viables, a través de un proceso participativo, transparente y abierto, para buscar proyectos de inversión y creación de empleo en el propio emplazamiento de ambas centrales o en sus zonas aledañas. En este programa, que se desarrollaría con una alta implicación de los agentes regionales y locales, cualquier interesado podría presentar un proyecto de reconversión. La evaluación de los proyectos sería responsabilidad de un comité independiente que incluiría asimismo una relevante representación de los agentes regionales y locales.



3. Categorización de los proyectos de sostenibilidad

203-2

Los proyectos e iniciativas de Sostenibilidad de ENDESA son implementados en los diferentes territorios donde opera la Compañía y por cada una de las áreas de Negocio de la empresa, además de por la Fundación ENDESA.

Respecto a la categorización de proyectos implantada, se establecen 4 grupos de proyectos con impacto en las comunidades, y un quinto grupo, relacionado con la eficiencia operativa interna, que

quedaría fuera del alcance de este capítulo (de modo que en adelante, el análisis se centra en las categorías 1 a 4).

Este año se ha modificado la categorización de los proyectos respecto a la del 2017, con el fin de dar relevancia a la temática de «Educación» (antes integrado como subcategoría de los proyectos de «Apoyo a las comunidades locales») por ser este uno de los compromisos de consecución adquiridos públicamente con los Objetivos de Desarrollo Sosteni-

ble de Naciones Unidas (ODS 4- Educación de calidad).

Esta categorización persigue mejorar la gestión de los proyectos para alinearlos conforme a la materialidad y las prioridades de la empresa según sus compromisos con los objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas (ODS), a través de su monitorización y seguimiento, así como la medición y puesta en valor de los mismos.

PROYECTOS DE SOSTENIBILIDAD: CATEGORIZACIÓN DE LOS PROYECTOS/INICIATIVAS





LOS PROYECTOS DE DESARROLLO SOCIAL DEBEN:



La motivación básica que guía la contribución de ENDESA en el ámbito social es:

- > Aportar valor social a las actividades del negocio, a través de la creación de vínculos de confianza que generen arraigo a largo plazo en las comunidades y fomenten el progreso social.
- > Complementar la función de la Compañía como empresa prestadora de un servicio básico, facilitando el acceso a la electricidad a los colectivos más vulnerables.
- > Ofrecer respuesta a las necesidades de los principales grupos de interés, a nivel global y local, con los que la empresa se relaciona.
- > Potenciar con su contribución a la generación de riqueza y al progreso de la sociedad.

Por ello, los proyectos de valor compartido serán proyectos:

- > Que acompañen al negocio, generando valor para la comunidad local.
- > Con respuesta a los asuntos materiales del ámbito social de nuestros grupos de interés (Lucha contra la pobreza energética, emprendimiento y creación de tejido económico, empleabilidad y creación de empleo, conservación de medioambiente y la biodiversidad y educación y formación de calidad).
- > Con especial foco en colectivos sensibles (familias desfavorecidas, personas en situación vulnerable, infancia y juventud, nuevos emprendedores, etc...).
- > Gestionados en colaboración con los representantes sociales de las comunidades que participan en el proyecto.

- > Con continuidad en el tiempo y potencial para replicar las actuaciones exitosas
- > Con beneficios para la sociedad y retornos en la empresa que sean evidenciables y medibles.
- > Con rendición de cuentas sistemática, transparente y adecuadamente comunicada a la sociedad.

Las divisiones territoriales de ENDESA y sus Comités de Sostenibilidad, así como las diferentes líneas de negocio y la Fundación ENDESA, han promovido proyectos e iniciativas según los criterios anteriores, coordinados y monitorizados por el área de Sostenibilidad.



4. Cuantificación de la inversión social de ENDESA en la comunidad

203-1

London Benchmarking Group LBG España



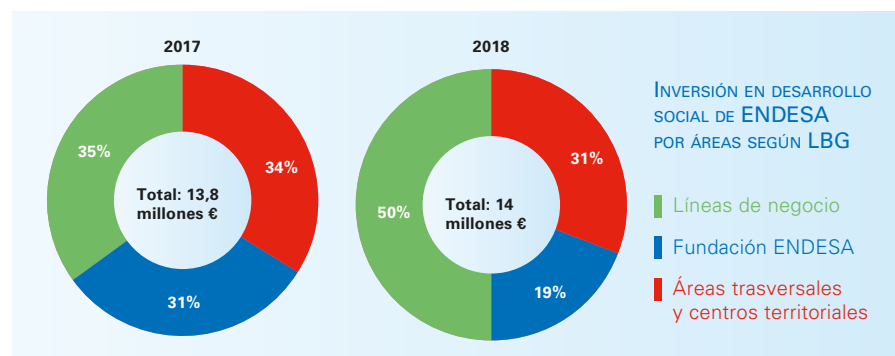
Por décimo año consecutivo se presenta el reporte de la acción social de ENDESA según la metodología LBG.

ENDESA forma parte del grupo de trabajo de London Benchmarking Group (LBG) España desde 2008. Esta metodología permite medir, gestionar, evaluar y comunicar las contribuciones, logros e impactos de la inversión en desarrollo social de la Compañía en la sociedad.

En 2018, y según metodología LBG, ENDESA ha aportado 14 millones de euros en inversión social destinada a las comunidades de los entornos en los que opera, de los cuales 11,3 millones son aportaciones dinerarias o en especie. Del total de esta inversión, 2,4 millones de euros se distribuyeron a través de la Fundación ENDESA, 4,2 millones de euros a través de las áreas transversales y centros territoriales y 4,7 millones a través de las diferentes líneas de negocio de la Compañía.

Inversión de ENDESA en proyectos de desarrollo social 2018 (miles de euros)

Por área	Dinero + especie	Tiempo empleado	Gastos Administrativos	Total
Áreas transversales y centros territoriales	4.191	172	13	4.376
Fundación ENDESA	2.430	244	19	2.693
Líneas de negocio	4.690	2.080	158	6.927
Total Iberia	11.310	2.496	190	13.996





La tendencia de la inversión LBG en los proyectos sociales de ENDESA en 2018 continúa ascendente, aunque en menor medida que en años anteriores, suponiendo un incremento de 1,5% respecto a la de 2017 (14 millones de euros en 2018 frente a 13,8 millones de euros en 2017). Con esta inversión se ha beneficiado a un 20% más de personas que

el año anterior (1.148.888 beneficiarios directos en 2018 frente a 958.335 beneficiarios directos en 2017) continuando el enfoque de optimizar y mejorar la gestión, aprovechar sinergias, implicar a los empleados y minimizar costes accesorios.

Es relevante destacar que, por primera vez, la mitad de la inversión realizada

en proyectos de desarrollo social procede de las Líneas de Negocio de la Empresa, fruto de la implantación del Modelo de Creación de Valor Compartido (CSV) que persigue realizar un acompañamiento al Negocio, en todas las fases de su cadena de valor, propiciando su enraizamiento en las comunidades donde se opera.

EVOLUCIÓN DE LA INVERSIÓN EN DESARROLLO SOCIAL IBERIA

2018



2017



El número de proyectos se ha mantenido prácticamente igual, pasando de los 166 realizados en 2017 a 163 en 2018, continuando la tendencia de focalizar la gestión a menos actuaciones más op-

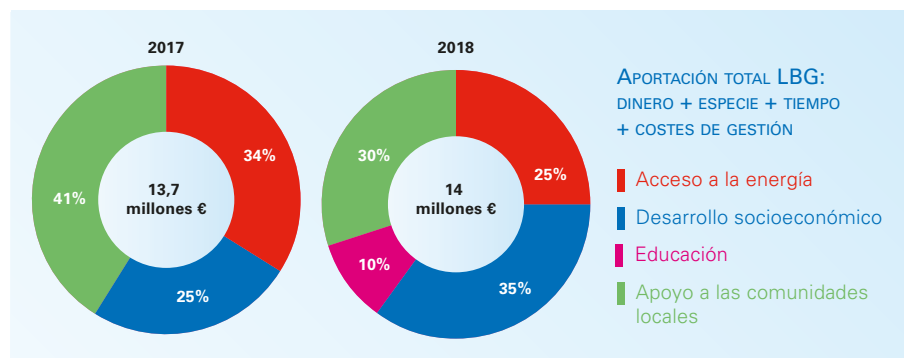
timizadas y con un mayor nivel de impacto. El nivel de inversión en el ámbito social para 2018, considerando solo la aportación económica y en especie, ha supuesto un 0,8% respecto al benefi-

cio neto de las actividades continuadas atribuibles a los accionistas de ENDESA, manteniendo el nivel del ratio alcanzado el pasado año (0,8% en 2017).



4.1. Distribución de la inversión social por tipología de proyecto

Si atendemos a la clasificación interna de los proyectos (explicada en el apartado anterior), la distribución de la inversión ha sido la siguiente:



Ha habido un decremento porcentual en la inversión en proyectos de acceso a la energía, pasando del 34% en 2017 al 25% en 2018. Ello es debido a la reducción de iniciativas de iluminación eficiente en edificios emblemáticos del patrimonio cultural por la finalización de proyectos referidos a esta actividad. No obstante, se ha elevado ligeramente el número de actuaciones en esta categoría (34 en 2017 y 35 en 2018) y también se ha incrementado el número de beneficiarios, sobre todo en la subcategoría de “Reducción de barreras económicas de acceso a la energía” (que ha pasado 106.000 beneficiarios en 2017 a 131.000 en 2018), manteniendo el compromiso

evidenciado de reforzar esta línea de actuación en el ámbito social.

La inversión en proyectos de desarrollo socioeconómico ha tenido un incremento relevante tanto en términos absolutos como relativos pasando de un 25% en 2017 a un 35% en 2018, por ser esta línea de actuación, sobre todo en lo relativo a la empleabilidad y creación de empleo, uno de los tres asuntos materiales prioritarios para nuestros grupos de interés.

Por último, los proyectos de apoyo a las comunidades locales han modificado su perímetro respecto al año pasado. Se ha promocionado a nueva categoría la temática de “Educación”, antes integrado

como subcategoría de los proyectos de “Apoyo a las comunidades locales”, por ser este uno de los compromisos de consecución adquiridos públicamente con el Objetivo de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.

No obstante, lo anterior, se mantiene el nivel de inversión en los proyectos de educación (en 2017 y en 2018 ha sido de un 10%) y en el nuevo perímetro de proyectos de apoyo a las comunidades locales (un 30% en ambos años).

Por último, hay que comentar que en 2018 no se han producido desplazamientos físicos o económicos de personas como consecuencia de las actividades de la empresa.



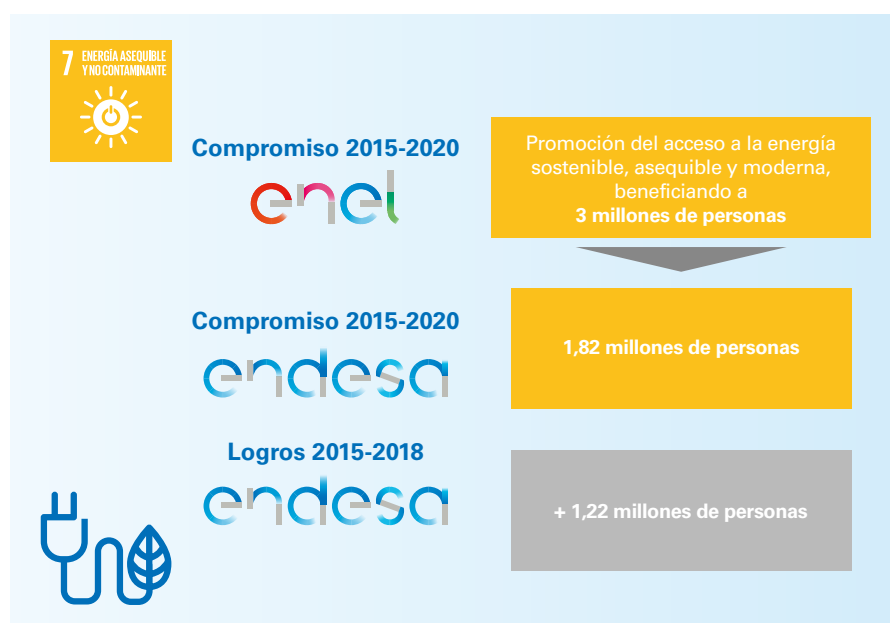
5. Detalle de los proyectos de sostenibilidad

5.1. Proyectos de Acceso a la energía

Uno de los ejes principales de la actuación de ENDESA en el ámbito social es el desarrollo de proyectos alineados con el «core business» de la empresa, a través de iniciativas que favorezcan el acceso a la energía. En este sentido se enmarcan todos aquellos proyectos relacionados con la energía que minimicen las barreras económicas a colectivos vulnerables, ofrezcan formación y capacitación en el ámbito de la energía, aseguren la accesibilidad tecnológica o de infraestructuras, fomenten la eficiencia energética y conciencien sobre su uso.

Esta tipología de iniciativas, además, responden al compromiso de ENDESA con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas en

el apartado 7 de «Energía asequible y no contaminante». Asimismo, es la tipología de iniciativas que en mayor medida requieren nuestros grupos de





El 25% de la inversión en el ámbito social de ENDESA, según la metodología LBG, se ha dedicado en proyectos para facilitar el acceso a la energía.

interés, según el estudio de materialidad 2018.

En 2018, y según metodología LBG, ENDESA ha invertido más de 3,5 millones de euros en proyectos sociales en este ámbito, con la gestión de 35 iniciativas que han beneficiado a más de 403.000 personas..

Se destacan las más relevantes:

> **Convenios firmados contra la pobreza energética.** ENDESA es consciente del grave problema que supone la pobreza energética en muchos hogares españoles, y, desde el año 2015, ha abordado una línea de actuación que diera respuesta a esta problemática social. De hecho, la Compañía ha sido pionera en la firma de convenios con ayuntamientos, diputaciones, comunidades autónomas y organismos públicos para garantizar el suministro a familias vulnerables, convenientemente acreditadas por los servicios sociales, y que se encontraran en situación de impago. En 2018 se ha incrementado un 19% el número de acuerdos en vigor, pasando de 229 en 2017 a 272 en 2018. Gracias a ello, se han beneficiado de estas actuaciones desde su inicio, unos 108.125 clientes, gestionando facturas por un importe total de cerca de 26 millones de euros. Además, gracias a los acuerdos alcanzados por toda la geografía española, ENDESA puede dar cobertura en este sentido

a más de 10 millones de hogares de 26 provincias españolas. ENDESA prevé reforzar y ampliar este tipo de iniciativas.

- > **Voluntariado energético:** Véase «2.2. Acompañamiento CSV a centrales térmicas en operación: Proyectos de acceso a la energía»
- > **Formación a técnicos de servicios sociales y/o entidades del tercer sector en hábitos de consumo energético eficiente y optimización de la factura.** Desde el 2016 y en colaboración con la Asociación de Ciencias Ambientales (ACA) y la Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social del Estado Español (EAPN-ES), se está impartiendo un programa de cursos formativos dirigidos a trabajadores de entidades sociales en materias como medidas de ahorro y eficiencia energética, nuevo bono social, optimización de la factura eléctrica o protección frente a cortes por impago para que, de esta forma, puedan desarrollar mejor su labor de asesoramiento y apoyo a las familias en situación vulnerable. A través de estos ciclos de cursos, los asistentes adquieren formación práctica y útil para que puedan desarrollar mejor su labor de asesoramiento y apoyo. En 2018 se han impartido ocho sesiones de formación en Tenerife, Madrid, Badajoz, Huesca, Málaga, Toledo y Granada, con una participación de unas 140

instituciones que estiman facilitan asesoramiento a unas 23.000 personas al año en pobreza energética. ENDESA prevé mantener y ampliar este tipo de iniciativas.



- > **Twenergy.** Ecosistema digital de ENDESA en torno a la sostenibilidad y eficiencia energética. A través del mismo, se favorece y fomenta el consumo responsable de la energía, facilitando a los usuarios soluciones y herramientas que les permitan ser más eficientes en su consumo. Asimismo apuesta también por dar voz a los profesionales de la eficiencia energética a través de artículos, encuentros digitales y mediante el apoyo a diferentes iniciativas de la industria, siendo un canal de referencia en lengua española en estas materias. Lanzado en 2009, ha registrado en 2018 más de 5 millones de visitas, posee medio millón de usuarios registrados y una comunidad en Redes Sociales de más de 150.000 seguidores. Twenergy se articula, en otras cosas, en torno a un blog de contenido, y perfiles propios en las principales redes sociales: facebook, twitter, youtube e Instagram.

twenergy

Asimismo en la categoría de «Acceso a la energía», entre otras actuaciones se propicia la empleabilidad y la creación de empleo en el sector. En este sentido, existe la subcategoría de «For-

En 2018, Twenergy ya cuenta con más de 54.000 usuarios registrados y más de 150.000 seguidores en redes sociales superando los 5 millones de visitas.

mación y capacitación en el ámbito de la energía» que enmarca cursos, prácticas y creación de oportunidades profesionales, para personas en situación de desempleo. En 2018 se ha invertido más de 600.000€ en 8 proyectos de esta tipología que han beneficiado a 764 personas, de las cuales se estima que de media, el 35% encuentra trabajo

> **Formación Profesional en el sector eléctrico para personas en riesgo de exclusión en España.** La Fundación ENDESA desarrolla proyectos que buscan mejorar la empleabilidad de colectivos en situación de especial vulnerabilidad y desempleados de larga duración. El objetivo es facilitar a jóvenes y adultos, mediante el desarrollo educativo de sus competencias personales y profesionales, el acceso al mundo laboral y como consecuencia su integración social. En estos programas, que se llevan a cabo en 7 territorios (Andalucía, Cataluña, Canarias, Baleares, Noroeste, Aragón y Madrid), la Fundación trabaja en colaboración con entidades sin ánimo de lucro como Cáritas, Asociación Padre Pulgar y Norte Joven, así como de la mano de Administraciones Públicas e Instituciones educativas públicas y privadas. Las prácticas para la formación de los alumnos se realizan en instalaciones propias de la empresa (por ejemplo los alumnos de El Ferrol desarrollan sus prácticas en la Unidad de Producción Térmica de As Pontes) o con distintos contratistas.

Durante 2018, 100 personas recibieron formación en el sector eléctrico gracias al curso «Operaciones Auxiliares de Montaje de Instalaciones Electrotécnicas y de Telecomunicaciones de Edificios» de Cáritas, y otras 20 también lo hicieron gracias a la Asociación Norte Joven; asimismo 120 personas se formaron en Impresión 3D con el programa Aula ENDESA con Padre Pulgar.

De los alumnos formados en 2018, 51 han conseguido un empleo, y otros 148 han continuado su formación, suponiendo un ratio de actividad del 83%.

Desde 2011 Fundación ENDESA ha formado a más de 1.500 personas y pretende seguir haciéndolo en los próximos años, beneficiando cada vez más a aquellos que cuentan con

menos recursos y tienen dificultades en su inserción laboral.

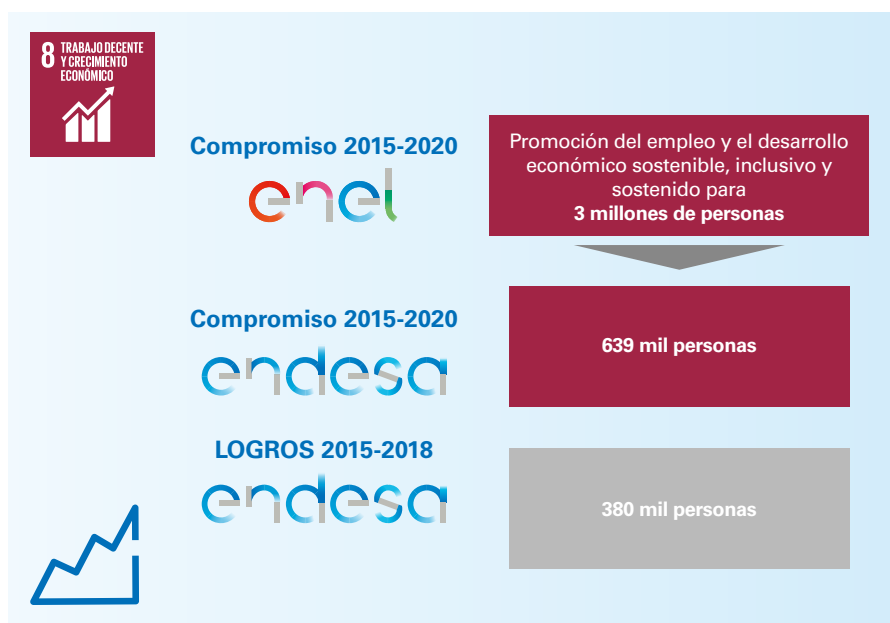


> Programas de formación en energías renovables.

Para más información sobre *Proyectos de Acceso a la energía*, se facilitan más ejemplos en el apartado 3.5. *Proyectos de Voluntariado Corporativo*. ■■■

5.2. Proyectos de Desarrollo Socioeconómico de las comunidades

ENDESA está comprometida con el desarrollo socioeconómico de las comunidades en las que está presente, propiciando iniciativas que impulsen su progreso a través del apoyo, ge-





El 41% de la inversión social en España y Portugal (35% según metodología LBG) se ha destinado a proyectos de desarrollo socioeconómico.

neración y creación de tejido económico local y empleo. De este modo ENDESA contribuye a su compromiso respecto al Objetivo de Desarrollo Sostenible 8 de Naciones Unidas, así como da respuesta a una de las prioridades que requieren nuestros grupos de interés según la última encuesta de materialidad.

En este ámbito se enmarcan proyectos, no relacionados con la energía, que aporten desarrollo del empleo, desarrollo de infraestructuras, transferencia de habilidades y capacitación y apoyo a las actividades empresariales locales.

En 2018 y según la metodología LBG, la compañía ha invertido más de 4,8 millones de euros en este tipo de iniciativas, representando el 35% de la inversión social con la gestión de 36 proyectos que han beneficiado a más de 185.000 personas.

Destacamos algunos de las iniciativas más relevantes:

Capacítate Empleo Candelaria: Véase apartado 2.2. «Acompañamiento CSV a centrales térmicas en operación: Proyectos de desarrollo económico».

Compe10cias LED: Fundación ENDESA se adhirió en 2016 a Youth Business International, una red global formada por organizaciones sin ánimo de lucro y privadas independientes, especializadas en la prestación de servicios de apoyo a los jóvenes emprendedores, con presencia en más de 40

países. Fruto de esta adhesión, la Fundación ENDESA y la Fundación Youth Business Spain (YBS) lanzaron en 2016 «Compe10cias LED», programa de desarrollo de competencias emprendedoras con el fin de fomentar el talento de jóvenes entre 18 y 35 años con escasos recursos. El objetivo fue posibilitar la creación de 300 nuevos negocios y de 500 nuevos empleos mediante la formación de más de 1.100 jóvenes en un periodo de tres años. Los beneficiarios del proyecto son jóvenes de entre 18 y 35 años que tienen una idea de negocio pero que no disponen de la formación, los recursos financieros o la experiencia para ponerla en marcha. Gracias a este programa, alumnos de toda España han recibido la formación en las 10 competencias que necesita un emprendedor de éxito, impartida mediante talleres dinámicos y experienciales.

Desde su lanzamiento se ha logrado la creación de 215 negocios y 380 empleos. En el programa asimismo, colaboran alrededor de 70 voluntarios de ENDESA como mentores de los jóvenes emprendedores.



SAVIA: En abril de 2018, la Fundación ENDESA lanzó SAVIA, proyecto en colaboración con la Fundación Más-humano, que nace con la finalidad de ayudar al más del millón de desempleados mayores de 50 años existentes en España, contribuyendo a crear un movimiento de cambio a favor del talento senior. Estos desempleados son profesionales que por diferentes circunstancias se han desvinculado de una manera temprana y no deseada de sus empresas y que ahora se han convertido en un colectivo en situación de especial vulnerabilidad. SAVIA proporciona una plataforma digital como punto de encuentro entre personas, empresas e instituciones donde potenciar la empleabilidad de los profesionales senior, aglutinando servicios y recursos e inspirando cambios para poner en valor la experiencia de toda una generación: La Generación SAVIA. Savia, por tanto, es un espacio de referencia para estas personas y el lugar donde pueden acudir cuando están desempleadas y necesitan apoyo para volver al mercado laboral, pudiendo contar con recursos como asesoramiento, formación, eventos presenciales y online, información y por supuesto conocimiento de los servicios profesionales que les pueden mantener en activo.



En sus 7 primeros meses de vida, SAVIA ha superado los 50.000 usuarios únicos, cerca de 11.000 profesionales senior registrados y cuenta con una

red de más de 90 entidades colaboradoras que ponen a disposición de los seniors herramientas y recursos con el fin de mejorar su empleabilidad y encontrar nuevas alternativas laborales.

Cesión de uso de activos de la empresa: ENDESA ha cedido, durante el 2018, el uso de múltiples activos e instalaciones de la empresa, a favor de Ayuntamientos y otras instituciones sociales, con el fin de favorecer el desarrollo social y económico de las comunidades, fomentar la actividad turística de la zona y dinamizar la economía local mediante la atracción de visitantes y turistas. Como ejemplos, destacamos:

- > Cesión del uso de activos de la empresa de la UPH Ebro Pirineos y UPH Sur para diferentes usos sociales: Refugio de montaña, terreno para diferentes cometidos (club náutico, vía verde, apicultura, mirador, zona de pesca, jardines, construcción de pozos, establecimientos, etc.), uso de coto de caza, uso de teleférico para el desarrollo turístico, etc.
- > Regulación del caudal hídrico de la UPH Ebro Pirineos y UPH Este para facilitar la práctica de actividades deportivas que promuevan el desarrollo económico en el área: Rafting, descenso de ríos, concentraciones de piragüismo, natación, raikers, competi-

ciones, concursos y campeonatos de pesca, etc.

- > Cesión de material histórico de la empresa para exposiciones: Actuación llevada a cabo por la Fundación ENDESA, con la asignación de materiales del Fondo Histórico de la empresa a otras entidades para ser utilizado para el estudio, la investigación, la difusión o para crear espacios formativos sobre el proceso de electricidad.

Para más información sobre *Proyectos de Desarrollo Socioeconómico*, se facilitan más ejemplos en el apartado 5.5. *Proyectos de Voluntariado Corporativo*.



5.3. Proyectos de Educación

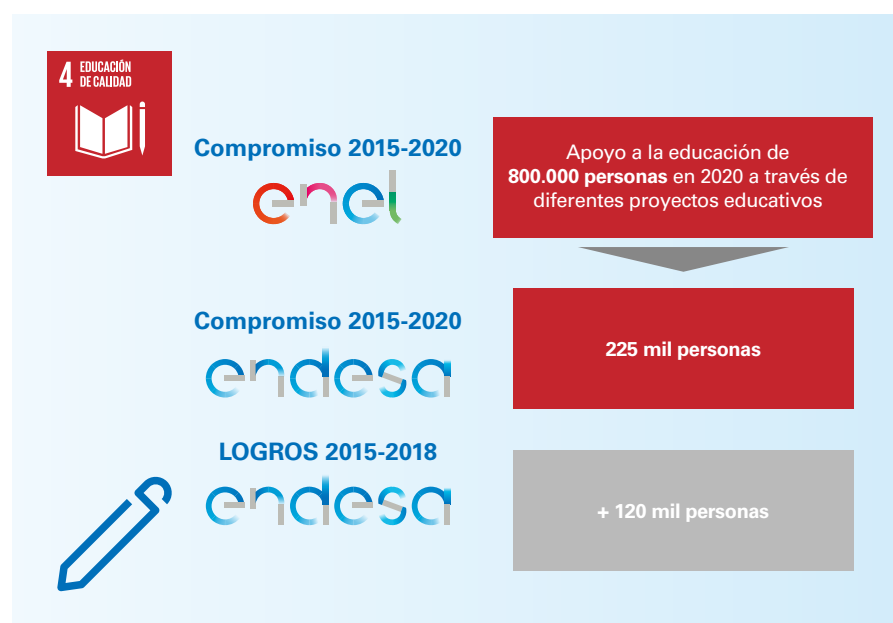
ENDESA está comprometida con la promoción del acceso a una educación inclusiva y de calidad, en línea con el objetivo 4 de desarrollo sostenible de Naciones Unidas.

En 2018 y según la metodología LBG, la compañía ha invertido más de 1,4 millones de euros en este tipo de iniciativas,

representando el 10% de la inversión social, con la gestión de 20 proyectos que han beneficiado a más de 52.000 personas (61% de incremento del número de beneficiarios respecto a 2017). En este sentido, se desarrollan múltiples iniciativas ligadas a este ámbito, entre las que se destaca:

- > **El País de los estudiantes:** Programa de prensa en las escuelas para profesores y estudiantes del 2º ciclo de ESO y FP de nivel medio e intermedio, en el que los estudiantes participan en el desarrollo de un periódico como recurso editorial, a través de una propuesta educativa lúdica de trabajo en equipo y desarrollo personal.

Al final hay un concurso que premia a los tres mejores periódicos nacionales con un viaje y otros premios en diversas categorías. Este año ha congregado a 14.200 alumnos de 1.600 colegios.





La inversión económica en los proyectos de educación tanto de ENDESA como de la Fundación ENDESA, ascendió en 2018 a más de 1,3 millones de euros con más de 52.000 beneficiarios.

> Fomento de estudios STEM en chicas jóvenes:

ENDESA ha colaborado un año más, en el desarrollo del programa educativo *Orienta-T* junto con la *Fundación Junior Achievement* y otras empresas. Dirigida a estudiantes de 3º ESO (de 14 a 16 años) y profesores de Educación Secundaria, la iniciativa pretende crear un espacio referente para la orientación profesional, a través de una serie de eventos que combinan ponencias con historias inspiradoras, personales y profesionales, de voluntarios de empresa y talleres prácticos. El objetivo de este programa es dar a conocer entre los jóvenes las oportunidades de empleabilidad en las carreras *STEM* (acrónimo en inglés de ciencias, tecnología, ingeniería y matemáticas) y fomentar el rol de liderazgo de la mujer en este ámbito. Adicionalmente, se dotó al profesorado de materiales didácticos para utilizar en sus centros educativos y propiciar así el efecto multiplicador de la iniciativa.

Como resultado de esta colaboración se ha alcanzado la participación de 762 alumnos y 92 docentes, en las etapas educativas de ESO y Bachillerato, de centros educativos en Madrid, la Coruña, Barcelona y Sevilla; se ha creado un canal de orientación laboral para jóvenes, abierto y colaborativo, con más de 30 videos inspiradores de profesionales para la utilización de los centros escolares de toda España; y, tras el estudio de

impacto realizado en 2017 por Fundación Junior Achievement, se ha podido concluir que el programa *Orienta-T* fomenta los estudios STEM en las mujeres, ya que aumentó en un 10% el número de mujeres que quieren estudiar este tipo de carreras tras participar en el mismo.

En el programa se ha contado con la implicación de 12 voluntarios de ENDESA que han colaborado tanto a través de charlas en las aulas de los colegios de los jóvenes como en los eventos que se han celebrado a nivel nacional.



Asimismo, la Fundación ENDESA tiene como una de sus líneas principales de actuación la contribución e impulso de proyectos que transformen e innoven la educación primaria y secundaria, el bachillerato y la educación superior tanto para alumnos como para profesores. Además, se promueven la excelencia académica en el ámbito universitario con ayudas, becas al estudio y cátedras. Como ejemplo de estas actuaciones se destaca:

> School and Talent. Acceso a una educación inclusiva y de calidad:

Impulsado por la Fundación ENDESA, el programa tiene como objetivo dar acceso a una educación inclusiva y de calidad a alumnos con sobredotación de la red de colegios de la Fundación Sagrada Familia de zonas rurales de Andalucía y de familias con escasos recursos. Esta iniciativa se enmarca en el eje estratégico de Educación como uno de los motores más relevantes para garantizar el desarrollo sostenible. Con este fin, la Fundación ENDESA facilitó acceso a este programa a más de 1.380 niños de 8 provincias y de 26 colegios, seleccionando y acompañando a 19 de ellos. El objetivo del programa es asegurar que todas las niñas y niños seleccionados para *School and Talent* completen su educación primaria y secundaria y, además, aspirar a lograr su acceso y acompañamiento a una educación superior de calidad.



> Reto Tech Fundación ENDESA. Fomento de vocaciones STEM.

Alianza pública – privada entre la Fundación ENDESA y la Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid, cuyo objetivo es fomentar la innovación educativa a través del emprendimiento tecnológico en los colegios. Durante el curso escolar 2017/2018 se han formado a 3.900 alumnos y han colaborado 260 profesores de 65 colegios de Madrid. En el curso 2018-2019 se ha ampliado el alcance a la Comunidad de Aragón y actualmente se están formando a 5.400 alumnos y 360 profesores de

85 colegios (70 de Madrid y 15 de Aragón).



> **Programa de Becas y Premios a la Excelencia Académica Fundación ENDESA-Universidad Pontificia de Comillas.** La Fundación ENDESA continúa, por tercer año, con su Programa de Becas y Premios a la Excelencia Académica de la mano de la prestigiosa Universidad Pontificia de

5.4. Proyectos de Apoyo a las Comunidades Locales

ENDESA articula el apoyo a las Comunidades Locales por medio de diversos tipos de proyectos cuyo objetivo es la mejora del bienestar de las personas y comunidades, el mantenimiento de su identidad cultural, la conservación de su patrimonio, la mejora del medioambiente y de la biodiversidad local, el deporte, el fomento de hábitos saludables y el apoyo a la cobertura de necesidades básicas.

5.4.1. Proyectos de apoyo a la familia y a los servicios sociales

ENDESA ha desarrollado en 2018 varias actuaciones enfocadas a paliar situaciones críticas de familias y personas en riesgo de exclusión. Se destacan algunas de ellas:

> **Campañas de recogida de recursos y ayudas a colectivos desfavorecidos:** ENDESA ha colaborado con diversas ONG en la recogida u obtención de recursos para ayudar a personas desfavorecidas, a través de diferentes iniciativas. En 2018, se llevó a cabo en Aragón y Canarias, sendas campañas de recogida de juguetes para niños de familias en situación vulnerable. Gracias a estas iniciativas se recopilaban unos 1.200 juguetes que se entregaron a Cooperación Internacional en Aragón y a diferentes organizaciones benéficas locales en Canarias. Estas actuaciones se pudieron realizar gracias a la solidaridad de los empleados de ENDESA y, especialmente, a la labor de los voluntarios que habilitaron los puntos para las donaciones y organizaron la recogida por parte de las distintas entidades colaboradoras.



Casi 4 millones de euros destinados a proyectos de apoyo a las comunidades locales, de los cuales casi 700.000 euros se destinaron a medioambiente y biodiversidad y más de 3,2 millones de euros al resto de iniciativas.

Comillas, dirigidas a estudiantes con escasos recursos. En 2018 el programa ha contado con 32 becarios y 2 premiados y para el curso 2018/2019 se prevé que serán 45 alumnos becados y 5 premiados.

Para más información sobre *Proyectos de Educación*, se facilitan más ejemplos en el apartado 5.5. *Proyectos de Voluntariado Corporativo*.



A la hora de llevar a cabo estas acciones, ENDESA se basa en el conocimiento y sensibilidad de cada realidad local y colabora con las principales organizaciones sociales del entorno donde opera, apoyándose en las unidades territoriales. Este eje de actuación ha tenido un inversión del 35% del presupuesto (30% según LBG), que corresponde a casi 4 millones de euros, 72 proyectos gestionados y más de 500.000 beneficiarios.





Por otro lado, ENDESA tiene habilitado desde hace tres años y en colaboración con la Fundación Madre Coraje, un punto de recogida de ropa usada en la Sede Social de Madrid, de utilización por los empleados. De esta manera se propicia la actuación responsable con el medio ambiente por parte del personal de la empresa a través del reciclaje, al mismo tiempo que se aporta a una causa social. La ropa usada donada es recolectada por la Fundación que lo facilita a personas en situación vulnerable o lo valora para obtener recursos para proyectos sociales. En 2018, se han recolectado unos 2.538 kg de ropa, que corresponde aproximadamente a unos 24 contenedores.



> **Cesión de mobiliario y material de la empresa:** Con motivo del cambio de oficina de la sede de ENDESA en Huesca, se facilitó mobiliario de la antigua sede, por valor de unos 2.000€ a Cruz Roja de Huesca, para ser utilizado en sus instalaciones.

Asimismo en la sede de ENDESA en Sevilla se realizó un mercadillo solidario en colaboración con la Asociación Alienta, donde el área de Medios de ENDESA aportó muebles y elementos decorativos y la Fundación ENDESA, cuadros y libros. También se contó con donaciones de enseres por parte de los empleados. La cantidad recaudada ascendió a 2.787 € y fue destinada en su totalidad a los gastos

de mantenimiento de una guardería que la Asociación tiene en el asentamiento chabolista de El Vacie en la ciudad de Sevilla.

> **Colaboraciones con diversas ONG y fundaciones para paliar situaciones precarias de colectivos vulnerables.** ENDESA ha impulsado con varias iniciativas de ayuda a estas instituciones entre las que destacan la aportación a la ONG Ningún niño sin techo en Tánger, quienes atienden a niños y niñas de la calle que necesitan un punto de apoyo para retomar el vínculo de la familia, escuela, o, en última instancia, un centro adecuado a sus necesidades; o con la Fundación Nazaret en Baleares que acoge a niños de familias que no pueden satisfacer sus necesidades básicas.



5.4.2. Proyectos de promoción de la cultura

ENDESA mantiene el interés en promocionar la cultura en la sociedad, colaborando en múltiples iniciativas en este ámbito, tales como la Fundación del Teatro Real de Madrid, el Palau de la Música Catalana o el Teatro de la Maestranza de Sevilla. Además ha impulsado iniciativas que han tenido como objetivo difundir al público en general dichas actividades culturales tales como «Liceu a la Fresca», E-scenario ENDESA del Teatro de la Maestranza o Palco Digital del Teatro Real de Madrid. En 2018, asimismo, se ha participado en exposiciones, conciertos, museos, etc. Como ejemplos destacamos la colaboración con la Fundación Amigos del Museo del Prado o la iniciativa «Descubre el Thyssen». Se estima que estas iniciativas han beneficiado a cerca de 170.000 personas. Asimismo, la Fundación ENDESA continúa con su compromiso de conservar y

recuperar la cultura y el arte en sus diversas facetas. En concreto, este 2018 ha dedicado una parte de sus recursos a la iluminación artística de patrimonio de alto impacto, además de promover la eficiencia energética de los mismos con estas actuaciones. Como ejemplos destacamos la iluminación artística y eficiente de la Basílica Santa María la Mayor en Roma, de la colegiata de Medinaceli, en Soria, de la Parroquia de la Magdalena en Sevilla o de la Catedral de Vitoria

Adicionalmente, desde 2004 la Fundación ENDESA gestiona el Fondo Histórico de la Compañía, con el fin de recuperar y poner a disposición del personal del Grupo así como de terceros, el patrimonio histórico de ENDESA y de sus filiales más que centenarias. Durante 2018 se han llevado más de 20 colaboraciones con diferentes entidades públicas y privadas, cediendo material de nuestro patrimonio industrial, contribuyendo así a su difusión. Además, a finales de año, la Fundación lanzó el archivo digital del fondo histórico para poner a disposición de todo aquel que esté interesado el patrimonio histórico de la Compañía



5.4.3. Proyectos de promoción de la salud y la seguridad

En 2018 se invirtió en proyectos de este tipo 479.000 euros que han beneficiado a más de 18.000 personas, en dos líneas de actuación principales:

> **Proyectos de Salud.** La Empresa apoya a diferentes ONG y asociaciones en el ámbito de la salud, bien en la investigación de enfermedades o en el acompañamiento y ayuda a en-

> Proyectos de atención a personas con discapacidad. ENDESA colabora con diferentes asociaciones y fundaciones cuyo objetivo es apoyar a personas con discapacidad física o intelectual y a sus familias. Como ejemplo cabe destacar la colaboración con la Asociación de Padres de Personas con Trastorno del Espectro Autista de la Provincia de La Coruña (ASPANAES), con ASPRONA Bierzo para ayudar en la cobertura de necesidades de las personas con discapacidad intelectual y a sus familias o a el acuerdo con la Federación Española de Deportes de Personas con Discapacidad Física para, entre otras actuaciones, la compra de sillas de ruedas deportivas para jugadores no profesionales.

Contempla los proyectos que, con carácter voluntario por parte de la empresa, potencien la divulgación, conservación, investigación, reciclaje, regeneración y

Asimismo, la Fundación ENDESA desarrolla iniciativas de carácter ecológico y medioambiental. Un ejemplo es el acuerdo firmado en 2018 con la ONG Banco de Alimentos de Cataluña, que tiene como objetivo, entre otras actuaciones, la sustitución de 250 mil bolsas de plástico por bolsas reutilizables. Enmarcado en la iniciativa «El gran Recapte, este proyecto aúna el compromiso con las personas con el objetivo de mejora del entorno haciéndolo más sostenible con la reducción, no sólo del vertido de CO2 en la atmósfera, sino también de minimización del impacto



El 6% de la inversión social de ENDESA fue invertida en proyectos de protección medioambiental y biodiversidad.

> **Regeneración de espacios naturales.** Como es tradición, ENDESA va más allá de sus obligaciones legales en lo que a regeneración de espacios se refiere, y además de cumplir con las correspondientes legislaciones, sigue invirtiendo en mejorar los espacios cercanos a las centrales. En 2018 se han realizado múltiples proyectos en este sentido como el enriquecimiento de la biodiversidad en las zonas pirenaicas de Lleida para promover la reintroducción del oso pardo y su compatibilidad con las actividades humanas además de fomentar el empleo, al facilitar trabajo a personas desempleadas y / o en riesgo de exclusión social en el área local; la continuación de la reforestación de una superficie quemada en Madrid mediante siembra de especies forestales nativas y de otra superficie con la misma problemática en Goveia (Portugal) donde han participado 7 voluntarios de ENDESA; o el proyecto gestionado por la Fundación ENDESA en Baleares, con la rehabilitación y reforestación de 1,4 hectáreas con especies autóctonas y resilientes.

Asimismo, anualmente y de forma recurrente, se realiza un importante trabajo de desbroce y mantenimiento de viales de acceso a las centrales eólicas de la empresa, que se ponen a disposición de las comunidades locales y sirven como cortafuegos en caso de incendios forestales, además de ser utilizados por caminantes, campistas y fuerzas de seguridad, servicios de extinción de incen-

dios forestales, protección civil, etc. en caso de que sea necesario.

En total se han destinado más de 354.000 euros a los proyectos de esta categoría.



Mantenimiento de viales



5.5. Voluntariado Corporativo

Con la apuesta por el voluntariado corporativo, ENDESA coopera en el desarrollo de numerosos proyectos de desarrollo social con la implicación de sus empleados. El voluntariado corporativo actúa como un catalizador del resto de iniciativas que incrementa la cercanía e involucración de la empresa con sus grupos de interés y aporta desarrollo y compromiso a los participantes. En 2018 se han desarrollado 18 proyectos de voluntariado, en los que han participado 463 voluntarios en horario laboral y 225 fuera de horario. Esto haría un total de 688 voluntarios, de los cuales 188 de ellos han colaborado en ambas modalidades. En total se han aportado 4.041 horas por parte de los voluntarios en horario de trabajo y 3.000 horas por parte de los voluntarios que han colaborado en su tiempo libre.

Como resultado de estas actuaciones, en 2018 se han beneficiado más de 8.400 personas.

Algunos de los proyectos más destacados en esta materia son los siguientes:

EU26

a) Voluntariado en proyectos de Acceso a la Energía

> **Programa de Voluntariado Energético** Véase «2.2. Acompañamiento CSV a centrales térmicas en operación: Proyectos de acceso a la energía.

> **Programa Energía para el futuro:** Proyecto que tiene como objetivo mejorar la empleabilidad de los jóvenes en riesgo de exclusión social en el sector de la energía, a través de un voluntariado de formación, alineado con las necesidades de la mano de obra y cerca del negocio. Dependiendo del perfil profesional, los voluntarios imparten talleres para proporcionar una perspectiva profesional que respalda e incentiva la capacitación de los estudiantes. Entre los temas solicitados se encuentran los conceptos fundamentales del sistema eléctrico, las medidas de seguridad y los equipos de protección, el mantenimiento de las instalaciones y los tipos de contratos eléctricos. Esta actividad de voluntariado busca promover el desarrollo de las habilidades de los voluntarios, tales como la innovación, el trabajo en equipo, el liderazgo y la comunicación. La edición de 2018 se ha llevado a cabo en As Pontes (A Coruña), con la participación de 4 voluntarios que han beneficiado a 120 estudiantes.

> **Jornadas sobre optimización de la factura y eficiencia energética:** Formación facilitada por voluntarios de ENDESA a asociaciones de vecinos,

instituciones sociales y público en general sobre optimización de la factura, bono social y medidas de eficiencia energética. En 2018 se ha realizado siete eventos en Canarias y Baleares, con la participación de 5 voluntarios de ENDESA y con más de 70 beneficiarios.

b) Voluntariado en proyectos de Desarrollo Socioeconómico de las comunidades

> **Proyecto Coach:** En colaboración con la Fundación Exit, este programa de voluntariado corporativo pretende mejorar la empleabilidad de jóvenes en riesgo de exclusión social, incidiendo en su autoestima, motivación y orientación profesional, utilizando técnicas de coaching o mentoring. Para los jóvenes, es una gran experiencia conocer el mundo de la empresa por dentro, y ello les sirve de estímulo para seguir estudiando. Tras su paso por el programa, el 82% de los jóvenes apueba el curso y el 75% continúa formándose. En 2018, ENDESA ha participado en las ediciones de Madrid, Palma de Mallorca, Sevilla, Zaragoza y, por primera vez, Valencia, beneficiando a 21 jóvenes con el apoyo de 21 voluntarios

> **Proyecto Yob:** En colaboración con la Fundación Exit, este programa de voluntariado corporativo tiene como objetivo entrenar a los jóvenes para su entrada al mercado laboral dotándoles de las herramientas necesarias y apoyándoles para conseguir sus objetivos profesionales. Tras su paso por el programa, el 50% de los jóvenes encuentra trabajo, el 38% vuelve a estudiar y, de éstos, el 15% estudia y trabaja al mismo tiempo. En 2018,

ENDESA ha participado en la edición de Barcelona con un voluntario que ha apoyado a uno de los jóvenes participantes a aprender a posicionar su candidatura en los procesos de selección.

> **Sabes más si compartes lo que sabes:**

En colaboración con la Fundación Randstad, este programa de voluntariado corporativo ofrece a los empleados la posibilidad de mejorar la integración social y laboral de personas en riesgo de exclusión (personas con capacidades diferentes, inmigrantes con dificultades para su integración laboral, mujeres y hombres mayores de 45 años, mujeres víctimas de violencia de género, familias monoparentales, etc.) en proceso de búsqueda activa de empleo. Las capacidades, conocimientos y experiencias de los empleados de ENDESA son puestas en valor a través de un programa de formación en el que el propio voluntario es el formador. En la edición de 2018 han participado 13 voluntarios en Barcelona, Las Palmas de Gran Canaria, Madrid y Sevilla, impartiendo 35 talleres y formando a 206 personas.

> **Cambiando vidas:** Desde 2016 la Fundación ENDESA, en colaboración con Fundación Integra, lleva a cabo el proyecto «Cambiando Vidas», con el fin de mejorar la empleabilidad de personas en situación riesgo de exclusión, ofreciéndoles las herramientas necesarias para integrarse en el mundo laboral. Durante 2018, 188 personas han sido formadas y 132 de ellas han encontrado un empleo. Hasta la fecha, «Cambiando Vidas» ha mejorado la empleabilidad de más

de 600 personas, consiguiendo 447 contratos para 335 personas. Parte de la formación es impartida en escuelas de fortalecimiento en las que los formadores son los propios empleados de ENDESA, habiendo colaborado en 2018, 41 voluntarios.



c) Voluntariado en proyectos de Educación

> **Speaking without frontiers:** En colaboración con la Fundación Universia, este programa de voluntariado corporativo persigue mejorar la fluidez en la conversación en inglés, italiano o portugués, preparar las pruebas de certificación de nivel y ampliar el vocabulario empresarial de los estudiantes universitarios con discapacidad. Los empleados voluntarios de ENDESA mantienen conversaciones telefónicas/online cada 15 días con dichos estudiantes. En la edición de 2018 han participado 2 voluntarios de Las Palmas de Gran Canaria y Madrid formando tandem con otros 2 estudiantes.

d) Voluntariado en proyectos de Apoyo a las Comunidades Locales

> **Campaña de recogida de Navidad:** véase apartado 5.4.1 Proyectos de apoyo a las comunidades.

> **Regeneración espacios naturales:** véase apartado 5.4.4 Proyectos de protección del medioambiente y la biodiversidad.



el grupo de trabajo de LBG España, cuyo objetivo fue establecer las premisas, criterios y variables para poder estimar dicha información.

Por otra parte, se ha avanzado en la mejora de los sistemas de medición de impactos y retornos de los proyectos a nivel cuantitativo. Para ello, se ha aplicado un sistema de medición a través de indicadores que permiten monetizar el beneficio aportado a la sociedad (método SROI) y el posible retorno para la empresa (método propio).

En este sentido, ENDESA en 2018 ha realizado dieciséis mediciones de impactos y retornos cuantitativos de proyectos en ejecución o previstos. La media de resultados estimados respecto a los cinco proyectos ejecutados en 2018 es de que por cada euro invertido en dichos proyectos, en un plazo de 5 años, la comunidad recibe un valor equivalente a 10,3€ y la empresa recupera un valor equivalente a 2,2€.

Se prevé avanzar en la medición cuantitativa de la aportación de valor de los proyectos en los siguientes ejercicios.



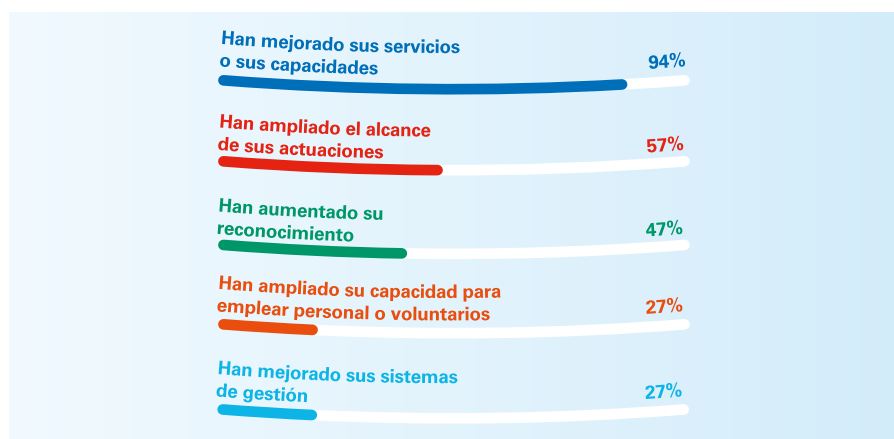
7.1. Logros e impactos

Se define como *logros* el resultado cuantificado o estimado obtenido de una inversión realizada a través de un proyecto de desarrollo social, en un periodo de tiempo determinado, y como *impactos* a la estimación de cómo ha influido la iniciativa en la realidad de los agentes implicados.

En 2018, el 96% de los proyectos se han gestionado a través de alianzas estratégicas con organismos públicos y privados, señal del compromiso de ENDESA

por contribuir en proyectos con vocación de perdurabilidad. Se ha colaborado con un total de 1.671 instituciones públicas y privadas para desarrollar los 163 proyectos que se han llevado a cabo en el ámbito social. El 42% han sido centros de enseñanza primaria y secundaria y también, otro 42% instituciones públicas. A continuación con un 7% está las colaboraciones con ONG y Fundaciones de carácter social.

Por otra parte, se estima que los beneficios obtenidos por las instituciones como consecuencia de su colaboración con ENDESA se ha traducido en el 94% de los casos, en una mejora de sus servicios o un aumento de sus capacidades, en el 57% en un aumento del alcance de sus actuaciones y en el 47% en una aumento de su reconocimiento. El 4% de las instituciones han tenido estos tres resultados simultáneamente.



Respecto al número de beneficiarios, en 2018 se han estimado un total de 1.148.888 beneficiarios directos de los 163 proyectos de desarrollo social llevados a cabo por ENDESA, lo que supone un incremento del 20% respecto al año anterior (958.335 en 2017).

De ellos, el 35% corresponde a las comunidades locales como consecuencia del objetivo de creación de valor compartido allí donde la empresa opera.

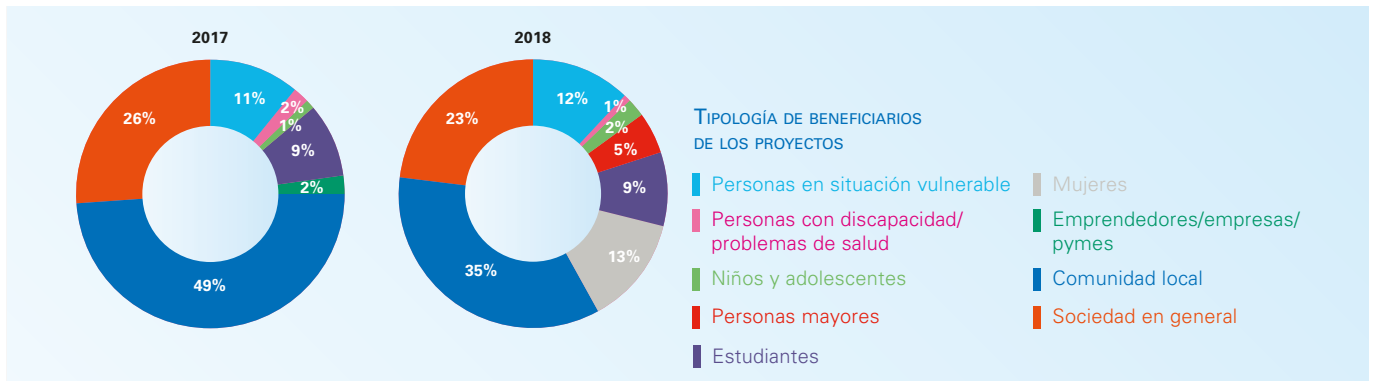
Cerca de 1.149.000 beneficiarios en los 163 proyectos de desarrollo social gestionados en 2018.



Seguidamente destacan los proyectos destinados a la sociedad en general con el 23% de los beneficiarios. En tercer lugar, con un 13% y 12% del total respectivamente, están las mujeres y las

personas en situación vulnerable, estas últimas con unos 29.000 beneficiarios más respecto al nivel de consecución del año anterior. Asimismo es destacable que los estudiantes mantienen el

9% alcanzado en 2017, aunque en términos absolutos ha tenido una subida de más de 17.000 personas (98.710 en 2018 y 81.697 en 2017).



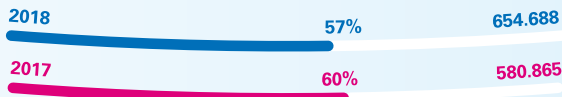
Del total de beneficiarios estimados, cerca de 367.000 personas (294.000 en 2017)) experimentaron un impacto positivo en su calidad de vida, suponiendo

el 32% del total de los beneficiarios obtenidos en 2018. El 11%, 126.000 personas, adquirieron nuevas habilidades o mejoraron su desarrollo personal o mejoraron su desarrollo personal o

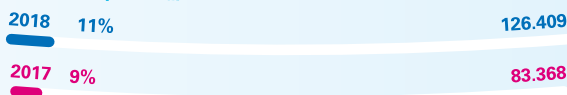
profesional y más de 654.000 (el 57%) experimentaron un cambio positivo en su comportamiento o actitud como resultado de la iniciativa.

PROFUNDIDAD DEL CAMBIO EN LOS BENEFICIOS COMO RESULTADO DE PROYECTOS

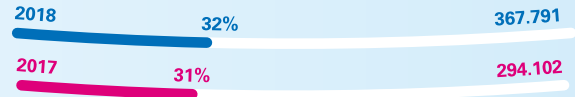
Experimentaron un cambio positivo en su comportamiento o actitud como consecuencia de la iniciativa



Adquirieron nuevas habilidades o mejoraron su desarrollo personal



Experimentaron un impacto positivo en su calidad de vida como consecuencia de la iniciativa



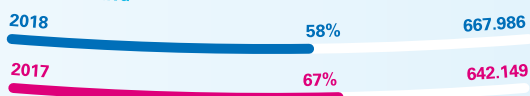
Asimismo, cerca de 213.000 personas (105.500 en 2017) consiguieron una transformación positiva y relevante en sus vidas

como resultado de las iniciativas. Esto supone una subida de 8 puntos porcentuales respecto al nivel de consecución del año

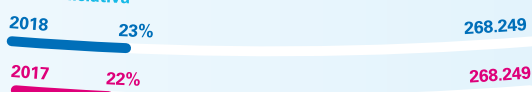
anterior. El 23% consiguieron una mejora y un 58%, cerca de 668.000 personas, fueron sensibilizadas gracias a los proyectos.

BENEFICIOS EXPERIMENTADOS COMO RESULTADO DE LOS PROYECTOS

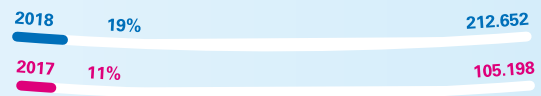
Fueron sensibilizados como resultado de la iniciativa



Consiguieron una mejora como resultado de la iniciativa



Consiguieron una transformación como resultado de la iniciativa



Estos resultados estimados suponen un incremento de la calidad de los proyectos gestionados, al haberse elevado los porcentajes y el valor absoluto tanto de los apartados tanto de mejora de calidad

de vida como de consecución de transformación respecto al año anterior. Además, considerando el efecto multiplicador, como resultado adicional de los proyectos sociales de ENDESA,

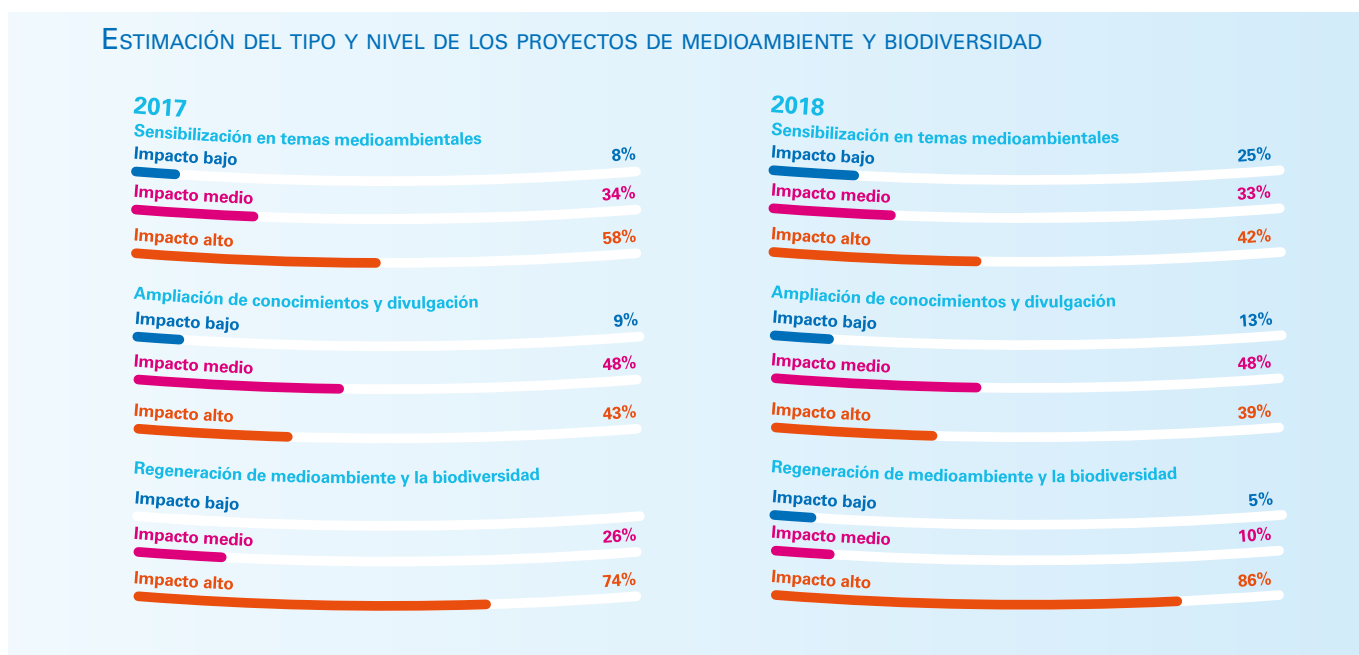
otros agentes han aportado un total de 10,7 millones de euros a los mismos, a través de inversiones económicas o en especie.



Por último, se han valorado las tipologías y nivel de impactos positivos en el medioambiente y en la biodiversidad en los 29 proyectos de desarrollo social que se han dirigido a esta temática. El impacto más alto se ha dado en los pro-

yectos de regeneración del medioambiente de zonas específicas así como actuaciones de conservación de biodiversidad, con especial foco en especies en peligro de extinción. Entre los impactos medios destacan la ampliación de

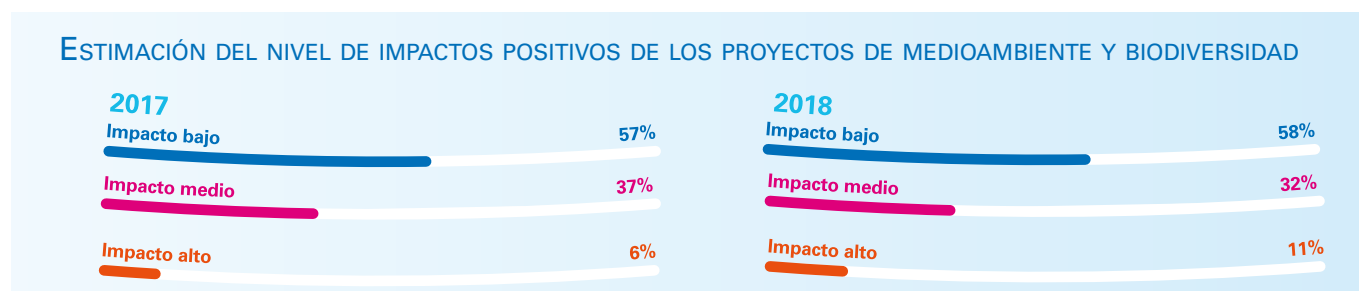
conocimientos y divulgación que engloba iniciativas de estudios específicos e investigaciones sobre esta temática, así como actuaciones de divulgación educativa y científica.



De los 29 proyectos de medioambiente y biodiversidad gestionados han

tenido un impacto positivo alto en el 58% de las iniciativas, lo que supone

una ligera subida sobre el nivel alcanzado en 2017.





7.2. Retornos

Se consideran *retornos* los beneficios que puede tener la empresa, derivados de la gestión de proyectos sociales, más allá de la licencia social.

En cuanto a los retornos y nivel de incidencia para ENDESA de los proyectos sociales realizados, se han estimado que ha habido 444 impactos positivos en la empresa derivados de los 163 proyectos sociales llevados a cabo en 2018. Donde más han incidido dichos retor-

nos es en la mejora de las relaciones y percepciones de los grupos de interés (37%) y en segundo lugar, en el aumento de reconocimiento de marca (31%). Estos dos retornos coinciden con los dos principales estimados en 2017.

ESTIMACIÓN DE RETORNOS PARA ENDESA DE LOS PROYECTOS DE DESARROLLO SOCIAL REALIZADOS

2017

Generando beneficios en RR.HH.	9%
Retorno de incidencia baja	14%
Retorno de incidencia media	6%
Retorno de incidencia alta	17%
Mejorando las relaciones y perce II.	37%
Retorno de incidencia baja	37%
Retorno de incidencia media	71%
Retorno de incidencia alta	50%
Generando negocio	11%
Retorno de incidencia baja	38%
Retorno de incidencia media	2%
Retorno de incidencia alta	5%
Proporcionado mejoras operacionales	10%
Retorno de incidencia baja	10%
Retorno de incidencia media	23%
Retorno de incidencia alta	10%
Generado un aumento en el reconocimiento de la marca	33%
Retorno de incidencia baja	53%
Retorno de incidencia media	44%
Retorno de incidencia alta	41%

2018

Generando beneficios en RR.HH.	12%
Retorno de incidencia baja	22%
Retorno de incidencia media	14%
Retorno de incidencia alta	18%
Mejorando las relaciones y percepciones de los GG.II.	37%
Impacto bajo	24%
Retorno de incidencia media	75%
Retorno de incidencia alta	58%
Generando negocio	12%
Retorno de incidencia baja	36%
Retorno de incidencia media	7%
Retorno de incidencia alta	10%
Proporcionado mejoras operacionales	10%
Retorno de incidencia baja	11%
Retorno de incidencia media	22%
Retorno de incidencia alta	11%
Generado un aumento en el reconocimiento de la marca	31%
Retorno de incidencia baja	52%
Retorno de incidencia media	44%
Retorno de incidencia alta	40%

Por otra parte, el 33% de los proyectos han tenido una incidencia alta en el retorno en

la Compañía, lo que supone un incremento de 4 puntos respecto al año anterior.

ESTIMACIÓN DE RETORNOS DE LOS PROYECTOS DE DESARROLLO SOCIAL

2017

Retorno de incidencia baja	29%
Retorno de incidencia media	35%
Retorno de incidencia alta	36%

2018

Retorno de incidencia baja	33%
Retorno de incidencia media	37%
Retorno de incidencia alta	30%







Nuestra gente y su valor



9.763

empleados en
plantilla

2.372

empleados se
beneficiaron
de alguna de
las medidas de
conciliación en
2018


38

horas de
formación
por empleado
(media)

96,5

% de la plantilla
con contrato
indefinido

Cumplimiento del PES 2018-2020

Pilar Básico	Línea de actuación	Objetivo 2018	Resultado 2018	Acciones a destacar
 Capital humano	Diversidad de género: Altas globales de mujeres.	35%	32,14%	> Plan de acción para promover la igualdad de género.
	Diversidad de género: Mujeres en posiciones de Dirección.	17,50%	17,50%	
	Impulso de la formación a empleados (horas/empleado/año).	36	38	> Formación en transformación digital y «agile». > Formación sobre la utilización de herramientas colaborativas.
	Impulso de la formación online a empleados (horas/empleado/año).	10	7	
	Empleados beneficiados por mejoras en las zonas de trabajo en oficinas.	1.800	507	> Transformación de los espacios en la sede de Madrid de ENDESA X. > Servicios arreglos de coche. > Servicio de tintorería y arreglo de calzado. > Servicio de vestuarios. > Servicio de gestiones personales. > Servicio de arreglos de ropa. > Servicio de limpieza de coche. > Salas de lactancia (Madrid, Barcelona).
	Servicios en las sedes de ENDESA que favorezcan la conciliación.	60	68	



1. La plantilla de ENDESA

102-8 405-1

ENDESA contaba a 31 de diciembre de 2018 con 9.763 empleados, 9.723 eran plantilla de España y 40 plantilla de Portugal.

Durante el año 2018 se han incorporado 505 personas, de las cuales 393 son por nuevas contrataciones en España y Portugal y el resto por traspasos de empresas del Grupo y reincorporaciones de excedencias. Durante el año se han registrado 448 finalizaciones de contrato en el mismo ámbito, de las cuales 27 corresponden a bajas voluntarias, 194

bajas incentivadas, 6 jubilaciones y 221 otras bajas (finalizaciones de contrato, bajas por excedencias y traspasos a empresa del Grupo).

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

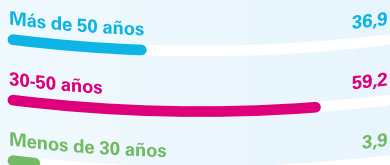
405-1

La segmentación de la plantilla por edad muestra que el mayor número de empleados, un 59,2%, se encuentra en el intervalo comprendido entre los 30 y los 50 años. La edad media de la plantilla es de 46 años.

El 96,5% de los contratos laborales eran indefinidos, lo que suponía 9.426 contratos. La cifra de contratos temporales se situó en 337. El tiempo medio de permanencia en la empresa es de 17,88 años, destacando que más del 71,9% de los empleados llevaban más de 10 años trabajando en la Compañía.

Respecto al tipo de jornada, la gran mayoría de la plantilla tenía jornada completa. 9.762 empleados contaban con contrato a jornada completa y 1 a tiempo parcial.

PIRÁMIDE DE EDAD DE LA PLANTILLA DE ESPAÑA Y PORTUGAL (%)



PIRÁMIDE DE EDAD DE LA PLANTILLA POR CATEGORÍA PROFESIONAL DE ESPAÑA Y PORTUGAL (%)

Directivos



Mandos intermedios



Administración y gestión



Operarios



96,5% de la plantilla con contrato indefinido.

Plantilla de ENDESA a 31 de diciembre

	2016	2017	2018
España y Portugal	9.694	9.706	9.763

Plantilla media

	2016	2017	2018	% variación 2017/2018
España y Portugal	9.819	9.856	9.695	-1,63

Distribución de la plantilla por sexo

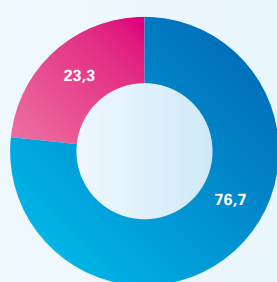
		Número	%
Mujeres	2016	2.168	22,4
	2017	2.248	23,2
	2018	2.279	23,3
Hombres	2016	7.526	77,6
	2017	7.458	76,8
	2018	7.484	76,7

Composición de la plantilla por edad

Año	<30	30-50	>50
2016	299	5.826	5.368
2017	336	5.849	3.521
2018	384	5.776	3.603

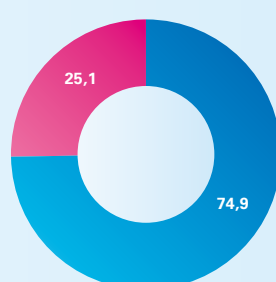
Distribución de la plantilla según clasificación profesional y sexo (%)

	Directivos			Mandos Intermedios			Personal Admón. y Gestión			Operarios		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Hombres	83,6	83,6	82,5	69,2	68,1	67,5	71,1	70,9	71,2	96,9	97,3	97,2
Mujeres	16,4	16,4	17,5	30,8	31,9	32,5	28,9	29,1	28,8	3,1	2,7	2,8



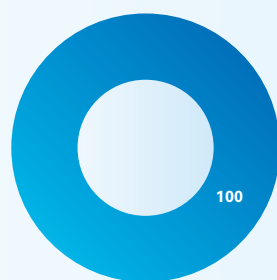
CONTRATACIÓN INDEFINIDA
POR GÉNERO EN ESPAÑA
Y PORTUGAL (%)

Hombres
Mujeres



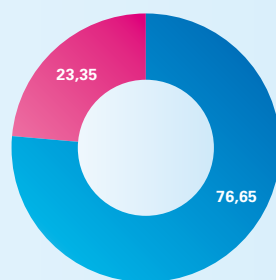
CONTRATACIÓN TEMPORAL
POR GÉNERO EN ESPAÑA
Y PORTUGAL (%)

Hombres
Mujeres



CONTRATACIÓN JORNADA
PARCIAL POR GÉNERO
EN ESPAÑA Y PORTUGAL (%)

Hombres
Mujeres



CONTRATACIÓN JORNADA
COMPLETA POR GÉNERO
EN ESPAÑA Y PORTUGAL (%)

Hombres
Mujeres

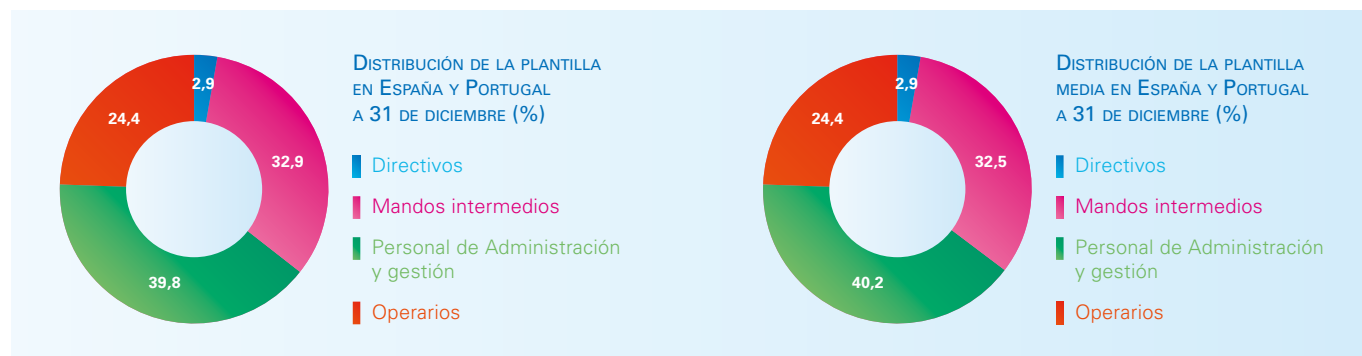


En lo que se refiere a la composición de la plantilla por categoría profesional, el 39,8% correspondía a personal de administración y gestión, seguido del colectivo de mandos intermedios (32,9%), operarios (24,4%) y directivos (2,9%).

Con respecto a la distribución por sexo, la plantilla estaba formada en un 76,7% por hombres, y en un 23,3% por mujeres.

Empleados de contrata por tipo de empleo en España

Jornada completa	2016	13.183
	2017	13.535
	2018	15.838
Jornada parcial	2016	2.957
	2017	2.699
	2018	3.034
Total	2018	18.872



Distribución de la plantilla en España y Portugal por sexo (%)

	Directivos		Mandos Intermedios		Personal Admón. y Gestión		Operarios	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
Hombres	83,6	82,5	68,1	67,5	70,9	71,2	97,3	97,2
Mujeres	16,4	17,5	31,9	32,5	29,1	28,8	2,7	2,8

EU15

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

	Jubilación próximos 5 años	Jubilación próximos 10 años
Directivos	4,90	20,92
Mandos Intermedios	3,42	14,22
Personal Administración	5,90	24,88
Operarios	8,54	31,22
Total	5,71	22,84

403-9

		España	Portugal	Iberia
Plantilla a 31 de diciembre	2018	9.723	40	9.763
Total de horas trabajadas en el año	2018	15.882.885	63.728	15.946.613

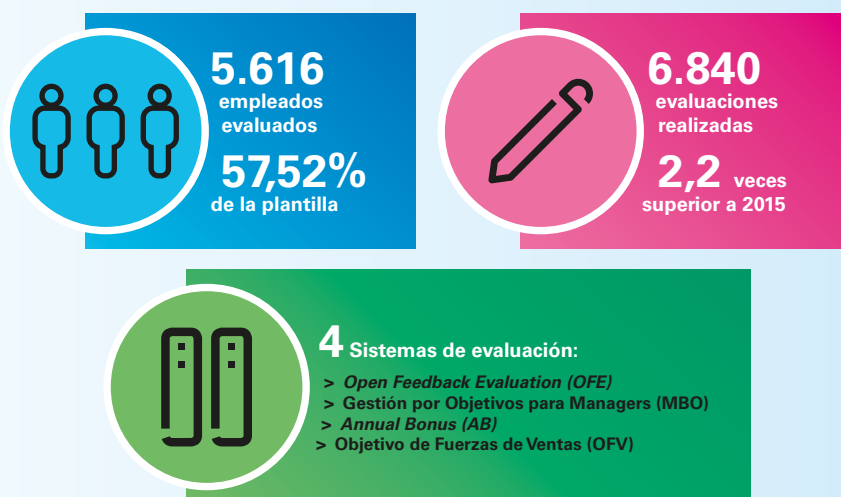
En cuanto al número total de horas trabajadas referidos a contratistas en 2018, fueron 35.208.274.

2. Liderazgo y desarrollo de las personas

En 2018, en el mes de octubre, se ha llevado a cabo el cambio de nombre de la división Recursos Humanos y Organización que se ha transformado al de Personas y Organización. Esta transformación, en línea con los valores *Open Power* de la Compañía, fortalece aún más el concepto de valoración de las personas dentro de un contexto cada vez más orientado hacia la colaboración, la apertura al diálogo, la transparencia y la inclusión.

El nuevo nombre expresa completamente la visión de Personas y Organización: hacer de ENDESA un lugar donde las personas puedan realizar sus aspiraciones y generar valor. Este cambio es una declaración de intenciones que persigue ubicar a las personas en el centro de las decisiones de la Organización. Así mismo, pretende ser el reflejo de una organización sostenible en el tiempo y siempre proyectada hacia el futuro, capaz de intuir y dirigir de antemano los desafíos del mercado y las aspiraciones de las personas.

SISTEMA INTEGRAL DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO



2.1. Modelo de liderazgo

404-3

El liderazgo en ENDESA está basado en la visión, misión, valores y comportamientos del Grupo. Los valores Open

Power están presentes en todos los sistemas de gestión de personas.

En 2018, ENDESA ha incorporado un innovador proceso para evaluar los comportamientos de las personas basado en el intercambio de *feedbacks* entre todas las personas de la Organización: *Open Feedback Evaluation (OFE)*. Este proceso, sustituye al *Performance Appraisal (PA)* e introduce dos importantes novedades: 1)

VALORES

Responsabilidad

Cada uno de nosotros es responsable del éxito del grupo, a todos los niveles. Ponemos nuestra energía al servicio de las personas para mejorar su vida y hacerla más sostenible.

Innovación

Vivimos y trabajamos con curiosidad, nos esforzamos por ir más allá de lo habitual y superamos nuestros temores para abrir la energía a nuevos usos, tecnologías y personas. Aprendiendo de los errores igual que de los aciertos.

Confianza

Actuamos de manera competente, honesta y transparente para ganarnos la confianza de nuestros compañeros, clientes y colaboradores externos, valorando las diferencias individuales. A su vez, confiamos en su capacidad para crear valor y compartirlo.

Proactividad

Nos hacemos cargo de nuestro trabajo en primera persona. Interpretamos continuamente los escenarios y retos mundiales para adelantarnos a los cambios, redefiniendo las prioridades si el contexto lo requiere.





las evaluaciones las puede realizar cualquier persona de la Organización (anteriormente solo evaluaba el responsable) y 2) el proceso de evaluación *feedback* está abierto todo el año (anteriormente se realizaba en un momento puntual). El indicador incluido en el PES sobre evaluación de desempeño incorpora sólo el concepto de *Open Feedback*

A este proceso, se suman los sistemas de evaluación de Gestión por Objetivos (MBO) y el *Annual Bonus* (AB), que aplica respectivamente a directivos y a empleados con retribución variable.

Por último, existe el sistema de Objetivos de Fuerza de Ventas, que afecta a todos los comerciales con retribución variable, excluidos de MBO y AB.

Un 57,5% de los empleados han participado en alguno de estos procesos de evaluación, lo que supone un total de 5.616 personas. Esta cifra es sensiblemente inferior a la de 2017, ya que en el momento de cierre del año, todavía no se ha concluido la campaña OFE 2018 que involucra a todas las personas de la Organización. No obstante, algunas

personas han estado involucradas en más de un sistema de evaluación, por lo que la cifra total de evaluaciones realizadas en 2018, asciende a 6.840. Los sistemas de evaluación con retribución variable (sistema de evaluación de Gestión por Objetivos (MBO), el *Annual Bonus* (AB), así como el sistema de Objetivos de Fuerza de Ventas) se cerraron en 2018. En lo que respecta al proceso de *Open Feedback Evaluation* el cierre será a finales de febrero.

Número de Evaluaciones de Desempeño y Desarrollo Profesional

2016	10.522 (1)
2017	11.395 (2)
2018	6.840 (3)

(1) Se incluyen las evaluaciones *Annual Bonus*, *Management By Objectives* (MBO), Objetivo Fuerzas de Ventas (OFV) y *Performance Appraisal* (PA).

(2) Se incluyen las evaluaciones *Management By Objectives* (MBO), Objetivo Fuerzas de Ventas (OFV), *Performance Appraisal* (PA) y por primera vez este año *Annual Bonus* (AB).

(3) Se incluyen las evaluaciones *Management By Objectives* (MBO), Objetivo Fuerzas de Ventas (OFV), *Annual Bonus* (AB) y por primera vez este año *Open Feedback Evaluation* (OFE).



2.2. Desarrollo del talento

404-2

ENDESA ha realizado distintas acciones de desarrollo profesional adaptadas a las necesidades concretas de cada uno de los negocios. Entre ellas destacan: gestión de personas (*Onboarding*, entrevistas de conocimiento, cursos *Gestor Coach* y *Vamos*), *coaching* (tanto de equipos como individuales), *mentoring*, consultoría adaptada a los requerimientos específicos demandados por cada negocio (e.g. *team building*) y la implantación de otras acciones clave de desarrollo como los procesos de nombramientos de directivos y planes de sucesión.

Algunas de estas acciones se detallan a continuación:

> **Onboarding:** Proyecto con el objetivo de reforzar el proceso de integración de los nuevos empleados en la Organización y en los valores de la cultura de ENDESA. Bajo un modelo de proyecto 'agile', durante 2018 se ha llevado a

Difusión de las evaluaciones regulares (al menos una vez al año) de desempeño y desarrollo profesional

		España y Portugal
Empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional	2016 (1)	85,35
	2017 (2)	89,33
	2018	57,52
Empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional (hombres / total evaluados)	2016 (1)	77
	2017 (2)	76
	2018	55,93
Empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional (mujeres / total evaluados)	2016 (1)	23
	2017 (2)	24
	2018	62,75
Total de empleados evaluados	2016 (1)	8.273
	2017 (2)	8.670
	2018	5.616

Evaluaciones por categoría profesional

		Número	% evaluados
Directivos evaluados	2016 (1)	298	99
	2017 (2)	281	95
	2018 (3)	308 (4)	109 (4)
Mandos intermedios evaluados	2016 (1)	2.440	89
	2017 (2)	2.842	91
	2018 (3)	2.797	87
Personal de administración y gestión	2016 (1)	3.516	84
	2017 (2)	3.485	87
	2018 (3)	1.704	44
Operarios evaluados	2016 (1)	2.019	78
	2017 (2)	2.062	84
	2018 (3)	807	34

(1) Se incluyen las evaluaciones Gestión de Rendimiento (GR), *Management By Objectives* (MBO), Objetivo Fuerzas de Ventas (OFV).

(2) Se incluyen las evaluaciones *Management By Objectives* (MBO), Objetivo Fuerzas de Ventas (OFV), *Performance Appraisal* (PA) y por primera vez este año *Annual Bonus* (AB).

(3) Se incluyen las evaluaciones *Management By Objectives* (MBO), Objetivo Fuerzas de Ventas (OFV), *Annual Bonus* (AB) y por primera vez este año *Open Feedback Evaluation* (OFE).

(4) Las evaluaciones realizadas a directivos en 2018 son superiores a su número en plantilla, debido a salidas en este colectivo.

cabo una redefinición del proceso de *onboarding* basado en cuatro pilares: 1) Inicio del proceso antes de la llegada efectiva del nuevo empleado, 2) Digitalización del proceso para la coordinación en tiempo real de todas las unidades organizativas que gestionan tareas asociadas, 3) Refuerzo del tutor como figura de acompañamiento que da soporte al nuevo empleado en su integración, 4) Evaluación permanente de la satisfacción del nuevo empleado con el proceso. A través de un portal *web* específico, el nuevo empleado accede a conocimientos sobre la cultura y valores de ENDESA, herramientas principales de trabajo y beneficios especiales a los que tiene derecho el empleado. Como resultado de este proyecto se han reducido un 70% los tiempos necesarios para completar las tareas administrativas asociadas al mismo y alcanzado una satisfacción del empleado cercana al 90%.

- > **Entrevistas de conocimiento:** En 2018 ENDESA ha continuado con la realización de entrevistas de conocimiento a sus personas. El propósito de las mismas es conocer, de primera mano, sus intereses, aspiraciones y motivaciones. Como parte de la transformación digital de la Compañía, en 2018 se ha introducido una nueva herramienta *People Analytics* que permite, entre otras funciones, monitorizar con más detalle las entrevistas de conocimiento realizadas, así como extraer indicadores, como por ejemplo de satisfacción. Durante el año se han llevado a cabo 1.627 nuevas entrevistas.
- > **Coaching:** ENDESA ha continuado realizando una fuerte apuesta por el *coaching*. Durante 2018, 105 personas se han beneficiado de este tipo de acciones individuales o grupales, realizadas a través de la red interna de *coaching*, con más de 30 *coaches* internos. Esta participación de forma-

dores internos posiciona a ENDESA como uno de los referentes entre las empresas del Ibex35.

- > Durante este año se han implantado acciones para potenciar y profesionalizar la Red Interna de *Coaching* (RICE), incrementado las competencias de los formadores internos que ayudan con sus conocimientos al desarrollo de otras personas de la Compañía. Esto se traduce en sesiones con mentores, tutores y formación, que gracias al conocimiento de la realidad interna permiten una mayor calidad de los servicios aportados.
- > **Talleres de habilidades:** Se han desarrollado dos cursos (Gestor *Coach* y Vamos) a través de formadores internos a casi setecientas personas. El contenido del curso Gestor *Coach* recoge *feedback*, comunicación, escucha, creación de confianza en el equipo y coordinación de acciones, que ofrecen a los gestores herramientas procedentes del *coaching* para transformar el perfil de gestor en ENDESA. En 2018 se han desarrollado los cursos de Gestor *Coach* de forma específica en las distintas centrales que ENDESA tiene en España, lo cual ha permitido una adaptación más concreta a las necesidades en el negocio de Generación Térmica. En total se han realizado 38 talleres en 18 ubicaciones a través de formadores internos a 504 gestores de personas, frente a los 166 asistentes de 2017. Adicionalmente, se ha desarrollado el programa «Vamos» impartido a 209 personas, específicamente dentro del negocio de Infraestructuras y Redes. Este curso está dirigido al personal técnico de este negocio, con el fin de facilitar las habilidades y competencias necesarias para el desempeño de sus funciones.
- > **Mentoring:** es un proyecto para la transferencia del conocimiento a tra-

vés del *mentoring* individual. En 2018 han participado 77 personas en un programa de mentorizaje.

Durante 2018 también ha continuado el programa denominado *Women Mentoring*. Esta acción de desarrollo ha repercutido en todos los negocios de forma directa, en la que han participado tanto mujeres directivas, en el rol de *mentees*, como el colectivo de Top 200 en el rol de mentores, 22 y 18 personas, respectivamente.

- > **Consultoría de Personas y Organización:** Durante 2018 ENDESA ha continuado reforzando una línea de consultoría interna que da soluciones ad hoc para necesidades planteadas por los negocios. Esta acción la realizan expertos internos de desarrollo, aplicando técnicas y herramientas de *coaching* y consultoría de personas. Las principales acciones realizadas han tenido como clientes a las áreas de Generación Térmica, Salud y Seguridad, Energías Renovables, Oficina *Big Data* y áreas de Soporte (Administración de Personal). Estas acciones han tenido como fin la mejora del clima laboral, y/o la potenciación de las capacidades de dirección de las personas, así como la creación de equipo en las centrales de Alcudia (Mallorca), Los Guinchos (La Palma) y Salinas (Fuerteventura). Dentro de estas acciones también se ha colaborado en el diseño y liderazgo en la creación de la Comunidad de Datos estableciendo las bases, objetivos y pautas de funcionamiento de dicha comunidad. En colaboración con el área de Seguridad y Salud se ha trabajado en un programa de acompañamiento, ofreciendo apoyo psicológico a familiares afectados por un accidente ocurrido a finales de 2017 en la central de Andorra (Teruel). En colaboración con esta área también se ha realizado la implantación del Programa *SHE365* li-





derando nueve sesiones de creación de ideas en los negocios de Infraestructura y Redes, Generación Térmica, Gestión de Energía y ENDESA X. Por último, destacar una línea de consultoría muy desarrollada y con alto impacto, como es la realización de un *Team Building* en las áreas de Administración de Personal y Energías Renovables con cinco acciones concretas en: Seguridad, Salud, Medio Ambiente y Calidad, Hidráulica y Eólica / Solar que han permitido intensificar la creación de grupo para un mejor bienestar y clima laboral entre las personas.

- > **Shadowing:** En 2018 se ha diseñado un nuevo proyecto formativo basado en el empoderamiento de las personas, en el marco de las experiencias fuera del contexto laboral. Este programa se vincula a actividades de *shadowing* entre personas en posición de alta dirección y jóvenes con potencial profesional (*Growing Youth*). El objetivo es explorar juntos retos extraordinarios, asociados al desafío que tiene el convertirse en agentes del cambio, con una especial atención al intercambio generacional.
- > **Planes de Sucesión:** en 2018 ENDESA ha dado continuidad a los pla-

nes de sucesión para identificar a los candidatos idóneos para cubrir las posiciones de mayor responsabilidad directiva. Los planes de sucesión identifican tanto a personas preparadas para la sucesión en el corto plazo, como a personas que estarán preparadas en el medio-largo plazo. La identificación se rige por criterios específicos de segmentación, dando relevancia a los colectivos de mujeres y jóvenes. Para los sucesores se identificaron también acciones de desarrollo específicas en función de sus necesidades, que se integran dentro de los planes de desarrollo anuales.



3. Formación

3.1. Principales magnitudes y aspectos relevantes

Durante el año 2018 en ENDESA se han realizado 2.802 sesiones formativas. En dichas sesiones participaron 8.395 empleados. Esta actividad ha permitido impartir 370.416 horas de formación, al-

canzando una media de 37,9 horas por empleado.

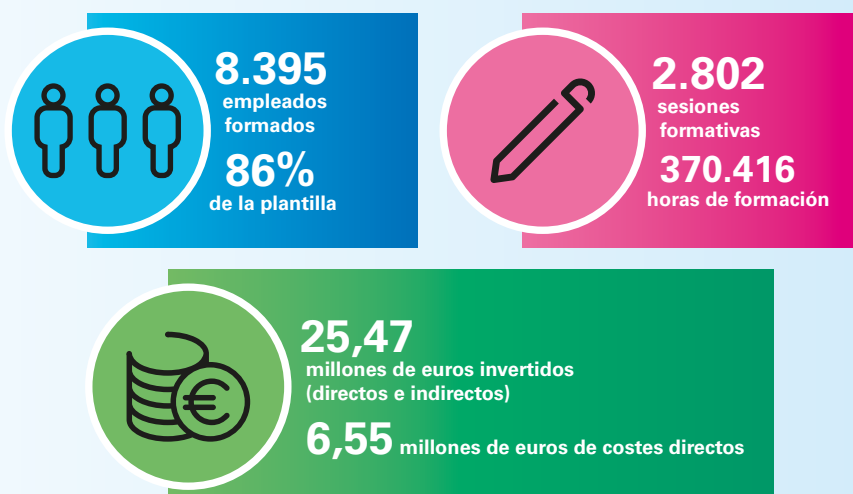
Total de horas de formación	2016	444.063,4
	2017	342.744,7
	2018	370.416

ENDESA presenta a sus empleados una oferta de formación para dotar y mejorar la cualificación técnica que precisan en el desempeño de sus funciones, y favorecer el crecimiento de actitudes y aptitudes para su desarrollo personal. Esta oferta está enfocada a conseguir alcanzar el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Compañía y a potenciar sus valores.

Para ejecutar esta actividad, ENDESA ha invertido 25,47 millones euros, 6,55 millones de euros en costes directos de la actividad formativa.

404-1

LA FORMACIÓN EN ENDESA EN 2018



Total de horas de formación presenciales y online	Personas formadas	Participaciones	Nº Eventos	Total Costes Formación (miles de euros)
370.416	8.395	64.791	2.802	25,47

* Se incluye coste de horas laborales.

Número de horas de formación según tipo de formación

404-1

Disponer de una plantilla formada y en constante adaptación a los nuevos requerimientos a los que debe estar preparado el sector, es una apuesta estratégica de ENDESA para mantener su liderazgo. El dato de la media de horas de formación por empleado es una información que acredita esta estrategia.

España y Portugal		
Formación gerencial on-line	2016	14.274,0
	2017	11.918,0
	2018	11.855,5
Formación gerencial presencial	2016	50.353,0
	2017	54.028,8
	2018	180.011,4
Formación técnica/específica on-line	2016	110.309,0
	2017	70.718,0
	2018	52.988
Formación técnica/específica presencial	2016	242.936,4
	2017	175.444,9
	2018	125.560,7

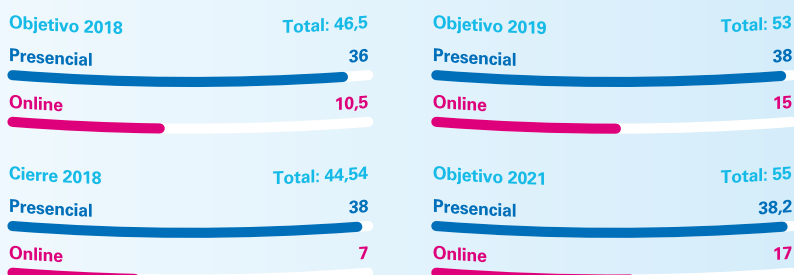
Media de horas de formación por empleado, desglosado por género y categoría profesional

Directivos	2016	29,9	Personal de administración y gestión	2016	42,3
	Hombres	28,8		Hombres	44,7
	Mujeres	35,4		Mujeres	36,4
	2017	36,9		2017	31
	Hombres	36,2		Hombres	32,8
	Mujeres	40,7		Mujeres	26,6
	2018	35,0		2018	35,4
	Hombres	34,1		Hombres	37,9
Mandos intermedios	Mujeres	39,2	Operarios	Mujeres	29,2
	2016	52,9		2016	45,4
	Hombres	52,8		Hombres	45,7
	Mujeres	53,2		Mujeres	36,1
	2017	43,8		2017	31,2
	Hombres	43,3		Hombres	31,4
	Mujeres	44,9		Mujeres	22,3
	2018	37,6		2018	42,9
	Hombres	37,2		Hombres	43,3
	Mujeres	38,4		Mujeres	28,3

Con el fin de seguir promoviendo la formación (tanto *online* como presencial), ENDESA ha establecido un nuevo objetivo en su Plan de Sostenibilidad 2019-2021:



PES 2019-2021: HORAS DE FORMACIÓN ANUALES POR EMPLEADO





3.2. Tipología y contenidos de la formación

404-2 410-1 412-2 103-1 Enfoque de gestión Educación y Formación 103-2 Enfoque de gestión Educación y Formación
103-3 Enfoque de gestión Educación y Formación 103-1 Enfoque de gestión Empleo EUSS 103-2 Enfoque de gestión Empleo EUSS
103-3 Enfoque de gestión Empleo EUSS

El compromiso de ENDESA con las personas es fomentar su desarrollo profesional y personal a través de la formación continua, alineada con los objetivos estratégicos de la Empresa, en todos los ámbitos de actuación de la misma, de manera que contribuyan a la excelencia de la Compañía.

Las acciones de formación dan respuesta a las necesidades detectadas en diferentes procesos de análisis que aseguran un aprendizaje continuo y actualizado en las diferentes tipologías definidas:

1	Formación transversal para desarrollar las actitudes y aptitudes personales y profesionales.
Habilidades	
2	Formación necesaria para el correcto desempeño de cada puesto de trabajo.
Técnico	
3	Formación en prevención de riesgos laborales y seguridad y salud en el trabajo, de carácter preceptivo.
Safety	
+	Formación necesaria para dar cumplimiento a normativas (jurídicas o empresariales), a certificaciones requeridas por unidades diferentes a las del alumno.
Prescrita	

ENDESA está firmemente comprometida con el cumplimiento de la legislación vigente en relación con todos y cada uno de los ámbitos en los que desarrolla sus actividades. Esto supone la inclusión de numerosas acciones formativas, entre las que destacan las referidas a seguridad y salud laboral; prevención de riesgos penales; lucha contra la corrupción; respeto a los derechos humanos; sostenibilidad y medioambiente.

Formación en Sostenibilidad

Horas de formación en temas de sostenibilidad (medio ambiente, seguridad y salud, etc.) por empleado	2016	18
	2017	13
	2018	11
Total horas de formación en temas de sostenibilidad	2016	175.882
	2017	127.079
	2018	109.092

Formación en sostenibilidad energética

El compromiso de ENDESA con el desarrollo sostenible es parte esencial de su actividad. En este sentido, la formación en esta materia adquiere una gran importancia con el diseño, desarrollo e impartición de cursos en los que se pretende que los empleados de ENDESA sean capaces de interiorizar los principios de la sostenibilidad en su ámbito de actuación, profesional y privado. Además ENDESA quiere que, una vez sus empleados han asumido estos principios y adopten un comportamiento energético sostenible, se conviertan en un referente para la sociedad.

de prevención como son: los Delegados de Prevención, los Recursos Preventivos y los miembros de equipos de emergencia. Con el objetivo de actualizar los conocimientos, tanto en el área normativa como en los procedimientos propios de ENDESA, se imparten cursos y se realizan los correspondientes reciclajes.

Formación en respeto a los derechos humanos

Coincidiendo con el 70 aniversario de la Declaración Universal de los Derechos Humanos se ha desarrollado un curso *online* específico, dirigido a toda la plantilla. Su objetivo es aumentar el conocimiento sobre este tema tan crucial e informar sobre las acciones que lleva a cabo la Compañía para promover su respeto en todos los ámbitos.

Asimismo, en 2018 ENDESA ha creado una nueva sección en su intranet dedicada exclusivamente a los Derechos Humanos. El objetivo es fomentar los valores fundamentales relacionados con el respeto y la dignidad del individuo y de la comunidad en los aspectos sociales, civiles y culturales.

Formación en seguridad y salud

En el ámbito de la seguridad y salud laboral, los cursos de prevención de riesgos laborales están dirigidos a toda la plantilla con carácter preceptivo, combinando la metodología *online* con la presencial, en función de los contenidos y el público objetivo. Adicionalmente, se llevan a cabo acciones específicas para posiciones con una responsabilidad concreta en materia

Formación medioambiental

Durante el ejercicio 2018 se ha continuado reforzando la formación medioambiental con la impartición de cerca de 7.707 horas de formación a empleados de ENDESA. Esta formación permite dar cumplimiento a los requerimientos establecidos para la renovación de las distintas certificaciones ISO 14001, eficiencia energética y del Sistema Integrado de Gestión Ambiental Energética y de Calidad Ambiental en Interiores (SIGAEC) que tiene la Compañía.

Destaca el diseño y puesta a disposición para los empleados de la Compañía de un curso *online* sobre Sensibilización Medioambiental, en el que se hace una revisión del camino recorrido por las personas en su relación con el medio ambiente y, de forma particular, cómo es la relación y el compromiso de ENDESA al respecto.



Formación en digitalización

La formación en transformación digital ha supuesto un importante capítulo en 2018, con la impartición de 31.277 horas.

Por tercer año consecutivo ENDESA identifica la necesidad de formar a sus empleados en las últimas tendencias digitales en el sector profesional, a través de su programa formativo *e-talent*. El programa se inicia con una primera fase formativa general, denominada *Digital Introduction*, donde se incorporan los primeros conceptos sobre la digitalización a los empleados de ENDESA, para luego continuar profundizando en una segunda fase formativa denominada «Herramientas Digitales», enfocada

a brindar nuevas herramientas en distintas áreas de la Compañía (Comercial, *Global Digital Solutions*, Personas y Organización, Generación y Renovables, Auditoría, Asesoría Jurídica y Administración, Finanzas y Control). De forma paralela, se han llevado a cabo formaciones llamadas *Digital Basic* que consisten en desarrollar las habilidades de operarios de ENDESA en la utilización del *smartphone*.

En septiembre 2018 y dirigido a todos los empleados, se puso en marcha el programa formativo *online* «Rutinas Digitales en 21 Días». Su objetivo es promover buenas prácticas digitales para incorporar nuevas rutinas cada 21 días. Este programa continuará su desarrollo y ampliando contenidos a lo largo del próximo año.

ENDESA, en su objetivo de ser una organización ágil e innovadora, ha incrementado la oferta de cursos en relación con la digitalización, adquiriendo una notable presencia los relacionados con *bigdata*, *salesforce*, *business analytics*, marketing digital y *social media management*.



Otras actividades de formación

A través de la formación en habilidades gerenciales, sociales y de liderazgo, ENDESA proporciona a los empleados herramientas para su desarrollo personal y profesional. Este tipo de formación se modula de forma transversal entre las diferentes líneas de negocios y áreas de soporte. Las horas en programas de gestión de habilidades alcanzaron en 2018 la cifra de 152.708 horas.

Destacamos la puesta en marcha de diversos programas formativos en relación con las distintas dimensiones de la diversidad:

- > En la dimensión de género:
 - Curso *Take the lead*: dirigido a mujeres pre directivas o con potencial.

- Curso de Sesgos inconscientes para generar entornos más igualitarios.

> En la dimensión de edad:

- Taller de diversidad generacional: para favorecer el trabajo en equipos intergeneracionales.
- Taller de educación, gestionando hijos, que ofrece a los empleados de ENDESA, que sean madres y padres, información y claves para potenciar el talento de sus hijos y obtener una nueva visión sobre «malos comportamientos» y su significado.

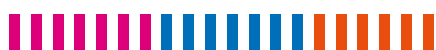
> En la dimensión de discapacidad:

- Jornada formativa dirigida a empleados de Personas y Organización para sensibilizar sobre la importancia de su inclusión laboral.

El objetivo estratégico de implantar modelos ágiles de gestión ha sido otra de las líneas de actuación durante 2018. En este sentido, se inició en el mes de septiembre el programa *beComeAgile*, dirigido a todos los empleados, con la finalidad de adaptar las metodologías ágiles en el funcionamiento interno de la Compañía. El objetivo es conseguir una mayor flexibilidad e inmediatez en la respuesta de las áreas a las necesidades de los negocios.

Otra de las apuestas fundamentales de ENDESA, que se mantiene constante a lo largo de los años, es la capacitación técnica a los empleados. Esto posibilita su progreso profesional y les dota de la cualificación necesaria para el desempeño de su actividad. Así, se han impartido en 2018 71.076 horas de formación de carácter técnico en las áreas de Generación, Renovables, Distribución, Comercialización, *Global Digital Solutions* (GDS), Compras y Áreas de Soporte.

Finalmente, y dada su pertenencia a un Grupo multinacional, ENDESA potencia las acciones formativas de idiomas, principalmente en inglés e italiano, con un amplio abanico de programas lingüísticos en diferentes modalidades.





Formación a personal de seguridad

410-1 103-1 Enfoque de Gestión Seguridad 103-2 Enfoque de Gestión Seguridad 103-3 Enfoque de Gestión Seguridad

Los servicios de seguridad física en instalaciones (vigilancia) son prestados por personal externo y su organización se adapta a la necesidad de cobertura de los servicios necesarios para el asegura-

miento de los activos de la empresa en cada momento.

En todo caso, estos servicios son prestados por profesionales debidamente acreditados y autorizados por el Minis-

terio del Interior. Como parte de su formación están incluidos aspectos sobre la legislación de Seguridad Privada, los derechos básicos de las personas y Derechos Humanos.



Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre Derechos Humanos

412-2

Coincidiendo con el 70 aniversario de la Declaración Universal de los Derechos Humanos se ha desarrollado un curso online, Human Rights, dirigido a toda la plantilla. Su objetivo es aumentar el conocimiento sobre este tema tan crucial e informar sobre las acciones que ENDESA ha puesto en práctica para promover el respeto de los Derechos Humanos.

Se ha creado una nueva sección en la intranet dedicada exclusivamente a los Derechos Humanos. El objetivo es fomentar los valores fundamentales relacionados con el respeto y la dignidad del individuo y de la comunidad en los aspectos sociales, civiles y culturales.

Formación en Derechos Humanos

Formación de empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con derechos humanos relevantes para sus actividades	(horas)	2016	200
		2017	1.200
		2018	335
Empleados que recibieron formación en derechos humanos	(n.)	2016	1
		2017	6
		2018	1.014
Número total de empleados	(n.)	2016	9.694
		2017	9.706
		2018	9.763
Empleados que recibieron formación en derechos humanos	(%)	2016	0
		2017	0,06%
		2018	10,39%



4. La atracción y retención del talento

ENDESA ha llevado a cabo acciones de *Employer Branding* para mejorar el posicionamiento de la Empresa en el mercado laboral y seguir siendo un lugar atractivo para trabajar. El foco en estos últimos años ha sido la atracción del talento joven. Como parte de estas iniciativas, para atraer y retener este talento dentro de la Compañía, se ha asistido a ferias de empleo en diferentes universidades, a congresos internacionales de empleo y a centros de formación profesional. Además se han realizado diferentes eventos relacionados con la innovación, la tecnología y la diversidad principalmente dedicados a los jóvenes para mejorar sus habilidades y competencias tecnológicas. También se han puesto en marcha otras iniciativas que ayudan a mejorar la empleabilidad de los jóvenes y facilitar así su incorporación al mercado laboral; como el *Millennial Day* en diferentes formatos. El público objetivo de esta acción son jóvenes a punto de graduarse o recién titulados.

Otra acción realizada con el objetivo de atraer talento a la Compañía, ha sido el *Recruitment Day*, enfocado a la búsqueda de aquellos perfiles más demandados por el negocio. Además se persigue que dichos perfiles estén alineados con los valores de la Compañía: confianza, responsabilidad, innovación y proactividad. Dada la necesidad de incorporar perfiles *STEM* (acrónimo en inglés de ciencias, tecnología, ingeniería y matemáticas), se están llevando acciones de medio y largo plazo, para fomentar las vocaciones tecnológicas en edades más tempranas (colegios e institutos),

poniendo especial foco en niñas, según la estrategia empresarial de diversidad de género.

En un entorno digital, la comunicación y la relación con los candidatos cambia de manera ágil, por ello se ha reforzado y mejorado la presencia en redes sociales y otras plataformas *online*. Actualmente, estas vías digitales son uno de los canales principales de reclutamiento. Un ejemplo de ello es la realización de más de 100 video entrevistas, que han ayudado a digitalizar y a reducir los tiempos de los procesos de selección.

En 2018, se han incorporado 174 jóvenes titulados *millennials* a través del Programa de Becas de ENDESA. Dicho programa ofrece la oportunidad a los jóvenes de poner en práctica los conocimientos adquiridos durante su formación e iniciar su carrera profesional. De estos jóvenes, 60 se han incorporado a plantilla al finalizar su beca.

ENDESA promueve la promoción interna a la hora de cubrir las vacantes, dando preferencia a profesionales con una destacada actuación en el desempeño de sus funciones. De este modo, se reconoce el mérito de los empleados posibilitando el desarrollo de su carrera profesional dentro de la Compañía.

En línea con la Política de Diversidad e Inclusión de ENDESA, en concreto en

la dimensión de género, en 2018 se ha impartido formación a mujeres en posiciones de mandos intermedios para mejorar sus competencias de liderazgo y facilitar su promoción profesional.

102-8

Las nuevas contrataciones constituyen un indicador que muestra a ENDESA como generador de empleo. Estas cifras son importantes por cuanto suponen un termómetro de la renovación de la Compañía y adaptación a las nuevas tendencias.

401-1

Nuevas Contrataciones

Total nuevas contrataciones	2016	556
	2017	256
	2018	393

Nuevas Contrataciones 2018 (%)

Nuevas contrataciones de menos de 30 años	45,8
Nuevas contrataciones de entre 30 y 50 años	52,2
Nuevas contrataciones de más de 50 años	2,0

Nuevas contrataciones por género (%)

Hombres	67,9
Mujeres	32,1

Porcentaje de las contrataciones (%)

	Contratación indefinida		Contratación temporal	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
2016	77,5	22,5	82,6	17,4
2017	76,8	23,2	78,5	21,4
2018	76,7	23,3	74,9	25,1





Nº de empleados

	Contratación indefinida			Contratación temporal		
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
2016	230	5.667	3.561	69	159	7
2017	258	5.689	3.512	78	160	9
2018	270	5.563	3.593	114	213	10

Nº de empleados

	Contratación indefinida				Contratación temporal			
	Directivos	Mandos Intermedios y Gestión	Admón. y Gestión	Operarios	Directivos	Mandos Intermedios y Gestión	Admón. y Gestión	Operarios
2016	292	2.763	3.974	2.428	0	44	105	87
2017	280	3.053	3.821	2.305	0	54	115	78
2018	284	3.131	3.739	2.272	0	77	148	112

Las finalizaciones de contrato de los últimos tres años, por género, son:

Finalizaciones de contrato por género

Total de bajas de mujeres	nº	2016	81
		2017	92
		2018	126
Total de bajas de hombres	nº	2016	590
		2017	360
		2018	321
Total de bajas de mujeres sobre el total de la plantilla de mujeres (%)	%	2016	3,74
		2017	4,09
		2018	5,55
Total de bajas de hombres sobre el total de la plantilla de hombres (%)	%	2016	7,84
		2017	4,83
		2018	4,29

401-1

ENDESA desea ser una empresa excelente para trabajar, por ello se presta atención a la baja rotación de personal, como indicación de satisfacción de las

personas que trabajan en nuestra Compañía. La tasa de rotación de personal en España en 2018 ha sido del 4,58%, dato dentro de los valores esperados por la empresa.

Antigüedad media en la empresa de los empleados que han abandonado la Compañía en 2018

Antigüedad media en la empresa de los empleados varones que han abandonado la compañía a lo largo del año	25,40
Antigüedad media en la empresa de las empleadas mujeres que han abandonado la compañía a lo largo del año	19,84
Antigüedad media en la empresa de los empleados menores de 30 años que han abandonado la compañía a lo largo del año	1,44
Antigüedad media en la empresa de los empleados entre 30 y 50 años que han abandonado la compañía a lo largo del año	10,45
Antigüedad media en la empresa de los empleados mayores de 50 años que han abandonado la compañía a lo largo del año	33,25
Antigüedad media en la empresa del total de los empleados que han abandonado la compañía a lo largo del año	23,83

4.1. Movilidad internacional

Durante el año 2018 ENDESA ha continuado con programas de movilidad internacional para empleados con el objetivo de impulsar el desarrollo en escenarios internacionales, ampliar su visión global del negocio y sus conocimientos técnicos.

Los programas de movilidad internacional se gestionaron de forma eficiente y promovieron una carrera global, potenciando así una cultura multinacional. En 2018, en ENDESA se gestionaron 72 procesos de empleados expatriados y 18 de impatriados.

En estos procesos se presta especial atención a los siguientes aspectos:

- > Asegurarse de que el personal expatriado mantiene condiciones de vida similares a las del país de origen.
- > Compensar las dificultades relacionadas con la expatriación.
- > Ofrecer un paquete significativo de prestaciones en materia de bienestar.

En el marco del cumplimiento de la Política de Diversidad se presta especial atención a la integración del expatriado en destino, mediante la asignación de un tutor/mentor durante el periodo de expatriación.

4.2. Selección de personal

202-2 103-1 Enfoque de Gestión
Presencia en el Mercado

103-2 Enfoque de Gestión
Presencia en el Mercado

103-3 Enfoque de Gestión
Presencia en el Mercado

En 2018 ENDESA ha continuado impulsando la participación de sus empleados en los procesos de selección, dando prioridad a la publicación interna de ofer-

tas de empleo. De esta forma se ha potenciado la movilidad interna ofreciendo la oportunidad de desarrollo profesional y el aprendizaje de sus empleados, según los intereses y motivaciones de cada persona.

En 2018 ENDESA ha realizado la publicación de 333 procesos de selección interna.

ENDESA, en aquellos casos en los que no es posible recurrir a una forma de promoción interna, selecciona entre aquellas personas que han estado directamente vinculadas a actividades con la Sociedad. Estos vínculos anteriores pueden ser a través de prácticas, becas o contratos específicos, así como el contacto con aquellas personas que se han registrado en alguna de las bases de datos de la Compañía. Igualmente, cuando las posibilidades de promoción interna no pueden ser cubiertas, ENDESA recurre al mercado laboral para llevar a cabo nuevas incorporaciones.

En 2018, para el ámbito de España y Portugal se han realizado más de 395 procesos externos, para vacantes fijas y temporales.

Total de empleados incorporados a la plantilla a lo largo del año	2016	556
	2017	256
	2018	393
Total de empleados locales incorporados a la plantilla a lo largo del año	2016	509
	2017	241
	2018	361
Total de Senior Manager locales (directivos + mandos intermedios) incorporados a la plantilla a lo largo del año	2016	275
	2017	116
	2018	189

En relación a la alta dirección (miembros del Comité Ejecutivo de Dirección) proceden de la comunidad local:

Número de altos directivos procedentes de la comunidad local	13
Total número de altos directivos	17

Rechazo al trabajo forzoso e infantil

103-1 Enfoque de Gestión Trabajo Infantil

103-3 Enfoque de Gestión Trabajo Infantil

103-2 Enfoque de Gestión Trabajo Forzoso

408-1 409-1

103-2 Enfoque de Gestión Trabajo Infantil

103-1 Enfoque de Gestión Trabajo Forzoso

103-3 Enfoque de Gestión Trabajo Forzoso

ENDESA condena expresamente el trabajo infantil, así como el trabajo forzoso a través de su código ético, comprometiéndose con el cumplimiento riguroso de estándares internacionales, como el Pacto Mundial de Naciones Unidas, con el objetivo de favorecer un entorno laboral que respete los Derechos Humanos. La condena del trabajo infantil y el trabajo forzoso han sido también reflejadas expresamente en la Política de Derechos Humanos de ENDESA aprobada por su Consejo de Administración el 24 de junio de 2013. Asimismo, cabe destacar que ENDESA opera en un entorno (España y Portugal) donde existe un marco normativo que establece las garantías necesarias para que no se produzcan vulneraciones en materia de trabajo infantil o forzoso. ENDESA, para garantizar el estricto cumplimiento

de la legislación vigente así como los estándares internacionales y los principios de la OIT en esta materia, dispone de los mecanismos de prevención, control y seguimiento más avanzados. Como resultado, no se ha producido ninguna queja en esta materia durante 2018.

Asimismo, hace extensivo este planteamiento a todas las empresas contratistas y proveedores con los que mantiene relación. Para ello, incorpora cláusulas de Derechos Humanos en las condiciones generales de contratación, evalúa aspectos de Derechos Humanos en el sistema de calificación de proveedores y realiza auditorías sociales para la verificación del cumplimiento.

Para más información, ver capítulo de *Cadena de suministro*.



4.3. Política retributiva

102-36 103-1 Enfoque de Gestión Presencia en el mercado

103-2 Enfoque de Gestión Presencia en el mercado

103-3 Enfoque de Gestión Presencia en el mercado

La política retributiva de ENDESA se encuentra alineada con las recomendaciones de la normativa nacional e internacional en materia de Gobierno Corporativo. Su principal objetivo es retener, atraer y motivar a los mejores profesionales, asegurando el mantenimiento de la equidad interna, de la competitividad externa, y establecer una remuneración acorde con las mejores prácticas de mercado. La remuneración se deter-

mina atendiendo a análisis de competitividad externa en base a encuestas salariales de mercado, mediante una metodología de valoración de puestos con criterios de empresas similares en cuanto a número de empleados y facturación.

Asimismo, la política retributiva de ENDESA tiene en consideración los intereses de los accionistas y una gestión prudente del riesgo. ENDESA trabaja para





que el rendimiento económico financiero sea tal que salvaguarde e incremente el valor de la Empresa, con el fin de remunerar adecuadamente el riesgo que los accionistas asumen con la inversión de su capital.

Por otra parte, ENDESA está preparada para adaptar sus políticas retributivas a las demandas de un entorno empresarial en rápida evolución, marcado por el creciente protagonismo de metodologías de trabajo ágiles, que reclaman el reconocimiento a la contribución individual más allá de las formas tradicionales de remuneración.

La política retributiva de ENDESA pone en valor los principios de la meritocracia. Dicha política define los criterios de gestión para los ajustes retributivos basados en el mérito de las personas como criterio diferenciador, evitando ajustes automáticos por antigüedad. En 2018, se ha continuado aplicando la política de meritocracia, abarcando todas categorías profesionales de la Organización. La finalidad de esta práctica es premiar el esfuerzo individual de las personas y su compromiso con la Empresa, asignando ajustes retributivos de manera diferenciada. Al mismo tiempo busca garantizar los mínimos establecidos en Convenio. Esta política contribuye además a potenciar el papel del gestor en el reconocimiento de las personas.

Durante 2018 ENDESA ha estado inmersa en el proceso de negociación del convenio colectivo. Respecto al contexto retributivo, la Empresa entiende la necesidad de adaptarse al nuevo modelo empresarial y de homogeneizar y modernizar sus beneficios sociales. Esto se concreta en una propuesta de redistribución de los costes de los beneficios sociales, centrándose en su personal activo. Para los empleados supondría la posibilidad de elegir determinados beneficios sociales en función de su ciclo vital.



Beneficios sociales no exigidos por ley

401-2

		España y Portugal	
Asistencia médica	(Miles de Euros)	2016	3.908
		2017	3.086
		2018	3.176
Actividades culturales y recreativas	(Miles de Euros)	2016	931
		2017	972
		2018	983
Financiación del consumo eléctrico	(Miles de Euros)	2016	13.427
		2017	12.735
		2018	15.230
Seguro de accidentes fuera del ámbito profesional	(Miles de Euros)	2016	1.085
		2017	1.090
		2018	625
Fondos de pensiones	(Miles de Euros)	2016	51.816
		2017	51.407
		2018	50.621
Otros (por ejemplo: bonus por antigüedad, ayudas especiales por matrimonio, compra de casa, etc)	(Miles de Euros)	2016	18.380
		2017	17.675
		2018	15.405
Número de empleados involucrados en la política de beneficios sociales	(n.)	2016	9.575
		2017	9.599
		2018	9.946

Retribución Flexible

En 2018, continúa creciendo la participación de los empleados de ENDESA en su plan de Retribución Flexible, alcanzando un porcentaje de adhesión del 45% (4.154 empleados). Se trata de un sistema de compensación mediante el cual cada empleado decide, voluntariamente, cómo percibir parte de su retribución dineraria para que se adapte a sus necesidades personales y familiares en cada momento. Mediante la contratación de ciertos productos y servicios a través de la Empresa, los empleados pueden incrementar su disponibilidad neta debido a las ventajas fiscales que la Ley del IR-PF concede a determinados productos y servicios. El plan de ENDESA incluye los productos Seguro de Salud, Ticket Guardería, Tarjeta Comida, Tarjeta Transporte y Formación.



Realización de horas extraordinarias

Por otro lado, a través de los diferentes Convenios Colectivos, La Dirección de la Empresa y de la Representación Social convienen en la necesidad de reducir al mínimo imprescindible la realización de horas extraordinarias, mediante el establecimiento de herramientas y sistemas de organización del trabajo que posibiliten una mejora permanente de la eficiencia de la Organización, respetando en todo caso la legislación vigente y en especial, lo dispuesto en el RD 1561/1995, de 21 de septiembre de 1995. Así, el Convenio Colectivo establece que en caso de la necesidad de realización de horas extraordinarias, los empleados podrán optar entre mecanismos de compensación económica o mecanismos de compensación mixta (económica y horas de descanso).



Desigualdad y brecha salarial

En ENDESA, hasta el año 2000, antes de la firma del I Convenio Marco, los salarios se definían en base a los diferentes convenios colectivos de las sociedades que integraban el Grupo. A partir del 2000, con la firma del I Convenio Marco, se definieron tablas salariales homogéneas para todas las incorporaciones en ENDESA. A partir de 2013 con la firma del IV Convenio Marco se implantaron tablas salariales más acordes con las prácticas de mercado para las incorporaciones externas.

ENDESA reconoce la necesidad de acelerar la reducción de la brecha salarial, y se compromete a ello a través de diversas medidas: promoción de la igualdad de género en los procesos de selección externos y de directivos (incorporación de al menos una mujer en la terna de candidatos finalistas) y en los planes de sucesión de las posiciones estratégicas de la Compañía (incorporación de al menos una mujer en la terna de sucesores identificados); análisis de indicadores de género en los procesos de meritocracia; programas de desarrollo específicos para mujeres en puestos de responsabilidad; iniciativas para fomentar la participación de mujeres jóvenes en estudios técnicos y tecnológicos; desarrollo de programas parentales orientados al equilibrio personal y profesional, así como el resto de medidas recogidas en la Política de Diversidad e Inclusión, que fomenta la igualdad de oportunidades en la Empresa.

En 2018 teniendo en consideración los salarios fijos, los salarios variables y los beneficios sociales la relación entre los salarios de las mujeres y el de los hombres sería:

Remuneración media fija de los hombres en euros atendiendo a su categoría profesional

España y Portugal		
Directivos	2016	152.507
	2017	143.391
	2018	141.899
Mandos intermedios	2016	72.786
	2017	71.085
	2018	68.924
Administrativos y personal de oficina	2016	57.811
	2017	57.981
	2018	56.697
Operarios	2016	52.575
	2017	50.931
	2018	50.974
Media	2016	62.912
	2017	62.240
	2018	61.101

Remuneración media fija de las mujeres en euros atendiendo a su categoría profesional

España y Portugal		
Directivos	2016	123.942
	2017	119.226
	2018	119.364
Mandos intermedios	2016	65.048
	2017	63.813
	2018	61.802
Administrativos y personal de oficina	2016	49.378
	2017	49.996
	2018	48.638
Operarios	2016	45.698
	2017	48.143
	2018	48.551
Media	2016	56.688
	2017	57.374
	2018	56.214

405-2

Remuneración media fija (% que la mujer cobra menos de remuneración fija respecto al hombre)

España y Portugal		
Directivos	2016	18,7
	2017	16,9
	2018	15,9
Mandos intermedios	2016	10,6
	2017	10,2
	2018	10,3
Administrativos y personal de oficina	2016	14,6
	2017	13,8
	2018	14,2
Operarios	2016	13,1
	2017	5,5
	2018	4,8
Media	2016	9,9
	2017	7,8
	2018	8,0





	Hombre	Mujer	Brecha salarial (1) Mujeres vs Hombres
Directivos	193.017	156.028	19,2
Mandos Intermedios	77.805	67.474	13,3
Administrativos	61.970	50.958	17,8
Operarios	57.695	54.562	5,4
Media	69.300	60.937	12,1

(1) La cifra representa el % que la mujer cobra menos que el hombre, considerando salario fijo, variable y beneficios sociales, de conformidad con la Ley 11/2018, de 28 de diciembre

Para comprender la existencia de desigualdad salarial entre mujeres y hombres en ENDESA, han de tenerse en cuenta diversos factores: El carácter industrial de la Compañía, la baja tasa de rotación de la plantilla, lo que implica que no se produzcan variaciones drásticas en la composición de la plantilla y la composición histórica de género de la compañía, debida a factores culturales y sociodemográficos históricos (menor

número de mujeres que accedían históricamente a estudios universitarios, menor presencia femenina en carreras técnicas, etc.), lo que se traduce en una mayor antigüedad media de los hombres frente a las mujeres. A ello se suman otras variables, también históricas, como las condiciones de convenios de origen.

202-1

Relación entre remuneración inicial y remuneración mínima

	2017		2018	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Remuneración inicial	23.680,92	23.680,92	23.680,92	23.680,92
Remuneración mínima España	9.906,40	9.906,40	10.302,6	10.302,6
Relación entre remuneración inicial y remuneración mínima	2,39	2,39	2,30	2,30



4.4. Previsión social

201-3

Todos los trabajadores de ENDESA son partícipes del Plan de Pensiones, salvo renuncia expresa al mismo. Tras la firma del primer Convenio Marco, el 25 de octubre de 2000, quedó definido un sistema de Pensiones en régimen de aportación definida para la contingencia de jubilación, y de prestación definida para las contingencias de fallecimiento e incapacidad. En 2018 el número total de empleados con un fondo de pensiones

individual auspiciado por la empresa fue de 9.631.

Se estableció un sistema de aportación compartida empresa-trabajador, siendo la máxima de un 6% de la retribución pensionable para la empresa y un 3% sobre la misma retribución para el trabajador. La aportación de la empresa al plan de pensiones en 2018 fue de 31,48 millones de euros (esta cifra solo incluye el colectivo de aportación definida).

Adicionalmente existen trabajadores afectados por convenios de origen, anteriores al Convenio Marco. Entre ellos se distinguen dos grandes colectivos:

- > Aportación Definida para la contingencia de jubilación, y de prestación definida para las contingencias de fallecimiento e incapacidad, y con un sistema prestacional y un sistema de aportación distinto al descrito anteriormente. La casuística varía dependiendo del origen.
- > Prestación Definida para todas las contingencias de jubilación, fallecimiento e incapacidad, diferenciando dos grandes colectivos:
 - Trabajadores de Ordenanza Eléctrica de la antigua ENDESA. Colectivo cerrado, en el que el carácter predeterminado de la prestación de jubilación y su aseguramiento íntegro eliminan cualquier riesgo.
 - Trabajadores del ámbito Fecsa/Enher/ HidroEmpordá. Colectivo cerrado, en el que la prestación está ligada a la evolución del Índice de Precios de Consumo (IPC) y no asegurado a excepción de las prestaciones causadas hasta 31 dic 2011, momento en el que se suscribió una póliza de seguros, para instrumentar dichas prestaciones, mediante la cual se elimina cualquier obligación futura respecto de dicho colectivo.

Para este colectivo, existe una provisión en fondo interno, cuyo cálculo se realiza conforme a las Normas Internacionales de Contabilidad, que junto con el patrimonio del plan cubren a día de hoy el 100% de la obligación.

La administración de los planes de pensiones de ENDESA es realizada de conformidad con los límites generales de gestión y asunción de riesgos mar-

cados en las respectivas legislaciones vigentes y aplicables en España.

El plan de pensiones de ENDESA, está operado por una gestora que tiene en cuenta criterios de inversiones socialmente responsables.

Actualmente el fondo de pensiones al que se encuentran adscritos los planes de pensiones promovidos por las sociedades de ENDESA asume aquellos riesgos que son inherentes a los activos en los que se encuentra invertido, principalmente:

- > Los riesgos de la inversión en activos de renta fija se derivan tanto del movimiento de los tipos de interés como de la calidad crediticia de los títulos de la cartera.
- > Los riesgos de la inversión en renta variable se derivan de la incidencia que pueda producirse por la volatilidad (variaciones) del precio de dichos activos, que es superior al de la renta fija.

> Los riesgos de la inversión en instrumentos financieros derivados se hallan en función del «apalancamiento» que conllevan, lo que les hace especialmente sensibles a las variaciones de precio del subyacente (activo de referencia).

- > Las inversiones en activos denominados en divisas distintas al euro conlleva un riesgo adicional derivado de las variaciones del tipo de cambio.
- > Las inversiones en activos no negociados, al efectuarse en mercados de liquidez limitada y menor eficiencia, presentan riesgos de valoración derivados tanto de los métodos que se utilicen como de la ausencia de precios de contraste en el mercado.

El plan de pensiones de ENDESA, está operado por una gestora que tiene en cuenta criterios de inversión socialmente responsable. Para ello, la gestora ha elaborado y aprobado una Declaración

de Política de Inversión Socialmente Responsable que sintetiza el marco en el que se desarrolla la actividad de la sociedad en esta materia con los patrimonios gestionados.

La gestora del Plan incorpora cuestiones medioambientales, sociales y de buen gobierno (ASG) en los procesos de análisis y adopción de decisiones en materia de inversiones. Espera que las empresas y emisores en los que invertirá, desarrollen y lleven a cabo una estrategia ASG que maximice, a largo plazo, el valor para sus accionistas e inversores. Ello implica que las empresas deben generar valor añadido teniendo en cuenta los intereses de los inversores y también de los empleados, clientes, proveedores, la comunidad y el medioambiente. Valorará de forma positiva la adhesión de las empresas al Pacto Mundial de Naciones Unidas.





5 Diálogo social

102-41 402-1 407-1 103-1 Enfoque de Gestión Libertad de asociación y negociación colectiva

103-2 Enfoque de Gestión Libertad de asociación y negociación colectiva

103-3 Enfoque de Gestión Libertad de asociación y negociación colectiva

103-1 Enfoque de Gestión Relaciones entre los trabajadores y la dirección

103-2 Enfoque de Gestión Relaciones entre los trabajadores y la dirección

103-3 Enfoque de Gestión Relaciones entre los trabajadores y la dirección

La consulta y participación de los trabajadores en temas de seguridad y salud laboral se instrumentaliza a través de los artículos 116 y siguientes del IV Convenio Marco.

A continuación se muestra el número total de reclamaciones relativas a prácticas laborales registradas mediante mecanismos formales durante los tres últimos años. Todas las reclamaciones que se reciben en el año son atendidas y resueltas en ese mismo año:

lación a reorganizaciones, trasposos de trabajadores entre empresas del Grupo, etc., así como con la negociación del V Convenio Colectivo de ENDESA. En Portugal, las condiciones laborales se fijan a través del contrato de trabajo.

Las condiciones colectivas de trabajo se regulan en ENDESA a través de los distintos convenios colectivos, que mejoran la normativa laboral de cada ámbito en el que opera la Compañía. La libertad de asociación de los trabajado-

102-41

En el ámbito de ENDESA en España cabe destacar que el 27 de diciembre de 2018 se procedió a la disolución y cierre del proceso negociador del V Convenio Colectivo de ENDESA, lo que implica que desde el 1 de enero de 2019 no se dispone de un marco laboral colectivo, contractualizándose las condiciones de todos los empleados.

Sin embargo, con fecha 6 de febrero de 2019 las partes involucradas acordaron la reapertura del proceso de negociación, esperando la Compañía poder avanzar de manera efectiva con el objetivo de alcanzar un acuerdo que adapte la regulación laboral a los nuevos requerimientos del entorno.

402-1

De conformidad con la normativa laboral española, así como la normativa laboral de ENDESA en España (IV Convenio Colectivo Marco, Acuerdo Marco de Garantías y sus filiales eléctricas domiciliadas en España, Acuerdo Voluntario de Suspensión), están establecidos los criterios que deben operar en caso de que se produzcan

		España y Portugal	
Número total de reclamaciones relativas a prácticas laborales registradas mediante mecanismos formales de reclamación durante el periodo de reporte	(u.)	2015	7.900
		2016	7.900
		2017	7.700
		2018	7.700
De las reclamaciones identificadas, número de reclamaciones abordadas durante el periodo de reporte	(u.)	2015	7.900
		2016	7.900
		2017	7.700
		2018	7.700
De las reclamaciones identificadas, número de reclamaciones resueltas durante el periodo de reporte	(u.)	2015	7.900
		2016	7.900
		2017	7.700
		2018	7.700

Con respecto a los procedimientos de negociación colectiva, en 2018 se realizaron siguiendo estrictamente la normativa española y de ENDESA con re-

res está garantizada en ENDESA y en todas aquellas empresas contratistas y proveedores con los que mantiene relación.

Empleados ENDESA

España	Empleados	%	Portugal	Empleados	%
Personal de convenio	8.915	91,69	Personal de convenio	4	10
Personal fuera de convenio	808	8,31	Personal fuera de convenio	36	90
Total España	9.723	100	Total Portugal	40	100

reordenaciones societarias y reorganización empresarial (Capítulo III del Acuerdo Marco de Garantías) contemplándose que se pondrán en conocimiento de la Representación Social con, al menos, 30 días de antelación a la efectividad de las operaciones de reordenación societaria y reorganización empresarial.

En el ámbito de la negociación colectiva, las actuaciones más relevantes en 2018 han sido:

- > Negociación del V Convenio Colectivo de ENDESA, si bien finalizando dicho proceso sin acuerdo.
- > Negociación sobre la nueva organización en el ámbito de Unidades de Producción Hidráulica.

- > Periodo de consultas sobre los nuevos calendarios de operación de Generación Térmica.
- > Información sobre el anuncio de la solicitud de cierre de las instalaciones de Compostilla, Andorra y el Grupo 1 y 2 de Alcudia.

España ha formado parte de la OIT desde su fundación en 1.919 y la normativa convencional de ENDESA se ajusta a los Convenios en vigor ratificados por España.

En ENDESA existían cuatro convenios colectivos en vigor al finalizar el año 2018, que afectaban a 8.915 personas, el 91,69% de la plantilla. En lo que se refiere a trabajadores contratistas, el 99,7% de los empleados contratistas

de ENDESA estaban cubiertos por un convenio colectivo.

En el ámbito de ENDESA en España cabe destacar que el 27 de diciembre de 2018 se procedió a la disolución y cierre del proceso negociador del V Convenio Colectivo de ENDESA, lo que implica que desde el 1 de enero de 2019 no se dispone de un marco laboral colectivo, contractualizándose las condiciones de todos los empleados.

Sin embargo, con fecha 6 de febrero de 2019 las partes involucradas acordaron la reapertura del proceso de negociación, esperando la Compañía poder avanzar de manera efectiva con el objetivo de alcanzar un acuerdo que adapte la regulación laboral a los nuevos requerimientos del entorno.





6. Clima laboral

Durante 2018 se ha dado continuidad a las acciones específicas identificadas a raíz de la anterior encuesta de clima de 2016. Estas acciones que se desarrollaron a lo largo de 2017 han tenido como objetivo mejorar la motivación y compromiso de los empleados con la Empresa. Con el objetivo de conocer el grado de satisfacción entre los empleados en el seno de la Empresa, en noviembre de 2018 se lanzó una nueva consulta interna.

Así como ocurrió tras la encuesta de clima anterior, a lo largo de 2019 se desarrollarán nuevos planes de acción de clima dando respuesta a las inquietudes detectadas por parte del empleado. Estos planes de acción tendrán un seguimiento periódico, para asegurar el cumplimiento de la planificación y objetivos planteados.

Como ejemplo de algunas acciones incluidas en los planes de acción de la encuesta anterior, destaca la campaña de comunicación, que finalizó a principios de 2018, relativa a todas las medidas de conciliación que ENDESA pone a disposición de sus empleados. En parte gracias a su impulso, el número de emplea-

dos que hicieron uso de alguna de las medidas de conciliación pasó de 2.372 en 2017 a 2.742 personas en 2018.

Otra de las acciones destacables en beneficio del empleado durante el 2018 ha sido la continuidad del Plan de Movilidad 2018-2020. El potente impulso dado por la Compañía a la promoción de la movilidad eléctrica es una señal inequívoca de la apuesta por una economía baja en carbono que persigue contribuir al desarrollo del mercado de movilidad eléctrica. El objetivo de ENDESA es seguir contando con los empleados como embajadores de una nueva forma de moverse y conseguir que el 10% de la plantilla conduzca un coche eléctrico en 2020.

ENDESA, consciente del cambio cultural que supone la transformación digital que vive la sociedad actual, y el consiguiente cambio de paradigma que ésta ha generado, ha continuado a lo largo de 2018 promoviendo iniciativas que favorezcan un trabajo flexible que facilite el equilibrio personal, familiar y profesional de los empleados. Esta promoción ha tenido su reflejo en el aumento de personas adheridas al programa de «Trabajo

Fuera de la Oficina». Sin duda este nuevo enfoque en la gestión de equipos, centrado en la responsabilidad sobre los resultados, ha ayudado a asentar en ENDESA una sólida y coherente base hacia un nuevo modelo. En 2018 1.757 empleados (861 mujeres y 896 hombres) se han adherido a esta iniciativa.

Otra iniciativa que ha ayudado a la mejora del clima es el proyecto *Smart Workplace*, que tiene por objetivo poner a disposición de todo el equipo un nuevo entorno de desarrollo de sus funciones, que les permita ser más productivos. Se trata de revolucionar varios ejes fundamentales en el modo de trabajo de una unidad de negocio: los espacios físicos, la tecnología, los procesos y las políticas de Personas y Organización. Integrando armónicamente estos aspectos del trabajo diario, queremos conseguir que los equipos sean más creativos, innovadores y ágiles en el desarrollo de proyectos, con lo que esperamos sin duda mejor rendimiento y resultados para la línea de negocio, así como una mayor motivación y compromiso de los empleados. Se ha iniciado con la plantilla de ENDESA X.



7. Gestión responsable de las personas en ENDESA

103-1 Enfoque de Gestión Diversidad e igualdad de oportunidades

103-2 Enfoque de Gestión Diversidad e igualdad de oportunidades

103-3 Enfoque de Gestión Diversidad e igualdad de oportunidades

103-1 Enfoque de Gestión Empleo

103-2 Enfoque de Gestión Empleo

103-3 Enfoque de Gestión Empleo

103-1 Enfoque de Gestión no Discriminación

103-2 Enfoque de Gestión no Discriminación

103-3 Enfoque de Gestión no Discriminación

E NDESA, dentro de su enfoque de gestión responsable de las personas, desarrolla anualmente diversas actividades en cada una de estas dimensiones:

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



7.1. La apuesta de ENDESA por la diversidad

103-1 Enfoque de Gestión no discriminación

103-2 Enfoque de Gestión no discriminación

103-3 Enfoque de Gestión no discriminación

103-1 Enfoque de Gestión diversidad e igualdad de oportunidades

103-2 Enfoque de Gestión diversidad e igualdad de oportunidades

103-3 Enfoque de Gestión diversidad e igualdad de oportunidades

ENDESA cree en la diversidad entre sus empleados como un elemento enriquecedor para la Empresa. El progresivo aumento de mujeres en plantilla, la incorporación de personas de otras nacio-

nalidades, así como personas con discapacidad son muestra del respeto de las distintas dimensiones que conforman su Política de Diversidad. En cuanto a la edad, progresivamente se han ido incor-

porando personas más jóvenes, lo que permite disponer de una plantilla que conjuga a la vez veteranía con una paulatina renovación.



| 7.1.1. La Política de Diversidad e Inclusión

ENDESA, en el marco de su Política de Diversidad e Inclusión y de la política de Derechos Humanos de la Compañía, rechaza toda forma de discriminación y se compromete a garantizar y promover la diversidad, la inclusión y la igualdad de oportunidades. ENDESA hace todo lo posible para fomentar y mantener un clima de respeto hacia la dignidad y la individualidad de

la persona, y vela por los más altos estándares de confidencialidad con respecto a cualquier información relacionada con la esfera privada del empleado de la que pueda llegar a ser conocedora. Por lo tanto, también en cumplimiento de los valores y principios incluidos en el Código Ético de ENDESA, y como parte del mismo, la

Compañía adopta los siguientes principios fundamentales:

- > No discriminación.
- > Igualdad de oportunidades y de dignidad para todas las formas de diversidad.
- > Inclusión.
- > Conciliación de la vida personal, familiar y profesional.





En base a los principios anteriores, ENDESA se compromete a implantar acciones específicas para promover la no discriminación y la inclusión en las siguientes áreas de la diversidad, definiendo el siguiente plan de acción:

Género	Nacionalidad	Discapacidad	Edad
<ul style="list-style-type: none"> > Igualdad de género en procesos de selección internos y externos. > Acuerdos con universidades técnicas. > Programa parental. 	<ul style="list-style-type: none"> > Programa de tutorías para expatriados. 	<ul style="list-style-type: none"> > Identificación de un referente interno (focal point). 	<ul style="list-style-type: none"> > Programa de tutorías para nuevas incorporaciones. > Transferencia de conocimiento entre seniors y juniors.
Transversal			
<ul style="list-style-type: none"> > Cursos de formación y/o talleres específicos sobre comportamientos y valores en relación a la diversidad y la inclusión. > Inclusión de elementos de diversidad en el modelo de comportamientos adoptado para el proceso de evaluación del desempeño. 			

Género

Con el fin de reconocer, respetar y gestionar las diferencias entre hombres y mujeres, garantizando el desarrollo del talento y asegurando la igualdad de oportunidades y de trato, se llevaron a cabo las siguientes acciones:

- > En los procesos de selección, tanto internos como externos, ENDESA garantizó que, en la fase inicial del proceso, ambos sexos estaban igualmente representados en el total de población evaluada. Asimismo, ENDESA presenta siempre una mujer en la fase final de los procesos en los que existe el *expertise* y/o la formación requeridos entre la población femenina que poder reclutar.
- > La compañía estableció colaboraciones con universidades, institutos y colegios orientadas a la identificación e implantación de programas para promover la participación y la inclusión de estudiantes de sexo femenino en estudios técnicos.
- > ENDESA continuó con los programas parentales destinados a equilibrar las

necesidades que tienen las personas como padres y sus aspiraciones de crecimiento profesional.

En la dimensión de género se realizaron actividades acordes a las líneas de acción. Los talleres celebrados fueron:

- > *Future Brunch*: jornada dirigida a estudiantes en prácticas de la compañía, con el objetivo de crear un espacio de innovación e inspiración tecnológica y animarles a mantener el interés por la tecnología y las vocaciones técnicas.
- > Taller sobre sesgos inconscientes: dirigido a hombres y mujeres de la Compañía con el objetivo de aprender a identificar y reducir sesgos inconscientes, así como crear entornos de trabajos más justos y diversos.
- > Talleres educativos dirigidos a padres y madres de la Compañía. Los talleres tuvieron lugar en las sedes de Barcelona, Zaragoza y Sevilla. Fueron impartidos por expertos en educación quienes ofrecieron información y claves para potenciar el talento de los hijos y obtener una nueva visión sobre qué se entiende por «malos comportamientos».

Edad

Con el fin de reconocer, respetar y gestionar las diferencias entre gene-

raciones, asegurando la integración, la motivación y la transferencia de conocimiento, se llevaron a cabo las siguientes acciones:

- > Se han puesto en marcha un programa de tutorías para apoyar a los empleados en sus principales períodos de transición (por ejemplo, su contratación). Han tenido una duración variable en función de las necesidades de cada situación específica.
- > Para el desarrollo de los empleados se aprovechó todo lo posible la experiencia de los expertos (*senior*) para que actuaran como formadores internos.

En línea con la colaboración que ENDESA realiza a lo largo del año con el Observatorio Generación para promover la gestión de la diversidad intergeneracional, se celebró un taller en la sede de Zaragoza destinado a eliminar etiquetas e identificar el valor que aporta cada generación.

Además, en Madrid tuvo lugar un juego participativo, en el cual se formaron equipos garantizando la diversidad de sus integrantes, con el objetivo de favorecer el trabajo en equipos intergeneracionales.

Nacionalidad

Para gestionar las diferencias entre las personas de distintas nacionalidades y fomentar su integración, existe un programa de tutorías para expatriados a través del cual se les asigna un tutor perteneciente al país de destino que les ayudó y apoyó durante su período de expatriación.

Discapacidad

Con el fin de reconocer, respetar y gestionar las diferentes capacidades de las personas, aprovechando el poten-

cial que cada uno tiene, la empresa ha identificado a una persona de referencia para todos los temas relacionados con discapacidad. Dicha persona apoyó a los *Business Partners* de Personas y Organización, las unidades de Salud y Seguridad correspondientes, gestores y empleados para tratar cualquier cuestión relacionada para su aplicación.

En colaboración con Fundación Adecco, se realizó una jornada de sensibilización, impartida por Pablo Pineda, primer diplomado europeo con Síndrome de Down, que trató sobre el talento diverso y sin etiquetas. También se realizaron talleres de cocina inclusiva con el objetivo de ayudar a los beneficiarios a desarrollar de habilidades básicas para lograr la autonomía e independencia necesaria para ocupar un puesto de trabajo no protegido. Los talleres tuvieron una participación de 27 voluntarios y 27 beneficiarios.

Dimensión transversal

En 2018 se definieron talleres y/o cursos de formación específicos relacionados con los comportamientos y valores de la diversidad e inclusión, especialmente para la familia profesional de Personas y Organización, las nuevas incorporaciones y los nuevos gestores.

Se incluyeron elementos de diversidad e inclusión en el modelo de comportamientos de la Compañía que se adoptará para el proceso de evaluación del desempeño.

406-1

En 2018, no ha habido ningún incidente de discriminación en ENDESA, hecho del que la Compañía informa periódicamente a la Representación de los Trabajadores.

7.1.2. Promoción de la igualdad de género

ENDESA promueve la igualdad de género en todos los ámbitos de la Empresa, con especial atención en lo referido a las posiciones de responsabilidad y a la contratación de personal, objetivos ambos incluidos en el Plan de ENDESA de Sostenibilidad 2019-2021.

Así, en 2018 la cifra de contratación de mujeres alcanzó el 32,06%.

Con respecto a las posiciones de responsabilidad, el porcentaje de puestos de responsabilidad (directivos) cubiertos por mujeres en 2018 se mantiene en el 17,5%.



Aplicación de la política

En el marco de la aplicación de la Política de Diversidad e Inclusión, ENDESA ha definido un plan de acción de género con dos principales objetivos:

- > Aumentar la presencia de mujeres en la compañía
- > Aumentar la presencia de mujeres en puestos de responsabilidad.

Estos objetivos se materializan en las siguientes líneas de acción:

Incrementar el porcentaje de mujeres en los procesos de selección

Promover la igualdad de género en los procesos de selección, tanto externos como internos, en la fase de *shortlist*, es decir, en la definición del pool de candidatos elegibles para las entrevistas dirigidas a seleccionar los candidatos finales.

En relación al incremento del porcentaje de mujeres en los procesos de selección, desde 2017 ENDESA monitoriza

la evolución de este dato a través del reporte trimestral realizado sobre la Política de Diversidad e Inclusión. En 2018 se han incluido también los procesos de selección relativos a los estudiantes en prácticas, con el fin de garantizar la igualdad de oportunidades en todos los procesos de la compañía.

Promover la participación y la inclusión de estudiantes de sexo femenino, especialmente en estudios técnicos o denominados STEM

Para ello, se establecen programas y colaboraciones con colegios e institutos.

En relación con el fomento de las vocaciones tecnológicas entre las estudiantes, ENDESA ha colaborado un año más en el desarrollo del programa educativo *Orienta-T* junto con la *Fundación Junior Achievement* y otras empresas.

La iniciativa, dirigida a estudiantes de 3º ESO (14 a 16 años) y profesores de Educación Secundaria, ha pretendido crear un espacio referente para la orientación profesional, a través de una serie de eventos que combinaron ponencias con historias inspiradoras, personales y profesionales, de voluntarios de empresa y talleres prácticos. El objetivo de este programa fue dar a conocer entre los jóvenes las oportunidades de empleabilidad en las carreras *STEM* y fomentar el rol de liderazgo de la mujer en este ámbito. Adicionalmente, se pretendió dotar al profesorado de materiales didácticos para que los puedan trabajar en sus centros educativos y fomentar así el efecto multiplicador de la iniciativa.

Gracias a la participación de ENDESA, se ha alcanzado la participación de 762 alumnos y 92 docentes, en las etapas educativas de ESO en las ciudades de Madrid, La Coruña, Barcelona y Sevilla; se ha creado un canal de orientación laboral para jóvenes, abierto y colaborati-



vo, con más de 30 videos inspiradores de profesionales para la utilización de los centros escolares de toda España; y, tras el estudio de impacto realizado en 2017 por Fundación *Junior Achievement*, se ha podido concluir que el programa Orienta-T fomenta los estudios *STEM* en las mujeres, ya que aumenta en un 10% el número de mujeres que quieren estudiar este tipo de carreras tras participar en el programa.

En esta línea, ENDESA comprometida con mitigar la brecha entre hombres y mujeres que trabajan en la industria tecnológica y en carreras técnicas desarrolló la iniciativa *Girls in ICT* en su sede social de Madrid. En la jornada participaron 55 niñas, de entre 14 y 16 años, y el objetivo de la misma fue dar a conocer y acercar a las jóvenes las diferentes profesiones del ámbito digital y las salidas profesionales que tienen los estudios técnicos.

Favorecer el desarrollo e incorporación de mujeres a niveles de responsabilidad dentro de la empresa

Con este fin se han realizado diferentes programas:

En 2018 se finalizó el programa *Women Mentoring*. Es una iniciativa dirigida a mujeres manager de ENDESA, cuyo objetivo es favorecer su desarrollo e incorporación a los niveles altos de responsabilidad dentro de la empresa. La característica principal de este programa de *mentoring* es que los mentores de dichas mujeres forman parte de los altos ejecutivos de la organización, contribuyendo de esta manera a crear una red interna de mentores y a facilitar una eventual movilidad cruzada gracias a un mayor conocimiento transversal de la empresa.

En esta línea, en 2018 se realizó el proyecto *Take the Lead*, programa de desarrollo dirigido a mujeres mandos intermedios o con potencial. El objetivo del

programa es mejorar habilidades de liderazgo, superar sesgos inconscientes, creencias limitantes y empoderarlas para facilitar el acceso a puestos de mayor responsabilidad.

Además, anualmente ENDESA realiza el ejercicio de diseñar el plan de sucesión para aquellas posiciones con responsabilidad estratégica en la organización. Entre los criterios establecidos que deben cumplirse para la identificación de los posibles sucesores está la diversidad de género. Esto significa que al menos uno de los sucesores propuestos para cada posición debe ser mujer.

Desarrollar programas parentales destinados a equilibrar las necesidades que tienen las personas como padres y sus aspiraciones de crecimiento profesional

Estos consisten en una serie de entrevistas estructuradas entre los empleados, sus gestores y *Business Partners*, que son los profesionales de Personas y Organización que trabajan estrechamente con la línea de negocio para identificar sus necesidades y cubrirlas, optimizando el desarrollo profesional y el bienestar y satisfacción de los empleados antes y después de la experiencia de la maternidad y paternidad para aumentar su valor, tanto para el trabajador como para la Compañía.

Los principales objetivos que ha perseguido la iniciativa son los siguientes: (1) realizar una gestión óptima del período de maternidad/ paternidad que facilite la conciliación entre la dimensión parental y las aspiraciones personales de crecimiento profesional de las personas; (2) introducir una nueva cultura de la maternidad/paternidad que valore la adquisición de nuevas capacidades, en lugar de focalizar la atención sobre la ausencia del trabajo; (3) hacer participar y valorar a la persona en el contexto

organizativo durante el periodo de maternidad y/o paternidad y la consiguiente reincorporación a la empresa; y (4) crear un entorno de trabajo que se caracterice por un clima de confianza recíproca entre el gestor y el/la trabajador/a con la intención de compartir y cuidar la nueva dimensión familiar, facilitando que las personas afronten con serenidad la maternidad/paternidad y renueven su compromiso hacia el ámbito profesional.

Como complemento a este programa, ENDESA ha puesto a disposición de sus empleados la Plataforma *online* educativa '*Gestionando hijos*' en la que colaboran más de 40 expertos en educación. El objetivo de la iniciativa es apoyar a madres y padres en la labor de la educación de sus hijos.



Compromisos voluntarios con la Administración

En el marco de los compromisos voluntarios que ENDESA ha adquirido con el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (en adelante el Ministerio), cabe destacar los siguientes:

1. Distintivo de Igualdad en la Empresa.
2. Iniciativa «Más mujeres, mejores empresas».
3. Iniciativa «Por una sociedad libre de violencia de género».

Distintivo de Igualdad en la Empresa

Como resultado de la apuesta de ENDESA por la igualdad, el Ministerio concedió a ENDESA en 2010 el distintivo «Igualdad en la Empresa».

En 2017, ENDESA obtuvo la renovación de la concesión del Distintivo de Igualdad en la Empresa por parte del Ministerio por un período de tres años más. Anualmente se presentan los co-

respondientes informes para mantener dicha concesión, que ha sido renovada en 2018.

Así, ENDESA forma parte de la Red de Empresas con distintivo de Igualdad y ha colaborado activamente en las distintas iniciativas impulsadas por esta Red.

Iniciativa «Más mujeres, mejores empresas»

En línea con el impulso y la voluntad de avanzar en el ámbito de la diversidad de género, ENDESA firmó en 2014 un Acuerdo con el Ministerio con el fin de promover y aumentar la presencia de la mujer en puestos de responsabilidad. Contiene objetivos cuantitativos, así como compromisos de tipo cualitativo que afectan a los procesos de selección, promoción de la conciliación, comunicación y sensibilización.

Destacar que el objetivo cuantitativo de incrementar la participación de mujeres en puestos pre directivos, directivos y comités de dirección hasta alcanzar el 20% en 2018 se ha superado alcanzando el 23%.

Iniciativa «Por una sociedad libre de violencia de género»

ENDESA, en el marco del convenio de colaboración firmado con el Ministerio en 2012, colabora anualmente en la difusión de las campañas de sensibilización y prevención de la violencia de género puestas en marcha por el Ministerio.

Destaca la campaña del 25 de noviembre «Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer» con el objetivo de concienciar a la sociedad y, sobre todo al público masculino, de la importancia de alzar la voz contra la violencia de género, y no permitir que en el día a día haya situaciones o actitudes que la fomenten.

Asimismo, ENDESA participa cada año en la Carrera «Hay Salida a la Violencia de Género» que se celebra en Madrid.

Violencia de género

Adicionalmente, ENDESA, junto con la Fundación Integra, mantiene el programa de voluntariado corporativo «Impulsando talento» dirigido a mejorar la empleabilidad de mujeres víctimas de violencia de género y otros colectivos, dotándoles de las herramientas necesarias para su incorporación a la vida profesional, a través de talleres impartidos por voluntarios de ENDESA. Además del impacto social que tiene este proyecto para la integración de mujeres que han sufrido violencia de género, que les permite dejar atrás al maltratador y vivir en libertad con sus hijos, también se logra la sensibilización sobre esta lacra social.

En 2018 ENDESA ha dado continuidad al programa de voluntariado corporativo «Cambiando vidas» dirigido a mujeres víctimas de violencia de género en colaboración con la Fundación Integra y la Fundación ENDESA. El objetivo del proyecto es mejorar la empleabilidad de mujeres víctimas de violencia de género y de otros colectivos, dotándolos de las herramientas necesarias para su incorporación a la vida profesional, a través de talleres impartidos por voluntarios de ENDESA. Como resultado, 54 mujeres han participado en el proyecto y 24 han sido contratadas. Con motivo del «Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer» ENDESA se ha sumado a la campaña de sensibilización de Fundación Integra.

En esta línea, el 8 de marzo «Día Internacional de la Mujer» se realizó en las oficinas de Madrid una «Escuela de Empleo» para favorecer la inserción laboral de mujeres con especiales dificultades (mujeres víctimas de violencia de género, madres con cargas familiares no compartidas, mayores de 45 años, en riesgo de exclusión, etc.).

Por último, recordar que el Plan de Igualdad de ENDESA, incorporado a su Convenio Colectivo Marco, incluye medidas especiales para la protección de las víctimas de violencia de género.

Plan de Igualdad del Convenio

Por otro lado, ENDESA dispone de un Plan de Igualdad que contiene Políticas de Recursos Humanos que promueven la puesta en marcha de las actuaciones necesarias para facilitar la incorporación de las mujeres a puestos de decisión y con mayores cuotas de responsabilidad. El Plan garantiza la aplicación efectiva del principio de igual remuneración por un trabajo de igual valor y, en concreto, la no existencia de diferencias retributivas por razón de género.

Asimismo, el Plan recoge la posibilidad de adaptar la jornada de trabajo a través de la flexibilidad horaria, el cambio temporal de régimen horario, las reducciones de jornada y las excedencias por cuidado de familiares. Igualmente, cuenta con medidas específicas para la protección del embarazo y la maternidad, y medidas especiales para la protección a las víctimas de violencia de género. Como herramienta de ayuda en el cuidado de los niños, tanto para madres como para padres, el Plan prevé el establecimiento de acuerdos con guarderías, y la sensibilización en materia de igualdad a través de la información y la comunicación.

De esta manera, en España se han ido desarrollando todas las medidas previstas en el Plan de Igualdad. Su evaluación y seguimiento se realiza conjuntamente por la Dirección de la Empresa y la Representación Social, a través de la Comisión Paritaria de Igualdad prevista en el citado Convenio Colectivo.





7.1.3. Promoción de otras dimensiones de la diversidad (edad, nacionalidad y discapacidad)

Edad

Para gestionar la diversidad generacional, asegurando la integración, la motivación y la transferencia de conocimiento, ENDESA ha puesto en marcha las siguientes iniciativas:

1. Programa de tutorías para nuevas incorporaciones.
2. Iniciativas de transferencia de conocimiento.

Los programas de tutorías tienen la finalidad de apoyar a los empleados en sus principales períodos de transición y, especialmente tras su contratación en la Compañía.

Las iniciativas de transferencia de conocimiento incluyen tanto los programas de *mentoring*, así como aquellas acciones de formación interna en las cuales los formadores son personal experto senior o junior.

ENDESA forma parte del Observatorio Generación y Talento promovido por la Asociación 50Plus, cuyo principal objetivo es promover la gestión de la diversidad generacional entre las organizaciones y extraer indicadores que aporten conclusiones y proyecciones en términos de rentabilidad y competitividad, y así poder demostrar las relaciones causa-efecto que tienen las políticas en relación a la edad y el talento.

A lo largo del año 2018, ENDESA ha participado, con gestores de negocio pertenecientes a diferentes generaciones, en los diversos Foros de Liderazgo intergeneracional del Observatorio que se han celebrado en Madrid y Barcelo-

na. Asimismo, ENDESA ha colaborado en el primer Foro de Salud y Bienestar intergeneracional, en el cual participaron empleados así como específicamente del área de Prevención de Riesgos Laborales y Personas y Organización. El objetivo de este nuevo foro es diagnosticar cuál es la autopercepción en este sentido de cada generación de trabajadores e identificar programas para su promoción.



Nacionalidad

Para gestionar las diferencias entre las personas de distintas nacionalidades y fomentar su integración, existe un programa de tutorías para expatriados a través del cual se les asigna un tutor perteneciente al país de destino que les ayuda y apoya durante su período de expatriación.



Discapacidad

Para ofrecer un mejor servicio y asesoramiento a los empleados, en 2018 tuvo lugar una formación dirigida a empleados de Personas y Organización con el objetivo de ampliar conocimientos sobre discapacidad y sensibilizar sobre la importancia de su inclusión laboral.

En colaboración con Fundaciones especializadas en la inserción laboral de personas con discapacidad, ENDESA ha desarrollado proyectos que dan apoyo tanto a empleados como familiares en este sentido.

En 2018 se ha dado continuidad al Plan Familia, desarrollado por la Fundación Adecco. A través del mismo, 74 familiares de empleados que cuentan con alguna discapacidad han disfrutado de asesoramiento y terapias asistenciales personalizadas. Por primera vez este año, Fundación Adecco ha ofrecido a los beneficiarios del Plan Familia de ENDESA, la oportunidad de dar continuidad a su desarrollo personal y social en un entorno lúdico, a través de un campamento de verano. El campamento tuvo una duración de una semana y participaron 16 hijos de empleados con discapacidad.

En esta línea, con el objetivo apoyar a los empleados en este ámbito, en colaboración con Fundación Randstad, se ha abierto un servicio especializado de consulta confidencial para dar información y asesoramiento a aquellos empleados que tengan interés en entender mejor sus implicaciones.

405-1

La Compañía ha dado servicio de apoyo a los 76 empleados con discapacidad que tenemos este año en plantilla.

Personas contratadas con discapacidad

2016	78
2017	80
2018	76



Días de la Diversidad e Inclusión

ENDESA celebró en el mes de noviembre los *Días de la Diversidad e Inclusión* con el objetivo de reforzar su compromiso con la igualdad de oportunidades dentro de la Compañía. Con este motivo se realizaron un total de 10 actividades distribuidas entre las

sedes de Madrid, Barcelona, Sevilla, y Zaragoza, con una participación total superior a 300 personas. Las actividades se enmarcaron en las dimensiones

de la Política de Diversidad e Inclusión con el objetivo de poner en valor las acciones realizadas a lo largo del año en estos ámbitos, así como dar visibili-

dad a la diversidad y sensibilizar sobre la necesidad de su inclusión.



7.2. Conciliación de la vida profesional, personal y familiar

En 2018, 2.742 empleados se beneficiaron de alguna línea de actuación dirigida a la conciliación de la vida profesional personal y familiar en ENDESA.

401-3

Empleados que se beneficiaron de alguna línea de actuación dirigida a la conciliación de la vida profesional, personal y familiar en 2018

Hombres	1.492
Mujeres	1.250

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

Las medidas que la Empresa está ejecutando para facilitar la conciliación de la vida laboral y personal, se engloban en cinco grandes grupos: calidad en el empleo (contrato indefinido, planes de pensiones, salud y bienestar, apoyo a expatriados, etc.), flexibilidad temporal y espacial (reducciones de jornada, excedencias, permisos retribuidos, etc.), apoyo a la familia (excedencias, permisos y flexibilidad horaria para cuidado de familiares, ayudas a mayores dependientes, etc.), desarrollo profesional (formación profesional / técnica / en habilidades / en idiomas, programas de voluntariado, coaching, etc.) e Igualdad de oportunidades (asistencia profesional para

víctimas de violencia de género, asesoramiento médico, etc.).

En 2018 ENDESA ha continuado ofreciendo a sus personas medidas que permiten la adaptación de la jornada de trabajo a sus necesidades, a través de la flexibilidad horaria, el cambio temporal de régimen horario, reducciones de jornada, excedencias por cuidado de familiares, permisos y licencias retribuidas, permisos y ausencias no retribuidas y el teletrabajo. Entre estas medidas que ENDESA ha continuado promoviendo en 2018, tal y como se ha apuntado anteriormente, se encuentra el proyecto de «Trabajo Fuera de la Oficina». Esta modalidad innovadora de trabajo basada en la confianza permite al empleado una mayor flexibilidad y autonomía en elección de espacios, tiempos y formas de trabajo.

Por otra parte, los programas de «Días sin cole» y los campamentos han continuado ofreciendo una alternativa de ocio a los hijos de los empleados, con objeto de facilitarles soluciones en los días o periodos de vacaciones en los que los empleados tienen que trabajar y necesitan conciliar su vida profesional, personal y familiar.

En las sedes de Barcelona, Madrid y Sevilla, con el fin de favorecer a las mujeres que han sido madres, se ha continuado ofreciendo el servicio de salas de lactancia. De esta forma, las mujeres que trabajan en estas sedes han podido disfrutar de estas instalaciones, que constituyen un espacio íntimo y reservado donde pueden extraer la leche

materna tras el retorno de la baja por maternidad.

ENDESA, como empresa firmemente comprometida con la salud de sus empleados promueve desde 2011 el Programa Entrénate. Dicho programa fomenta la práctica del deporte, como forma de evitar que aparezcan enfermedades, sobre todo de carácter cardiovascular. Al finalizar 2018 eran más de 4.250 personas el número de empleados acogidos a dicho programa. Más de la mitad de la plantilla está acogida a dicho plan a través del cual el empleado recibe una subvención por parte de la empresa de hasta un máximo de 25 euros al mes.

Para todas sus personas ENDESA pone a su disposición un Canal Ofertas específico por ser empleado. A través de la intranet corporativa, en este canal se incluyen una gran variedad de productos y servicios a precios competitivos. Estos van desde ofertas de ocio (cine, teatro y espectáculos), restaurantes, alquiler de coches, combustible, muebles domésticos, productos tecnológicos, compras en supermercados, así como otras vinculadas al bienestar personal. Igualmente existe un apartado sobre formación que recoge una serie de programas de aprendizaje en distintas disciplinas, por ejemplo, en idiomas. En este sentido, existen cursos tanto en España como en el extranjero, dirigidos para adultos o para hijos de empleados. Por último, destacar que este Canal Ofertas también está abierto a la solidaridad, ya que existe una





sección a través de la que se ofrece la posibilidad de realizar donaciones a distintas entidades sociales dedicadas a la mejora de las condiciones de vida de los más necesitados.

En 2018 ENDESA puso en servicio para sus empleados en la sede de Madrid la «sala To Do» que, con un horario ininterrumpido y mediante pago *online*, este espacio aglutina los servicios a disposición de sus personas con el fin de facilitar su utilización. En concreto: arreglos de ropa y calzado, tintorería, lavandería, asesoramiento financiero, reparación de móviles, *tablets* y ordenadores. Además, existe una aplicación que permite a las personas compartir el vehículo particular en sus trayectos de ida y vuelta a la oficina, servicio de *car e-sharing* con una flota de vehículos eléctricos para uso profesional, limpieza y arreglos de coche, clases de yoga, pilates y gimnasia de mantenimiento, nutricionista y agencia de viajes.

401-3

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

Empleados que disfrutaron de permiso de baja por paternidad	235
Empleados que disfrutaron de permiso de baja por maternidad	102
Empleados que se reincorporaron a su puesto de trabajo tras la finalización de la baja por paternidad	215
Empleados que se reincorporaron a su puesto de trabajo tras la finalización de la baja por maternidad	77
Empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su baja por paternidad que siguieron en su trabajo durante los doce meses después de volver al trabajo	175
Empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su baja por maternidad que siguieron en su trabajo durante los doce meses después de volver al trabajo	76



7.3. Apuesta por las personas con capacidades diferentes

Con el fin de colaborar en la integración de personas con discapacidad, en 2018 se ha mantenido la colaboración con las Fundaciones Adecco, Randstad, Prevent, Universia e Integra. En colaboración con estas entidades se realizan diversas acciones tales como:

- > Acciones de voluntariado formativo dirigidas a personas en riesgo de exclusión social entre las que ese encuentran personas con discapacidad, víctimas de violencia de género y parados de larga duración.
- > En colaboración con la Fundación Prevent, se ha apoyado el programa de becas para la Formación Universitaria y de Ciclos de Grado Superior dirigidas a estudiantes con discapacidad, con el objetivo de fomentar la igualdad de oportunidades en la educación superior y contribuir a la formación de profesionales cualificados para su inserción laboral.
- > Junto con Fundación Universia se formó parte del Comité Decisor de

Otorgamiento de Becas a estudiantes con discapacidad. Estas becas se financian en parte gracias a la donación que se realiza por parte de ENDESA.

- > Colaboración en la campaña de comunicación de Fundación Adecco con motivo del 3 de diciembre «Día Internacional de las Personas con Discapacidad».
- > La figura del *People Business Partner*, desde la unidad de Personas y Organización de ENDESA, da apoyo con el fin de dar cercanía, aconsejar y asesorar a los empleados en estos temas. En 2018 se ha realizado una formación con el objetivo de ampliar sus conocimientos y sensibilizar sobre la importancia de su inclusión laboral.

Como medidas alternativas, ENDESA ha seguido comprometiéndose con la contratación indirecta, a través de la compra de bienes y servicios a centros especiales de empleo.



7.4. Voluntariado corporativo

ENDESA apoya el voluntariado corporativo entre sus empleados, comprometida con el desarrollo de las comunidades en las que opera. Éste actúa como un catalizador del resto de iniciativas e incrementa la cercanía e involucración de la Empresa con sus grupos de interés, aportando desarrollo y compromiso a los participantes. Además, contribuye al desarrollo de su personas en actividades que aúnan el interés de la Empresa y de sus grupos de interés, tales como

facilitar el acceso a la energía a colectivos en situación vulnerable, propiciar la empleabilidad, mejorar el medioambiente, etc.

Como consecuencia de este firme compromiso, ENDESA apoya desde sus inicios en 2011 a Volutare, la red internacional para la promoción del voluntariado corporativo, fruto de la alianza entre empresas y entidades académicas y del tercer sector, para impulsar la expansión y profesionalización del voluntaria-

do corporativo. Actualmente, dicha red está compuesta por 40 empresas y 39 entidades sociales.



Dentro de este marco, Voluntare promueve el encuentro, la generación y el intercambio de conocimiento, a través de la dinamización de grupos de trabajo, identificación y difusión de buenas prácticas, organización y participación en eventos de referencia, así como jornadas. En esta línea, durante 2018 ENDESA ha participado en el grupo de trabajo sobre «Voluntariado corporativo en la era de la tecnología», en la mesa de Empleabilidad del II Congreso Internacional de Voluntariado Corporativo celebrado en julio en Madrid, y en la mesa redonda sobre «Voluntariado impulsado por la empresa» de la I Semana de la Responsabilidad Social Madrid en noviembre.

En 2018 se han desarrollado 18 proyectos de voluntariado, en los que han participado 463 voluntarios en horario laboral y 225 fuera de horario. Esto haría un total de 688 voluntarios, de los cuales 188 han colaborado en ambas modalidades. En total se han aportado 4.041 horas por parte de los voluntarios con colaboración en horario de trabajo y 3.000 horas por parte de los voluntarios que han colaborado en su tiempo libre. Como resultado de estas actuaciones, en 2018 se han beneficiado más de 8.400 personas.

ENDESA este año ha dado continuidad a las siguientes iniciativas en España:

> **Voluntariado energético:** Proyecto social en el ámbito de la energía, impulsado por ENDESA y la Fundación ENDESA a través del cual los empleados tienen la posibilidad de realizar una actuación solidaria como

voluntarios, ayudando a hogares que se encuentran en situación de pobreza energética. En este voluntariado, además del personal activo participa de igual modo el personal prejubilado de la compañía. En la edición de 2018, Cruz Roja Española (CRE) colaboró como ONG principal y coordinadora de todos los territorios donde se ha ejecutado el programa y ECO-DES en la herramienta de diagnóstico y la medición de resultados. CRE es quien escoge a las familias, y un grupo de instaladores profesionales realizan las mejoras en las viviendas. En la edición de 2018 se ha ampliado el alcance a 14 ciudades: Zaragoza, Huesca, Barcelona, Tarragona, Lérida, Gerona, Sevilla, Málaga, Badajoz, Alcadia, As Pontes, Puerto del Rosario (Fuerteventura), Candelaria (Tenerife) y Lanzarote, con un total de 309 voluntarios (188 de ENDESA y 121 de CRE), y más de 2.400 familias atendidas, lo que se puede traducir en casi 5.000 beneficiarios. En esta edición, además, se han introducido varios niveles de intervención para que los voluntarios se apuntasen a la modalidad que mejor se adaptase a su disponibilidad: Voluntario formador, Televoluntario y Voluntario presencial. Así, se han impartido talleres de formación a las familias, a los que además se les ha entregado un kit de microeficiencia, se han realizado asesoramientos telefónicos y se han visitado viviendas y realizado alguna mejora en las instalaciones. Adicionalmente se ha facilitado trabajo a 14 instaladores.

> **Programa Energía para el futuro:**

Programa que tiene como objetivo mejorar la empleabilidad de los jóvenes en riesgo de exclusión social en el sector de la energía, a través de un voluntariado de formación, alineado con las necesidades de la mano de

obra y cerca del negocio. Dependiendo del perfil profesional, los voluntarios imparten talleres para proporcionar una perspectiva profesional que respalda e incentiva la capacitación de los estudiantes. Entre los temas solicitados, se encuentran los conceptos fundamentales del sistema eléctrico, las medidas de seguridad y los equipos de protección, el mantenimiento de las instalaciones, y los tipos de contratos eléctricos. Esta actividad de voluntariado busca promover el desarrollo de las habilidades de los empleados, tales como la innovación, el trabajo en equipo, el liderazgo y la comunicación. La edición de 2018 se ha llevado a cabo en As Pontes (A Coruña), con la participación de 4 voluntarios que han beneficiado a 120 estudiantes.

> **Proyecto Coach:** En colaboración con la Fundación Exit, este programa de voluntariado corporativo pretende mejorar la empleabilidad de jóvenes en riesgo de exclusión social, incidiendo en su autoestima, motivación y orientación profesional, utilizando técnicas de coaching o mentoring. Para los jóvenes, es una gran experiencia conocer el mundo de la empresa por dentro, y ello les sirve de estímulo para seguir estudiando. Tras su paso por el programa, el 82% de los jóvenes apueba el curso y el 75% continúa formándose. En 2018, ENDESA ha participado en las ediciones de Madrid, Palma de Mallorca, Sevilla, Zaragoza y, por primera vez, Valencia, beneficiando a 21 jóvenes con el apoyo de 21 voluntarios.





> **Proyecto Yob:** En colaboración con la Fundación Exit, este programa de voluntariado corporativo tiene como objetivo entrenar a los jóvenes para su entrada al mercado laboral dotándoles de las herramientas necesarias y apoyándoles para conseguir sus objetivos profesionales. Tras su paso por el programa, el 50% de los jóvenes encuentra trabajo, el 38% vuelve a estudiar y, de éstos, el 15% estudia y trabaja al mismo tiempo. En 2018, ENDESA ha participado en la edición de Barcelona con un voluntario que ha apoyado a uno de los jóvenes participantes a aprender a posicionar su candidatura en los procesos de selección.

> **Proyecto Sabes + si compartes lo que sabes:** En colaboración con la Fundación Randstad, este programa de voluntariado corporativo ofrece a los empleados la posibilidad de mejorar la integración social y laboral de personas en riesgo de exclusión (personas con capacidades diferentes, inmigrantes con dificultades para su integración laboral, mujeres y hombres mayores de 45 años, mujeres víctimas de violencia de género, familias monoparentales, etc.) en proceso de búsqueda activa de empleo. Las capacidades, conocimientos y experiencias de los empleados de ENDESA son puestas en valor a través de un programa de formación en el que el propio voluntario es el formador. En la edición de 2018 han participado 13 voluntarios en Barcelona, Las Palmas de Gran Canaria, Madrid y Sevilla, impartiendo 35 talleres y formando a 206 personas.

> **Speaking without frontiers:** En colaboración con la Fundación Universia, este programa de voluntariado corporativo persigue mejorar la fluidez en la conversación en inglés, italiano o portugués, preparar las prue-

bas de certificación de nivel y ampliar el vocabulario empresarial de los estudiantes universitarios con discapacidad. Los empleados voluntarios de ENDESA mantienen conversaciones telefónicas/*online* cada 15 días con dichos estudiantes. En la edición de 2018 han participado 2 voluntarios de Las Palmas de Gran Canaria y Madrid formando tandem con otros 2 estudiantes.

> **Taller de eficiencia energética:** En colaboración con la Fundación Prevent, por primera vez en 2018, se ha puesto en marcha esta iniciativa de voluntariado corporativo dirigida a personas en situación de vulnerabilidad y/o con necesidades educativas especiales, con el objetivo de que aprendan a entender una factura eléctrica y a optimizarla, a mejorar los hábitos de consumo en su vivienda y a conocer las posibilidades del bono social. En esta primera edición piloto en Madrid, ha participado un voluntario que ha impartido un taller al que han asistido 9 personas en situación de vulnerabilidad.

> **Escuela de empleo:** En colaboración con la Fundación Adecco, por primera vez en 2018, se ha puesto en marcha esta iniciativa de voluntariado corporativo dirigida a mujeres en búsqueda de empleo con especiales dificultades (víctimas de violencia de género, madres con cargas familiares no compartidas, mayores de 45 años, en riesgo de exclusión, etc.). En Madrid, se ha desarrollado un taller sobre la situación del mercado laboral, búsqueda de empleo, CV, y proceso de selección, impartido por dos voluntarios y al que han asistido 20 mujeres.

> **Taller de cocina inclusiva:** En colaboración con la Fundación Adecco, por primera vez en 2018, se ha puesto en marcha esta iniciativa de voluntariado corporativo enmarca-

da en su modelo de voluntariado de autonomía e independencia, basado en acciones diseñadas para la adquisición de competencias básicas en personas con discapacidad intelectual. De esta manera, se trabajan las habilidades básicas para lograr la autonomía e independencia que se necesitan para ocupar un puesto de trabajo no protegido. En este sentido, en el ámbito del empleo, la práctica de cocina es una herramienta para el desarrollo de autonomía personal con la que mejorar el perfil profesional y, por lo tanto, el éxito laboral. En esta primera edición piloto en Barcelona y Madrid, han participado 27 voluntarios y 27 personas con discapacidad intelectual.

> **Impulsando talento:** En colaboración con la Fundación Integra, este programa de voluntariado corporativo tiene el objetivo de mejorar la empleabilidad de mujeres víctimas de violencia de género, dotándoles de las herramientas necesarias para su incorporación a la vida profesional, a través de los talleres de la Escuela de Fortalecimiento (preparación de la entrevista de trabajo, currículum, habilidades pre laborales, habilidades financieras y legales) que imparten voluntarios de ENDESA en Madrid. Con esto se consigue fortalecer a las mujeres, mejorar su autoestima y seguridad a la hora de enfrentarse a las entrevistas de trabajo. En la edición de 2018 han participado 17 voluntarios en la Escuela en ENDESA dirigida a 13 mujeres víctimas de violencia de género y otros 5 voluntarios han impartido talleres a otras 37 personas en exclusión.

> **Orienta-T:** En colaboración con la Fundación Junior Achievement y dentro del programa Orienta-T, que tiene por objetivo ofrecer una herramienta de orientación profesional útil y diná-

mica para los docentes que promueva en los alumnos una reflexión sobre su futuro, por primera vez en 2018 se han incluido actividades de voluntariado corporativo en los centros educativos. Los voluntarios dinamizan las sesiones de «píldoras de habilidades» con estudiantes de ESO/Bachillerato, en las que profundizan sobre alguna de las habilidades destacadas en las ponencias inspiradoras visionadas con anterioridad. En la edición de 2018 han participado 12 voluntarios de A Coruña, Barcelona y Madrid que han impartido 10 talleres a los que han asistido 283 estudiantes.

> **Día Solidario de las Empresas:** Organizado por Cooperación Internacional ONG, el Día Solidario de las Empresas es una jornada que promueve el voluntariado corporativo poniendo en contacto a empresas y sus empleados con las entidades no lucrativas que se dedican a ayudar a los más necesitados. En 2018, EN-

DESA ha participado en las ediciones de Madrid, Sevilla y Zaragoza con 23 voluntarios que han ayudado a 298 personas.

> **Cambiando vidas:** En colaboración con la Fundación Integra y la Fundación ENDESA, este programa de voluntariado corporativo tiene el objetivo de mejorar la empleabilidad de personas en exclusión, dotándoles de las herramientas necesarias para su incorporación a la vida profesional, a través de los talleres de la Escuela de Fortalecimiento que imparten voluntarios de ENDESA en Barcelona y Sevilla. En las ediciones de 2018 han participado 41 voluntarios impartiendo talleres a 253 personas en situación de exclusión.

> **Programa de mentoring para jóvenes emprendedores (Compe10cias LED):** En colaboración con Youth Business Spain y la Fundación ENDESA, este programa de voluntariado corporativo tiene como objetivo fomentar

el emprendimiento y el autoempleo en jóvenes de 18 a 35 años con escasos recursos que tienen una idea de negocio, pero que no disponen de los recursos necesarios para ponerla en marcha. El rol del voluntario es ayudar al emprendedor a identificar los objetivos y las estrategias necesarias para consolidar su negocio, planificar las actuaciones y medir los resultados. Supone acompañar al joven durante todo el proceso. En la edición de 2018 han participado 36 voluntarios en las ciudades de As Pontes, Barcelona, Córdoba, Gerona, Madrid, Málaga, Sevilla y Zaragoza que han llevado a cabo 44 procesos de mentoring.

Por último, ENDESA ha continuado dando soporte a diversas carreras solidarias, tales como «Atades por un nuevo cole» y Carrera de las empresas en Zaragoza, y Hay Salida en Madrid, así como a las campañas de recogida de alimentos y juguetes que se han realizado en los distintos territorios de la Compañía.





Cadena de suministro sostenible

2.746

millones de €
en compras de
materiales y
servicios

5.210

proveedores
que prestaron
servicios a
ENDESA


919

proveedores
calificados en
los últimos 4
años

100

% de los
contratistas en
España y Portugal
han recibido
formación en
Seguridad y Salud
Laboral

Cumplimiento del PES 2018-2020

Pilar Básico	Línea de actuación	Objetivo 2018	Resultado 2018	Acciones a destacar
 Cadena de suministro	Compras realizadas a proveedores calificados (% volumen compras)	70%	80%	<ul style="list-style-type: none"> > Introducción de un nuevo criterio de evaluación en derechos humanos en las calificaciones de proveedores. > Segundo año con la incorporación de los requisitos de calificación en sostenibilidad que incluyen la evaluación en derechos humanos, medio ambiente, y seguridad y salud laboral.
	% de las calificaciones realizadas a proveedores en las que se verifican aspectos de derechos humanos	80%	80%	
	% de las calificaciones realizadas a proveedores en las que se verifican aspectos ambientales	80%	80%	
	% de las calificaciones realizadas a proveedores en las que se verifican aspectos de seguridad y salud laboral	80%	80%	
	Evaluación del desempeño de los proveedores (% volumen compras)	60%	60%	
	Contratistas evaluados por aspectos sociales, éticos y ambientales	15%	17%	



1. Gestión responsable de la cadena de suministro

102-9

1.1. Resultados en 2018

En 2018, el número de proveedores con los que ha trabajado ENDESA ha sido de 5.210, incluyendo en esta cifra el total los proveedores objeto de compras delegadas. El valor de las compras a proveedores ha aumentado significativa-

mente, un 68% respecto a 2017, hasta alcanzar los 2.746 millones de euros.

EU17

Asimismo, el número de días trabajados por contratistas o subcontratistas involucrados en actividades de construcción, operación y mantenimiento en 2018 fue de 4.401.034, lo que represen-

ta un aumento del 16,26% respecto a 2017, el cual obedece a que para este ejercicio se ha dispuesto de información de nuevas líneas de negocio que hasta ahora no reportaban sus horas.

403-9 102-8

El número total de horas trabajadas por contratistas en 2018 fue 35.208.274.



1.2. Compromiso con los proveedores locales

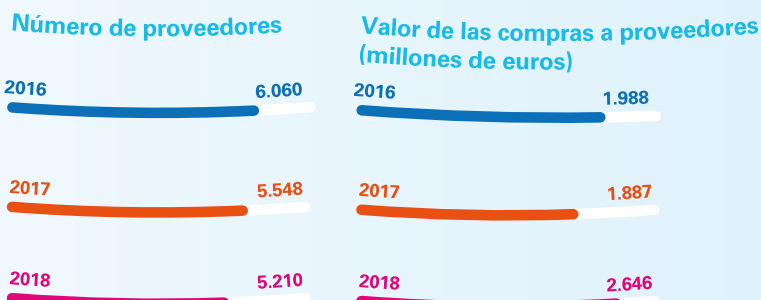
102-9 204-1

La actividad de ENDESA en los países y territorios en los que opera, se orienta a la creación de valor para los proveedores locales. En consonancia con nuestro compromiso con ellos, el 84,07% del presupuesto consumido, 2.230 millones

de euros, se ha dedicado a estos proveedores, entendiéndose por tales a aquellos que se han constituido en España y Portugal. En 2018, los contratos por importes superiores a un millón de euros que fueron adjudicados a proveedores locales alcanzaron los 1.974 millones.

Se contemplan cláusulas contractuales específicas en los contratos relacionados con los servicios de mantenimiento para nuestros Centros de Producción, mediante las cuales, el Contratista se compromete, además del personal de transferencia estrictamente necesario y en

NÚMERO DE PROVEEDORES DE ENDESA EN ESPAÑA Y PORTUGAL



Valor de las compras a los principales proveedores de ENDESA en 2018

Valor de las compras a los 15 mayores proveedores **921.189** miles de euros

Valor de las compras a los 15 mayores proveedores **35%** sobre el total

Valor de las compras a los 50 mayores proveedores **1.528.027** miles de euros

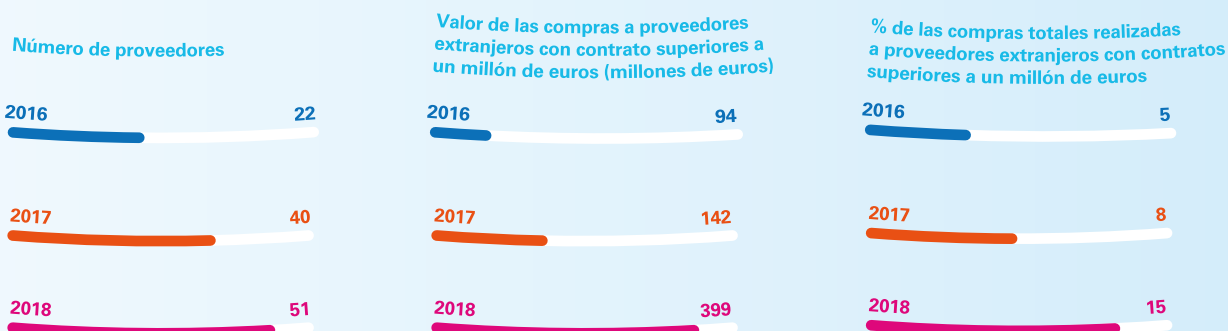
Valor de las compras a los 50 mayores proveedores **58%** sobre el total

COMPRAS A PROVEEDORES LOCALES* CON CONTRATOS SUPERIORES A 1 MILLÓN DE EUROS



* Los proveedores locales son proveedores de materiales, productos y servicios localizados en el mismo mercado geográfico en el que actúa la organización, es decir, no se realiza pago internacional al proveedor.

NÚMEROS DE PROVEEDORES EXTRANJEROS EN CADA PAÍS



cumplimiento de las especializaciones requeridas, a contratar a técnicos y personal laboral del área local, de conformidad con las leyes vigentes y las disposiciones de las autoridades competentes. Con el propósito de generar valor a los proveedores locales de los países en los que ENDESA está presente, el porcentaje de compras con contratos superiores a un millón de euros que se realizaron a proveedores extranjeros supuso el 15% en 2018.

1.3. El proceso integral de compras en ENDESA

103-1 Enfoque de gestión Prácticas de adquisición

103-2 Enfoque de gestión Prácticas de adquisición

103-3 Enfoque de gestión Prácticas de adquisición 102-9

Con el fin de promover la gestión responsable en la cadena de suministro ENDESA dispone de un proceso integral de compras, en el cual se requiere

que los proveedores sean calificados de acuerdo a criterios de sostenibilidad (ambientales, sociales, éticos, integridad, derechos humanos) además de



El proceso integral de compras en ENDESA



critérios técnicos y económicos, con carácter previo al proceso de licitación y a la formalización del contrato. Final-

mente, una vez que se ha prestado el servicio se evalúa su nivel de cumpli-

miento y de desempeño en dicha prestación.



1.4. Requisitos de sostenibilidad en la contratación

- 103-1 Enfoque de gestión trabajo infantil 103-2 Enfoque de gestión trabajo infantil 103-3 Enfoque de gestión trabajo infantil
- 408-1 103-1 Enfoque de gestión trabajo forzoso u obligatorio 103-2 Enfoque de gestión trabajo forzoso u obligatorio
- 103-3 Enfoque de gestión trabajo forzoso u obligatorio 103-1 Enfoque de gestión evaluación social de los proveedores
- 103-2 Enfoque de gestión evaluación social de los proveedores 103-3 Enfoque de gestión evaluación social de los proveedores
- 414-1 103-1 Enfoque de gestión evaluación medioambiental de los proveedores
- 103-2 Enfoque de gestión evaluación medioambiental de los proveedores
- 103-3 Enfoque de gestión evaluación medioambiental de los proveedores 308-1 408-1 409-1 412-3

ENDESA prevé cláusulas contractuales específicas sobre la protección de los derechos humanos en todos los con-

tratos, según la Sexta Edición de las Condiciones Generales de Contratación Globales del Grupo Enel (CGC), las cua-

les se aplican al 100% de los contratos. Con dichas cláusulas contractuales, la empresa requiere a sus contratistas/

proveedores y subcontratistas, el respeto y la protección de los derechos humanos reconocidos internacionalmente, así como el respeto de las obligaciones éticas y sociales en términos de: protección del trabajo infantil y de las mujeres, igualdad de trato, prohibición de discriminación, libertad sindical, asociación y representación, trabajo forzoso, salud, seguridad y protección ambiental, condiciones sanitarias y también condiciones regulatorias, retributivas, contributivas, de seguros e impuestos. Además, los proveedores deben comprometerse a adoptar e implementar los 10 principios

del Pacto Mundial y asegurarse de que están satisfechos con el desempeño de todas sus actividades, ya sean realizadas por sus empleados o por subcontratistas. Además, los proveedores deben comprometerse a cumplir con los principios contenidos en el Código Ético de ENDESA o en cualquier caso, guiarse por principios equivalentes a los de ENDESA en la gestión de su negocio.

Además se aplican los convenios de la Organización Internacional del Trabajo o la legislación vigente en el país en el que deben llevarse a cabo las actividades, si éstas fueran más restrictivas.

En este contexto, ENDESA se reserva el derecho de llevar a cabo cualquier actividad de control y monitoreo destinada a verificar el cumplimiento de las obligaciones anteriores tanto por parte del contratista como por los subcontratistas o personas designadas por el mismo para la ejecución del Contrato, y resolver de inmediato el contrato en caso de violaciones comprobadas de las obligaciones antes mencionadas (con gran atención a las violaciones de los principios del Pacto Mundial y cualquier forma de violación, incluso indirecta, de los derechos humanos).



2. Calificación de proveedores

414-1 409-1 412-1 412-3

ENDESA ha establecido un sistema de calificación de proveedores que permite una cuidadosa selección y evaluación de las empresas que deseen participar en los procedimientos de adquisición a través de la evaluación de los requisitos técnicos, económicos/financieros, legales, ambientales, de seguridad, derechos humanos y éticos, requisitos de honorabilidad, con el fin de garantizar el nivel adecuado de calidad y fiabilidad en el caso de adjudicación de contratos en el sector energético.

El proceso de calificación funciona mediante el uso de grupos de mercancías (GM): cada proveedor está calificado en relación con uno o más GM específicos y la calificación se asigna al proveedor sólo cuando cumple con todos los requisitos definidos para cada GM. Estos requisitos varían de acuerdo con las implicaciones y los impactos específicos asociados con cada grupo: por ejemplo, para un grupo

de productos ambientales, en general, se requiere la certificación ISO14001, mientras que para GM relacionada con las «obras» la posesión de un sistema de gestión OHSAS18001. En 2018, ENDESA, como parte del Grupo Enel, se ha beneficiado del análisis profundo del árbol de grupos de productos (GM) realizado a nivel mundial: involucrando a Global Procurement, unidades de negocios (H&S, Environmental Manager, Sustainability) mediante un mapeo de las actividades incluidas en cada GM y asignando un nivel de riesgo para cada tema (seguridad, medio ambiente, derechos humanos, gasto, proveedor no reemplazable, etc.). Después de la evaluación de riesgos mencionada anteriormente, cada GM se agrupará en diferentes familias asociadas con el riesgo evaluado relacionado.

Dentro de los Grupos Calificados, se han identificado algunos como «Alto Riesgo» sobre la base de criterios preestablecidos.

El Sistema de calificación, que se rige por un procedimiento interno, se creó de conformidad con las leyes y regulaciones locales y de la UE.

El proceso de calificación requiere la presentación de una serie de documentos (auto-certificación sobre la posesión de requisitos generales, estados financieros, certificaciones, etc.) y entre otras cosas, la adhesión a los principios expresados por el Código Ético, el Plan de Tolerancia Cero para la Corrupción, Política de Derechos humanos y un Pacto Mundial con referencia específica a la ausencia de un conflicto de intereses (incluso potencial). Los contratistas que ya están incluidos en el Registro de Proveedores Calificados de ENDESA son monitoreados constantemente, también a través del uso de bases de datos externas, con referencia a eventos relacionados con la propia compañía y sus principales exponentes. El sistema de calificación representa:





- > Una garantía para ENDESA, ya que constituye una lista actualizada de temas con una confiabilidad comprobada (legal, económico-financiera, técnico-organizativa, ética y seguridad) en la cual basarse.
 - > La posibilidad, en cumplimiento de la normativa vigente en la materia, de que los proveedores, sean consultados en las licitaciones de contratación emitidas por las empresas del Grupo.
- A finales de 2018, el Sistema de Calificación de Proveedores se encontraba implantado en 194 familias de compras, 134 familias de ámbito Global (calificación internacional), y en 60 de ámbito local en ENDESA.



Sostenibilidad

El objetivo de ENDESA es seleccionar a los mejores contratistas en términos de seguridad y salud, medio ambiente y derechos humanos. Con este fin, en septiembre de 2016, las Compras Globales del grupo adoptaron un «Modelo de Evaluación Global para los Requisitos de Sostenibilidad», identificando los factores de riesgo de sostenibilidad en la cadena de suministro a través del mapeo del nivel de riesgo de los diversos Grupos de mercancías: define un modelo operativo preciso que se aplicará a nivel global para evaluar la posesión de los requisitos de sostenibilidad por parte de contratistas de obras, servicios y suministros que deseen calificar para el registro o renovar su calificación. Esta Nota de operación proporciona varias categorías de control, H&S, Medioambiente, Derechos Humanos. Todos estos temas se refieren a estándares de calidad, como por ejemplo, la posesión de la certificación OHSAS 18001, ISO 14001.

Por lo tanto, como parte del proceso de calificación, para acceder al Regis-

tro de Proveedores de ENDESA, el proveedor debe someterse a una evaluación específica y obligatoria sobre los requisitos ambientales, los requisitos de salud y seguridad y los requisitos sobre derechos humanos. Estas evaluaciones se agregan a las verificaciones económicas, financieras, legales y técnicas habituales. En la práctica, se solicita al Proveedor que rellene unos cuestionarios y envíe la documentación de respaldo adecuada para evaluar, por ejemplo, el sistema de gestión del proveedor y los índices de accidentalidad, el cumplimiento efectivo de sus políticas en cuestiones relacionadas con el respeto a los derechos humanos (por ejemplo, inclusión y diversidad, protección y privacidad de los trabajadores, verificación de su cadena de suministro, trabajo forzado / trabajo infantil), así como respeto por los temas de sostenibilidad ambiental y salud y seguridad en el trabajo. En el caso de actividades consideradas de alto riesgo para la seguridad o el medio ambiente, se prevé una auditoría in situ para la verificación de estos aspectos.

Sólo con un juicio general positivo, el proveedor se registrará en el Registro de Proveedores (o permanecerá en el caso previamente calificado) y podrá ser tenido en cuenta para participar en los procedimientos de compras del Grupo. La evaluación es obligatoria tanto para los nuevos proveedores que califican como para los que ya están calificados. Si, por otro lado, el juicio resultara negativo, la solicitud de calificación sería rechazada y el Contratista no podrá ser consultado sobre las ofertas del Grupo. La evaluación de los requisitos de sostenibilidad individuales descritos anteriormente —derechos humanos, salud y seguridad y medio ambiente— contribuye a la evaluación general de la admisión o no admisión, de dicha empresa al sistema de calificación de ENDESA.

En el caso de la no admisión sea reconocida como resultado, por ejemplo, de un juicio ambiental negativo, el proveedor puede presentar una nueva solicitud de calificación en una fecha posterior, cargando los datos actualizados y las evidencias del Plan de Mejora adoptado. También en el sistema de incentivos colectivos, los objetivos vinculados a las cuestiones de sostenibilidad generalmente se prevén tanto para los gerentes como para los empleados.

Los aspectos de sostenibilidad, que siempre han sido importantes para ENDESA, han permitido seleccionar a los mejores socios. Sin duda, esto tiene una repercusión positiva en el desempeño contractual (eficiencia de los tiempos de contrato y desempeños relacionados), con efectos económicos positivos. Además, la actitud «sostenible» de ENDESA da más confianza a los clientes, usuarios e inversores, cada vez más confiados en considerar a ENDESA como Proveedor y/o invertir en el Grupo. En 2017, se inició el establecimiento de una Biblioteca, en la que se catalogan unas «K» técnicas de sostenibilidad que pueden ser utilizadas durante la fase de licitación por las Unidades de Compra.

Periódicamente y en particular en los últimos dos años, se han organizado reuniones con los Contratistas sobre temas de sostenibilidad.

Además, periódicamente, se publican artículos en el sitio web de Compras Globales, destacando el compromiso de ENDESA con los temas de sostenibilidad.

ENDESA, anualmente, como parte del Plan de sostenibilidad del grupo, incluye objetivos específicos en la cadena de suministro. Por ejemplo: «Integración, fortalecimiento y homogeneización de temas ambientales, seguridad y derechos humanos en los procesos de calificación de proveedores y vendor rating», «Promoción de actividades de información con proveedores», «Desarrollo de proyectos

CRECIMIENTO DEL SISTEMA DE CALIFICACIÓN DE PROVEEDORES

Total de calificaciones realizadas:

900

que corresponden a un total de

617

proveedores calificados.

El importe de compras a proveedores calificados ha alcanzado el

80,3%

del volumen de compras realizadas

359 proveedores disponen de certificado de calidad ISO 9001 (representa un 95% del total)*

332 proveedores disponen de certificado de calidad ISO 14001 (representa un 87% del total)*

278 proveedores disponen de certificado de seguridad y salud OHSAS 18001 (73% del total)*

* Se excluyen del monitoreo los proveedores calificados como Puntos de Servicio de ENDESA.

Evolución de 2018:

195

nuevas calificaciones realizadas

145

nuevos proveedores calificados.

195 procesos de calificación a proveedores han revisado requisitos de seguridad laboral, lo que supone:

- 100% de las calificaciones revisadas.

195 procesos de calificación a proveedores han revisado requisitos medioambientales, lo que supone:

- 100% de las calificaciones revisadas.

No se ha identificado ningún proveedor con impacto social negativo.

en línea con los principios de la Economía Circular», para tener una aproximación de «Cero residuos» y extenderla sucesivamente a las actividades del negocio.

Con el fin de promover la mejora continua en la gestión responsable de la cadena de suministro, ENDESA ha revisado y

mejorado los requisitos de sostenibilidad establecidos en el proceso de calificación de proveedores. De este modo, se han actualizado los requisitos de seguridad laboral, medioambiente e integridad, además de la implantación de un nuevo requisito relativo a Derechos Humanos.

En este nuevo contexto, ENDESA se ha fijado los siguientes objetivos en su Plan de ENDESA de Sostenibilidad 2018-2020, relativos a la verificación de los criterios de sostenibilidad en el sistema de calificación de proveedores de acuerdo al nuevo sistema:

OBJETIVOS DEL SISTEMA DE CALIFICACIÓN DE PROVEEDORES

% de las calificaciones realizadas a proveedores en las que se verifican aspectos:

Derechos humanos

2019 85%

2021 100%

Seguridad laboral

2019 85%

2021 100%

Medio ambiente

2019 85%

2021 100%

Nota: Objetivos establecidos de acuerdo al nuevo sistema del Grupo ENEL para la verificación de aspectos de sostenibilidad en el proceso de calificación de proveedores.





3. Selección de proveedores

414-1 409-1 412-1

Adicionalmente a lo expuesto con anterioridad para el proceso de calificación de proveedores, consciente de la relevancia de extender su compromiso con la sostenibilidad a la cadena de suministro, a lo largo de 2018 ENDESA ha comenzado a aplicar criterios de sostenibilidad en las licitaciones de produc-

tos y servicios. Se ha desarrollado una biblioteca de indicadores sociales, ambientales y éticos de entre los que se seleccionan para cada licitación los más ajustados a la naturaleza del producto o servicio licitado y el desempeño de los potenciales proveedores respecto de esos indicadores es tomado en cuenta

y valorado, junto con la propuesta económica y técnica.

Esta metodología se ha empleado ya en 19 licitaciones a lo largo del año 2018, incluyendo las dos de mayor volumen y se continuará aplicando de forma sistemática en todas las nuevas licitaciones a partir de 2019.



4. Integridad y lucha contra la corrupción

103-1 Evaluación social de los proveedores
414-2

103-2 Evaluación social de los proveedores

103-3 Evaluación social de los proveedores

ENDESA se adhiere al Pacto Mundial y, en cumplimiento del décimo principio, pretende continuar su compromiso de combatir la corrupción en todas sus formas. Por lo tanto, prohíbe el uso de cualquier intención, oferta o solicitud de pago ilícito, monetario o de otra índole, a fin de obtener una ventaja en las relaciones con las partes interesadas, y esta prohibición se extiende a todos sus empleados. El Contratista declara reconocer los compromisos asumidos por ENDESA y se compromete a no hacer uso de ninguna oferta o solicitud de pagos ilegal en la ejecución del contrato en interés de ENDESA y/o en beneficio de sus empleados.

En caso de incumplimiento de estas obligaciones, la empresa se reserva el derecho de rescindir el contrato y solicitar una compensación al contratista.

También se prevén compromisos contractuales para los contratistas/proveedores y subcontratistas de ENDESA destinados a implementar conductas contrarias a cualquier forma de corrupción y extorsión, e implementar conductas preventivas para no perjudicar el medio ambiente, alentando iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental y el desarrollo y difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

En 2006, la Junta Directiva de ENDESA aprobó una disposición descriptiva de las medidas anticorrupción: el Plan de Tolerancia Cero contra la Corrupción desarrollado con la colaboración y supervisión de Transparency International. Este Plan se une al Código de Ética y el Modelo Organizativo, y se convierte en

un análisis en profundidad sobre el tema de «corrupción» destinado a investigar y promover acciones en el campo social, y para justificar la adhesión de ENDESA en el Pacto Global y la PACI (Pact Against Corruption Initiative Iniciativa).

En particular, en cumplimiento del décimo principio del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, según el cual «las compañías están comprometidas a combatir la corrupción en todas sus formas», ENDESA tiene la intención de continuar su compromiso de combatir la corrupción, en todas sus formas, directas e indirectas, aplicando los principios declinados en su Sistema de Gestión Anticorrupción, sobre la base de los siguientes pilares: el Plan de Tolerancia Cero contra la Corrupción, el Código Ético, los modelos de prevención de riesgos penales implementados de

acuerdo con la legislación aplicable sobre responsabilidad, el Programa de cumplimiento global así como los riesgos reputacionales, asociados con la responsabilidad penal de las empresas.

ENDESA, reforzó los controles relacionados con el cumplimiento de los requisitos de integridad de los proveedores, en los grupos de artículos y contratos más sensibles a este aspecto.

A este respecto se aprobó con fecha 26/10/2016, el procedimiento organizati-

vo número 209, «comprobación de los requisitos de honorabilidad».

Las directrices operacionales de la empresa están diseñadas para fortalecer el sistema de control existente en la cadena de suministro a través de una acción más eficaz contra la corrupción, y en particular en lo relativo a las siguientes materias:

- > El establecimiento de criterios específicos para verificar los documentos de los requisitos legales y de honorabilidad, homogéneos y aplicables al

proceso de compras (desde la fase de cualificación hasta la adjudicación de cada contrato).

- > La identificación de los métodos operativos de verificación, encaminados a fortalecer las herramientas de prevención disponibles y diseñados para influir de manera racional, orgánica y determinada sobre las oportunidades de corrupción y los factores que favorecen la difusión.
- > Promoción de una cultura generalizada de respeto de las normas éticas.



5. Cumplimiento de los derechos humanos

414-1 412-1 412-3

ENDESA considera a cada proveedor potencialmente en riesgo desde el punto de vista de los derechos humanos. Por este motivo, tanto en la fase de cualificación como en la fase de licitación, y en los estándares contractuales «Condiciones generales de contratación del Grupo Enel», la compañía es evaluada, seleccionada y monitoreada en base a:

- > la adhesión voluntaria a los 10 Principios del Pacto Mundial, a la implementación del Código Ético de Enel, el Modelo de Organización, el Plan Tolerancia Cero contra la Corrupción y la Política de Derechos Humanos.
- > la existencia o no de delitos contra personalidades individuales, como la reducción o el mantenimiento de la esclavitud o la servidumbre, la prostitución infantil, la utilización de niños en la pornografía, la posesión de pornografía infantil, iniciativas de turismo destinadas a explotar la prostitución

infantil, la trata de personas, la compra y venta de esclavos.

En 2018 se han contabilizado 248 contratistas significativos que superan la cantidad de 1,5 millones de euros, (212 locales y 36 extranjeros).

Todos los contratos incluyen cláusulas sobre derechos humanos, relativas a Pacto Mundial y Normativa Ética (cláusulas 26 y 27) con el objetivo de obtener un compromiso formal de Socios y Proveedores para cumplir con las obligaciones legales relacionadas con la protección del trabajo infantil, la salud y la seguridad del niño y la mujer, y las condiciones de seguridad, igualdad de oportunidades, la prohibición de la discriminación, el abuso y el acoso, derechos sindicales y libertad de asociación y representación, el trabajo forzado, la seguridad y la protección del medio ambiente, las condiciones sanitarias higiénicas, así como el cumplimiento con

la legislación vigente en materia de salarios, pensiones y contribuciones a la seguridad social, seguros, impuestos, etc., en relación con todos los trabajadores empleados con cualquier objeto para la ejecución del Contrato. Además, en todos los contratos estipulados a partir del segundo semestre de 2016, se inserta la Cláusula de Honorabilidad prevista en el Procedimiento Organizativo «Verificación de los Requisitos de Honorabilidad», orientada a obtener un compromiso formal por parte de los socios y proveedores de respetar las obligaciones asumidas por ENDESA y por las compañías controladas directa o indirectamente por ella, en el Código Ético, en el Plan de Tolerancia Cero contra la Corrupción (Plan TZC), en la Política de Derechos Humanos y para adherirse a principios equivalentes en la realización de negocios y la gestión de relaciones con terceros.





Contratos de aprovisionamiento de materiales y servicios que incluyen cláusulas sobre Derechos Humanos

	Año	España y Portugal
Número de contratos significativos* que incluyen cláusulas sobre derechos humanos	2016	284
	2017	288
	2018	248
Porcentaje de contratos significativos* que incluyen cláusulas sobre derechos humanos	2016	100%
	2017	100%
	2018	100%

* Se consideran significativos los contratos superiores a un millón de euros.

ENDESA supervisa constantemente los riesgos actuales y potenciales relacionados con la actividad a lo largo de su cadena de suministro. Por ejemplo, en 2016 se inició una investigación interna para verificar el respeto de los Derechos Humanos a lo largo de la cadena de suministro de proveedores de productos que contienen / usan CO-BALTO: se realizaron análisis en profundidad y entrevistas con los principales proveedores, y se han introducido cláusulas contractuales específicas para mitigar el riesgo de explotación infantil / trabajo forzoso en ciertas áreas consideradas en riesgo.

Con este criterio, basado en cláusulas contractuales, el 100 % de las operaciones habrían sido sometidas a revisión o evaluación de impacto sobre los DDHH. Por otro lado, durante 2017 se ha introducido un nuevo criterio específico de evaluación en materia de Derechos Humanos dentro de los procesos de calificación de proveedores, para el que

se fijó un objetivo de cobertura del 80% de las calificaciones realizadas en 2018 y una meta del 85 % en 2019.

Con el fin de medir el grado de madurez de la empresa en relación a los principios éticos relacionados con el respeto de los Derechos Humanos y con la prohibición del trabajo infantil o forzado, ENDESA examina el rendimiento y la calidad organizativa y de gestión de la empresa, conforme con las directrices emanadas por organismos supranacionales como el Pacto Mundial de Naciones Unidas y Children Rights and Business Principles.

En función de la información y de los documentos suministrados por la empresa, se analizan las siguientes áreas:

1. Certificaciones.
2. Procedimientos en curso.
3. Disclosure.
4. Inclusión y diversidad.
5. Tutela y privacidad.
6. Libertad de asociación.
7. Trabajo infantil/forzado.

8. Proveedores.

9. Impacto en las comunidades.

Dentro del proceso de evaluación de los Requisitos de Derechos Humanos, después del análisis de los documentos, podría surgir la necesidad de realizar una eventual Auditoría de profundización, que puede ser de:

> Integración de documentos: solicitud de aclaraciones acerca de la documentación ya presentada y/o requerimiento de otros eventuales documentos, entrevistas telefónicas, reuniones de la empresa en la sede social, etc.

> Auditoría en la empresa: visita a las instalaciones de la empresa

Desde la entrada en vigor de los requisitos de sostenibilidad en abril de 2017, se han analizado un total de 1.078 procesos de calificación activos (locales y globales con ámbito de aplicación España), mediante el análisis de un cuestionario dispuesto a tal efecto en el circuito de calificación. Con estas cifras se ha conseguido verificar en materia de Derechos Humanos un 80% de los proveedores calificados, alcanzando, como se ha señalado anteriormente, el 80 % establecido como objetivo.

De la evaluación de los cuestionarios específicos en materia de Derechos Humanos durante el proceso de calificación, no se han detectado impactos negativos significativos, ni quejas, por lo que tampoco se han tenido que adoptar medidas.



6. Gestión ambiental

103-1 Enfoque de gestión evaluación ambiental de los proveedores

103-2 Enfoque de gestión evaluación ambiental de los proveedores

103-3 Enfoque de gestión evaluación ambiental de los proveedores 308-1 308-2

En la normativa contractual del Grupo, en las «Condiciones Generales de Contratación (CGC)», existen cláusulas que requieren del cumplimiento de la normativa sobre Medio Ambiente. Por ejemplo, el art. 12.3 establece que «Además, el Contratista debe tener un conocimiento profundo de la legislación sobre salud, seguridad en el trabajo y medio ambiente en vigor y sobre la actividad a realizar, y la documentación relativa que se presentará a ENDESA en Cumplimiento de la legislación y normativa empresarial». Además, el artículo 24 (Protección del medio ambiente) de los CGC antes mencionados establece que «El Contratista se compromete a adoptar las medidas adecuadas para garantizar el cumplimiento de sus obligaciones ambientales en virtud de la legislación aplicable».

Para garantizar el cumplimiento de los requisitos ambientales y monitorear constantemente el estado de cumplimiento de sus obligaciones, ENDESA se reserva el derecho de llevar a cabo las actividades de monitoreo de sus contratistas y de rescindir el contrato en caso de que se produzcan violaciones. Gracias a los procedimientos de Monitoreo, se establece un diálogo continuo entre ENDESA y sus proveedores, lo que, en caso de críticas o deficiencias, conduce a la definición de acciones de mejora compartidas con un objetivo de colaboración y no sancionador. En casi todos los casos, se mejora el rendimiento de la empresa. Además, en algunos procedimientos de compras, se puede asignar un coeficiente de reconocimien-

to a través de una sostenibilidad técnica «K», recompensando los aspectos ambientales: por ejemplo, huella de carbono, limitación en el uso de gas SF₆.

También en el contexto del proceso de calificación, ENDESA ha introducido, para el acceso al Registro de Proveedores, una evaluación de requisitos ambientales específica y obligatoria que se agrega a la habitual económico-financiera, legal, técnica, así como a aquellas de seguridad y salud y de derechos humanos. Además, gracias al Sistema de calificación de proveedores y a las actividades de verificación en campo, el proveedor es monitoreado constantemente también en el respeto de los requisitos ambientales.

El proceso utilizado para evaluar los recursos y los posibles riesgos ambientales de una empresa contratista de ENDESA se describen en la nota operativa específica. En particular, el contratista de ENDESA debe completar un Cuestionario en el que debe indicar las certificaciones ambientales y los sistemas de gestión ambiental que ha proporcionado, así como también otra información útil para la evaluación.

ENDESA evalúa si las empresas contratistas poseen los requisitos medioambientales solicitados, examinando el rendimiento y la calidad organizativa y de gestión de las empresas en materia de Responsabilidad Medioambiental, en función de diversa información y de los documentos enviados por la empresa. Específicamente ENDESA comprobará que la empresa:

- > Haya implementado un modelo de organización y de gestión conforme con los requisitos medioambientales del país en el cual opera.
- > Realice actividades de formación en materia de gestión medioambiental.
- > Posea una estructura para la implementación y gestión del medio ambiente (un equipo para la gestión medioambiental).
- > Disponga de procedimientos integrados en el propio sistema de gestión de calidad, relativos a la formación del personal y ejecución de controles estándar en ámbito medioambiental.
- > Mantenga actualizado el registro de los accidentes medioambientales, los procedimientos de análisis de los accidentes, las acciones correctivas y la estadística de los mismos.
- > Disponga y actualice el documento empresarial de Evaluación de los Aspectos Medioambientales relativo a sus propias actividades conforme a los requisitos medioambientales del país en el cual opera.

Los criterios de evaluación ambiental difieren según la categoría del producto. A cada grupo de mercancías se le ha asignado un nivel de riesgo de 1 a 3. Para los grupos de riesgo ambiental alto siempre se requiere tener la certificación ISO 14001 o equivalente. Además, para estas categorías de productos, se prevé una auditoría en campo y en las oficinas del Contratista.

Después del análisis del documento, se podría considerar necesario una auditoría en profundidad, en la sede de





la empresa (visita a la oficina) y / o en campo. Las auditorías ambientales son realizadas por personal especializado de ENDESA o por terceros.

En ambas visitas la empresa será evaluada sobre las principales áreas de atención en materia Medioambiental:

- > Estructura organizativa y Sistema de gestión.
- > Evaluación de los riesgos.
- > Gestión de la formación.
- > Control de las maquinarias y de los equipos de trabajo.
- > Planes de Emergencia.

ENDESA otorga la Calificación de Proveedor registrada en el Registro de Compañías Calificadas solamente a los contratistas que también hayan aprobado la evaluación relacionada con los Requisitos Ambientales.

Durante el año 2018 se han realizado evaluaciones en materia medioambiental en un total de 1078 expedientes de calificación de proveedores (locales y globales con ámbito de aplicación España).

Ello supone un nivel de cumplimiento, en término de proveedores calificados, de un 80 % de proveedores verificados

en materia medioambiental sobre el total de calificados, alcanzando el 80 % marcado como objetivo.

No se han detectado impactos de carácter ambiental en el desempeño de los contratistas que hayan motivado suspensiones de calificación o planteamiento del plan de mejoras a implementar con el fin de recuperar el estado de proveedor calificado, si bien en dos casos se han realizado auditorías medioambientales, derivadas del resultado del cuestionario en esta materia.



7. Seguridad y salud laboral

414-1 414-2

El objetivo de ENDESA es minimizar los accidentes en el trabajo, respetando el Medio Ambiente y los Derechos Humanos. Para ello dispone de varias herramientas.

Entre ellas, se incluyen los Planes de mejora: siempre que ENDESA observe cualquier problema crítico en la conducta de un contratista, se define un Plan de mejora compartido, dirigido a mejorar sus sistemas de gestión y rendimiento, remediar las deficiencias, para estar siempre en línea con los requisitos de ENDESA.

Los accidentes de trabajo en los últimos años han disminuido significativamente gracias a las numerosas iniciativas emprendidas por ENDESA y destinadas a crear conciencia entre los contratistas sobre estos temas. Se llevaron a cabo numerosas reuniones con los contratistas para intercambiar ideas sobre estos

temas y comunicarles claramente el enfoque de la empresa.

Además el Grupo, ha adoptado una Instrucción de funcionamiento sobre Violaciones reiteradas de seguridad y salud y procesos de compras, que regulan específicamente la forma en que se evalúan los accidentes o incidentes (near miss) y los límites en la asignación de nuevos Contratos posteriores a estos eventos.

En particular, en virtud de esta instrucción de operación, ENDESA monitorea el desempeño relacionado con la seguridad de sus contratistas o del personal empleado (por ejemplo, subcontratistas) durante la ejecución del contrato: este documento regula el período mínimo de suspensión durante el cual el contratista que ha cometido violaciones de salud y seguridad —tanto calificado como no calificado (o en fase de registro)—, no

puede participar en las licitaciones y, en general, en los procedimientos de adjudicación.

De manera más general, en todos los casos donde se detecta un evento crítico en Seguridad y salud por ejemplo, una violación grave o si se produce un accidente fatal, ENDESA evaluará las acciones correctivas que se tomarán con el contratista involucrado. Además de las disposiciones de las Condiciones Generales del Contrato de ENDESA y / o el contrato existente, después de un análisis cuidadoso del caso específico y las responsabilidades del Proveedor, (Comisión de Calificación) puede proporcionar:

- > Suspensión de la calificación, en el caso de un Proveedor calificado.
- > Emisión de Nota Crítica, en el caso de un Proveedor no calificado o en la fase de registro.

Adicionalmente, dentro del proceso de calificación del proveedor, en el apartado de valoración de los requisitos de sostenibilidad en materia de seguridad, para poder medir el desempeño global de la empresa en los últimos tres años, se evalúan los siguientes 4 parámetros:

1. Índice de Frecuencia (IF) promedio de los últimos tres años: (Nº de accidentes/horas trabajadas) por 1.000.000.
2. Índice de Gravedad (IG) promedio de los últimos tres años (Nº de días de ausencia por accidentes/horas trabajadas) por 1.000.
3. IM. Número de accidentes mortales a cargo del Proveedor y de sus contratistas (durante la ejecución de un contrato con la empresa) ocurridos en los últimos tres años.
4. CS-IVR. Si se dispone, el último valor y desarrollo de la categoría Seguridad del Índice de Vendor Rating relativo al Grupo de Productos objeto de cualificación.

Los valores obtenidos para cada uno de los 4 indicadores se comparan con los umbrales específicos predefinidos por ENDESA y en función del desvío de dichos valores respecto de los umbrales, el proveedor recibe una calificación que le permite continuar o abandonar el proceso de cualificación. Cada año se definen los valores límite, adecuados al país en el cual la empresa solicita ser calificada y para la especificidad de la actividad objeto de la solicitud de cualificación.

En cuanto a la evaluación de la calidad organizativa y de gestión en materia de Seguridad, ENDESA, en función de los datos y de la documentación facilitada por la empresa, verificará que la empresa:

- > haya implementado un modelo de organización y de gestión conforme

con los requisitos de seguridad del país en el cual opera;

- > disponga de una fuerza de trabajo idónea para ejecutar, en condiciones de seguridad, las actividades objeto de cualificación conforme con los requisitos de seguridad del país en el cual opera;
- > realice actividades de formación en materia de seguridad;
- > posea una estructura para la implementación y gestión de la seguridad (un equipo para la gestión de la seguridad);
- > disponga de procedimientos, integrados en el propio sistema de gestión de calidad, relativos a la formación del personal, gestión de EPI y ejecución de controles estándar;
- > actualice permanentemente el registro de accidentes / libro único, los procedimientos de análisis de accidentes/medidas correctivas y la estadística de accidentes, así como el documento de evaluación de los riesgos relativos a las propias actividades.

Dentro del proceso de evaluación de los Requisitos de Seguridad, después del análisis de los documentos, podría surgir la necesidad de realizar una eventual Auditoría de profundización, que se podría componer de dos partes: una visita a las instalaciones de la empresa (a continuación Visita a la Sede) y una a una obra (de ENDESA o de Terceros, para los Grupos de Productos que requieran actividades en el lugar de la obra) donde la empresa está realizando las actividades en el momento de la evaluación técnica (Visita a la Obra).

En ambas visitas la empresa será evaluada sobre las principales áreas de

atención en materia de seguridad y salud laboral:

- > Análisis de los accidentes ocurridos.
- > Sistema de Gestión.
- > Evaluación de los riesgos.
- > Procedimientos operativos.
- > Estructura organizativa.
- > Gestión de la formación.
- > Gestión de los Equipos de Protección Individual.
- > Control de las maquinarias y de los equipos de trabajo.
- > Monitoreo y mediciones en materia de Salud y Seguridad y planificación preventiva.

Adicionalmente y como integración en los requisitos de sostenibilidad en seguridad y salud laboral, en el segundo semestre de 2018 se introdujo como requisito obligatorio para la calificación en actividades de riesgo, la cumplimiento de los cuestionarios SHE 365 de seguridad a los proveedores, donde se aborda un análisis más en profundidad relativo a los estándares de la compañía en aspectos relacionados con la Seguridad y el Medio Ambiente.

414-1

Durante el año 2018 se han realizado evaluaciones en materia de seguridad laboral en un total de 1078 expedientes de calificación de proveedores (locales y globales con ámbito de aplicación España). Ello supone un nivel de cumplimiento, en términos de proveedores calificado, de un 80 % de proveedores verificados en seguridad laboral sobre el total de calificados, alcanzando el 80 % marcado como objetivo.

Cabe destacar que, por motivos de seguridad no se ha producido ninguna nueva suspensión de calificación durante 2018.





8. Gestión responsable de la cadena de suministro del carbón (BETTERCOAL)

ENDESA, como parte de Enel, miembro fundador de Bettercoal, ha participado activamente desde el comienzo, tanto en el proceso de definición del código, políticas y sistemas de gobierno de Bettercoal, como en la difusión y aceptación de la iniciativa por parte de los principales proveedores de carbón. Además, implementó el código en sus propios centros mineros, cuando realizaba también esta actividad, y ha trasladado los estándares de Bettercoal a sus proveedores locales de carbón, excluidos en principio del ámbito prioritario de actuación de Bettercoal, que, si bien tiene una vocación universal, se centra inicialmente en los grandes exportadores de carbón a Europa.

El Código Bettercoal ha sido desarrollado con el apoyo de un grupo independiente, representativo de los distintos grupos de interés y compuesto por expertos de la sociedad civil, sindicatos y de la comunidad minera. Ha sido objeto de un proceso global de consulta pública que también incluyó reuniones con grupos de interés en Sudáfrica, Colombia, Indonesia y Rusia, todos ellos grandes países productores de carbón.

El Código traslada a los proveedores las expectativas de los miembros de Bettercoal respecto a sus prácticas en torno a 4 ejes: gestión, desempeño ético y transparencia, derechos humanos y laborales y desempeño ambiental, impulsando la mejora continua.

A lo largo de 2018 Bettercoal ha seguido consolidándose como la iniciativa de referencia en lo relativo a suministro responsable de carbón y ENDESA ha apoyado el intenso trabajo realizado por su matriz, Enel, estando presente en los diferentes grupos como el Comité Asesor Técnico, encargado de diferentes trabajos como la revisión del Código y el informe de cumplimiento de las obligaciones de los miembros (MIRO) y el Grupo de Trabajo de los Miembros, encargado de la implementación de Bettercoal. En 2018 los principales avances han sido:

- > Ha vuelto a aumentar el número de empresas mineras, totalizando 19, formalmente comprometidas con Bettercoal a través de la firma de la carta de compromiso.
- > Más de 370 Mt de producción de carbón anual cubierta por Bettercoal

- > Lanzados dos grupos de trabajo de país en Colombia y Rusia.
- > Finalizado y lanzado en nuevo Sistema de Aseguramiento, que incluye el nuevo Proceso de Aseguramiento de Bettercoal.
- > Finalizada la Plataforma Online IMPROVE que permite a los miembros, proveedores y analistas acceder a toda la información de análisis online
- > Realizados 6 Site-Assessments en Rusia, Colombia, Indonesia y Sudáfrica.
- > Monitoreo activo de 13 Planes de Mejora Continua
- > Presente en 9 países productores de carbón.
- > Celebrado el primer evento público para grupos de interés de la cadena de suministro de carbón de Bettercoal.
- > Los indicadores de la nueva fase 3 del MIRO han sido aprobados por el Consejo de Bettercoal, para su implementación en 2019.

A lo largo de 2019 Bettercoal continuará aumentando el alcance de su actividad y continuará ayudando a ENDESA a garantizar que la gestión de la cadena de suministro se realiza de forma responsable y sostenible.







Seguridad y salud laboral



0

accidentes
mortales en
2018

6.728

chequeos
médicos al
personal de
ENDESA

84.020

inspecciones
de seguridad
en trabajos en
2018

4,21

% reducción
del índice de
frecuencia
combinado
de accidentes

Cumplimiento del PES 2018-2020

Seguridad y salud laboral	Accidentes mortales	0	0	<ul style="list-style-type: none"> > El sistema de gestión de prevención de riesgos laborales requiere la investigación de cualquier accidente o incidente. > Análisis de accidentes.
	Reducción del índice de frecuencia de accidentes combinado	1,04	0,72	
	Inspecciones de seguridad en instalaciones propias y de contratistas	68.971	84.020	<ul style="list-style-type: none"> > Plan de inspecciones de seguridad. > Auditorías externas e internas.
	Instalaciones evaluadas por el programa EcOS (Extra Checking On site)	12	34	
	Realización de reconocimientos médicos a los empleados	5.030	6.728	



1. ENDESA, un entorno seguro y saludable

103-1 Enfoque de Gestión EUSS Salud y seguridad en el trabajo

103-2 Enfoque de Gestión EUSS Salud y seguridad en el trabajo

103-3 Enfoque de Gestión EUSS Salud y seguridad en el trabajo

ENDESA considera la Seguridad y Salud Laboral un objetivo prioritario y un valor fundamental a preservar en todo momento para todos quienes trabajan para la Sociedad, sin distinción entre el personal propio y el de sus empresas colaboradoras.

403-2 403-7 403-9

La integración de este objetivo en la estrategia de ENDESA se concreta en la implantación de las políticas de Seguridad y Salud Laboral en todas las sociedades que integran el Grupo, en la puesta en marcha de planes específicos de trabajo y en la aplicación de un sistema único y global de observación de las conductas laborales. ENDESA desarrolla asimismo distintas iniciativas anuales, dentro de su estrategia a largo plazo, de mejora continua del nivel de Seguridad y Salud Laboral. Las actividades realizadas en el ejercicio 2018 en el marco de dicha estrategia se han centrado fundamentalmente en planes de acción específicos contra la accidentalidad, se han implementado campañas de concienciación en materia preventiva, se han abordado campañas de comunicación en riesgos específicos de oficinas, y se han diseñado e implantado cursos sobre conducción segura en vehículos de dos y cuatro ruedas y en gestión del estrés laboral.

ENDESA, para garantizar que las operaciones se realizan de manera segura, ha implantado un plan de inspecciones de seguridad que abarca todos los niveles

de la compañía. Estas inspecciones son realizadas en parte por personal propio y, en parte, a través de empresas colaboradoras a las que previamente se les ha formado tanto en los procedimientos de trabajo de ENDESA como en las acciones o comportamientos que consideramos que no son aceptables desde el punto de vista de la prevención de riesgos.

ENDESA, dentro de su estrategia a largo plazo, desarrolla asimismo distintas iniciativas anuales de mejora continua del nivel de Seguridad, Salud y Bienestar.

Sin entrar en una relación exhaustiva de acciones realizadas, sí cabe señalar que un año más, fruto de la correcta integración de todos los agentes implicados y unidades organizativas específicas que constituyen nuestro sistema de seguridad, éstas se centraron en pilares básicos de la actividad preventiva, entre otros: observación y control de la actividad para una adecuada identificación y gestión de todos los riesgos (con especial atención también a los factores psicosociales); detección de aspectos mejorables en nuestra actividad o en nuestros equipos / instalaciones; análisis de cualquier incidente, aunque no produzca daños personales; desarrollo, innovación y aplicación de mejoras en equipos, tecnologías y procedimientos de trabajo; continuidad en la labor ya iniciada en la materia con nuestras empresas colaboradoras; y por supuesto invirtiendo en la formación, participación y consulta a los

trabajadores así como en campañas y talleres de concienciación.

El Consejo de Administración también participa en la supervisión y el control de la gestión de la seguridad y salud laboral. De este modo, el Consejo recibe en cada reunión mensual un informe con el resumen de los hechos más relevantes que en materia de seguridad y salud laboral se han producido, con el fin de realizar así un seguimiento continuo. Asimismo, el Consejero Delegado de ENDESA dirige reuniones de seguridad con carácter periódico para realizar un seguimiento detallado de los indicadores de accidentalidad. Además, con el fin de promover la seguridad y salud laboral a lo largo de todo el negocio, el sistema de objetivos para determinar la retribución variable de los Directores Generales y del Consejero Delegado incorpora también indicadores y objetivos al respecto.



Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud Laboral

403-1

ENDESA está certificada en OHSAS 18001 con una implantación en plantilla superior al 99%. Esta norma, internacionalmente aceptada, define los requisitos para el establecimiento, implantación y operación de un SGSST (Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo) efectivo. Además, es compatible

con las normas sobre sistemas de gestión como la ISO 9001 e ISO 14001, lo que facilitará su integración con los sistemas de gestión de la calidad y medio ambiente.

El SGSST permite a ENDESA identificar y colaborar en el control de sus riesgos de salud y seguridad, reducir la

accidentalidad, apoyar en el control del cumplimiento de las leyes y mejorar el rendimiento en general, fomentando un entorno seguro y saludable.

La revisión anual del Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo (SGSST) de ENDESA tiene como objetivo asegurar la conveniencia, adecuación

y eficacia continua del propio sistema. Este proceso garantiza que se incluyan los objetivos de Salud y Seguridad en el Trabajo (SST), las oportunidades de mejora que puedan observarse y la conveniencia de efectuar cambios tanto en el SGSST como en nuestra Política de Prevención de Riesgos Laborales.

403-8

Sociedades	Con certificación			Sin certificación		
	% empleados con certificación OHSAS	Nº empleados con certificación OHSAS	% empleados sobre total plantilla ENDESA	% empleados sin certificación OHSAS	% empleados sin certificación OHSAS	% empleados sobre total plantilla ENDESA
Generación						
ENDESA Generación, S.A.	100	1.490	17,08			
Encasur, S.A.				100	17	0,19
Gas y Elec. Generación, S.A.		373	4,27			
UE Canarias Generación, S.A.U.		596	6,83			
Infraestructuras y redes						
ENDESA Distr. Eléctrica, S.L.	100	2.769	31,73			
ENDESA Ingeniería, S.L.	199	87	0,99			
ENDESA Red, S.A.				100	42	0,48
Comercialización						
ENDESA Energía, S.A.U.	100	965	11,906			
ENDESA Oper. y Serv. Com, S.L.	100	517	5,92			
Estructura y servicios						
ENDESA, S.A.	100	1.368	15,68			
ENDESA Medios y Sistemas, S.L. y ENEL Iberia, S.R.L.	100	495	5,67			
Fundación ENDESA				100	7	0,08
Total con certificados OHSAS		8.660	99,24			
Total sin certificados OHSAS					66	0,76

Identificación de peligros, valoración de riesgos e investigación de incidentes

403-2

Con base en los procedimientos de nuestro Sistema de Gestión (ENDESA SGSST) se identifican peligros, se valoran riesgos y se investigan incidentes, tanto para empleados propios como para contratistas.

1. Para realizar la identificación de peligros, el Servicio de Prevención Mancomunado (SPM) solicita a las Unidades

Organizativas, donde se encuadran las ocupaciones que son objeto de evaluación, la realización de la identificación de riesgos de acuerdo con la/s guía/s de aplicación en ENDESA aprobadas por la Comisión de Participación en la Planificación y Control de la Gestión de la Actividad Preventiva. La línea jerárquica, los representantes de los trabajadores en materia de prevención y el SPM, analizarán los datos anteriores, estableciendo los riesgos que pueden ser eliminados en las instalaciones, no procediendo a su evaluación. La Unidad Organizativa responsable, con el asesoramiento del

SPM, establecerá el plan de actuación para la eliminación de estos riesgos, informando del mismo a los representantes de los trabajadores en materia de prevención. Aquellos riesgos cuya eliminación sea factible, se eliminarán. Los riesgos que no se hayan podido eliminar, serán valorados realizándose posteriormente las medidas preventivas (que actúan como control del riesgo) necesarias mediante las acciones adecuadas. Estas medidas están jerarquizadas según el siguiente orden:

1. Sustitución de lo peligroso por lo no peligroso.





2. Controles de ingeniería (medidas técnicas / organizativas para el control del riesgo).
3. Señalización/advertencias y/o controles administrativos.
4. Equipos de protección personal.

Las mencionadas medidas (controles), son desarrolladas asignándose responsabilidades y estableciendo recursos y plazos de consecución. Asimismo, se comprueba la eficacia de las diferentes medidas preventivas implantadas.

2. La evaluación de riesgos se revisa siempre y cuando se dé alguna de las siguientes situaciones:

- > Se hayan producido daños a la salud de los trabajadores y como consecuencia de la investigación se considere oportuna su revisión.
- > Se haya eliminado alguno de los riesgos incluidos en la evaluación.
- > Cuando como consecuencia de los controles periódicos de las condiciones de trabajo se observen necesidades de cambio en la evaluación de riesgos.
- > Cuando se prevea que van a producirse cambios tecnológicos, en la organización, en las actividades, en los procedimientos de trabajo, y en las condiciones de trabajo.
- > Por acuerdo del CSS.
- > En base al control y mantenimiento adecuado de los equipos de trabajo y máquinas.
- > En base a la verificación de la eficacia de las medidas preventivas.
- > Cuando la evaluación periódica del cumplimiento de la legislación y reglamentación de seguridad y salud laboral aplicable, así lo indique.

El proceso de revisión será el mismo que el incluido para la evaluación inicial. Una vez revisada la evaluación, si se produce algún cambio, el SPM procederá a analizar la nueva formación, información y criterios de vigilancia de la salud a la que debe someterse el trabajador o tra-

bajadores que ocupan el puesto, como si de un cambio de puesto de trabajo se tratara.

Cualquier trabajador que detecte un posible riesgo relacionado con la seguridad propia, de los compañeros y/o terceros e incluso de las máquinas e instalaciones, deberá comunicarlo.

Para la comunicación de riesgos, se pueden utilizar otros sistemas de comunicación tales como correo electrónico, fax, etc... siempre que la Unidad Organizativa reciba el Parte de Comunicación de Riesgos (Formato PCR).

La Unidad Organizativa Responsable de la Ejecución realizará el informe de No Conformidad.

La Unidad Organizativa Responsable de la Ejecución, en el plazo de 20 días naturales desde la recepción del Parte de Comunicación de Riesgos, dará contestación sobre las actuaciones a realizar o desestimación (exponiendo los motivos) del Parte de Comunicación de Riesgos a:

- > Trabajador o representante de los trabajadores que ha cumplimentado el Parte de Comunicación de Riesgos.
- > Secretario del Comité de Seguridad y Salud del ámbito de actuación donde se ha detectado el riesgo, y en su defecto al que pertenece el trabajador, el cual enviará copia a los miembros de dicho Comité.
- > SPM para su actuación en aquellas comunicaciones que requieran su asesoramiento y/o apoyo.

Quien finalmente resuelva el riesgo, a través de las medidas preventivas/correctoras oportunas, firmará en la casilla "Resuelto por," y por último, la Unidad Organizativa que recibió el parte dará el visto bueno a dichas medidas, firmando en la casilla "VºBº" de la Unidad Organizativa, dándose así por cerrado el Parte de Comunicación de Riesgos.

Una vez concluido el informe de No Conformidad con las actuaciones rea-

lizadas para la resolución del parte de comunicación de riesgos, la Unidad Organizativa Responsable de la Ejecución lo comunicará en el plazo de 7 días a través del formato de Parte de Comunicación de Riesgos (Formato PCR) a las siguientes personas:

- > Al trabajador o representante de los trabajadores que ha cumplimentado el Parte de Comunicación de Riesgos
- > Al Secretario de los Comités de Seguridad y Salud del ámbito de actuación donde se ha detectado el riesgo, y en su defecto al que pertenece el trabajador, el cual enviará copia a los miembros de dicho Comité afectados.
- > Al SPM.

Cuando un trabajador perciba una situación de riesgo grave e inminente para su seguridad, o cualquiera de las partes interesadas, con independencia de la eventual interrupción de la actividad o abandono del lugar de trabajo en caso necesario, deberá comunicarlo verbalmente y de inmediato a su superior jerárquico o, en su defecto, a la persona responsable con capacidad para decidir y adoptar las medidas necesarias.

El superior jerárquico, o persona responsable con capacidad para decidir y adoptar medidas, se personará en el lugar a la mayor brevedad, adoptando las medidas que considere necesarias para eliminar y/o controlar dicha situación de riesgos grave e inminente.

El superior jerárquico que asume la responsabilidad determinará el momento de reiniciar los trabajos en la zona, una vez constatado que el riesgo grave e inminente ha sido eliminado y/o controlado.

El trabajador que ha comunicado el riesgo verbalmente, directamente o a través del representante de los trabajadores, deberá cumplimentar, lo antes posible, el Parte de Comunicación de Riesgos (Formato PCR) entregándolo a su supe-

rior jerárquico, o persona responsable con capacidad para decidir y adoptar medidas, que firmará el recibí de la Comunicación con la misma sistemática de distribución de copias descrita.

El responsable de Línea que resuelva el riesgo comunicado, o en su caso el que autorice la reanudación de la actividad informará por escrito.

3. La persona que detecte un incidente (incluidos los de terceros) comunicará la aparición del mismo a la Unidad Organizativa a través de la línea jerárquica.

La información que no haya sido registrada en la Comunicación de Incidentes para garantizar la confidencialidad de los datos sensibles será comunicada verbalmente a los Delegados de Prevención que lo soliciten.

Todos los incidentes serán notificados internamente en el plazo más corto posible, de tal forma que se asegure una comunicación en tiempo no superior a 72 horas.

Los accidentes graves o mortales e incidentes relevantes serán notificados internamente de forma inmediata mediante el envío de sms y/o correo electrónico de forma que se asegure la comunicación a toda la organización (responsable/dirección de la unidad organizativa, recursos humanos, servicio de prevención y representación social) y el cumplimiento de la Ley de Prevención en relación a la facultad de los delegados de prevención de personarse en el lugar donde se ha producido un daño a la salud de los trabajadores.

Adicionalmente a los medios de comunicación descritos, podrá realizarse tam-

bién comunicación mediante llamada telefónica o cualquier otro medio que se considere efectivo para la situación.

Las notificaciones externas serán realizadas de conformidad con la legislación vigente en el ámbito de actuación geográfica de la Unidad.

De igual forma, cabe señalar que también mediante la "STOP WORK POLICY" que ENDESA, como parte del Grupo ENEL, aplica, la compañía recuerda a cada empleado que actúe rápidamente y detenga cualquier actividad que suponga un riesgo para la salud y seguridad propia o ajena o que pueda causar un daño al medioambiente, entendido como deterioro de la calidad de sus componentes (aire, suelo, agua, flora y fauna) o alteración del patrimonio arqueológico y artístico de un lugar. De igual forma, esta norma solicita que cada miembro de la organización comunique rápidamente a su superior directo, o al representante de la compañía presente de mayor categoría, cualquier comportamiento inseguro, o cualquier acción o situación que pueda potencialmente causar un accidente o un daño medioambiental. Esta política se aplicará sin temor a las consecuencias; es decir, no se atribuirá ninguna culpa ni responsabilidad a los empleados o contratistas que señalen de buena fe una situación de riesgo o que detengan un trabajo, aunque dicha acción posteriormente se revelase innecesaria.

Para la investigación de Accidentes graves o mortales, accidentes eléctricos, accidentes por caída en altura e incidentes relevantes (incluidos los de terceros)

se constituirá de forma inmediata una comisión, convocada por la Unidad Organizativa responsable de la instalación afectada.

La comisión emitirá, en el plazo máximo de un mes (a excepción de causas debidamente justificadas y nunca superior a tres meses), un informe que firmado por todos sus miembros será remitido a la Unidad Organizativa afectada, que lo comunicará al resto de su Organización y al Secretario del Comité de Seguridad y Salud correspondiente.

En caso de Accidentes no graves e incidentes no relevantes, la investigación será realizada por el SPM (UPT's y/o UPM's según necesidades) el cual emitirá, en el plazo máximo de un mes, un informe que será remitido a los representantes de los trabajadores en materia de prevención y al responsable de la Unidad a la que pertenece la instalación, que lo comunicará al resto de su Organización.

Con respecto a la comunicación de incidentes tipo y lecciones aprendidas, en aquellos casos que se considere importante la divulgación de algún accidente ocurrido, el Jefe de Unidad de Prevención Técnica del SPM, realizará las gestiones oportunas para introducirlo en la Intranet, eliminando los datos personales del accidentado y aquellos otros que pudieran dar lugar a una identificación efectiva de la persona accidentada.

Cuando se produzca un accidente grave o mortal, y tras su investigación, el SPM elaborará el documento llamado "Lección Aprendida", el cual será comunicado por correo electrónico a las unidades organizativas con problemática similar.





Objetivos PES 2019-2023

Con el fin de seguir impulsando la seguridad y salud laboral, ENDESA se ha fijado los siguientes objetivos en su Plan de ENDESA de Sostenibilidad 2019-2023:



1.1. Gestión común de la salud y seguridad laboral

403-3

A través de la herramienta Delfos, diseñada por ENDESA, se abarcan todos los procesos de Salud y Seguridad Laboral; gestión de accidentes, reconocimientos médicos, inspecciones de seguridad, evaluación de riesgos, planificación preventiva, etc. Una parte importante de Delfos, es la consolidación de los datos en un Business Warehouse, origen de toda la información de reporting en Pre-

vención de Riesgos Laborales, una vez alimentada con interfaces mensuales del resto de sistemas de gestión de la empresa. Toda la información que se envía es extraída de manera homogénea. El objetivo principal de Delfos es ofrecer a las empresas y negocios del Grupo una herramienta eficaz y eficiente de gestión de la Salud y Seguridad Laboral, y de integración de la información, así como contribuir al desarrollo de una cultura co-

mún de gestión que atienda también las consideraciones locales.

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

El 99% de la plantilla de ENDESA en España y Portugal trabaja en centros de trabajo bajo un entorno de certificaciones OHSAS18001

1.2. Prevención de riesgos laborales, formación e inspecciones

403-5

Durante 2018, ENDESA ha impartido un total 102.637 horas de formación en materia de seguridad y salud laboral para personal propio. Han asistido a cursos de formación en materia preventiva 6.397 personas.

Durante 2018, se han realizado 84.020 inspecciones de seguridad en trabajos y/o proyectos realizados tanto por trabajadores propios como por contratistas, que han contribuido de manera importante a la reducción de los accidentes

de trabajo. Así mismo, el número de Safety Walks realizados en el año 2018 asciende a 219.

403-1 403-2

El sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales indica la necesidad de investigación de cualquier accidente o incidente que se produzca en la empresa. Para el caso de los accidentes graves, mortales o relevantes (incluidos los accidentes eléctricos o de trabajos en altura) debe formarse una comisión

de investigación que los analice en detalle y bajo la metodología de Root Cause Analysis. Asimismo, para cualquier accidente relevante, una vez aclaradas las causas y especificadas las medidas preventivas a implantar para evitar que esa tipología de accidente no se repita, se elabora un informe de Lecciones Aprendidas con el objeto de dar a conocer al resto de la organización las medidas encaminadas a evitar esta tipología de accidentes.





1.3. Fomento de una cultura de salud y seguridad laboral

Para ENDESA, la seguridad y el bienestar de sus empleados es un aspecto prioritario.

Esta responsabilidad aunque empieza por cada empleado no debe quedarse ahí pues se trata de una responsabilidad compartida. Todos debemos contribuir a que las condiciones en las que nuestros compañeros desarrollan su trabajo sean lo más saludables y seguras posibles.

El comportamiento individual de cada empleado tiene un peso esencial en este campo para ser más eficaces a nivel de Grupo en nuestra lucha contra la accidentalidad.

Tomando como base el liderazgo de nuestra dirección en esta materia, además de la realización de las habituales campañas sanitarias, “safety walks”, inspecciones de seguridad y auditorías internas y externas, divulgamos una serie de principios básicos, informaciones, recomendaciones preventivas y videos de sensibilización relativos a aspectos que todo “ciudadano” de la compañía debe conocer y respetar. Saber detectar situaciones inseguras constituye un aspecto clave de nuestra cultura y exige el compromiso y participación de todos.

Nuestra estrategia de concienciación en Prevención de Riesgos Laborales (PRL) se basa por tanto en el fomento constante de una cultura de la seguridad y la salud durante todo el año, a través de acciones de “goteo”, así como la realización de acciones específicas. De todas ellas, y en relación a 2018, a continuación, describimos algunas por su relevancia.

Extraer conclusiones de los accidentes para que no vuelvan a producirse ayuda a trabajar de forma más segura. En ese sentido, el proyecto “OTRA VEZ NO” implantado en el ámbito de Generación Térmica, difunde buenas prácticas y lecciones aprendidas a través de la colocación de 10.000 pegatinas con códigos QR en puntos concretos de las centrales en los que tuvo lugar algún incidente o accidente grave.

Asimismo, se celebraron en ENDESA numerosos talleres en distintos ámbitos y con participación de representantes de todos los niveles jerárquicos para la identificación de necesidades en materia preventiva y medioambiental, junto al establecimiento de planes de acción. En esa línea, y bajo el lema de “COMPARTE TU SEGURIDAD”, se ha puesto

en marcha una iniciativa para promover los conocimientos en PRL entre todos los empleados, centrándose especialmente en los comportamientos que pueden favorecer la prevención propia y del entorno. Con esta iniciativa la compañía busca solidificar unos conocimientos ya ofrecidos a los empleados, pero hacerlo de una manera más actual y en un entorno digital. Las acciones empiezan con el lanzamiento de infografías con contenidos preventivos de interés y con el envío masivo posterior de “safety games” en los que los empleados participan por parejas. Durante el pasado ejercicio, en el marco de esta iniciativa se desarrollaron 2 “oleadas”, la primera centrada en riesgos de oficina y la 2ª en movilidad segura.

Estos programas han contribuido a reducir considerablemente el índice de absentismo por enfermedad y accidente en los últimos años, pasando del 3,23% en el año 2009 al 2,66% en 2018.

403-6

Asimismo, se han realizado un total de 6.728 chequeos médicos al personal de ENDESA, con el fin de incidir en el cuidado de la salud y la prevención. ■■■

1.4. Comités de salud y seguridad laboral

403-4

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

La consulta y participación de los trabajadores del Grupo ENDESA en España

en materia de salud y seguridad laboral se lleva a cabo a través de los delegados de prevención integrados en los siguientes órganos:

> Comisión de Participación en la Planificación y Control de la Gestión de la Actividad Preventiva.

- > Comités de Salud y Seguridad Laboral Territoriales o de Comunidad Autónoma.
- > Comités de Salud y Seguridad Laboral Provinciales/Zonales.
- > Comités de Salud y Seguridad Laboral de Edificios Singulares.

- > Comités de Salud y Seguridad Laboral de Centrales Térmicas.
- > Comités de Salud y Seguridad Laboral de Explotaciones Mineras.

La organización, estructura y funcionamiento se encuentra recogida en el IV Convenio Colectivo Marco de ENDESA. La participación de la empresa y sus trabajadores, a través de sus representantes sindicales, en la planificación, programación, organización y control de la gestión relacionada con la mejora de las condiciones de trabajo y la protección de la seguridad y salud de los trabajadores, constituye un principio básico de la política de prevención en la empresa y debe ser considerada como una importante palanca para la mejora.

En nuestra acción preventiva, la consulta y participación a los sindicatos se sustenta en una serie de pilares que

favorecen la misma, como el grado de madurez en la gestión de la prevención (procedimientos de gestión eficaces e implantados desde hace tiempo), la confianza y credibilidad en la política de salud y seguridad laboral y en los técnicos de prevención, la visión de la prevención como un proceso en el que el conjunto de actores de la empresa aportan su conocimiento y experiencia, así como la transparencia y la información previa.

Además de en nuestra Política de Salud y seguridad laboral, la consulta y participación en ENDESA se regula en el artículo 103 y en el Capítulo XVII del IV Convenio Marco. Asimismo, en ENDESA se consultó a los representantes sindicales de los trabajadores sobre el propio proceso de consulta. A partir de ahí, se alcanzó en su momento un procedimiento general específico en

nuestro Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST) OHSAS.

En línea con lo anterior, los artículos 103 y 117 del IV Convenio Marco, regulan la Comisión de Participación y control de la gestión de la actividad preventiva, máximo organismo de participación y consulta en estas materias. Su reglamento establece en su artículo 3, que es el órgano de debate con los sindicatos en la toma de decisiones para la planificación y la aplicación de las medidas preventivas que afecten al conjunto de las empresas del Grupo.

Con respecto a la regulación de los Comités de Seguridad y Salud (CSS) previsto en la normativa legal, éstos se encuentran regulados en los artículos 118 y siguientes de nuestro Convenio Marco.



1.5. Descenso de la siniestralidad

403-9 403-10

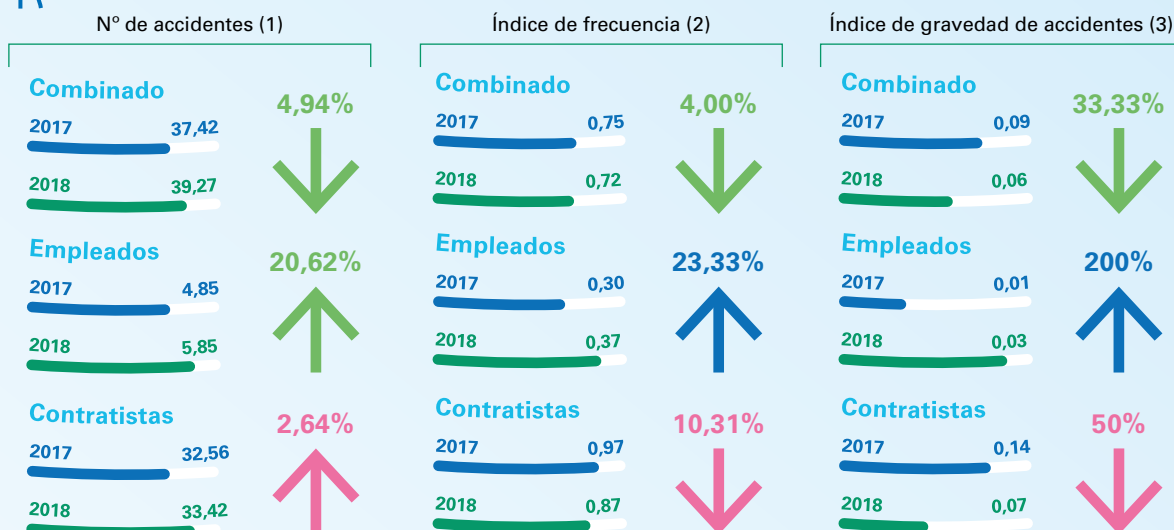
Todo el trabajo y esfuerzo que lleva a cabo ENDESA en materia de seguridad y salud laboral, ha dado como fruto una significativa disminución de la siniestralidad en 2018, respecto a los años anteriores. En este sentido, cabe destacar:

- > La reducción del 4,21% del índice de frecuencia combinado (empleados y contratistas), respecto a 2017.
- > El aumento del 4,96% en el número de accidentes de empleados y contratistas, respecto a 2017.
- > ENDESA celebra la NO ocurrencia de accidentes mortales durante el 2018.
- > El número de días perdidos de los empleados por ausencia durante el año se ha reducido en un 10,64%.





PRINCIPALES INDICADORES DE SINIESTRALIDAD



(1) Incluye accidentes mortales.

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

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

Los datos no consideran Enel Energy Europe, ni la Fundación ENDESA, ni los 7 primeros meses del ejercicio de Enel Green Power España. Además tienen en cuenta el porcentaje de participación en ANAV (85,41%).

Nº de accidentes de trabajo

	2016		2017		2018	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
España	48,27	2	35,45	2	36,27	3
Propios	3,85	1	4,85	0	4,85	1
Contratistas	44,42	1	30,6	2	31,42	2

Índice de frecuencia

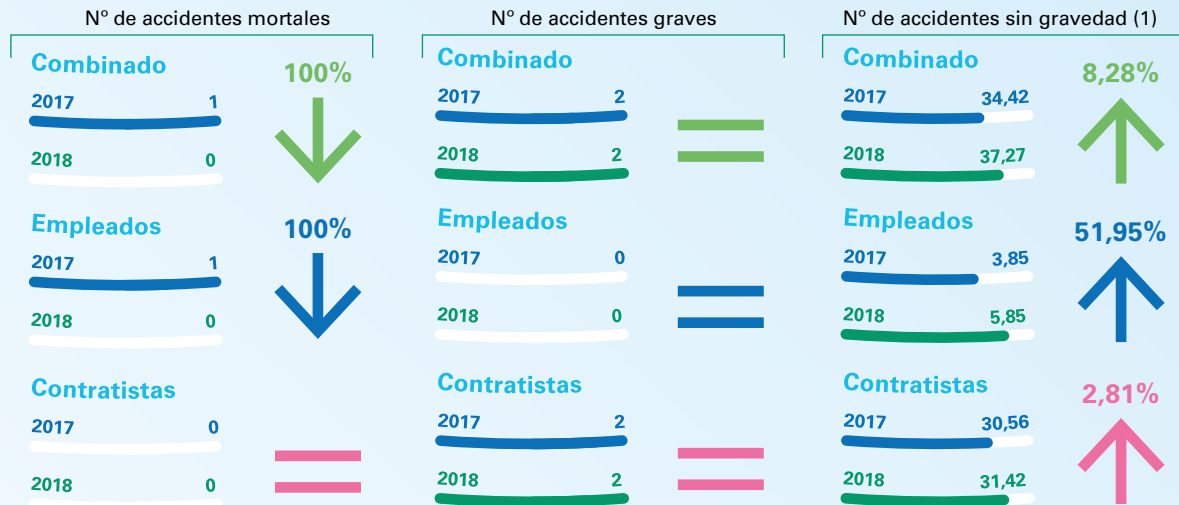
	2016		2017		2018	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
España	1,26	0,18	0,94	0,17	0,87	0,24
Propios	0,31	0,27	0,40	0,00	0,40	0,27
Contratistas	1,72	0,13	1,19	0,25	1,06	0,22

Índice de gravedad

	2016		2017		2018	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
España	0,06	0,01	0,12	0,01	0,07	0,01
Propios	0,03	0,01	0,01	0,00	0,03	0,01
Contratistas	0,13	0,00	0,17	0,02	0,09	0,01



CLASIFICACIÓN DE ACCIDENTES



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

Número de accidentes mortales

	2016		2017		2018	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
España	1	0	1	0	0	0
Propios	0	0	1	0	0	0
Contratistas	1	0	0	0	0	0

Nº de accidentes graves

	2016		2017		2018	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
España	3	0	2	0	2	0
Propios	0	0	0	0	0	0
Contratistas	3	0	2	0	2	0

Nº de accidentes sin gravedad

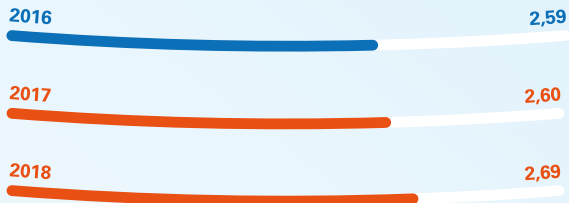
	2016		2017		2018	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
España	44,27	2	31,42	3	34,27	3
Propios	3,85	1	3,85	0	4,85	1
Contratistas	40,42	1	27,56	3	29,42	2





ABSENTISMO LABORAL Y DÍAS PERDIDOS DE LOS EMPLEADOS POR AUSENCIA

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



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



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

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

Tasa de fallecimientos en 2018

Empleados	0,00
Contratistas	0,00

Tasa de accidentes graves, excluyendo los mortales en 2018

Empleados	0,00
Contratistas	0,051



2. Extendiendo la seguridad y la salud a las empresas colaboradoras

ENDESA transmite los siguientes compromisos con el objetivo de extender la Seguridad y Salud Laboral entre sus empresas colaboradoras:

- > Calificación de requisitos técnicos en seguridad para actividades con riesgo.
- > Promover la certificación según OHSAS 18001 para estas actividades.
- > Compromiso exhaustivo de gestión e información en Salud y Seguridad Laboral en las Condiciones Generales de Contratación.

Por tanto, los contratistas son examinados antes del proceso de contratación (clasificación Vendor Rating) y durante la actividad contractual (evaluación de resultados en salud y seguridad), con la posible aplicación de sanción administrativa y/o económica en caso de incumplimiento de normas de seguridad o haber sufrido un incidente relevante. El conjunto normativo en vigor desde el año 2018 establece en general el marco de actuación que tiene que cumplir el contratista previo a la realización de los trabajos y en particular la obligatoriedad de la elaboración de un Plan Específico de Prevención para los trabajos contratados, en el que se deben indicar los equipos de protección a utilizar. Asimismo, se realizarán actuaciones de seguimiento y control de las obras (in vigilando). Además, se analiza cada accidente en un Comité formado por expertos del Servicio de Prevención, de la unidad en la que se ha producido y de Aprovisionamientos, estableciéndose



las medidas correctoras para evitar que se pueda repetir otra situación similar. Por su parte, las Condiciones Generales de Contratación exigen a la empresa contratista la aportación de capacitación específica de los trabajadores en materia de seguridad y salud, en función de los riesgos de la actividad contratada.

Previo al inicio de la actividad laboral, se verifica que todos los trabajadores disponen de la formación e información en prevención de riesgos laborales ligada a los riesgos de la actividad que se va a realizar. Además se asegura que disponen de la aptitud médica oportuna para realizar el trabajo, así como que han acusado recibo de los Equipos de Protección Individual aptos para la actividad.

En ENDESA consideramos que el control en campo es esencial para verificar que las condiciones de seguridad se cumplen y para monitorear y corregir los defectos en seguridad en la ejecución. En este sentido, se han realizado en Iberia 84.020 inspecciones a trabajos y/o proyectos realizados por contratistas, que han contribuido de manera importante a la reducción de los accidentes. En el pasado ejercicio se han intensificado las inspecciones y audi-



torías, se han impulsado varios proyectos de innovación y se ha mantenido la atención en nuestros planes de acción contra la accidentalidad y programas sanitarios.

Además de las inspecciones realizadas a las tareas en campo, se han realizado por parte de la Dirección de la Compañía 219 Safety Walks, en los que un Director del negocio acompañado por el Servicio de Prevención Mancomunado del territorio, visitan un trabajo operativo o instalación industrial para verificar in situ las condiciones de seguridad del entorno, realizando un chequeo de los puntos observados y generando un informe en el caso de encontrar deficiencias. Entre los programas corporativos, además de los Safety Walks, se cuenta con las Inspecciones Preventivas de Accidentalidad (IPAL) que son una herramienta fundamental para la gestión del riesgo en el personal contratista.

Se hace especial énfasis en el control formativo del personal con riesgo eléctrico, de trabajos en altura y en aquellos que desempeñan funciones en materia de prevención de riesgos laborales en la obra o servicio contratado como jefe de obra, recurso preventivo o coordinador de seguridad y salud.



2.1. Programa de control de actividades de riesgo

403-1

ENDESA ejecuta un plan de control sobre todas las actividades de riesgo en las que intervienen empresas contratistas en aras de garantizar que los trabajos ejecutados se realizan con los mismos niveles de seguridad y control que los ejecutados por personal propio. La integración de dicho objetivo en la estrategia de ENDESA se concreta en la implantación de planes específicos de trabajo que persiguen la consolidación del modelo de liderazgo basado en la implicación y el ejemplo por parte de toda la cadena de mando, y en la aplicación de un sistema único y global de observación de las conductas de trabajo:

- > Plan de inspecciones para el análisis y control de los trabajos de riesgo realizados en las principales Líneas

de Negocio de ENDESA. El número de inspecciones realizadas en el año 2018 en los diferentes negocios es de 84.020.

- > Programa de actuación Extra Checking On Site "ECoS", en el que un equipo de expertos formado por colegas de diferentes empresas hacen visitas a centros de producción para la observación de trabajos específicos, comparando y promoviendo la mejor práctica observada en el resto de la organización. En el año 2018 se han realizado 34 ECoS.
- > Programa SPP (Safety Personalized Plan) en el ámbito de ENDESA Generación en el que se citan en la propia central a los contratistas más importantes para comentar desde abajo

hacia arriba (bottom – Up) aquellas acciones en Prevención de Riesgos que entre todos se consideren más relevantes. El plan tiene un seguimiento periódico y los datos son grabados en una aplicación corporativa.

ENDESA desarrolla asimismo distintas iniciativas anuales dentro de su estrategia a largo plazo de mejora continua del nivel de Seguridad y Salud Laboral. Las actividades realizadas en el ejercicio 2018 en el marco de dicha estrategia se han centrado fundamentalmente en planes de acción específicos contra la accidentalidad, el mantenimiento y creación de nuevas alianzas con las empresas colaboradoras, y en diversos planes de acción con empresas contratistas de elevada accidentalidad.



2.2. Capacitación de contratistas

EU 18

En 2018, el 100 por cien de los contratistas y subcontratistas de ENDESA han recibido formación en salud y seguridad laboral para el desarrollo de su actividad.

El 100% de los contratistas en España y Portugal han recibido formación en Seguridad y Salud Laboral

Contratistas y subcontratistas que han recibido formación en salud y seguridad laboral

	2016	2017	2018
España y Portugal	18.500	16.235	19.886

Hasta 2012 en el número de proveedores calificados se consideraban el número de calificaciones más las auditorías realizadas a los proveedores que no disponían de certificación OHSAS 18001 de las familias de compras en las que se requería.

En 2013, fueron incluidas las familias estratégicas en Seguridad y Salud Laboral en el sistema de calificación donde, además de requisitos de Salud y Seguridad Laboral, fueron evaluados, entre otros, aspectos legales, económico financieros, sistemas de

gestión de calidad y/o medioambiente etc.

A lo largo de 2018 se continúan haciendo chequeos a las empresas de los sectores considerados de más peligrosidad, haciendo hincapié este último ejercicio en la actividad de mantenimiento.

Proveedores cualificados

	2016	2017	2018
España y Portugal	774	649*	617

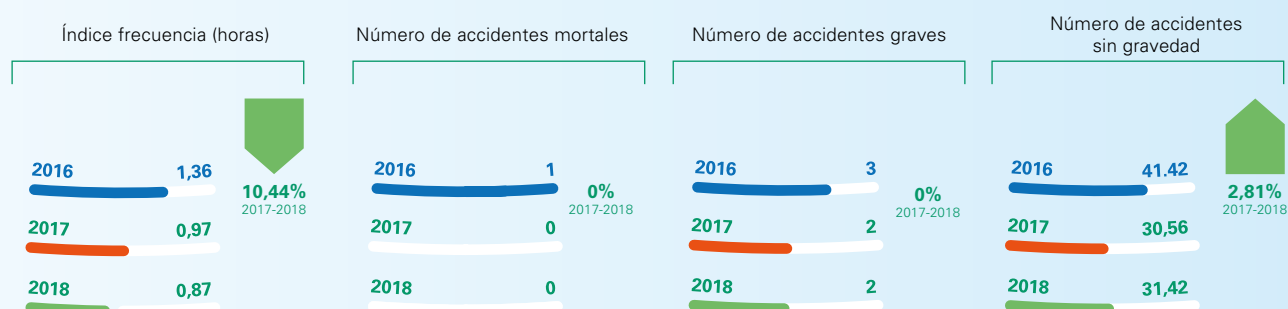
* Teniendo en cuenta que un mismo proveedor puede estar dado de alta en varios contratos, el número total de contratas /subcontratas podría ser 963.



2.3. Resultados de un esfuerzo común

403-9

INDICADORES DE ACCIDENTALIDAD



El desempeño de ENDESA para trasladar a sus empleados y contratistas la concienciación en materia de Salud y Seguridad Laboral ha dado resultados positivos en los últimos años.

Durante este año no se ha registrado ningún accidente mortal entre el personal de empresas contratistas.

El índice de frecuencia de accidentes de este personal en España y Portugal ha

pasado de 0,97 en 2017 hasta una cifra de 0,87 en el año 2018.

Los accidentes graves se han mantenido igual, desde los 2 que se produjeron en 2017 hasta los 2 en 2018.

El número total de accidentes sin gravedad de personal contratista en España y Portugal ha aumentado un 2,81 por ciento con respecto a 2017, situándose en 31,42 en 2018.

403-9

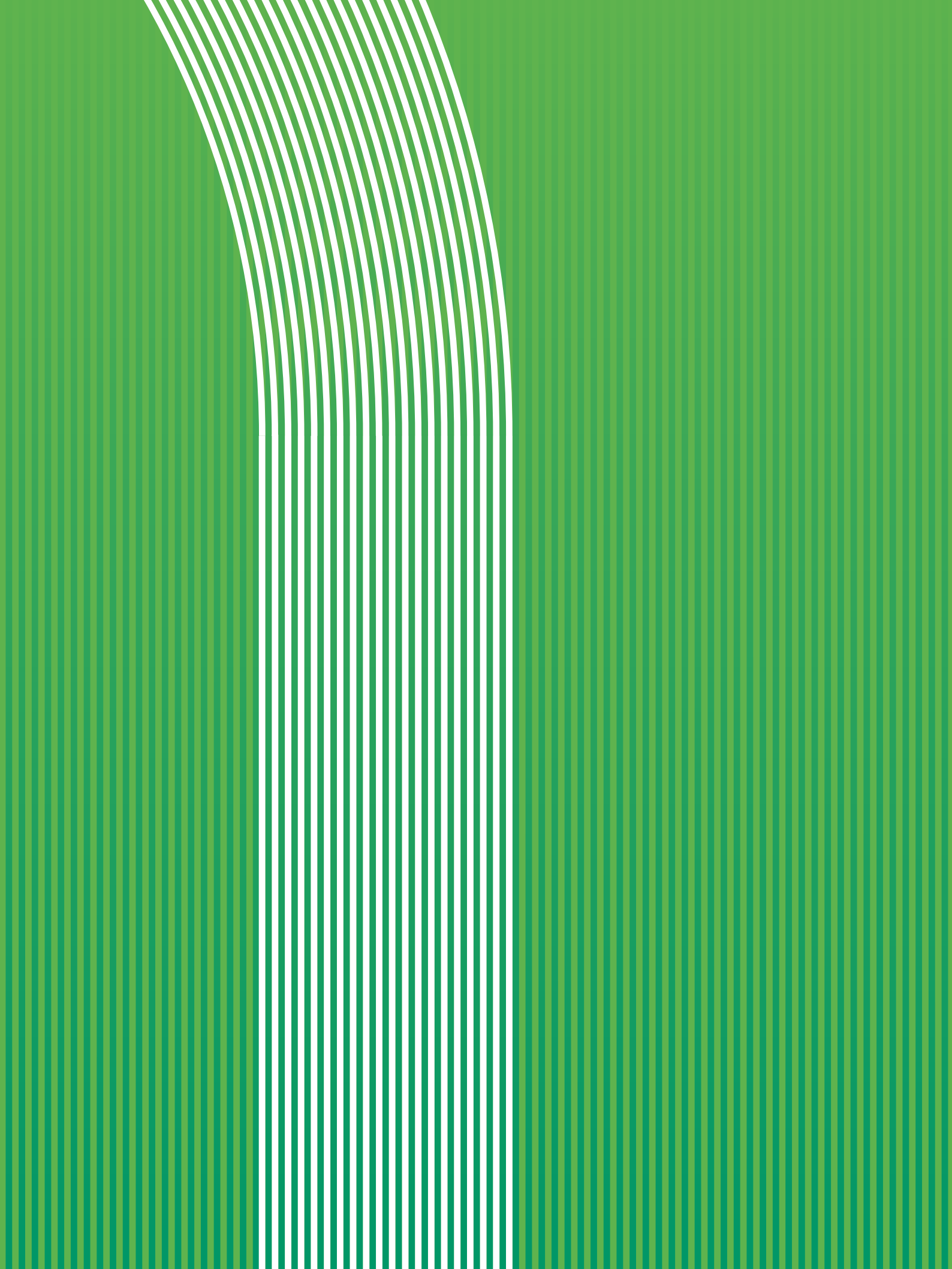
Tasa de fallecimientos en 2018

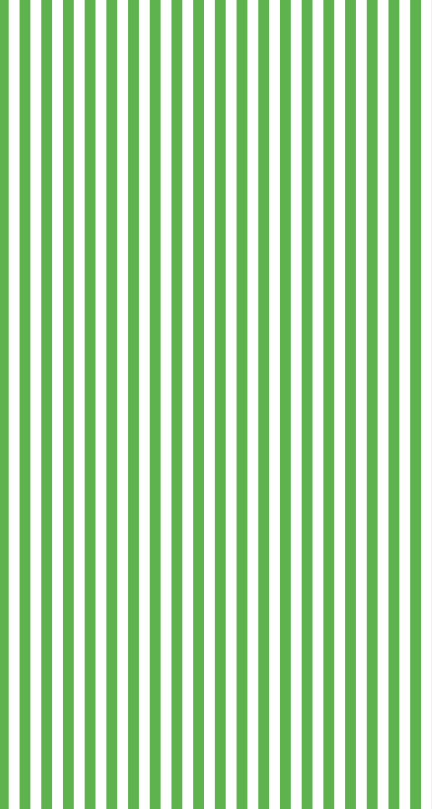
0

Tasa de accidentes graves, excluyendo los mortales en 2018

0,051







05

Anexos



Anexo I: ENDESA, comprometida con la información sobre sostenibilidad

102-3 102-53

ENDESA materializa su compromiso con la transparencia a través de la información pública periódica que suministra a sus grupos de interés mediante los diferentes canales de información.

A través de su web corporativa: www.endesa.com, ENDESA informa de su desempeño en materia de Sostenibilidad y ofrece información trimestral a los accionistas y mercados financieros, los cuales tienen a su disposición también la Oficina del Accionista de ENDESA. Además, con carácter anual, y al cierre del ciclo de negocio, ENDESA publica su Informe de Sostenibilidad, que da cuenta de las acciones llevadas a cabo a lo largo del ejercicio, además de ofrecer una respuesta a las expectativas de los grupos de interés a través del Plan de ENDESA de Sostenibilidad.

También, ENDESA publica cada año al cierre de ejercicio otros informes corporativos, entre los que cabe mencionar: El Informe de Actividades, la Documentación Legal, y el Informe de Gobierno Corporativo. Asimismo, a través de la memoria anual de la Fundación ENDESA, se informa sobre las actividades de compromiso social llevadas a cabo.

De esta manera, ENDESA traslada a sus grupos de interés su compromiso con la generación de valor a largo plazo y con la gestión sostenible de su negocio.

Para profundizar en la información sobre Sostenibilidad, el lector tiene a su disposición los siguientes canales:

Página web

<https://www.endesa.com>

Canales dirigidos específicamente a clientes

Atención al cliente:

- > Clientes Mercado Libre: 800 76 09 09/
Desde el extranjero 0034-937 061 510.
- > Clientes PVPC (Precio Voluntario Pequeño Consumidor): 800 76 03 33/
Desde el extranjero 0034-937 061 509.
- > Empresas: 800 76 02 66.
- > ENDESA Distribución: 902 509 600/
Desde el extranjero +34 937 061 513.
- > ENDESA One: 900 905 085.
- > <https://www.endesaclientes.com/>
- > <http://www.endesaone.com/>
- > www.endesadistribucion.es

Accionistas e inversores

Dirección de Relación con Inversores:

Ribera del Loira, 60. 28042 Madrid.

Tel. + 34 91 213 1503

ir@endesa.es

Oficina del accionista:

Ribera del Loira, 60. 28042 Madrid.

Tel. 900 666 900.

eoaccionista@endesa.es

Proveedores

<https://globalprocurement.enel.com>

C/ Ribera del Loira, 60. 28042 Madrid.

Telefono: +34 914 558 838

e-mail: admincontact.center@enelomni-channel.com

procurement.enel@enel.com

Empleados y sus representantes

Portal Corporativo: Intranet. El 100% de los empleados tienen acceso a la intranet corporativa

Los empleados también cuentan con una plataforma multicanal (web, teléfono y chat) llamada «En Línea», mediante la que pueden consultar, resolver dudas y realizar gestiones relacionadas con la administración de personal de RRHH. Esta iniciativa, que aprovecha las nuevas tecnologías, se engloba dentro del plan de transformación digital de la Compañía, buscando reducir los tiempos de respuesta e incrementar los niveles de satisfacción del empleado.

Web propias de los sindicatos de ENDESA:

- > <http://ugtendesa.es/portada>
- > <https://www.ccooendesa.com>
- > www.asie-sindical.com/

Atención al público en general

Sostenibilidad:

sostenibilidad@endesa.es

Canal Ético:

<https://www.endesa.com/es/inversores/a201611-conducta-etica.html>

<https://secure.ethicspoint.eu/domain/media/es/gui/102504/index.html>

102-53

Para la atención a todos los grupos de interés sobre temas relacionados con Sostenibilidad y aspectos relacionados con el contenido del Informe de Sostenibilidad de ENDESA, la persona de contacto es:

D^a María Malaxechevarría Grande
Directora General de Sostenibilidad de ENDESA
Ribera del Loira, 60
28042 Madrid (España)
email: sostenibilidad@endesa.es

102-3

Sede Central de ENDESA

Ribera del Loira, 60
28042 Madrid (España)





Anexo II. Informe de revisión independiente

102-56



INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2018 DE ENDESA, S.A.

A la Dirección de Endesa, S.A.

Ámbito del trabajo

Hemos llevado a cabo, por encargo de la Dirección de Endesa, S.A. (en adelante, Endesa), la revisión de la información de sostenibilidad contenida en el "Informe de Sostenibilidad 2018" de Endesa (en adelante, el Informe) y en el Índice de contenidos GRI que figura como Anexo III. Dicho Informe ha sido elaborado de acuerdo con lo señalado en:

- GRI Sustainability Reporting Standards (GRI Standards) y su suplemento sectorial "Electric Utilities Sector Supplement".
- Los principios recogidos en la Norma AA1000 AP (2018) emitida por AccountAbility (Institute of Social and Ethical Accountability).

El perímetro considerado por Endesa para la elaboración del Informe está definido en el apartado 8 "Cobertura del Informe" del capítulo 1 "Conociendo Endesa" del Informe adjunto.

La preparación del Informe adjunto, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de la Dirección de Endesa, quien también es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información. Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.

Criterios

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con:

- La Guía de Actuación sobre trabajos de revisión de Informes de Responsabilidad Corporativa emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España (ICJCE).
- La Norma ISAE 3000 (revised) Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information, emitida por el International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC), con un alcance de aseguramiento limitado.
- La Norma AA1000 AS (2008) de AccountAbility, bajo un encargo de aseguramiento moderado de tipo 2.

Procedimientos realizados

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección de Sostenibilidad y a las diversas Unidades de Negocio que han participado en la elaboración del Informe adjunto, y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Entrevistas con los responsables de la elaboración de la información de sostenibilidad, con el propósito de obtener un conocimiento sobre cómo los objetivos y políticas de sostenibilidad son considerados, puestos en práctica e integrados en la estrategia de Endesa.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar la información de sostenibilidad contenida en el Informe adjunto.
- Comprobación de los procesos de que dispone Endesa para determinar cuáles son los aspectos materiales, así como la participación de los grupos de interés en los mismos.
- Revisión de la adecuación de la estructura y contenidos de la información de sostenibilidad conforme a la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad GRI Standards de Global Reporting Initiative y su suplemento sectorial "Electric Utilities Sector Supplement", para la preparación de informes según la opción de conformidad esencial y a los principios de la Norma AA1000 AP (2018).
- Comprobación, mediante pruebas de revisión en base a selecciones muestrales, de la información cuantitativa y cualitativa de los indicadores incluidos en el Índice de contenidos GRI que figura como Anexo III y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información. Las pruebas de revisión se han definido a efectos de proporcionar el nivel de aseguramiento indicado.
- Contraste de que la información financiera reflejada en el Informe ha sido auditada por terceros independientes.

Estos procedimientos han sido aplicados sobre la información de sostenibilidad contenida en el Informe adjunto y en el Índice de contenidos GRI que figura como Anexo III, con el perímetro y alcance indicados anteriormente.



El alcance de nuestra revisión es sustancialmente inferior al de un trabajo de seguridad razonable. Por tanto, la seguridad proporcionada es también menor.

El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

Independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés).

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICCC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

El trabajo ha sido realizado por un equipo de especialistas en sostenibilidad con amplia experiencia en la revisión de este tipo de información.

Conclusiones

Como resultado de nuestra revisión, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que la información de sostenibilidad incluida en el Informe no haya sido preparada, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad GRI Standards y su suplemento sectorial *“Electric Utilities Sector Supplement”* que incluye la fiabilidad de los datos, la adecuación de la información presentada y la ausencia de desviaciones y omisiones significativas.

Sobre la aplicación de Endesa de la Norma de Principios de AccountAbility AA1000 AP (2018), no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos indique que Endesa no haya aplicado los principios de inclusividad, relevancia, capacidad de respuesta e impacto según lo detallado en el capítulo “Definiendo prioridades” del Informe adjunto.

Recomendaciones

Hemos presentado a la Dirección de Endesa nuestras recomendaciones relativas a las áreas de mejora en relación con la aplicación de los principios de la Norma AA1000 AP (2018). Las recomendaciones más significativas se refieren a:

- **Inclusividad:** Endesa identifica y clasifica los grupos de interés a nivel nacional y local. Asimismo, para cada grupo de interés, realiza una segmentación a fin de optimizar la identificación de los canales de diálogo. Recomendamos seguir realizando consultas periódicas internas y externas a los grupos de interés más relevantes para profundizar en el diagnóstico, y garantizar su inclusión en la estrategia de sostenibilidad de Endesa, así como incluir consultas específicas sobre derechos humanos a determinados grupos de interés.
- **Relevancia:** Endesa ha realizado un proceso de identificación y valoración de asuntos materiales que son relevantes para sus grupos de interés, que forman parte de las prioridades de la empresa y conforman la estructura del informe adjunto. Recomendamos que se siga consultando periódicamente a estos grupos de interés que forman parte de las prioridades de la empresa, centrando el reporte de estos en los aspectos más materiales en la Estrategia de Sostenibilidad de Endesa.
- **Capacidad de Respuesta:** Endesa dispone de diferentes canales de comunicación para cada uno de sus grupos de interés. Nuestra recomendación es aprovechar las consultas periódicas con estos grupos para evaluar la eficacia de los canales y su influencia en la capacidad de respuesta de la compañía, a fin de mejorar la comunicación corporativa.
- **Impacto:** el plan estratégico presentando para 2019-2021 de Endesa sirve de apoyo a las palancas estratégicas de la compañía y sus ejes de crecimiento a medio y largo plazo. Recomendamos profundizar en la medición y análisis del valor a largo plazo en línea con su enfoque operativo diferencial de creación de valor compartido, desarrollando un proceso para evaluar y gestionar los impactos no solo directos sino también indirectos en las distintas áreas en las que tiene influencia. Asimismo, recomendamos seguir focalizando los planes de acción a nivel local de mitigación de impactos negativos.

Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de Endesa de acuerdo con los términos de nuestra carta de encargo.

ERNST & YOUNG, S.L.



AA1000
Licensed Assurance Provider
00019

Alberto Castilla Vida
Socio
Madrid, 5 de marzo de 2019



Anexo III. Índice de contenidos GRI

102-55

GRI Content Index



Para el Content Index Service, GRI Services ha confirmado que el índice de contenidos de GRI en el reporte es claro, y que las referencias para cada contenido incluido correspondan con las secciones indicadas del reporte.

GRI Standard	Disclosure	Page number(s) and/or URL(s)	Omission		
			Part Omitted	Reason	Explanation
GRI 101: Foundation 2016					
General Disclosures					
GRI 102: General Disclosures 2016	Organizational profile				
	102-1 Name of the organization	Cap Conociendo ENDESA: 1.2. Actividades principales pág. 15			
	102-2 Activities, brands, products, and services	Cap Conociendo ENDESA: 1.2. Actividades principales Pág 15; 1.4. Estructura organizativa pág. 16-21			
	102-3 Location of headquarters	Anexo 1 pág. 321			
	102-4 Location of operations	Cap Conociendo ENDESA: 1.3. Mercados principales pág.. 15-16			
	102-5 Ownership and legal form	Cap Conociendo ENDESA: 1.4. Estructura organizativa pág. 16-21			
	102-6 Markets served	Cap Conociendo ENDESA: 1.3. Mercados principales pág. 15-16			
	102-7 Scale of the organization	Cap Conociendo ENDESA: 1.1. ENDESA en cifras pág. 14; 6.4.1. Comportamiento bursátil de ENDESA pág. 50-51			
	102-8 Information on employees and other workers	Cap Nuestra gente: 1. La plantilla de ENDESA pág. 254-256; 4. La atracción y retención del talento pág. 265-266			
	102-9 Supply chain	Cap Cadena de suministro: 1. Gestión responsable de la cadena de suministro pág. 288-290			
	102-10 Significant changes to the organization and its supply chain	Cap Conociendo ENDESA: 1.4.2. Energías renovables pág. 17-18; 1.4.3. Distribución de energía: ENDESA Red pág. 18; 1.4.4. Comercialización de energía: ENDESA energía, S.A.U. y ENDESA X, S.A.U. pág. 18			
	102-11 Precautionary Principle or approach	Cap Sostenibilidad ambiental: 1.2. Los objetivos ambientales pág. 184-185			
	102-12 External initiatives	Cap Conociendo ENDESA: 2.4. Compromiso con la agenda de Naciones Unidas pág. 24-27			
	102-13 Membership of associations	Cap Conociendo ENDESA: 2.5. Participación en foros y asociaciones de sostenibilidad pág. 28-29			
	Strategy				
102-14 Statement from senior decision-maker	Cartas del Presidente y del Consejero Delegado pág. 4-10				

GRI Standard	Disclosure	Page number(s) and/or URL(s)	Omission		
			Part Omitted	Reason	Explanation
GRI 102: General Disclosures 2016	102-15 Key impacts, risks and opportunities	Cap Definiendo prioridades: 3.2. Resultados del estudio de materialidad pág. 67-69/Cap Conociendo ENDESA: 5.2. El proceso de debida diligencia pág. 39-42/ Cap Plan de ENDESA de sostenibilidad: 2. El nuevo Plan de ENDESA de Sostenibilidad 2019-2021 pág. 80-84			
	Ethics and integrity				
	102-16 Values, principles, standards, and norms of behavior	Cap Buen gobierno y conducta ética: 2. Conducta ética y cumplimiento pág. 95-96			
	102-17 Mechanisms for advice and concerns about ethics	Cap Buen gobierno y conducta ética: 2.6. Canal ético pág. 97-98			
	Governance				
	102-18 Governance structure	Cap Conociendo ENDESA: 3. Sistema de gobierno y gestión de la sostenibilidad pág. 32-33			
	102-19 Delegating authority	Cap Conociendo ENDESA: 3. Sistema de gobierno y gestión de la sostenibilidad pág. 32-33			
	102-20 Executive-level responsibility for economic, environmental, and social topics	Cap Conociendo ENDESA: 3. Sistema de gobierno y gestión de la sostenibilidad pág. 32-33			
	102-21 Consulting stakeholders on economic, environmental, and social topics	Cap Conociendo ENDESA: 3. Sistema de gobierno y gestión de la sostenibilidad pág. 32-33			
	102-22 Composition of highest governance body and its committees	Cap Buen gobierno y conducta ética: 1.1. Liderazgo del Consejo de Administración pág. 90			
	102-23 Chair of the highest governance body	Cap Buen gobierno y conducta ética: 1.1. Liderazgo del Consejo de Administración pág. 90-91			
	102-24 Nominating and selecting the highest governance body	Cap Buen gobierno y conducta ética: 1.1. Liderazgo del Consejo de Administración pág. 91-92			
	102-25 Conflicts of interest	Cap Buen gobierno y conducta ética: 1.3. Responsabilidades y deberes de los consejeros pág. 93			
	102-26 Role of highest governance body in setting purpose, values, and strategy	Cap Conociendo ENDESA: 3. Sistema de gobierno y gestión de la sostenibilidad pág. 32-33			
	102-27 Collective knowledge of highest governance body	Cap Conociendo ENDESA: 3. Sistema de gobierno y gestión de la sostenibilidad pág. 32-33			
	102-29 Identifying and managing economic, environmental, and social impacts	Cap Conociendo ENDESA: 3. Sistema de gobierno y gestión de la sostenibilidad pág. 32-33			
	102-30 Effectiveness of risk management processes	Cap Conociendo ENDESA: 3. Sistema de gobierno y gestión de la sostenibilidad pág. 32-33			
	102-32 Highest governance body's role in sustainability reporting	Cap Conociendo ENDESA: 3. Sistema de gobierno y gestión de la sostenibilidad pág. 32-33			
	102-36 Process for determining remuneration	Cap Nuestra gente: 4.3. Política retributiva pág. 267-268			
	Stakeholder engagement				
	102-40 List of stakeholder groups	Cap Definiendo prioridades: 2.1. Identificación de los grupos de interés pág. 61-63			
	102-41 Collective bargaining agreements	Cap Nuestra Gente: 5. Diálogo social pág. 272-273			
	102-42 Identifying and selecting stakeholders	Cap Definiendo prioridades: 2.1. Identificación de los grupos de interés pág. 61-63/2.3. Priorización de grupos de interés pág. 65			





GRI Standard	Disclosure	Page number(s) and/or URL(s)	Omission		
			Part Omitted	Reason	Explanation
GRI 102: General Disclosures 2016	102-43 Approach to stakeholder engagement	Cap Definiendo prioridades: 2.2.Los canales de comunicación de ENDESA con sus grupos de interés pág. 64-65/Cap Conociendo ENDESA: 6.4.5.Transparencia y cercanía con accionistas e inversores pág. 53; 6.4.6. Dirección de relación con inversores pág. 53; 6.4.7. La oficina del accionista de ENDESA pág. 54/Cap Orientación al cliente: 6. La satisfacción del cliente pág. 158-159			
	102-44 Key topics and concerns raised	Cap Definiendo prioridades: 3.2.3.Asuntos prioritarios para cada grupo de interés pág. 70-72			
	Reporting practice				
	102-45 Entities included in the consolidated financial statements	Cap Conociendo ENDESA: 1.4.Estructura organizativa pág. 16-20			
	102-46 Defining report content and topic Boundaries	Cap Definiendo prioridades: 1. El proceso de identificación de asuntos prioritarios pág. 60/3.1. Estudio de materialidad pág. 66-67			
	102-47 List of material topics	Cap Definiendo prioridades: 3.1. Estudio de materialidad pág. 66-67/3.2. Resultados del estudio de materialidad pág. 67-69			
	102-48 Restatements of information	En el IS2017 no hay reexpresiones de la información			
	102-49 Changes in reporting	No hay cambios significativos			
	102-50 Reporting period	Cap Conociendo ENDESA: 7. Perfil del informe pág. 56			
	102-51 Date of most recent report	Cap Conociendo ENDESA: 7. Perfil del informe pág. 56			
	102-52 Reporting cycle	Cap Conociendo ENDESA: 7. Perfil del informe pág. 56			
	102-53 Contact point for questions regarding the report	Anexo I pág. 320-321			
	102-54 Claims of reporting in accordance with the GRI Standards	Cap Conociendo ENDESA: 7. Perfil de la memoria pág. 56			
	102-55 GRI content index	Anexo III pág. 324-			
	102-56 External assurance	Cap Conociendo ENDESA: 7.Perfil del informe pág. 56/Anexo II pág. 322-323			
Material Topics					
GRI 200 Economic Standard Series					
Economic Performance					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	Cap Conociendo ENDESA: 6.4.2. Dividendo pág. 52			
	103-2 The management approach and its components	Cap Conociendo ENDESA: 6.4.2. Dividendo pág. 52			
	103-3 Evaluation of the management approach	Cap Conociendo ENDESA: 6.4.2. Dividendo pág. 52			
GRI 201: Economic Performance 2016	201-1 Direct economic value generated and distributed	Cap Conociendo ENDESA: 6.2. Generación de riqueza en 2018 pág. 46			
	201-3 Defined benefit plan obligations and other retirement plans	Cap Nuestra gente: 4.4. Previsión social pág. 270-271			
	201-4 Financial assistance received from government	Cap Conociendo ENDESA: 6.2. Generación de riqueza en 2018 pág. 46			
Market Presence					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	Cap Nuestra gente: 4.3.Política retributiva pág. 267 -268; 4.2. Selección de personal pág. 266-267			

GRI Standard	Disclosure	Page number(s) and/or URL(s)	Omission		
			Part Omitted	Reason	Explanation
GRI 103: Management Approach 2016	103-2 The management approach and its components	Cap Nuestra gente: 4.3.Política retributiva pág. 267 -268; 4.2. Selección de personal pág. 266-267			
	103-3 Evaluation of the management approach	Cap Nuestra gente: 4.3.Política retributiva pág. 267 -268; 4.2. Selección de personal pág. 266-267			
GRI 202: Market Presence 2016	202-1 Ratios of standard entry level wage by gender compared to local minimum wage	Cap Nuestra gente: 4.3.Política retributiva pág. 270			
	202-2 Proportion of senior management hired from the local community	Cap Nuestra gente: 4.2. Selección de personal pág. 267			
Indirect Economic Impacts					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	Cap Relación con las comunidades: 1. El compromiso de ENDESA con las comunidades pág. 224-225			
	103-2 The management approach and its components	Cap Relación con las comunidades: 1. El compromiso de ENDESA con las comunidades pág. 224-225			
	103-3 Evaluation of the management approach	Cap Relación con las comunidades: 1. El compromiso de ENDESA con las comunidades pág. 224-225			
GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016	203-1 Infrastructure investments and services supported	Cap Relación con las comunidades: 4.Cuantificación de la inversión de ENDESA en la comunidad pág. 233-235			
	203-2 Significant indirect economic impacts	Cap Relación con las comunidades: 3. Categorización de los proyectos de sostenibilidad Cap 231-232			
Procurement Practices					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	Cap Cadena de Suministro: 1.3.El proceso integral de compras de ENDESA pág. 289-290			
	103-2 The management approach and its components	Cap Cadena de Suministro: 1.3.El proceso integral de compras de ENDESA pág. 289-290			
	103-3 Evaluation of the management approach	Cap Cadena de Suministro: 1.3.El proceso integral de compras de ENDESA pág. 289-290			
GRI 204: Procurement Practices 2016	204-1 Proportion of spending on local suppliers	Cap Cadena de suministro: 1.2.Compromiso con los proveedores locales pág. 288-289			
Anti-corruption					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	Cap Buen gobierno y conducta ética: 2.1. Código ético y plan de tolerancia cero con la corrupción pág. 95; 2.6. Canal Ético pág. 97-98			
	103-2 The management approach and its components	Cap Buen gobierno y conducta ética: 2.1. Código ético y plan de tolerancia cero con la corrupción pág. 95; 2.6. Canal Ético pág. 97-98			
	103-3 Evaluation of the management approach	Cap Buen gobierno y conducta ética: 2.1. Código ético y plan de tolerancia cero con la corrupción pág. 95; 2.6. Canal Ético pág. 97-98			
GRI 205: Anti-corruption 2016	205-2 Communication and training about anti-corruption policies and procedures	Cap Buen gobierno y conducta ética: 1.1. Liderazgo del Consejo de Administración pág. 92			
	205-3 Confirmed incidents of corruption and actions taken	Cap Buen gobierno y conducta ética: 2.6.Canal ético pág. 98			
Anti-competitive Behavior					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	Cap Buen gobierno y conducta ética: 2.1. Código ético y plan de tolerancia cero con la corrupción Cap 95			





GRI Standard	Disclosure	Page number(s) and/or URL(s)	Omission		
			Part Omitted	Reason	Explanation
GRI 103: Management Approach 2016	103-2 The management approach and its components	Cap Buen gobierno y conducta ética: 2.1. Código ético y plan de tolerancia cero con la corrupción Cap 95			
	103-3 Evaluation of the management approach	Cap Buen gobierno y conducta ética: 2.1. Código ético y plan de tolerancia cero con la corrupción Cap 95			
GRI 206: Anti-competitive Behavior 2016	206-1 Legal actions for anti-competitive behavior, anti-trust, and monopoly practices	Cap Buen gobierno y conducta ética: 2.7 Litigios pág. 98-99			
GRI 300 Environmental Standards Series					
Materials					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	Cap Sostenibilidad ambiental: 1. Gestión ambiental; 1.1.La Política ambiental de ENDESA pág. 184			
	103-2 The management approach and its components	Cap Sostenibilidad ambiental: 1. Gestión ambiental; 1.1.La Política ambiental de ENDESA pág. 184			
	103-3 Evaluation of the management approach	Cap Sostenibilidad ambiental: 1. Gestión ambiental; 1.1.La Política ambiental de ENDESA pág. 184			
GRI 301: Materials 2016	301-1 Materials used by weight or volume	Cap Sostenibilidad ambiental: 2.1.2.Consumo de combustibles fósiles pág. 193			
	301-2 Recycled input materials used	Cap Sostenibilidad ambiental:2.4.1. Consumo de agua pág. 201; 2.5 Residuos pág. 204-205			
Energy					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	Cap Sostenibilidad ambiental: 1. Gestión ambiental pág. 183 ; 1.1.La Política ambiental de ENDESA pág. 184; 2.1. Recursos energéticos pág. 192			
	103-2 The management approach and its components	Cap Sostenibilidad ambiental: 1. Gestión ambiental; 1.1.La Política ambiental de ENDESA pág. 240; 2.1. Recursos energéticos pág. 248			
	103-3 Evaluation of the management approach	Cap Sostenibilidad ambiental: 1. Gestión ambiental; 1.1.La Política ambiental de ENDESA pág. 240; 2.1. Recursos energéticos pág. 248			
GRI 302: Energy 2016	302-1 Energy consumption within the organization	Cap Sostenibilidad ambiental: 2.1.1.Consumo de energía eléctrica pág. 192; 2.1.2.Consumo de combustibles fósiles pág. 193			
	302-2 Energy consumption outside of the organization	Cap Sostenibilidad ambiental: 2.1.2.Consumo de combustibles fósiles pág. 193			
	302-3 Energy intensity	Cap Sostenibilidad ambiental: 2.1.5.Eficiencia energética en los procesos internos pág. 195			
	302-4 Reduction of energy consumption	Cap Sostenibilidad ambiental: 2.1.5.Eficiencia energética en los procesos internos pág. 195			
	302-5 Reductions in energy requirements of products and services	Cap Orientación al cliente: 5.1. ENDESA X: Productos y servicios a clientes pág. 155-156			
Water					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	Cap Sostenibilidad ambiental: 2.4.Recursos hídricos pág. 199-200; 2.4.1. Consumo de agua pág. 201			
	103-2 The management approach and its components	Cap Sostenibilidad ambiental: 2.4.Recursos hídricos pág. 199-200; 2.4.1. Consumo de agua pág. 201			
	103-3 Evaluation of the management approach	Cap Sostenibilidad ambiental: 2.4.Recursos hídricos pág. 199-200; 2.4.1. Consumo de agua pág. 201			

GRI Standard	Disclosure	Page number(s) and/or URL(s)	Omission		
			Part Omitted	Reason	Explanation
GRI 303: Water and Effluents 2018	303-1 Interactions with water as a shared resource	Cap Sostenibilidad ambiental: 2.4.Recursos hídricos pág. 199-200; 2.4.1. Consumo de agua pág. 201			
	303-2 Management of water discharge-related impacts	Cap Sostenibilidad ambiental: 2.4.2. Vertido de agua pág. 203			
	303-3 Water withdrawal	Cap Sostenibilidad ambiental: 2.4.1.Consumo de agua pág. 201; 2.4.3 Estrés hídrico pág. 204			
	303-4 Water discharge	Cap Sostenibilidad ambiental: 2.4.2. Vertido de agua pág. 203			
	303-5 Water Consumption	Cap Sostenibilidad ambiental: 2.4.1.Consumo de agua Cap 201			
Biodiversity					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	Cap Sostenibilidad ambiental: 4. Conservación de la biodiversidad pág. 209; 4.1.Plan para la conservación de la biodiversidad pág. 210			
	103-2 The management approach and its components	Cap Sostenibilidad ambiental: 4. Conservación de la biodiversidad pág. 209; 4.1.Plan para la conservación de la biodiversidad pág. 210			
	103-3 Evaluation of the management approach	Cap Sostenibilidad ambiental: 4. Conservación de la biodiversidad pág. 209; 4.1.Plan para la conservación de la biodiversidad pág. 210			
GRI 304: Biodiversity 2016	304-2 Significant impacts of activities, products, and services on biodiversity	Cap Sostenibilidad ambiental: 4.2. 1. Estudios e investigaciones pág. 211-212; 4.2.2. Actuaciones de protección de la avifauna pág. 213-218			
	304-3 Habitats protected or restored	Cap Sostenibilidad ambiental: 4.3. Restauración medioambiental pág. 220-221			
	304-4 IUCN Red List species and national conservation list species with habitats in areas affected by operations	Cap Sostenibilidad ambiental: 4.2.2. Actuaciones de protección de la avifauna pág. 213-218			
Emissions					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	Cap Sostenibilidad ambiental: 2.2.Calidad del aire pág. 196-198; 2.3 .Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono pág. 199; Cap Modelo de negocio bajo en carbono: 1.5.1.Reducción de la Huella de Carbono pág. 106-107			
	103-2 The management approach and its components	Cap Sostenibilidad ambiental: 2.2.Calidad del aire pág. 196-198; 2.3 .Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono pág. 199; Cap Modelo de negocio bajo en carbono: 1.5.1.Reducción de la Huella de Carbono pág. 106-107			
	103-3 Evaluation of the management approach	Cap Sostenibilidad ambiental: 2.2.Calidad del aire pág. 196-198; 2.3 .Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono pág. 199; Cap Modelo de negocio bajo en carbono: 1.5.1.Reducción de la Huella de Carbono pág. 106-107			
GRI 305: Emissions 2016	305-1 Direct (Scope 1) GHG emissions	Cap Modelo de negocio bajo en carbono: 1.5.2.Emisiones de CO ₂ directas e indirectas pág. 114			
	305-2 Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	Cap Modelo de negocio bajo en carbono: 1.5.2.Emisiones de CO ₂ directas e indirectas pág. 114			
	305-3 Other indirect (Scope 3) GHG emissions	Cap Modelo de negocio bajo en carbón: 1.5.2.Emisiones de CO ₂ directas e indirectas pág. 114-115			
	305-4 GHG emissions intensity	Cap Modelo de negocio bajo en carbón: 1.5.2.Emisiones de CO ₂ directas e indirectas pág. 114			





GRI Standard	Disclosure	Page number(s) and/or URL(s)	Omission		
			Part Omitted	Reason	Explanation
GRI 305: Emissions 2016	305-5 Reduction of GHG emissions	Cap Modelo de negocio bajo en carbón: 1.5.2.Emisiones de CO ₂ directas e indirectas pág. 114; 1.5.3. Objetivos pág. 115			
	305-6 Emissions of ozone-depleting substances (ODS)	Cap Sostenibilidad ambiental: 2.3. Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono pág. 199			
	305-7 Nitrogen oxides (NOX), sulfur oxides (SOX), and other significant air emissions	Cap Sostenibilidad ambiental: 2.2.Calidad del aire pág. 196-198; 2.3 .Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono pág. 199			
Effluents and Waste					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	Cap Sostenibilidad ambiental: 2.4.2.Vertido de agua pág. 203; 2.5. Residuos pág. 204-205			
	103-2 The management approach and its components	Cap Sostenibilidad ambiental: 2.4.2.Vertido de agua pág. 203; 2.5. Residuos pág. 204-205			
	103-3 Evaluation of the management approach	Cap Sostenibilidad ambiental: 2.4.2.Vertido de agua pág. 203; 2.5. Residuos pág. 204-205			
GRI 306: Effluents and Waste 2016	306-1 Water discharge by quality and destination	Cap Sostenibilidad ambiental: 2.4.2.Vertido de agua pág. 203; 2.5. Residuos pág. 204-205			
	306-2 Waste by type and disposal method	Cap: Sostenibilidad ambiental: 2.5.Residuos pág. 204-205			
	306-5 Water bodies affected by water discharges and/or runoff	Cap Sostenibilidad ambiental: 2.4.1.Consumo de agua pág. 202			
Environmental Compliance					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	Cap Sostenibilidad ambiental: 1.1.La Política Ambiental de ENDESA pág. 184			
	103-2 The management approach and its components	Cap Sostenibilidad ambiental: 1.1.La Política Ambiental de ENDESA pág. 184			
	103-3 Evaluation of the management approach	Cap Sostenibilidad ambiental: 1.1.La Política Ambiental de ENDESA pág. 184			
GRI 307: Environmental Compliance 2016	307-1 Non-compliance with environmental laws and regulations	Cap Buen gobierno y conducta ética: 2.7. Litigios pág. 99			
Supplier Environmental Assessment					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	Cap Cadena de Suministro: 1.4. Requisitos de Sostenibilidad en la contratación pág. 290-291; 6. Gestión ambiental pág. 297-298			
	103-2 The management approach and its components	Cap Cadena de Suministro: 1.4. Requisitos de Sostenibilidad en la contratación pág. 290-291; 6. Gestión ambiental pág. 297-298			
	103-3 Evaluation of the management approach	Cap Cadena de Suministro: 1.4. Requisitos de Sostenibilidad en la contratación pág. 290-291; 6. Gestión ambiental pág. 297-298			
GRI 308: Supplier Environmental Assessment 2016	308-1 New suppliers that were screened using environmental criteria	Cap Cadena de suministro: 1.4.Requisitos de sostenibilidad en la contratación 290-291; 6. Gestión ambiental pág. 297-298			
	308-2 Negative environmental impacts in the supply chain and actions taken	Cap Cadena de suministro: 6. Gestión ambiental pág. 297-298			
GRI 400 Social Standards Series					
Employment					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	Cap Nuestra gente: 7. Gestión responsable de las personas en ENDESA pág. 275-277			
	103-2 The management approach and its components	Cap Nuestra gente: 7. Gestión responsable de las personas en ENDESA pág. 275-277			

GRI Standard	Disclosure	Page number(s) and/or URL(s)	Omission		
			Part Omitted	Reason	Explanation
GRI 103: Management Approach 2016	103-3 Evaluation of the management approach	Cap Nuestra gente: 7. Gestión responsable de las personas en ENDESA pág. 275-277			
GRI 401: Employment 2016	401-1 New employee hires and employee turnover	Cap Nuestra gente: 4. La atracción y retención del talento pág. 265-266			
	401-2 Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees	Cap. Nuestra gente: 4.3. Política retributiva pág. 268			
	401-3 Parental leave	Cap Nuestra gente: 7.2. Conciliación de la vida profesional, personal y familiar pág. 281			
Labor/Management Relations					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	Cap Nuestra gente: 5. Diálogo social pág. 272-273			
	103-2 The management approach and its components	Cap Nuestra gente: 5. Diálogo social pág. 272-273			
	103-3 Evaluation of the management approach	Cap Nuestra gente: 5. Diálogo social pág. 272-273			
GRI 402: Labor/Management Relations 2016	402-1 Minimum notice periods regarding operational changes	Cap Nuestra gente: 5. Diálogo social pág. 272			
Occupational Health and Safety					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	Cap Seguridad y salud laboral: 1. ENDESA: un entorno seguro y saludable pág. 304-305			
	103-2 The management approach and its components	Cap Seguridad y salud laboral: 1. ENDESA: un entorno seguro y saludable pág. 304-305			
	103-3 Evaluation of the management approach	Cap Seguridad y salud laboral: 1. ENDESA: un entorno seguro y saludable pág. 304-305			
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-1 Occupational health and safety management system	Cap Seguridad y salud laboral: 1. ENDESA un entorno seguro y saludable pág. 304-305; 1.2. Prevención de riesgos laborales formación e inspecciones pág. 309			
	403-2 Hazard identification, risk assessment, and incident investigation	Cap Seguridad y salud laboral: 1. ENDESA un entorno seguro y saludable pág. 304; 1.2. Prevención de riesgos laborales formación e inspecciones pág. 309			
	403-3 Occupational health services	Cap Seguridad y salud laboral: 1.1. Gestión común de la seguridad y salud laboral pág. 308			
	403-4 Worker participation, consultation, and communication on occupational health and safety	Cap Seguridad y salud laboral: 1.4. Comités de salud y seguridad laboral pág. 310-311			
	403-5 Worker training on occupational health and safety	Cap Seguridad y salud laboral: 1.2. Prevención de riesgos laborales, formación e inspecciones pág. 309			
	403-6 Promotion of worker health	Cap Seguridad y salud laboral: 1.3. Fomento de una cultura de salud y seguridad laboral pág. 310			
	403-7 Prevention and mitigation of occupational health and safety impacts directly linked by business relationships	Cap Seguridad y salud laboral: 1. ENDESA un entorno seguro y saludable pág. 304			
	403-8 Workers covered by an occupational health and safety management system	Cap Seguridad y salud laboral: 1. ENDESA un entorno seguro y saludable pág. 305 ; 1.1. Gestión común de la salud y seguridad laboral pág. 309			
	403-9 Work-related injuries	Cap Seguridad y salud laboral: 1. ENDESA, un entorno seguro y saludable pág. 304; 1.5 Descenso de la siniestralidad pág. 311-314; 2.3. Resultados de un esfuerzo común pág. 317/Cap Cadena de suministro: 1.1. Resultados en 2018 pág. 288			
	403-10 Work-related ill health	Cap Seguridad y salud laboral: 1.5 Descenso de la siniestralidad pág. 311-314			





GRI Standard	Disclosure	Page number(s) and/or URL(s)	Omission		
			Part Omitted	Reason	Explanation
Training and Education					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	Cap Nuestra gente: 3.2. Tipología y contenidos de la formación pág. 262			
	103-2 The management approach and its components	Cap Nuestra gente: 3.2. Tipología y contenidos de la formación pág. 262			
	103-3 Evaluation of the management approach	Cap Nuestra gente: 3.2. Tipología y contenidos de la formación pág. 262			
GRI 404: Training and Education 2016	404-1 Average hours of training per year per employee	Cap Nuestra gente:3.1.Principales magnitudes y aspectos relevantes pág. 260			
	404-2 Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	Cap Nuestra gente: 3.2.Tipología y contenidos de la formación pág. 262-263; 2.2. Desarrollo del talento pág. 258			
	404-3 Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	Cap Nuestra gente: 2.1.Modelo de liderazgo pág. 257-258			
Diversity and Equal Opportunity					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	Cap Nuestra gente: 7.1. La apuesta de ENDESA por la diversidad pág. 275			
	103-2 The management approach and its components	Cap Nuestra gente: 7.1. La apuesta de ENDESA por la diversidad pág. 275			
	103-3 Evaluation of the management approach	Cap Nuestra gente: 7.1. La apuesta de ENDESA por la diversidad pág. 275			
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016	405-1 Diversity of governance bodies and employees	Cap Buen gobierno y conducta ética: 1.1. Liderazgo del Consejo de Administración pág. 91			
	405-2 Ratio of basic salary and remuneration of women to men	Cap Nuestra gente: 4.3. Política retributiva pág. 269			
Non-discrimination					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	Cap Nuestra gente: 7.1. La apuesta de ENDESA por la diversidad pág. 275-276/ Cap Conociendo ENDESA: 2.4. Compromiso con la agenda de Naciones Unidas pág. 24-26			
	103-2 The management approach and its components	Cap Nuestra gente: 7.1. La apuesta de ENDESA por la diversidad pág. 275-276/ Cap Conociendo ENDESA: 2.4. Compromiso con la agenda de Naciones Unidas pág. 24-26			
	103-3 Evaluation of the management approach	Cap Nuestra gente: 7.1. La apuesta de ENDESA por la diversidad/ Cap Conociendo ENDESA: 2.4. Compromiso con la agenda de Naciones Unidas			
GRI 406: Non-discrimination 2016	406-1 Incidents of discrimination and corrective actions taken	Cap Nuestra gente: 7.1.1. La Política de diversidad e inclusión pág. 277			
Freedom of Association and Collective Bargaining					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	Cap Nuestra gente: 5. Diálogo social pág. 272-273			
	103-2 The management approach and its components	Cap Nuestra gente: 5. Diálogo social pág. 272-273			
	103-3 Evaluation of the management approach	Cap Nuestra gente: 5. Diálogo social pág. 272-273			
	407-1 Operations and suppliers in which the right to freedom of association and collective bargaining may be at risk	Cap Nuestra gente: 5. Diálogo social pág. 272-273			
Child Labor					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	Cap Nuestra gente: 4.2. Selección de personal pág. 267;/Cap Cadena de suministro: 1.4. Requisitos de sostenibilidad en la contratación pág. 290-291/Cap Conociendo ENDESA: 2.4.Compromiso con la agenda de Naciones Unidas pág. 24-27			

GRI Standard	Disclosure	Page number(s) and/or URL(s)	Omission		
			Part Omitted	Reason	Explanation
GRI 103: Management Approach 2016	103-2 The management approach and its components	Cap Nuestra gente: 4.2. Selección de personal pág. 267;/Cap Cadena de suministro: 1.4. Requisitos de sostenibilidad en la contratación pág. 290-291/Cap Conociendo ENDESA: 2.4.Compromiso con la agenda de Naciones Unidas pág. 24-27			
	103-3 Evaluation of the management approach	Cap Nuestra gente: 4.2. Selección de personal pág. 267;/Cap Cadena de suministro: 1.4. Requisitos de sostenibilidad en la contratación pág. 290-291/Cap Conociendo ENDESA: 2.4.Compromiso con la agenda de Naciones Unidas pág. 24-27			
GRI 408: Child Labor 2016	408-1 Operations and suppliers at significant risk for incidents of child labor	Cap Cadena de Suministro: 1.4. Requisitos de Sostenibilidad en la contratación pág. 290-291; Cap Nuestra gente: 4.2. Selección de personal pág. 267			
Forced or Compulsory Labor					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	Cap Nuestra gente: 4.2. Selección de personal pág. 267/ Cap Cadena de suministro: 1.4. Requisitos de sostenibilidad en la contratación pág. 290-291/Cap Conociendo ENDESA: 2.4.Compromiso con la agenda de Naciones Unidas pág. 24-27			
	103-2 The management approach and its components	Cap Nuestra gente: 4.2. Selección de personal pág. 267/ Cap Cadena de suministro: 1.4. Requisitos de sostenibilidad en la contratación pág. 290-291/Cap Conociendo ENDESA: 2.4.Compromiso con la agenda de Naciones Unidas pág. 24-27			
	103-3 Evaluation of the management approach	Cap Nuestra gente: 4.2. Selección de personal pág. 267/ Cap Cadena de suministro: 1.4. Requisitos de sostenibilidad en la contratación pág. 290-291/Cap Conociendo ENDESA: 2.4.Compromiso con la agenda de Naciones Unidas pág. 24-27			
GRI 409: Forced or Compulsory Labor 2016	409-1 Operations and suppliers at significant risk for incidents of forced or compulsory labor	Cap Cadena de Suministro: 1.4. Requisitos de Sostenibilidad en la contratación pág. 290-291; 2. Calificación de proveedores pág. 291-293/ Cap Nuestra gente: 4.2. Selección de personal pág. 267/Cap Conociendo ENDESA: 2.4. Compromiso con la Agenda de Naciones Unidas pág. 24-27			
Security Practices					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	Cap Nuestra gente: 3.2. Tipología y contenidos de la formación pág. 264			
	103-2 The management approach and its components	Cap Nuestra gente: 3.2. Tipología y contenidos de la formación pág. 264			
	103-3 Evaluation of the management approach	Cap Nuestra gente: 3.2. Tipología y contenidos de la formación pág. 264			
GRI 410: Security Practices 2016	410-1 Security personnel trained in human rights policies or procedures	Cap Nuestra gente: 3.2. Tipología y contenidos de la formación pág. 264			
Human Rights Assessment					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	Cap Conociendo ENDESA: 2.4.Compromiso con la agenda de Naciones Unidas pág. 24-27/5.1.Enfoque de gestión: La Política de Derechos Humanos de ENDESA pág. 38			





GRI Standard	Disclosure	Page number(s) and/or URL(s)	Omission		
			Part Omitted	Reason	Explanation
GRI 103: Management Approach 2016	103-2 The management approach and its components	Cap Conociendo ENDESA: 2.4.Compromiso con la agenda de Naciones Unidas pág. 24-27/5.1.Enfoque de gestión: La Política de Derechos Humanos de ENDESA pág. 38			
	103-3 Evaluation of the management approach	Cap Conociendo ENDESA: 2.4.Compromiso con la agenda de Naciones Unidas pág. 24-27/5.1.Enfoque de gestión: La Política de Derechos Humanos de ENDESA pág. 38			
GRI 412: Human Rights Assessment 2016	412-1 Operations that have been subject to human rights reviews or impact assessments	Cap Cadena de suministro: 2. Calificación de los proveedores pág. 291-293; 5. Cumplimiento de los derechos humanos pág. 295-296			
	412-2 Employee training on human rights policies or procedures	Cap Nuestra gente: 3.2. Tipología y contenidos de la formación pág. 262			
	412-3 Significant investment agreements and contracts that include human rights clauses or that underwent human rights screening	Cap Cadena de suministro: 1.4. Requisitos de sostenibilidad en la contratación pág. 290-291; 2. Calificación de los proveedores pág. 291-293; 5. Cumplimiento de los derechos humanos pág. 295-296			
Local Communities					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	Cap Relación responsable con las comunidades: 1. El compromiso de ENDESA con las comunidades pág. 224-225			
	103-2 The management approach and its components	Cap Relación responsable con las comunidades: 1. El compromiso de ENDESA con las comunidades pág. 224-225			
	103-3 Evaluation of the management approach	Cap Relación responsable con las comunidades: 1. El compromiso de ENDESA con las comunidades pág. 224-225			
GRI 413: Local Communities 2016	413-1 Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs	Cap Relación responsable con las comunidades: 1. El compromiso de ENDESA con las comunidades pág. 224-225			
Supplier Social Assessment					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	Cap Cadena de Suministro: 1.4. Requisitos de Sostenibilidad en la contratación pág. 290-291; 4. Integridad y lucha contra la corrupción pág. 294-295			
	103-2 The management approach and its components	Cap Cadena de Suministro: 1.4. Requisitos de Sostenibilidad en la contratación pág. 290-291; 4. Integridad y lucha contra la corrupción pág. 294-295			
	103-3 Evaluation of the management approach	Cap Cadena de Suministro: 1.4. Requisitos de Sostenibilidad en la contratación pág. 290-291; 4. Integridad y lucha contra la corrupción pág. 294-295			
GRI 414: Supplier Social Assessment 2016	414-1 New suppliers that were screened using social criteria	Cap Cadena de Suministro: 1.3. Requisitos de Sostenibilidad en la contratación pág. 290-291; 2. Calificación de proveedores pág. 291-292; 5. Cumplimiento de los derechos humanos pág. 295-296; 1.4.4. Seguridad y salud laboral pág. 298-299			
	414-2 Negative social impacts in the supply chain and actions takes	Cap Cadena de suministro: 4. Integridad y lucha contra la corrupción; 7. Seguridad y salud laboral pág. 298-299			
Public Policy					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	Cap Buen gobierno y conducta ética: 2.1.Código Ético y Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción pág. 95			

GRI Standard	Disclosure	Page number(s) and/or URL(s)	Omission		
			Part Omitted	Reason	Explanation
GRI 103: Management Approach 2016	103-2 The management approach and its components	Cap Buen gobierno y conducta ética: 2.1.Código Ético y Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción pág. 95			
	103-3 Evaluation of the management approach	Cap Buen gobierno y conducta ética: 2.1.Código Ético y Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción pág. 95			
GRI 415: Public Policy 2016	415-1 Political contributions	Cap Buen gobierno y conducta ética: 2.1.Código Ético y Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción pág. 95			
Customer Health and Safety					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	Cap Orientación al cliente: 1.3. Seguridad de las instalaciones pág. 146-147			
	103-2 The management approach and its components	Cap Orientación al cliente: 1.3. Seguridad de las instalaciones pág. 146-147			
	103-3 Evaluation of the management approach	Cap Orientación al cliente: 1.3. Seguridad de las instalaciones pág. 146-147			
GRI 416: Customer Health and Safety 2016	416-1 Assessment of the health and safety impacts of product and service categories	Cap Orientación al cliente: 1.3. Seguridad de las instalaciones pág. 147; 5. Las soluciones energéticas de ENDESA pág. 155			
	416-2 Incidents of non-compliance concerning the health and safety impacts of products and services	Cap Buen gobierno y conducta ética: 2.7. Litigios pág. 100			
Marketing and Labeling					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	Cap Orientación al cliente: 2.3. Responsabilidad en la información al cliente respecto a los productos y servicios de ENDESA pág. 151-152; 6. La satisfacción del cliente pág. 158-159			
	103-2 The management approach and its components	Cap Orientación al cliente: 2.3. Responsabilidad en la información al cliente respecto a los productos y servicios de ENDESA pág. 151-152; 6. La satisfacción del cliente pág. 158-159			
	103-3 Evaluation of the management approach	Cap Orientación al cliente: 2.3. Responsabilidad en la información al cliente respecto a los productos y servicios de ENDESA pág. 151-152; 6. La satisfacción del cliente pág. 158-159			
GRI 417: Marketing and Labeling 2016	417-1 Requirements for product and service information and labeling	Cap Orientación al cliente: 2.3. Responsabilidad en la información al cliente respecto a los productos y servicios de ENDESA v 151-152			
	417-2 Incidents of non-compliance concerning product and service information and labeling	Cap Buen gobierno y conducta ética: 2.7. Litigios pág. 100/Cap Orientación al cliente: 5. Las soluciones energéticas de ENDESA pág. 155			
	417-3 Incidents of non-compliance concerning marketing communications	Cap Buen gobierno y conducta ética: 2.7. Litigios pág. 100			
Customer Privacy					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	Cap Orientación al cliente: 2.2.Resolución de las reclamaciones y de las altas del servicio pág. 151			
	103-2 The management approach and its components	Cap Orientación al cliente: 2.2.Resolución de las reclamaciones y de las altas del servicio pág. 151			
	103-3 Evaluation of the management approach	Cap Orientación al cliente: 2.2.Resolución de las reclamaciones y de las altas del servicio pág. 151			
GRI 418: Customer Privacy 2016	418-1 Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	Cap Orientación al cliente: 2.2.Resolución de las reclamaciones y de las altas del servicio pág. 151; Cap Buen gobierno y conducta ética: 2.7. Litigios pág. 99-100			





GRI Standard	Disclosure	Page number(s) and/or URL(s)	Omission		
			Part Omitted	Reason	Explanation
Socioeconomic Compliance					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	Cap Buen gobierno y conducta ética: 2.1.Código Ético y Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción pág. 95			
	103-2 The management approach and its components	Cap Buen gobierno y conducta ética: 2.1.Código Ético y Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción pág. 95			
	103-3 Evaluation of the management approach	Cap Buen gobierno y conducta ética: 2.1.Código Ético y Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción pág. 95			
GRI 419: Socioeconomic Compliance 2016	419-1 Non-compliance with laws and regulations in the social and economic area	Cap Buen gobierno y conducta ética: 2.7. Litigios pág. 100			
EU1	Installed capacity	Cap Conociendo ENDESA: 1.1. ENDESA en cifras pág. 14			
EU2	Energy output	Cap Conociendo ENDESA: 1.1. ENDESA en cifras pág. 14			
EU3	Number of residential, industrial, institutional and commercial customer accounts	Cap Conociendo ENDESA: 1.1. ENDESA en cifras pág. 14			
EU4	Length of above and underground transmission and distribution lines by regulatory regime	Cap Orientación al cliente: 1.1. Desarrollo y mejora de las infraestructuras de distribución pág. 146			
EU5	Allocation of CO ₂ emissions allowances or equivalent, broken down by carbon trading framework	Cap Modelo de negocio bajo en carbono: 1.7.2. Cartera de MDL pág. 118; 1.7.3.Fondos de carbono pág. 118; 1.7.4. Compensaciones voluntarias de emisiones de gases de efecto invernadero pág. 119			
EU10	Planned capacity against projected electricity demand over the long term, broken down by energy source and regulatory regime	Cap Orientación al cliente: 1.1. Desarrollo y mejora de las infraestructuras de distribución pág. 145			
EU11	Average generation efficiency of thermal plants by energy source and by regulatory regime	Cap Sostenibilidad ambiental: 2.1.4. Eficiencia energética e indisponibilidad en la generación de electricidad pág. 194			
EU12	Transmission and distribution losses as a percentage of total energy	Cap Sostenibilidad ambiental: 2.1.6.Pérdidas de energía en la red de distribución pág. 196			
EU13	Biodiversity of offset habitats compared to the biodiversity of the affected areas	Cap Sostenibilidad ambiental: 4. Conservación de la biodiversidad pág. 209			
EU15	Percentage of employees eligible to retire in the next 5 and 10 years broken down by job category and by region	Cap Nuestra gente: 1. La plantilla de ENDESA pág. 256			
EU17	Days worked by contractor and subcontractor employees involved in construction, operation & maintenance activities	Cap Cadena de suministro: 1.1. Resultados en 2017 pág. 288			
EU18	Percentage of contractor and subcontractor employees that have undergone relevant health and safety training	Cap Seguridad y salud laboral: 2.2. Capacitación de contratistas pág. 316			
EU25	Number of injuries and fatalities to the public involving company assets, including legal judgments, settlements and pending legal cases of diseases	Cap Buen gobierno y conducta ética: 2.7. Litigios pág. 98			
EU27	Number of residential disconnections for non-payment, broken down by duration of disconnection and by regulatory regime	Cap Orientación al cliente: 4. Cortes por impago y reconexiones en el cliente doméstico pág. 154			
EU28	Power outage frequency	Cap Orientación al cliente: 1.2. Continuidad del suministro pág. 146			

GRI Standard	Disclosure	Page number(s) and/or URL(s)	Omission		
			Part Omitted	Reason	Explanation
EU29	Average power outage duration	Cap Orientación al cliente: 1.2. Continuidad del suministro pág. 146			
EU30	Average plant availability factor by energy source and by regulatory regime	Cap Sostenibilidad ambiental: 2.1.4.Eficiencia energética e indisponibilidad en la generación de electricidad pág. 194			
Access EUSS	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	Cap Orientación al cliente: 3.Acceso a la electricidad a clientes vulnerables pág. 153			
	103-2 The management approach and its components	Cap Orientación al cliente: 3.Acceso a la electricidad a clientes vulnerables pág. 153			
	103-3 Evaluation of the management approach	Cap Orientación al cliente: 3.Acceso a la electricidad a clientes vulnerables pág. 153			
Effluents and waste EUSS	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	Cap Sostenibilidad ambiental: 1.6.1. Prevención y gestión de riesgos pág. 190			
	103-2 The management approach and its components	Cap Sostenibilidad ambiental: 1.6.1. Prevención y gestión de riesgos pág. 190			
	103-3 Evaluation of the management approach	Cap Sostenibilidad ambiental: 1.6.1. Prevención y gestión de riesgos pág. 190			
Water EUSS	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	Cap Sostenibilidad ambiental: 2.4. Recursos hídricos pág. 199-200			
	103-2 The management approach and its components	Cap Sostenibilidad ambiental: 2.4. Recursos hídricos pág. 199-200			
	103-3 Evaluation of the management approach	Cap Sostenibilidad ambiental: 2.4. Recursos hídricos pág. 199-200			
Materials EUSS	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	Cap Sostenibilidad ambiental: 2.5. Residuos pág. 204-205			
	103-2 The management approach and its components	Cap Sostenibilidad ambiental: 2.5. Residuos pág. 204-205			
	103-3 Evaluation of the management approach	Cap Sostenibilidad ambiental: 2.5. Residuos pág. 204-205			
Biodiversity EUSS	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	Cap Sostenibilidad ambiental: 4. Conservación de la biodiversidad pág. 209; 4.1.Plan de conservación de la biodiversidad pág. 210-211			
	103-2 The management approach and its components	Cap Sostenibilidad ambiental: 4. Conservación de la biodiversidad pág. 209; 4.1.Plan de conservación de la biodiversidad pág. 210-211			
	103-3 Evaluation of the management approach	Cap Sostenibilidad ambiental: 4. Conservación de la biodiversidad pág. 209; 4.1.Plan de conservación de la biodiversidad pág. 210-211			
Employment EUSS	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	Cap Nuestra gente:3.2.Tipología y contenidos de la formación Pág 262-264			
	103-2 The management approach and its components	Cap Nuestra gente:3.2.Tipología y contenidos de la formación Pág 262-264			
	103-3 Evaluation of the management approach	Cap Nuestra gente:3.2.Tipología y contenidos de la formación Pág 262-264			
Availability and reliability EUSS	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	Cap Orientación al cliente: 1.1. Desarrollo y mejora de las infraestructuras de distribución pág. 145			
	103-2 The management approach and its components	Cap Orientación al cliente: 1.1. Desarrollo y mejora de las infraestructuras de distribución pág. 145			
	103-3 Evaluation of the management approach	Cap Orientación al cliente: 1.1. Desarrollo y mejora de las infraestructuras de distribución pág. 145			
Research and development EUSS	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	Cap Innovación: 1.1. La inversión en innovación pág. 162; 1.4. Innovación en la red de distribución de electricidad pág. 167			
	103-2 The management approach and its components	Cap Innovación: 1.1. La inversión en innovación pág. 162; 1.4. Innovación en la red de distribución de electricidad pág. 167			





GRI Standard	Disclosure	Page number(s) and/or URL(s)	Omission		
			Part Omitted	Reason	Explanation
Research and development EUSS	103-3 Evaluation of the management approach	Cap Innovación: 1.1. La inversión en innovación pág. 162; 1.4. Innovación en la red de distribución de electricidad pág. 167			
Provision of information EUSS	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	Cap Orientación al cliente: 2.3.1. Eliminando las barreras de acceso a la información sobre productos y servicios pág. 152			
	103-2 The management approach and its components	Cap Orientación al cliente: 2.3.1. Eliminando las barreras de acceso a la información sobre productos y servicios pág. 152			
	103-3 Evaluation of the management approach	Cap Orientación al cliente: 2.3.1. Eliminando las barreras de acceso a la información sobre productos y servicios pág. 152			
Plant Decommissioning EUSS	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	Cap Sostenibilidad ambiental: 1.6.3. Desmantelamiento pág. 191			
	103-2 The management approach and its components	Cap Sostenibilidad ambiental: 1.6.3. Desmantelamiento pág. 191			
	103-3 Evaluation of the management approach	Cap Sostenibilidad ambiental: 1.6.3. Desmantelamiento pág. 191			
Disaster/emergency planning and response EUSS	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	Cap Sostenibilidad ambiental: 1.6.2. Gestión de emergencias pág. 190			
	103-2 The management approach and its components	Cap Sostenibilidad ambiental: 1.6.2. Gestión de emergencias pág. 190			
	103-3 Evaluation of the management approach	Cap Sostenibilidad ambiental: 1.6.2. Gestión de emergencias pág. 190			



Edita:

Dirección General de Comunicación

Diseño:

Dirección General de Comunicación / Moonbook

Maquetación y preimpresión:

Moonbook

Impresión:

Moonbook

Depósito legal:

M-10107-2019

ENDESA compensa las emisiones de CO₂ producidas por esta publicación

Este libro ha sido producido bajo las normas ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de la Calidad, e ISO 14001:2004 Sistema de Gestión Medioambiental y verificada según el EMAS. Dichos sistemas verifican que en todo momento el proceso se realiza optimizando tanto la parte productiva como la gestión de residuos de acuerdo a la normativa vigente. Todos los papeles empleados proceden de bosques gestionados de manera responsable y han sido fabricados libre de cloro elemental (ECF) con pH neutro y están libres de metales pesados. Papel adecuado para archivo según la norma ISO 9076



Impreso en papel certificado FSC®



Seeding Energies. Curiosity is the power of today.

La curiosidad es la energía que nos impulsa a crecer cada día más, a afrontar el presente y a mirar al futuro con entusiasmo.

La curiosidad es un viaje de descubrimiento que nos lleva a valorar la diversidad, a entablar relaciones y a crear confianza.

Ideas brillantes y nuevos logros que marcan la diferencia, generando valor para nuestros clientes, para las comunidades en las que operamos, para nuestra gente y para nuestros accionistas.

Porque gracias a la curiosidad, a la colaboración y al intercambio de experiencias, podemos cuidar y proteger nuestro planeta de forma sostenible.