

Estado de Información no Financiera y Sostenibilidad 2020

1. CARTA DE PRESENTACIÓN	3
2. COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD	7
3. DESCARBONIZACIÓN	84
4. ELECTRIFICACIÓN	115
4.1 INFRAESTRUCTURAS HABILITADORAS	115
4.2 ECOSISTEMAS Y PLATAFORMAS.....	134
5. INNOVACIÓN Y CIBERSEGURIDAD	149
5.1 INNOVACIÓN	149
5.2 CIBERSEGURIDAD	162
6. CAPITAL HUMANO	165
6.1 COMPROMISO CON NUESTROS EMPLEADOS.....	165
6.2 RELACIÓN RESPONSABLE CON LAS COMUNIDADES	193
7. CADENA DE SUMINISTRO	214
8. SEGURIDAD Y SALUD LABORAL	228
9. SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL.....	237
10. GOBIERNO CORPORATIVO Y CONDUCTA ÉTICA	272
ANEXOS	300
ANEXO I: ENDESA, comprometida con la información sobre sostenibilidad	301
ANEXO II: Índice de contenidos GRI.....	305
ANEXO III: Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad	330
ANEXO IV: Índice de contenidos SASB	334
ANEXO V: Informe público de revisión independiente	337

CARTA DE PRESENTACIÓN

102-14

Un año más, tenemos el placer de presentar a nuestros grupos de interés cómo integramos en nuestra actuación nuestro fuerte compromiso con la sostenibilidad a través del contenido de este nuevo Estado de Información no Financiera y Sostenibilidad 2020.

Continuamos esforzándonos en la creación de un modelo energético global y sostenible y seguimos los marcos internacionales de referencia promovidos por Naciones Unidas. Por ello, mantenemos nuestro pleno 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. El innegable compromiso de ENDESA con los objetivos globales de las Naciones Unidas (ODS) incluidos en la Agenda 2030 se consolida con la asignación del 94% de la inversión prevista en los objetivos operativos 2021-2023 del Plan Estratégico a acciones climáticas, ODS 13 (Acción por el Clima), que engloba a su vez al ODS 7 (Energía Asequible y no Contaminante), ODS 9 (Industria, Innovación e Infraestructura) y ODS 11 (Ciudades y Comunidades Sostenibles). Aunque la principal contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible se concreta en los ODS citados, ENDESA también trabaja para la consecución del ODS 4 (Educación de Calidad) y el ODS 8 (Trabajo Digno y Crecimiento Económico).

Además, en el Plan Estratégico 2021-2023 actualizamos nuestra ambición para liderar el proceso de descarbonización y transición energética que plantean tanto los objetivos climáticos de Europa como de España y Portugal. El parque de energías renovables crecerá un 50% en el periodo 2021-2023. Con ello, llegaremos a un 89% de la producción peninsular libre de emisiones a finales de 2023.

El Plan sitúa la descarbonización en el centro de su estrategia, con un 40% de la inversión prevista 2021-2030 dedicado a energías renovables. De esta manera, hemos podido fijar un objetivo de emisiones específicas de 95 gCO₂ eq/kWh a 2030, en línea con los objetivos que los estándares internacionales fijan como necesarios para cumplir con el Acuerdo de París de 2015 y conseguir que la temperatura media del planeta no supere los 1,5°C respecto a los niveles preindustriales.

Así pues, queremos prepararnos para aceptar los retos y aprovechar las oportunidades que presentará un futuro basado en cero emisiones para 2050. La inversión señalada anteriormente para conseguir que en 2030 el 80% de la producción sea libre de emisiones supone una aceleración en nuestra estrategia para alcanzar ese futuro con emisiones cero. Además, impulsamos esta transformación con los cierres de nuestras centrales térmicas de carbón, que incluyen la implantación de planes de transición justa. Somos conscientes de que una plena inmersión en el proceso de transición energética puede conllevar consecuencias socioeconómicas negativas en el entorno de las centrales, por lo que, para no dejar a nadie atrás, y mediante la colaboración activa con las diferentes administraciones implicadas, queremos mitigar dichos impactos en la población local a través de iniciativas que fomenten el dinamismo económico de las zonas afectadas.

Otro esfuerzo, vinculado con la descarbonización del conjunto de la economía, es el impulso a la digitalización de la red, que supondrá una inversión de 2.600 millones de euros, en el periodo 2021-2023. Esta inversión permitirá impulsar la electrificación y con ello desplazar el consumo de combustibles fósiles en otros sectores hacia la electricidad basada en fuentes renovables. Por ello, destinamos también recursos para la electrificación de la demanda residencial, así como la de sectores como la industria y el transporte.

Además, otros dos conceptos ligados a otros dos ODS han ido adquiriendo una relevancia mayor en nuestra visión estratégica, como refleja nuestro Plan Estratégico 2021-2023. El primer concepto es la economía circular (ODS 12 Producción y Consumo Responsable), que se configura como un elemento esencial para conseguir un modelo económico sostenible y, por ello,

integrar en la cultura de todas las áreas de la organización el pensamiento circular es una de nuestras prioridades. El segundo concepto tiene que ver con la relevancia esencial que ha adquirido la búsqueda de alianzas (ODS 17 Alianzas para lograr los objetivos). En ENDESA tenemos una larga tradición en la búsqueda de alianzas para alcanzar un impacto mucho mayor y mejorado en la sociedad de nuestra actividad. De hecho, la idea de “Open Power”, que constituye nuestra misión, visión y valores, se basa en abrir la compañía a la sociedad. Y uno de los ejes fundamentales en esa apertura es la búsqueda de alianzas. Este concepto ha adquirido una relevancia especial en estos momentos. Por un lado, para dar una respuesta adecuada al gran reto de la transición justa hacia la descarbonización que mencionábamos anteriormente puesto que sólo con la colaboración de todos los agentes sociales involucrados se podrá alcanzar una solución satisfactoria. Por otro lado, ante las circunstancias tan excepcionales que se han presentado este año, motivadas por la crisis sanitaria del COVID-19, la colaboración del sector privado y las diferentes administraciones y organizaciones de la sociedad civil ha sido esencial para paliar los efectos negativos de esta crisis.

La crisis sanitaria del COVID-19 ha tenido un impacto humano y económico sin precedentes en nuestra historia reciente. En la respuesta económica que reclama la recuperación frente a la pandemia estamos decididos a impulsar un nuevo modelo económico más responsable e inclusivo, focalizando las inversiones en aquellos sectores y actividades que garanticen un futuro más sostenible. Esta es una visión compartida con las más altas instituciones europeas, como demuestra el lanzamiento, por parte de la Unión Europea, de la iniciativa “Next Generation EU”, aumentando los fondos para el periodo 2021-2024 en 750 billones de euros a través de los Fondos de Recuperación. Desde ENDESA queremos jugar un papel relevante en esta recuperación sostenible de la actividad económica acelerando nuestro plan de inversiones para combatir la recesión económica tras la pandemia.

Pero, además de esta visión de largo plazo, en 2020, hemos querido ayudar a dar respuesta a las necesidades más urgentes que una crisis de la magnitud de la que hemos vivido requería. Por ello, nuestro Plan ENDESA de Responsabilidad Pública ha contribuido a paliar las consecuencias sociales y económicas provocadas por el virus con un fondo de 25 millones de euros. Desde la activación de su primera fase durante el pasado marzo, para la compra directa de material sanitario junto a donaciones a instituciones públicas y privadas volcadas en la lucha contra la pandemia, hasta una segunda fase, activada en junio, para impulsar proyectos de necesidades básicas, educación y formación laboral para el apoyo a familias en situación de vulnerabilidad en los territorios más afectados, así como programas de ayuda a la reactivación económica dirigidos a pequeñas y medianas empresas fuertemente afectadas por la pandemia. En total se cuenta con 152 proyectos realizados o en gestión, más de 160 convenios o donaciones realizadas, más de 800 instituciones colaboradoras y, sobre todo, 1,7 millones de beneficiarios.

Esta gestión externa para paliar los efectos de la crisis del COVID-19 se ha visto completada con nuestra gestión interna, que ha priorizado en todo momento la protección de la salud de las personas que trabajan para la compañía. Por eso hemos puesto en práctica un conjunto amplio de medidas, como: promoción del teletrabajo en todos los territorios donde operamos, medidas de protección necesarias a todas las personas que trabajan en sus puestos habituales por ser considerados personal crítico o esencial para el desarrollo de nuestra actividad, restricción de viajes, realización de test inmunológicos, medición de temperatura, sectorización de los edificios y centros de trabajo, delimitación y definición de nuevos usos de los espacios comunes, flexibilización de entradas y salidas o entrega de kits de protección con uso obligatorio de mascarillas. Y, además, hemos trasladado estas medidas y su importancia a nuestros contratistas y proveedores.

A todos los trabajadores de la gran familia que constituye ENDESA, nos enorgullece nuestra capacidad de seguir mejorando en materia de sostenibilidad. Los resultados detallados que demuestran nuestra mejora continua y el cumplimiento de nuestros ambiciosos objetivos pueden verse en detalle en las siguientes páginas. Sin embargo, no podemos olvidarnos de mencionar que las buenas noticias que hemos vivido este año tan especial se ven ensombrecidas por la

terrible desgracia que supone el fallecimiento de un trabajador de una empresa contratista como consecuencia de un accidente en las reparaciones de un centro de transformación de ENDESA en el barrio de Parque Alcosa en Sevilla. Queremos aprovechar estas líneas para reiterar, en nombre de todas las personas que trabajamos en ENDESA, nuestras más sinceras condolencias a su familia y nuestro compromiso absoluto con la seguridad y salud de todos los trabajadores que trabajan para la compañía, un compromiso que extendemos, no sólo a nuestros empleados, sino también a aquellos que realizan labores para nuestra compañía desde otras empresas contratistas.

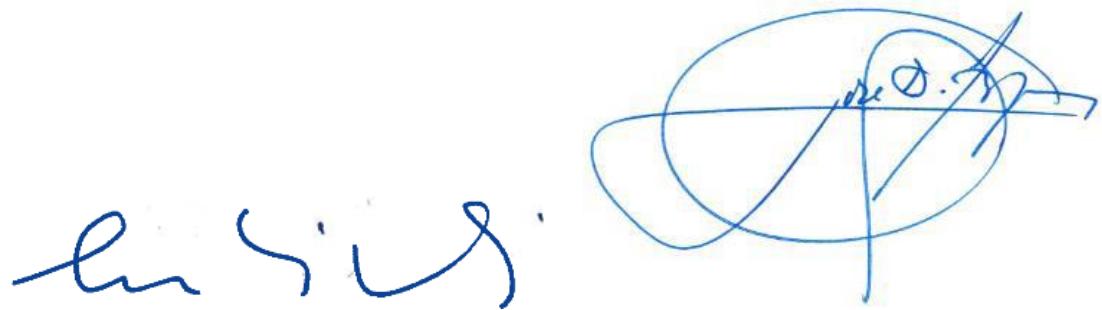
En este sentido, somos conscientes de que debemos seguir manteniendo la mayor exigencia en nuestra actividad diaria. En nuestro compromiso de mantener un buen Gobierno Corporativo que contribuya a la transparencia y a la ética empresarial, nos hemos situado a la vanguardia en la aplicación de buenas prácticas, algunas de las cuales inciden de manera directa en el Plan y Política de Sostenibilidad:

- En julio, se creó, dentro del Consejo de Administración, el Comité de Sostenibilidad y Gobierno Corporativo, con el compromiso de integrar la sostenibilidad en la gestión de todas las actividades del grupo ENDESA, al más alto nivel, impulsando la transición energética a través de la apuesta por las energías renovables, la digitalización y la innovación.
- El Consejo de Administración aprobó en diciembre una nueva Política de Sostenibilidad actualizada para satisfacer las nuevas necesidades del mercado y asegurar el cumplimiento de buenas prácticas de gobierno corporativo establecidas en la actualización del Código de Buen Gobierno 2020 de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.
- En el mes de diciembre se modificó la Política de Selección de Candidatos a Consejero de ENDESA, sustituyendo el objetivo de diversidad de género de un 30% de mujeres en el Consejo de Administración, por el nuevo objetivo de un 40% de mujeres en el Consejo antes de que finalice el ejercicio 2022. Con este objetivo, entre otras medidas, ENDESA persigue fomentar la diversidad en todas las facetas y niveles de su equipo profesional como factor esencial para la competitividad.

Esa exigencia que nos ha permitido alcanzar algunos logros destacables este año, que demuestran la consolidación de la sostenibilidad en el centro de nuestra estrategia empresarial, algunos de los cuales se mencionan a continuación:

- ENDESA ha obtenido un récord histórico de puntuación en dos índices de sostenibilidad, el DJSI World Index y el Vigeo Eiris Index, alcanzando la quinta posición de su sector y la segunda posición del conjunto de sectores, respectivamente.
- Durante el ejercicio 2020, la incorporación de tres nuevas Consejeras ha fortalecido la presencia de mujeres en el Consejo de Administración elevándola al 30,77%. Asimismo, el porcentaje de presencia de mujeres en todos los Comités de su Consejo de Administración ha aumentado durante el ejercicio al 40%.
- ENDESA se ha posicionado como la primera empresa española dentro del sector energético en integrarse en la iniciativa global de integración de la discapacidad Valuable 500, para situar a la diversidad como un factor clave en la sostenibilidad.

Todos y cada uno de nosotros, afrontaremos los retos que se nos presenten con la misma fuerza de otros años, siempre con nuestro excelente desempeño y nuestra decisión de liderar el sector energético.



The image shows two handwritten signatures in blue ink. The signature on the left is "Juan Sánchez-Calero Guilarte" and the one on the right is "José Damián Bogas Gálvez". Both signatures are placed over the "endesa" logo, which consists of the word "endesa" in a stylized, lowercase font with a blue-to-white gradient.

D. Juan Sánchez-Calero Guilarte
Presidente

D. José Damián Bogas Gálvez
Consejero Delegado

COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD

1. QUIENES SOMOS

1.1. ENDESA en cifras

102-7/EU1/EU2/EU3

	2018	2019	2020
Resultado Bruto de Explotación (EBITDA) (millones de euros) ¹	3.627	3.841	3.783
Resultado Neto (millones de euros) ²	1.417	171	1.394
Resultado Ordinario Neto (millones de euros) ³	1.511	1.562	2.132
Capital Social (millones de euros)	1.271	1.271	1.271
Deuda Financiera no Corriente (millones de euros)	4.975	5.652	5.937
PLANTILLA FINAL (Empleados)	9.763	9.952	9.591
CAPACIDAD INSTALADA NETA (MW)	22.718	23.365	21.652
Térmica clásica	7.428	7.159	5.098
Térmica nuclear	3.318	3.318	3.328
Ciclos Combinados	5.445	5.480	5.445
Renovables	6.527	7.408	7.781
Hidroeléctrica	4.763	4.748	4.749
Eólica	1.751	2.308	2.423
Fotovoltaica	13	352	609
PRODUCCIÓN DE ELECTRICIDAD (GWh)⁴	74.193	61.402	56.269
Térmica clásica	28.997	13.346	5.650
Térmica nuclear	24.067	26.279	25.839
Ciclos Combinados	8.957	11.687	11.365
Renovables	12.172	10.090	13.415
Hidroeléctrica	8.459	5.861	7.681
Eólica	3.688	4.127	5.235
Fotovoltaica	24	101	498
Resto	1	1	1
VENTAS DE ELECTRICIDAD A CLIENTE FINAL (GWh)	89.639	89.441	80.772
Precio regulado	12.356	11.385	11.342
Mercado liberalizado ⁵	77.283	78.056	69.430
NÚMERO DE CLIENTES ELECTRICIDAD⁸ (miles)	10.754	10.635	10.420
Mercado regulado ⁶	5.029	4.807	4.730
Mercado liberalizado ⁵	5.725	5.828	5.690
VENTAS DE GAS (GWh)⁷	86.729	79.784	70.045
Mercado Liberalizado	47.810	45.584	39.665
Mercado Regulado	1.430	1.295	1.225
Mercado Internacional	25.270	19.968	17.440
Ventas Mayoristas	12.219	12.937	11.715
NÚMERO DE CLIENTES GAS⁸ (miles)	1.604	1.649	1.673
Mercado Regulado	233	230	233
Mercado Liberalizado	1.371	1.419	1.440
ENERGÍA DISTRIBUIDA⁴ (GWh)	-	126.454	124.658
INFORMACIÓN FISCAL			
Subvenciones públicas recibidas (millones €) ⁹	0,9	1,7	0,5
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro (millones €) ¹⁰	5,3	8,4	27,2

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

²Resultado Neto = Resultado Neto de la Sociedad Dominante.

³Resultado Ordinario Neto = Resultado Neto 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).

⁴Datos medidos en barras de subestación.

⁵Por 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.

⁶Clientes a tarifa. No se incluyen los clientes por peajes.

⁷Sin consumos propios de generación.

⁸Puntos de suministro.

⁹El dato de subvenciones públicas recibidas se corresponde con el importe total de las subvenciones públicas cobradas en el año 2020, todas en España (siendo su importe en 2019 1,7 millones de euros y, ambos importes en España).

El dato que se venía informando hasta ahora en este apartado era saldo de las subvenciones de capital, cuyo importe a 31 de diciembre de 2020 ascendía a 261 millones de euros (273 millones de euros a 31 de diciembre de 2019).

¹⁰La cifra 2020 se ha visto incrementada por los pagos a las aportaciones al plan de responsabilidad público COVID-19 realizados hasta 31 diciembre 2020.

1.2. El negocio de ENDESA

1.2.1. Actividades principales

102-1/102-2

ENDESA, S.A. y sus Sociedades Dependientes (ENDESA o la Sociedad) desarrollan sus actividades en el negocio eléctrico y de gas fundamentalmente en el mercado de España y Portugal. Asimismo, en menor medida, comercializan electricidad y gas en otros mercados europeos, así como otros productos y servicios 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 y otros productos y servicios.

1.2.2. Mercados principales

102-4/102-6

Para poder hacer frente de manera efectiva a todos los riesgos y aprovechar todas las oportunidades de un Sector Energético en constante cambio, el modelo de negocio de ENDESA se estructura en distintas Líneas de Negocio para actuar con agilidad en los mercados donde opera y tener en cuenta las necesidades de sus clientes en los territorios y negocios en los que está presente.

Dichas Líneas de Negocio se corresponden con las actividades realizadas por ENDESA de generación, distribución y comercialización de electricidad y gas, principalmente, en España y Portugal, y, en menor medida, desde su plataforma en España, comercialización de electricidad y gas en otros mercados europeos, y, en particular, en Alemania, Francia y Países Bajos.

ENDESA gestiona de manera conjunta los negocios de generación y comercialización, a excepción de la producción de las centrales térmicas peninsulares de carbón, de manera que optimiza esta posición integrada respecto a la gestión separada de ambas actividades (véase Apartado 2.3.2. Costes de Explotación del Informe de Gestión Consolidado 2020).

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

1.2.2.1. Mercado de España

Generación de electricidad: ENDESA desarrolla la actividad de generación eléctrica en el territorio peninsular y en los Territorios No Peninsulares (TNP), comprendiendo estos últimos 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 procedente de energías renovables con una retribución específica.
- Por su parte, la generación en los Territorios No Peninsulares tiene un tratamiento singular, atendiendo a las especificidades derivadas de su ubicación territorial, siendo su

retribución regulada. La generación procedente de energías renovables en los Territorios No Peninsulares tiene incentivos a la inversión por reducción de los costes de generación.

Comercialización de electricidad, gas y otros productos y servicios: La actividad de comercialización consiste en la venta de energía en el mercado, así como la venta de otros productos y servicios 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.

1.2.2.2. Mercado de Portugal

102-4

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

Comercialización de electricidad y gas y otros productos y servicios: Esta actividad es de carácter liberalizado en Portugal.

En el contexto actual, las actividades a las que se dedican las sociedades de ENDESA han sido calificadas como actividades esenciales y se desarrollan bajo marcos regulados.

Hasta la fecha de formulación del Informe de Gestión Consolidado, ENDESA ha continuado prestando sus servicios sin afecciones distintas a las anteriores a la irrupción del COVID-19 y, si bien ha tenido que adaptar algunos procesos a las circunstancias derivadas de la crisis sanitaria, su capacidad para prestar servicio no se ha visto comprometida de manera significativa.

1.2.3. 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, S.A. cuenta principalmente con las siguientes Sociedades:

1.2.3.1. Generación de energía: ENDESA Generación, S.A.U.

ENDESA Generación, S.A.U. agrupa, entre otras, las participaciones en Gas y Electricidad Generación, S.A.U. (100%) y Unión Eléctrica de Canarias Generación, S.A.U. (100%), que gestionan los activos de generación convencional situados en los Territorios No Peninsulares (TNP), y en ENEL Green Power España, S.L.U. (EGPE) (100%), que gestiona los activos de generación procedente de fuentes renovables.

A 31 de diciembre de 2020, la potencia neta total instalada de ENDESA en España ascendía a 21.652 MW, de los que 17.326 MW se hallaban en el Sistema Eléctrico Peninsular y 4.326 MW en los Territorios No Peninsulares (TNP) de Baleares, Canarias, Ceuta y Melilla. A esa fecha, la potencia neta instalada en renovables era de 7.781 MW, de los cuales 7.719 MW corresponden al Sistema Eléctrico peninsular, lo que supone un 45% de su potencia neta instalada (véase Apartado 2.6. Anexo Estadístico del Informe de Gestión Consolidado).

El parque de generación de ENDESA alcanzó en el ejercicio 2020 una producción neta total de 56.269 GWh, de la cual libre de emisiones fue 39.254 GWh, suma de las producciones netas nuclear y renovables (incluyendo la hidráulica).

102-2/102-5/102-45

Capacidad neta instalada 2020		
	MW	%
Petróleo	2.334	10,78%
Carbón	2.764	12,77%
Gas Natural	5.445	25,14%
Renovables	7.781	35,94%
Nuclear	3.328	15,37%
Total	21.652	100%

Producción neta de energía eléctrica 2020		
	GWh	%
Petróleo	4.217	7,49%
Carbón	1.433	2,55%
Gas Natural	11.365	20,20%
Renovables	13.415	23,84%
Nuclear	25.839	45,92%
Total	56.269	100%

1.2.3.2. Distribución de energía: ENDESA Red, S.A.U.

Esta sociedad agrupa, entre otras, a Edistribución Redes Digitales, S.L.U. (100%), que asume la actividad regulada de distribución de electricidad, y ENDESA Ingeniería, S.L.U. (100%).

A 31 de diciembre de 2020, ENDESA distribuye electricidad en 24 provincias españolas (A Coruña, Almería, Badajoz, Barcelona, Cádiz, Córdoba, Girona, Granada, Huelva, Huesca, Islas Baleares, Jaén, Las Palmas, León, Lleida, Málaga, Ourense, Santa Cruz de Tenerife, Sevilla, Soria, Tarragona, Teruel, Zamora, Zaragoza) de 8 Comunidades Autónomas (Andalucía, Aragón, Baleares, Canarias, Castilla y León, Cataluña, Extremadura y Galicia) y en la Ciudad Autónoma de Ceuta, con una extensión total de 195.488 km² y una población cercana a los 21 millones de habitantes.

El número de clientes con contrato 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 suministrador, alcanzó los 124.658 GWh en el ejercicio 2020 (véase Apartado 2.6. Anexo Estadístico del Informe de Gestión Consolidado).

1.2.3.3. Comercialización de energía y otros productos y servicios: ENDESA Energía, S.A.U. y ENDESA X Servicios, S.L.U.

ENDESA Energía, S.A.U. fue creada el 3 de febrero de 1998 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 al 100% de participaciones en las sociedades Energía XXI Comercializadora de Referencia, S.L.U., empresa comercializadora en el mercado regulado, ENDESA Operaciones y Servicios Comerciales, S.L.U., que tiene por objeto la prestación de servicios comerciales vinculados al suministro de energía, y ENDESA Energía Renovable, S.A.U., dedicada a la comercialización de electricidad y gas natural específicamente con fuentes de origen renovable. ENDESA Energía, S.A.U. realiza también actividades de comercialización en los mercados liberalizados de Alemania, Francia, Países Bajos y Portugal.

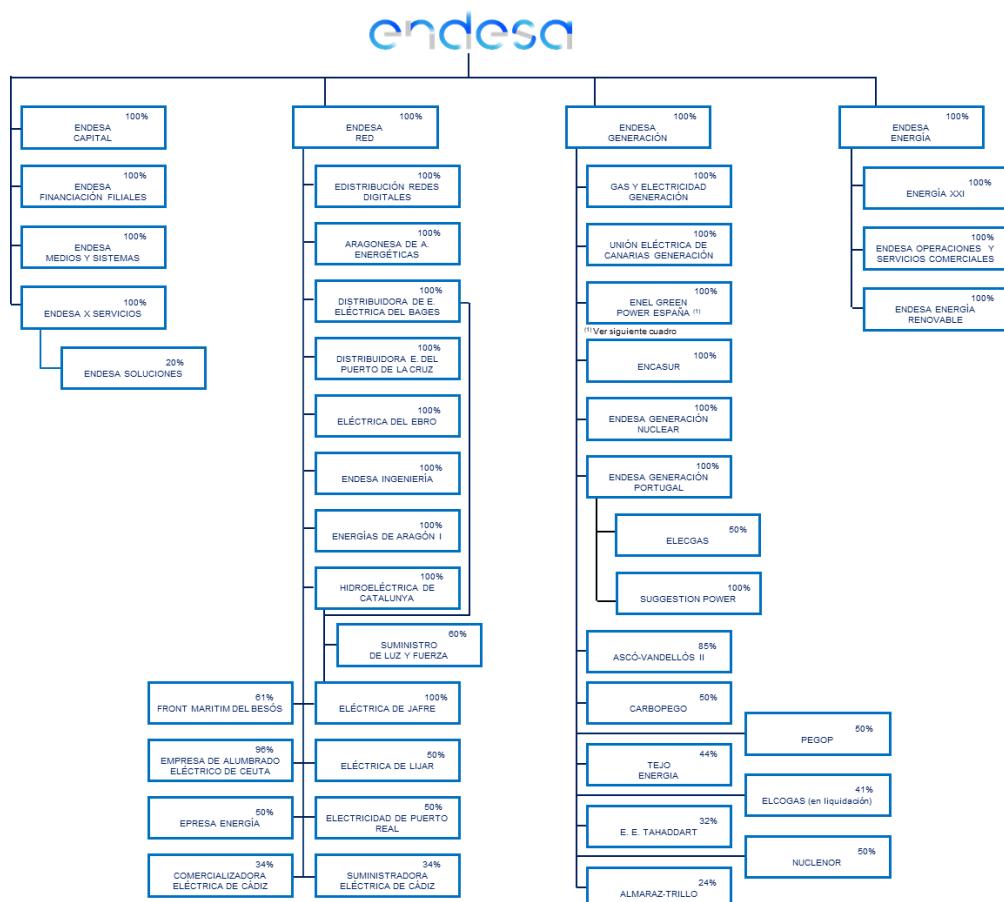
Con fecha el 1 de septiembre de 2020 se constituyó la sociedad ENDESA X Servicios, S.L.U., mediante la escisión parcial de ENDESA Energía, S.A.U. y ENDESA Ingeniería, S.L.U., para llevar a cabo actividades de desarrollo y comercialización de nuevos servicios adaptados a la evolución del mercado energético, y su actividad se centra en 4 líneas de actuación: e-Home, e-Industries, e-City y e-Mobility (véanse Nota 2.3.1 de la Memoria de las Cuentas Anuales Consolidadas correspondientes al ejercicio anual terminado a 31 de diciembre de 2020 y Apartado 2.5. Perímetro de Consolidación del Informe de Gestión Consolidado).

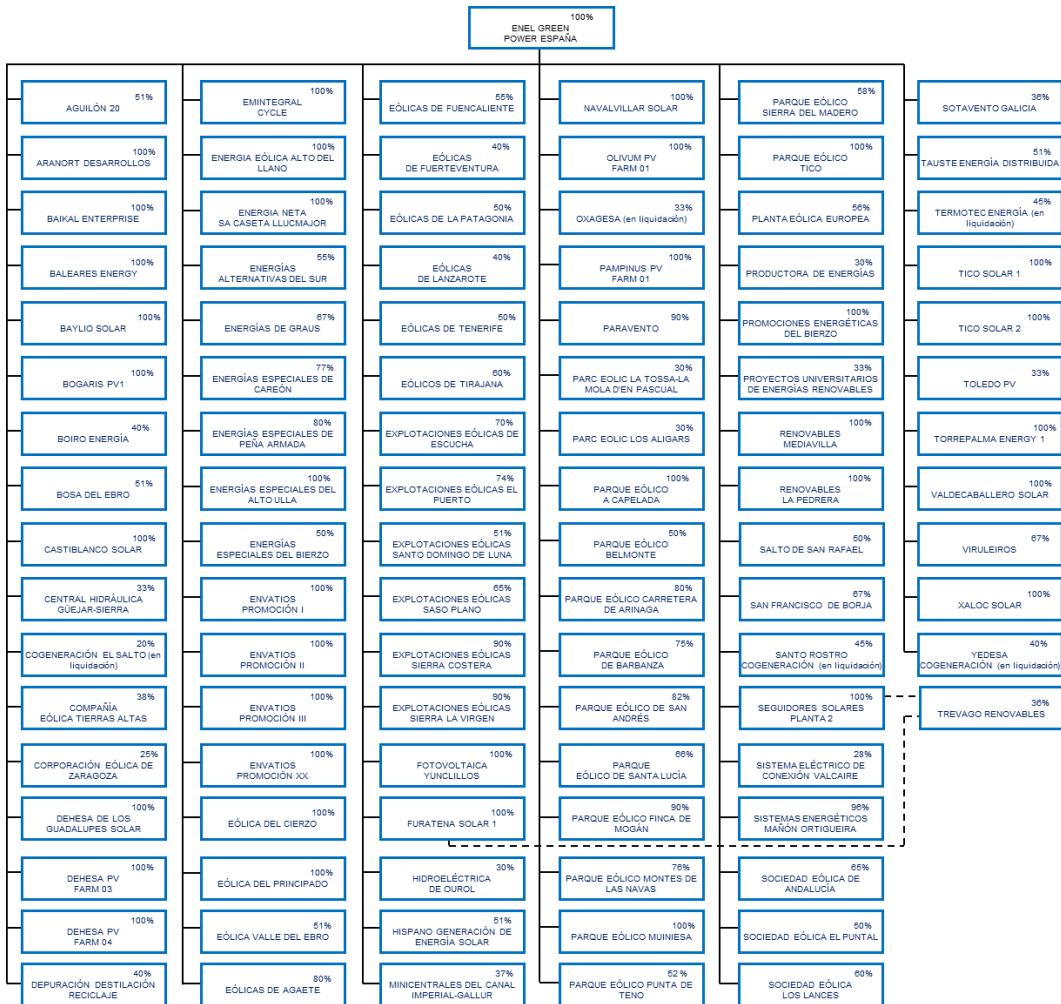
En el ejercicio 2020 las ventas de electricidad netas han ascendido a 80.772 GWh y, a 31 de diciembre de 2020, la cartera de clientes en el mercado eléctrico estaba integrada por 10,4 millones de puntos de suministro. El volumen total de gas comercializado en el ejercicio 2020 ha ascendido a 70.045 GWh y, a 31 de diciembre de 2020, la cartera de clientes en el mercado convencional de gas natural estaba integrada por 1,7 millones de puntos de suministro (véase Apartado 2.6. Anexo Estadístico del Informe de Gestión Consolidado).

En el Anexo I de la Memoria de las Cuentas Anuales Consolidadas correspondientes al ejercicio anual terminado a 31 de diciembre de 2020 se relacionan las Sociedades Dependientes y de Operación Conjunta de ENDESA.

En el Anexo II de la Memoria de las Cuentas Anuales Consolidadas correspondientes al ejercicio anual terminado a 31 de diciembre de 2020 se relacionan las Sociedades Asociadas y Negocios Conjuntos de ENDESA.

A continuación, se detalla el mapa societario de ENDESA a 31 de diciembre de 2020 en el que se recogen, de forma gráfica, las principales sociedades participadas:





Las incorporaciones, exclusiones y variaciones relativas al mapa societario de ENDESA acontecidas en el ejercicio 2020 se describen en las Notas 2.3, 2.4 y 2.5 de la Memoria de las Cuentas Anuales Consolidadas correspondientes al ejercicio anual terminado a 31 de diciembre de 2020.

1.2.3.3.1. Negocio energético en Portugal

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 2020 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% en 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, a través del contrato de Tolling vigente entre ambas partes.

Las centrales de carbón y gas de Pego generaron 300 GWh y 3.053 GWh respectivamente (3.184 GWh correspondientes a ENDESA), que significó una cuota del 6,5% del consumo eléctrico total de Portugal.

La operación y el mantenimiento de la central de carbón y del ciclo combinado de Pego está a cargo de Pegop, compañía participada por ENDESA en un 50%. ENDESA también participa en el 50% de Carbopego, empresa que realiza el aprovisionamiento del carbón para la central.

ENDESA se mantiene como uno de los operadores principales del mercado liberalizado portugués de energía eléctrica. Al finalizar el año, ENDESA había suministrado más de 7,6 TWh a más de 407.000 puntos de suministro, distribuidos de la siguiente forma: casi 35.000 puntos en media tensión y más de 372.000 puntos en baja tensión. En cuanto al gas, se han suministrado más de 5,1 TWh y se cuenta ya con más de 111.000 puntos de suministro activos al cierre del ejercicio.

1.2.3.3.2. Negocio en otros países

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 2020, la central alcanzó una producción de 1.485 GWh (475 GWh correspondientes al 32% de ENDESA).

En Francia, ENDESA ha suministrado casi 11,0 TWh de gas en 2020 a más de 5.600 puntos de suministro activos.

En Alemania, ENDESA ha suministrado casi 1,8 TWh de electricidad y 0,2 TWh de gas, con casi 250 puntos de suministro activos en total.

En Países Bajos, la Compañía ha suministrado casi 0,6 TWh en electricidad y casi 1.200 GWh en gas, con más de 100 puntos de suministro activos en electricidad y más de 100 en gas al cierre del ejercicio.

2. IMPULSANDO EL PROGRESO SOSTENIBLE

2.1. Compromiso con un modelo energético sostenible

2.1.1 El posicionamiento estratégico Open Power

Las nuevas necesidades corporativas del sector energético han servido como base para la creación del modelo Open Power como enfoque estratégico y operativo para el Grupo Enel, al cual pertenece ENDESA.

Así, la cultura Open Power forma parte de la misión, visión y valores de la Compañía para proporcionar una energía más abierta, participativa, digital, segura, asequible y sostenible para hacer frente al desarrollo energético mediante la responsabilidad, innovación, confianza y proactividad.

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
Abrírnos 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.

2.1.2 Compromiso con la sostenibilidad

ENDESA considera la sostenibilidad como un elemento esencial de su cultura empresarial que permite a la Compañía mantener una posición de liderazgo y reforzarla de cara al futuro. Para ello integra la misma en su estrategia y contribuye al desarrollo sostenible a través de la creación de valor a largo plazo.

Para superar con éxito los retos y desafíos en materia de sostenibilidad a los que se enfrenta la sociedad, ENDESA ha definido una serie de principios y compromisos transversales basados en los valores corporativos de la Compañía, que rigen tanto la gestión y actuaciones en materia económico, social, ético y ambiental como la relación con todos sus grupos de interés.

Estos principios y compromisos se recogen en la nueva Política de Sostenibilidad, aprobada por el Consejo de Administración el 19 de diciembre de 2020 y cuyo objeto es formalizar y concretar los principios que guían la gestión de la sostenibilidad y los compromisos futuros que constituyen el marco de actuación de ENDESA con el Desarrollo Sostenible, puesto de manifiesto en la Misión, Visión y Valores de la Compañía. La referencia a la Política de sostenibilidad se puede consultar en la web: https://www.endesa.com/content/dam/enel-es/home/inversores/gobiernocorporativo/politicascorporativas/documentos/Politica-Sostenibilidad-ENDESA-21_12_2020.pdf

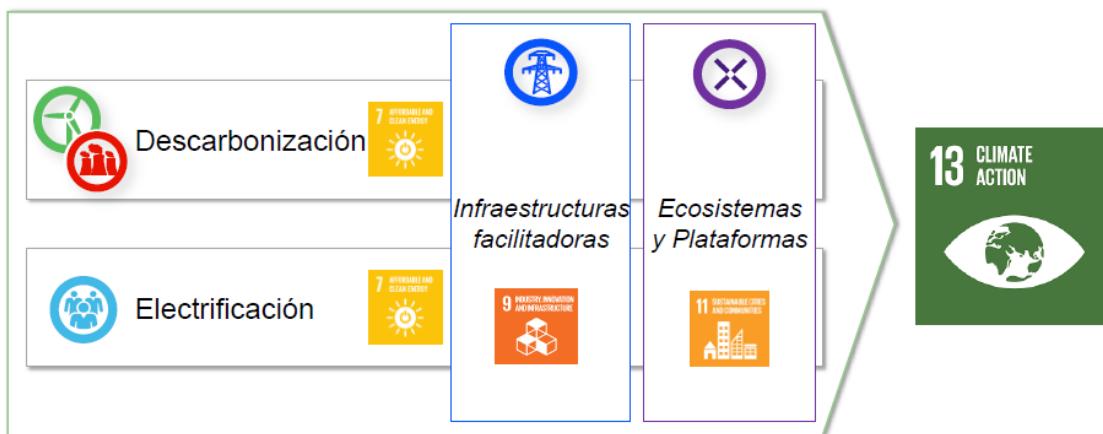
El Comité de Sostenibilidad y Gobierno Corporativo es el encargado de revisar la política de sostenibilidad e informar al Consejo de Administración las posibles modificaciones de la política y el Plan de Sostenibilidad de acuerdo con las funciones y competencias establecidas en el Reglamento del Comité de Sostenibilidad y Gobierno Corporativo.

Anualmente, el Comité de Sostenibilidad y Gobierno Corporativo, recibirá la propuesta del Plan de Sostenibilidad que integrará el detalle de todas las acciones y objetivos definidos para dar cumplimiento a los principios y compromisos incluidos en esta política en los siguientes tres años y previa supervisión lo elevará para su aprobación al Consejo de Administración.

Del mismo modo, el Comité de Sostenibilidad y Gobierno Corporativo supervisará anualmente el grado de cumplimiento del Plan de Sostenibilidad.

2.1.3 El modelo de negocio sostenible de ENDESA

Dado que la gestión de la sostenibilidad en ENDESA es una cuestión transversal a toda la Compañía, se integran los principios y compromisos de la sostenibilidad en la gestión diaria del negocio y se definen los objetivos específicos de la estrategia de sostenibilidad de la Compañía. Estos principios son extensivos a toda la cadena de valor de ENDESA ya que se constituyen como elementos claves para alcanzar a nivel global su propósito y ser un agente relevante en el desarrollo sostenible y liderar el proceso de transición energética.



2.2. Compromiso con la Agenda de Naciones Unidas

102-12/103-1 Enfoque de gestión no discriminación/103-2Enfoque 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 clave 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.



2.2.1 Los diez principios del Pacto Mundial

102-12/103-1 Enfoque de gestión no discriminación/103-2 Enfoque de gestión no discriminación/103-3 Enfoque de gestión no discriminación

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

Esta adhesión ha sido favorablemente percibida por sus grupos de interés, así como por los fondos de inversión sostenible y las agencias que elaboran rating de Sostenibilidad, contribuyendo a un favorable clima de diálogo y colaboración entre todos los agentes sociales, para lo cual el Pacto Mundial se configura como una herramienta de gran utilidad.

El Pacto Mundial exige a las empresas participantes elaborar un Informe Anual de Progreso en el que se detalla 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 2020, la máxima categoría con la que se pueden calificar los informes de progreso, por su elevado grado de desempeño en Sostenibilidad y el hecho de informar sobre un conjunto de buenas prácticas de gestión y gobierno de la Sostenibilidad Corporativa.

En 2020, ENDESA ha mantenido su compromiso con el Pacto Mundial. En este sentido, ha participado activamente en la Red Española del Pacto Mundial, en la que forma parte del Comité Ejecutivo, especialmente en lo relativo a la promoción de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y los Principios Rectores sobre Empresa y Derechos Humanos.

2.2.2 Los Principios Rectores sobre Empresa y Derechos Humanos

103-1 Enfoque de gestión Evaluación Derechos Humanos /103-2 Enfoque de gestión Evaluación Derechos Humanos /103-3 Enfoque de gestión Evaluación Derechos Humanos

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.

2.2.3 Los Objetivos de Desarrollo Sostenible

El 25 de septiembre de 2015 la ONU, aprobó la Agenda 2030 sobre el Desarrollo Sostenible, para que los países y sus sociedades pudieran solucionar conjuntamente los problemas críticos de la humanidad. La Agenda cuenta con 17 objetivos y 169 metas a alcanzar en 2030. ENDESA colaboró en la elaboración de esta Agenda y se encuentra firmemente comprometida con ella. Reconoce la oportunidad histórica que suponen los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) 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.

Esta visión es compartida dentro del Grupo ENEL, que se ha comprometido públicamente con 4 ODS y redefinido sus objetivos para el cumplimiento de la Agenda 2030:

- ODS 13 (Acción por el clima): En línea con la trayectoria de 1,5°C de la Science Based Targets Initiative y el escenario 1,5 de la IEA, existe un compromiso de reducir hasta 82 gCO₂eq/kWh las emisiones específicas de GEI en Scope 1 en el año 2023.
- ODS 9 (Industria, Innovación e infraestructura) y ODS 11 (Comunidades y ciudades sostenibles): Aproximadamente 49 millones de usuarios finales con contadores inteligentes activos y la instalación de aproximadamente 780.000 puntos de recarga públicos y privados en el año 2023.
- ODS 7 (Energía asequible y no contaminante): En el año 2023 aproximadamente el 70% capacidad renovable neta instalada.

De manera indirecta, ENEL contribuye a los ODS 4, 8 y 7 a través de programas e iniciativas sociales cuyo compromiso es el siguiente:

- ODS 4 (Educación de calidad): 5 millones de beneficiarios en el periodo 2015-2030.
- ODS 7 (Energía asequible y no contaminante): 20 millones de beneficiarios en el periodo 2015-2030.
- ODS 8 (Trabajo decente y crecimiento económico): 8 millones de beneficiarios en el periodo 2015-2030.

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 compañía ha seguido avanzando respecto a su compromiso con cuatro objetivos principales que inciden directamente en su modelo de negocio:

- ODS 13 (Acción por el clima): Descarbonización del “mix” energético en 2050, estableciendo objetivos ambiciosos de reducción de las emisiones específicas de Alcance 1 de Gases de Efecto Invernadero (CO₂eq) frente al año 2017 en torno al 80% para 2030 y del 100% para el año 2050. Además, fija un objetivo de producción libre de emisiones de aproximadamente el 75% en 2023, 80% en 2030 y 100% en 2050.
- ODS 9 (Industria, Innovación e infraestructura) y ODS 11 (Comunidades y ciudades sostenibles): Inversión de 2.600 millones de euros de Capex (+30%) en infraestructuras y redes en el periodo 2020-2023 y Plan despliegue infraestructuras públicas de recarga eléctrica de 56.000 puntos de recarga (públicos y privados) en 2023.
- ODS 7 (Energía asequible y no contaminante): Como contribución directa, se incorporan objetivos ambiciosos en el plan industrial 11,5 GW de capacidad renovable en 2023 incrementando su capacidad en aproximadamente un 50% respecto a 2020 con un 89% de producción libre de CO₂. Como contribución indirecta se desarrollan programas de formación y capacitación de la energía, accesibilidad y fomento de la eficiencia energética, que alcanzarán 4,1 millones de beneficiarios en el periodo acumulado 2015-2030.

Asimismo, ENDESA como parte del grupo Enel contribuye de manera indirecta al ODS 4 (Educación de calidad) con el que tiene fijado un compromiso público de alcanzar los 0,8 millones de beneficiarios en el periodo 2015-2030 y al ODS 8 (Trabajo decente y crecimiento económico) donde la compañía ha fijado un compromiso público de llegar a 1,9 millones de beneficiarios en 2030 en el mismo periodo a través de las iniciativas sociales llevadas a cabo por la Compañía.

Estos seis son los ODS más prioritarios para ENDESA y, por tanto, sobre los que pone un mayor énfasis, pero actúa también de forma decidida sobre todos los ODS, sobre los que viene fijando objetivos y reportando desde su aparición. Para ello, el Plan de ENDESA de Sostenibilidad 2021-2023 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 universal.

La campaña de comunicación interna “Cumplimos Juntos”

ENDESA desarrolló desde septiembre de 2019 a septiembre 2020 una campaña de sensibilización interna en relación con los ODS con un triple objetivo:

- Dar a conocer el compromiso de ENDESA con los ODS.
- Dar a conocer los ODS a los empleados.
- Movilizar al empleado a la acción.

Para ello se creó una red de Embajadores de ODS con 224 empleados, que participaron en las diferentes propuestas que se les han ido haciendo. Una vez finalizada la campaña, la labor de estos embajadores es que puedan ocuparse de difundir el mensaje de ENDESA y su contribución a la Agenda 2030 y de movilizar su entorno social.

Durante más de un año, y después de una reunión inicial de lanzamiento con la participación de la primera línea directiva de la compañía, se han realizado reuniones mensuales con todos los embajadores en las que cada mes, uno de los ODS ha sido el protagonista. Se han recorrido los 17 objetivos de desarrollo sostenible explicando sus metas y el compromiso o iniciativas que ENDESA tiene para cada uno de ellos.

La campaña ha tenido un gran éxito interno y externo, habiendo sido reconocida en los XI Premios Corresponsables en la categoría de “Mejor Comunicación Responsable”.

2.3. Plan de ENDESA frente a la crisis derivada de la pandemia del COVID-19

El plan de acción global frente al COVID-19 de ENDESA ha incluido medidas para contribuir a la lucha contra la propagación del virus, asegurar el suministro energético, dar facilidades a sus clientes y ayudar a paliar el impacto en el ámbito sanitario, económico y social derivado de la pandemia en el país.

En esta crisis sin precedentes que se ha vivido por la pandemia mundial provocada por el COVID-19, el equipo de ENDESA ha seguido trabajando comprometido con la calidad, asegurando el suministro energético, dando facilidades a los clientes y cuidando de los empleados. Además, se puso en marcha de manera inmediata, un plan de acción de responsabilidad pública ante el COVID, con una dotación de 25 millones de euros para contribuir a paliar las situaciones críticas que ha vivido la población española en distintos ámbitos tales como la falta de material sanitario, la cobertura de necesidades básicas, el desempleo generado por la crisis o la ayuda a la reactivación del tejido económico.

ENDESA, como agente esencial para el desarrollo socioeconómico en las geografías en las que opera, en 2020 ha realizado un análisis para evaluar los factores de riesgo que podrían resultar potenciados por la crisis sanitaria y que pudieran afectar a tanto a las actividades de los negocios, como a su situación financiera o a su desempeño económico. El resultado de dicho análisis fue la identificación de los impactos reales y potenciales que podrían ocasionarse por la aparición de un nuevo rebrote del virus o por la extensión de la crisis económica. Se puede consultar más información sobre el análisis de riesgos y la identificación de los impactos resultantes en el apartado 7.1. Crisis Sanitaria COVID-19 del Informe de Gestión Consolidado 2020.

Siempre pensando en ayudar a nuestros clientes

Una actuación prioritaria para ENDESA, desde el inicio del estado de alarma, ha sido la ayuda a los clientes con iniciativas tales como:

Paralización de cortes de suministro: durante el estado de alarma se paralizaron todos los cortes de suministro de electricidad y gas a los clientes residenciales. Para evitar desplazamientos y contacto físico, se dio información sobre cómo utilizar la domiciliación bancaria al abonar las facturas. También se facilitó información sobre cómo hacerlo a través de la web de su banco, la app móvil endesaclientes, telefónicamente con la tarjeta bancaria o accediendo a través de este enlace: <https://www.endesa.com/es/te-ayudamos/endesa-covid-19>

Atención de las averías urgentes: se puso a disposición de los clientes los equipos técnicos necesarios y adecuados para atender las reparaciones urgentes de electricidad, electrodomésticos, gas y equipamientos (calderas, termos...). También atendió cualquier suministro esencial de luz y gas en Empresas (comunidades de vecinos, salas de calderas, hospitales, servicios públicos y Centros de Transformación), y se ofreció un 100% de descuento en todos los servicios de mantenimiento y reparaciones durante 3 meses para las nuevas altas.

Facilidades para PYMES y autónomos: Se diseñó un plan global de actuación y se puso en marcha el Plan ENDESA Te Ayuda con descuentos especiales y asesoramiento personalizado.

Se desplegaron una serie de medidas ajustadas a las distintas necesidades, dependiendo del tamaño de la empresa o negocio. Todas ellas se aplicaron únicamente sobre el contrato del suministro donde se ejerce la actividad profesional o comercial. La posibilidad de aplazar el pago de las facturas, reducir gratuitamente la potencia y suspender temporalmente el suministro de energía sin ningún coste, han sido las principales iniciativas que se han puesto en marcha para ayudar a Pymes o autónomos.

Cambios en el Servicio de Atención al Cliente: El estado de alarma decretado por el Gobierno recogió una serie de medidas que afectaron también a la Atención al Cliente de ENDESA. La máxima prioridad de ENDESA es el bienestar de clientes y empleados, por lo que se adoptó el siguiente plan global:

- No hubo cortes de suministro a clientes residenciales durante el estado de alarma.
- Se atendió a todas las reparaciones urgentes de gas, calderas, averías eléctricas, comunidades de vecinos, hospitales...
- Cambios en el servicio de Atención al Cliente: ajustándose a lo decretado por el Gobierno, ENDESA procedió al cierre de sus oficinas de atención al cliente el 16 de marzo. A partir del 11 de mayo comenzó su reapertura con nuevas medidas de higiene y seguridad. Se continuó atendiendo en los canales telefónico y online.

Los clientes pudieron seguir realizando sus gestiones urgentes con ENDESA por las siguientes vías:

- Telefónica.
- Pidiendo cita previa en las oficinas de ENDESA.
- Digital: a través del Área Cliente ENDESA y de la app móvil ENDESA con acceso a todas las facturas y contratos, así como al control del consumo de energía.

Además, a través de la atención telefónica, se han seguido prestando los servicios de reparaciones urgentes de gas, calderas individuales de agua caliente sanitaria, reparaciones eléctricas urgentes y por supuesto las asistencias para suministros esenciales (hospitales, salas de calderas...).

Para ver la información actualizada sobre el servicio de ENDESA consultar: www.endesa.com. La página web de ENDESA ha sido un canal de información actualizada constante para los clientes.

Adoptamos medidas de prevención para proteger a nuestros empleados

Además de trabajar para asegurar el suministro de energía y atender a los clientes durante el estado de alarma por el COVID-19, ENDESA ha puesto en marcha las medidas necesarias para garantizar la seguridad de los trabajadores que deban acudir a sus centros de trabajo, y dispone un plan de reincorporación seguro y progresivo para su equipo para cuando sea oportuna la vuelta de los empleados a sus centros de trabajo.

Una de las prioridades de ENDESA durante la crisis sanitaria por el nuevo coronavirus es la protección de la salud de las personas que trabajan para la compañía. Por eso se han tomado las medidas necesarias para promover el teletrabajo en todos los territorios donde se opera y para facilitar las medidas de protección necesarias a todas las personas que trabajan en sus puestos habituales, por ser considerados personal crítico o esencial para el desarrollo de la actividad.

A medida que se vayan flexibilizando las medidas de confinamiento decretadas por el Gobierno, se podrán retomar de forma presencial algunas de las actividades habituales. Para que esta vuelta al trabajo se realice con seguridad, se están poniendo en marcha medidas como la realización de test inmunológicos, la medición de temperatura, la sectorización de los edificios y centros de trabajo, la delimitación y definición de nuevos usos de los espacios comunes, la flexibilización de entradas y salidas o la entrega de kits de protección con uso obligatorio de mascarillas.

Estas acciones se suman al paquete de medidas que se ha puesto en marcha desde el inicio de la emergencia sanitaria para evitar la propagación del virus entre los empleados y en la sociedad en general:

- Restringir los viajes internacionales y nacionales, instando a todos los empleados a redefinir sus patrones de trabajo, en el sentido de hacer uso de las tecnologías digitales y de sustituir las reuniones presenciales por encuentros virtuales.
- Suspender los cursos de formación, los eventos corporativos y la participación en conferencias y eventos externos de manera presencial, a excepción de los que resulten indispensables para asegurar la operatividad de la empresa.
- Reforzar la limpieza en todas las instalaciones.
- Proveer dispositivos de protección personal adicionales (tales como mascarillas, guantes, líquido higienizante) para las personas y centros de trabajo que lo requieran, en virtud de la tipología de trabajo desarrollado.
- Mantener la comunicación constante con los trabajadores, con la intención de que todos los empleados dispongan de información actualizada acerca de cualquier indicación o recomendación de salud e higiene prescritos las autoridades sanitarias.
- Instaurar un procedimiento interno para facilitar que cualquier trabajador con síntomas gripales o de infección de las vías respiratorias pueda ponerlo en conocimiento inmediato de la empresa.
- Restringir las visitas externas a las sedes de trabajo.
- Informar a los contratistas y proveedores de las medidas adoptadas por la empresa para minimizar la exposición al COVID-19, apelando a su responsabilidad como empleadores para exhortarles a implementar todas aquellas acciones que se consideren necesarias, a fin de garantizar la protección de su propia plantilla.

Lanzamos el Plan ENDESA de Responsabilidad Pública ante el COVID

ENDESA, en su compromiso con la sociedad y dada la situación de emergencia sanitaria, económica y social en la que la sociedad se ha visto inmersa con motivo de la pandemia del COVID-19, decidió acometer en 2020 un Plan de Responsabilidad Pública, con una dotación de 25 millones de euros, con el fin de paliar el impacto de la crisis, en sus diferentes vertientes, en colaboración con Administraciones Públicas, Instituciones sociales, Sociedad Civil y Empresas. En este sentido, la empresa puso a disposición de la sociedad sus capacidades financieras, técnicas y humanas en la ejecución del Plan de responsabilidad pública ante el COVID, el cual ha contado con dos Fases diferenciadas:

Fase I: Respuesta inmediata a necesidades urgentes

Activada el pasado mes de marzo, cuando la emergencia sanitaria sin precedentes, generada por el COVID-19, exigía unas medidas inmediatas de ayuda en el país, para apoyar a las instituciones públicas y privadas volcadas en la lucha contra la pandemia y con necesidades acuciantes.

Esta fase del Plan contó con tres ejes de actuación:

- **Compra y donación de material y equipo sanitario.** Dirigido a la provisión tanto de equipos de protección para el personal sanitario o de servicio público como del instrumental médico necesario para la asistencia de los pacientes hospitalizados.
- **Condiciones especiales de suministro energético en Hospitales de campaña y Hoteles medicalizados.** En este segundo eje de actuación, ENDESA puso a disposición del servicio público su capacidad de suministrador energético mediante dos vías. La primera fue la facilitación de los equipos y personal necesario para garantizar el suministro eléctrico en estos centros, con acciones como el suministro de equipos de generadores electrógenos, conexiones de emergencia, aumento de potencia, resolución de averías, etc. La segunda vía de actuación fue el suministro de energía gratuito durante el período que duró el primer estado de alarma y el confinamiento, a hospitales de campaña y hoteles medicalizados que eran clientes de ENDESA.
- **Donaciones económicas** a instituciones públicas, ONG y Fundaciones para ayudar a paliar las necesidades básicas detectadas durante la crisis sanitaria. En este sentido, adicionalmente a las aportaciones de la empresa, se abrió un canal de colaboración con los empleados en algunas iniciativas, de manera que estos pudieran aportar recursos si era su deseo. Como resultado, se lograron recaudar cerca de 240.000€ adicionales, gracias a las aportaciones de 1.406 empleados. Asimismo, cabe destacar que parte de los recursos de este eje se destinaron a proyectos de investigación científica que ayudaran a paliar la pandemia.

Los principales receptores de ayuda fueron:

- Gobierno, Administraciones Públicas y Organizaciones no Gubernamentales, según el grado de afectación de la pandemia.
 - Hospitales, residencias de ancianos, centros de salud e instalaciones medicalizadas.
 - Equipos de servicio público, como la policía local, la UME y protección civil entre otros.
- ONG y fundaciones.

Eje	Material/Servicio	Algunas actuaciones
EJE 1- DONACION DE MATERIAL SANITARIO	Material sanitario para Gobiernos autonómicos y Ayuntamientos	Donación para la compra de material sanitario
	Mascarillas	> Adquisición de 376.000 mascarillas FFP2 para puesta a disposición de autoridades sanitaria y residencias > Adquisición de 2M de mascarillas quirúrgicas. Donación INGESA y CCAA
	Respiradores	Compra de 95 respiradores para CC.AA. de Andalucía, Cataluña y Madrid
	RX portátiles	> Compra de 8 equipos RX portátiles a través donación económica a Comunidad autónoma Andaluza > Compra de 2 equipos RX portátiles a través donación económica a Comunidad Autónoma Aragón para Teruel y Calatayud
	Robots test diagnósticos masivos	Compra, instalación y mantenimiento de 4 robots para donación a hospitales de Baleares, Canarias y Andalucía
	TAC	Compra de 1 TAC modelo EVO a través donación económica al Gobierno de Aragón
	Termómetros y pulsioxímetros	Compra de 300 termómetros sin contacto por infrarrojos y 175 pulsioxímetros para residencias de personas mayores en Madrid

Eje	Material/Servicio	Algunas actuaciones	
EJE 1- PROTECCIÓN SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL	Viseras (Fundación ENDESA)	25.000 viseras de protección entregadas a hospitales y residencias de tercera edad por toda España	
	Universidad de Málaga	Ayuda en la compra de material para el proyecto Respira Andalucía	
	Ecocardiográfos	Compra de sonda ultrasónica transesofágica para donación al Hospital de Teruel	
	Inmueble donado de centrales térmicas	Donación de inmueble en Andorra para uso como centro médico	
	Material en stock de áreas transversales y líneas de negocio de la empresa (Generación térmica y renovable y nucleares), donado a instituciones locales (centros de salud, residencias de ancianos, cuerpos de seguridad, etc.)	23.665 mascarillas FPP2, 1.260 mascarillas quirúrgicas, 1.392 monos desechable, 869 monos antiácidos e impermeables, 86 gafas de protección, 2.575 sacos de plástico, 175 botes hidrogel (1/2 litros), 112 pantallas anti salpicaduras, 41 cajas de guantes de nitrilo y 490 láminas de polipropileno	
EJE 2- CONDICIONES DE SUMINISTRO	Hospitales de campaña por parte de la comercializadora	Suministro de energía gratuita a 7 hospitales de campaña en Andalucía, Aragón, Cataluña, Galicia y Canarias durante período crítico de la pandemia	
	Hoteles medicalizados por parte de la comercializadora	Suministro de energía gratuita a 33 hoteles medicalizados	
	Hospitales de campaña por parte de distribución	Conexión urgente a la red eléctricas a hospitales de campaña	
EJE 3- DONACIONES ECONOMICAS	Necesidades básicas vulnerables (alimentación, higiene, salud...)	Cruz Roja	Aportación proyecto "Cruz Roja Responde"
		Banco de Alimentos	Donación para cobertura de necesidades alimentarias.
		Cáritas	Donación para cobertura de necesidades alimentarias.
		Otras ONG	Asociaciones (Norte Joven, Padre Pulgar, Arrabal, Apanid) y Fundaciones (Altius, Save the Children, Safa, Integra, Tomillo, Casals des Infants, San Juan del Castillo y Secretariado Gitano)
	Investigación	CSIC	Investigación contra el COVID-19
		Paremos el COVID	Proyecto de investigación y prueba para combatir el virus COVID-19.

Fase II: Reactivación socioeconómica

Activada en el mes de junio 2020, la segunda fase del Plan ENDESA de Responsabilidad Pública ante el COVID ha estado dirigida a propiciar la recuperación socioeconómica del país y a aportar ayuda a los más vulnerados y más vulnerables.

La Fase II del plan cuenta con dos temáticas y cuatro ejes de actuación dirigidos a los colectivos más afectados a nivel socioeconómico debido a la pandemia:

ENDESA Familias.

Su objetivo es la inclusión social a través de proyectos de apoyo a familias en situación de vulnerabilidad.

- **Cobertura de necesidades básicas.** Segunda fase de cobertura de necesidades básicas para familias en situación vulnerable, para minimizar el riesgo de exclusión. En este eje se ha dado respuesta a necesidades de alimentación, higiene, sanidad y protección, con especial foco en niños, jóvenes y familias en situación vulnerable.
- **Brecha digital y educación:** Minimización de brecha digital para estudiantes y profesores en el nuevo modelo de relación post-COVID y programas de apoyo a la educación. Su objetivo ha sido minimizar el impacto en niños y jóvenes de diferente entorno económico, cuando la educación se convierte en virtual y se necesitan herramientas específicas para acceder a las aulas. Asimismo, se ha facilitado formación para profesores y alumnos que ayudaran a aprovechar las nuevas tecnologías y sus posibilidades.

- **Formación para el empleo y la empleabilidad.** Actuaciones que propicien la mejora de la empleabilidad en colectivos en situación vulnerable. El empleo es otra de las necesidades más acuciantes derivada de la crisis, por lo que la formación para acceder al mercado de trabajo es otra de las vías de ayuda del programa. Se han puesto en marcha programas para fomentar la empleabilidad de colectivos en desempleo derivado de la pandemia, a través de labores de acompañamiento, formación y desarrollo de competencias.

ENDESA Activa:

Con el objetivo de propiciar la reactivación del tejido empresarial español.

- **Reactivación económica.** Asesoramiento, digitalización y apoyo a pymes, micropymes y autónomos como elemento base del tejido empresarial español. La crisis ha dejado patente la necesidad de seguir apoyando a sectores con un alto grado de afección económica derivado de la crisis sanitaria, a través de la creación de nuevas vías innovadoras de relación. Enmarca, asimismo el apoyo a planes específicos de reactivación local.

Los principales receptores de ayuda han sido:

- Pymes, micropymes y autónomos.
- Consejerías de educación.
- Cámaras de Comercio.
- Ayuntamientos.
- ONG y fundaciones.

Eje	Tipología de programas	Algunas actuaciones
EJE 1 - ENDESA FAMILIAS: NECESIDADES BASICAS	Programas de acogida y acompañamiento a niños vulnerables	Banco de Alimentos, Aldeas infantiles SOS, Cáritas Mallorca, Fundación Rafael Nadal, etc.
	Programas de cobertura de necesidades básicas	
EJE 2 - ENDESA FAMILIAS: BRECHA DIGITAL EN EDUCACION	Programas de facilitación de dispositivos para minimizar la brecha digital	Facilitación de más de 5.000 ordenadores y tarjetas de conexión a más de 400 centros educativos e instituciones
	Programas de formación digital y refuerzo educativo	Formación en competencias digitales a cerca de 60.000 profesores y alumnos. Refuerzo educativo para menores en exclusión social
EJE 3- ENDESA FAMILIAS: FORMACIÓN PARA EL EMPLEO Y LA EMPLEABILIDAD	Programas de acompañamiento integral para la inserción laboral	> Impulsa mujeres - Fundación Adecco > Nuevos nichos de empleo - Fundación Altius
	Programas de formación en nuevos nichos de empleo	> Ocupación en fruticultura ecológica - Cáritas Menorca > Diversificación profesional - Cruz Roja
	Programas de formación en competencias digitales	> Factoría 5 – Programa de Talento Digital - Fundación Don Bosco y Fundación Formació i Treball > Click A Competencias digitales - Cruz Roja
	Programas en mejora de competencias básicas para la mejora de la empleabilidad	> Talento Son Roca - Naüm Son Roca > Programa FORO - Asociació Espiral
EJE 4-ENDESA ACTIVA: REACTIVACION ECONOMICA	Programas de digitalización de pymes y marketing digital	> Iluminación digital para pymes en medio rural - Afammer > Digitalización empresarial - CC Mallorca
	Programas de mentoring y microcréditos para pymes	> Microcréditos y Mentoring - Youth Bussines Spain > Talento senior al servicio de las pymes - F. Mas Humano
	Programas de apoyo al emprendimiento	> Ayuda a emprendedores y pymes - Mentor Day > ENDESA Dona + Impuls - CC Mallorca
	Programas de apoyo a la reactivación local	> Madrid Futuro: Plan de regeneración > Volveremos si tu vuelves - Ayto. Zaragoza

En total se han destinado 25 millones de euros a la fase I y II del Plan de responsabilidad pública que se estima beneficiarán a más de 1,7 millones de personas a través de la colaboración con cerca de 800 instituciones. Parte de la gestión de los proyectos iniciados este año continuarán durante 2021.

Lecciones aprendidas

El Plan de Responsabilidad Pública de ENDESA, gestionado en colaboración con la Fundación ENDESA, ha establecido y fortalecido lazos de colaboración con entidades, instituciones y otras fundaciones, además de aportar ayuda a quienes más lo necesitaban en momentos a veces muy difíciles, aunando esfuerzos con otros. Según el consejero delegado de ENDESA, José Bogas, “la capacidad de la sociedad para, con agilidad, unir esfuerzos y volcar la dirección de sus proyectos hacia un foco distinto y solidario, debe ser una de esas lecciones aprendidas que han llegado para quedarse. La vida es impredecible, cierto, pero que hace falta un esfuerzo de todos para superar los retos, eso sí es predecible”.

2.4. Respeto de los derechos humanos

2.4.1 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

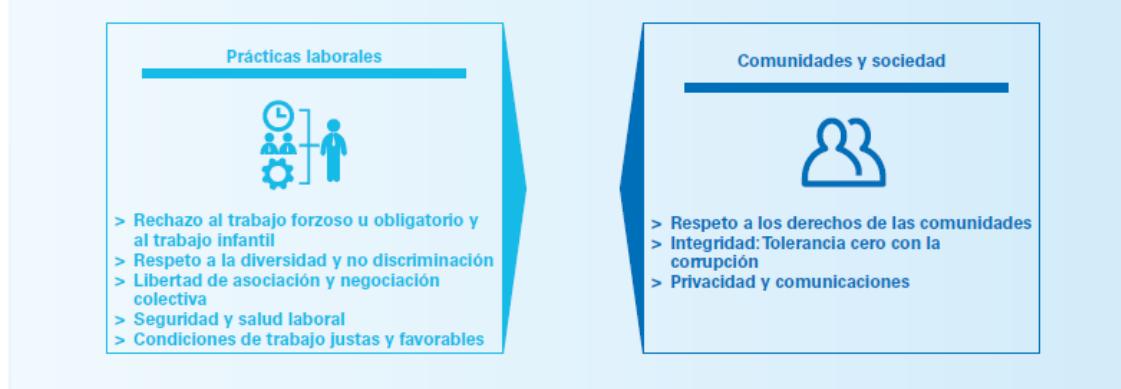
El Consejo de Administración de ENDESA, S.A. aprobó en junio de 2013, actualizándose en mayo de 2020, la política de derechos humanos, siguiendo así con las recomendaciones establecidas por los Principios Rectores de Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos. Esta política recoge el compromiso 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 humanos, 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, se completó con éxito en los años posteriores hasta llegar a un 100% de cumplimiento en 2019. Este plan es supervisado de manera anual por el Consejo de Administración de ENDESA.

En el año 2020 ha tenido lugar otro proceso de Debida Diligencia en Derechos Humanos cuyo resultado ha sido un plan de acción con seis acciones para llevar a cabo en los tres años sucesivos.

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



La política se encuentra disponible en www.endesa.com.

2.4.2. El proceso de Debida Diligencia

102-15

ENDESA llevó a cabo un primer proceso de debida diligencia, durante 2017, 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 desarrolló a partir de una primera identificación del nivel macro percibido de riesgo en el entorno donde se realizan las operaciones, 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.

Todo el proceso fue presentado al Comité de Auditoría y Cumplimiento (CAC) del Consejo de Administración 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. En la sesión del 24 de febrero de 2020 el CAC fue informado de las acciones realizadas en 2019 para dar cumplimiento al mencionado plan de acción cuyo resultado fue un cumplimiento del 100% de las acciones.

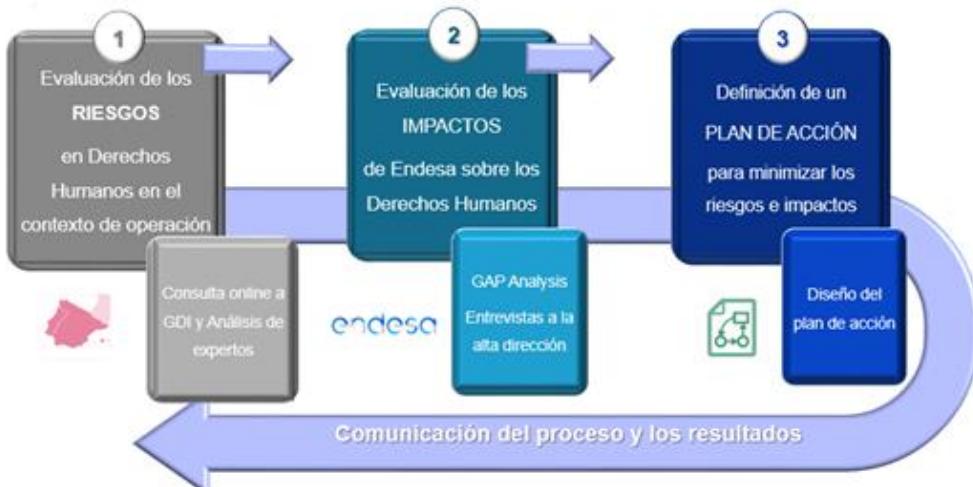
La ejecución de este plan de acción permitió llevar a cabo un conjunto de acciones, entre las que destacaron:

- Diseño y desarrollo progresivo de un programa de formación en DDHH dirigido a facilitar la formación general al conjunto de los empleados.
- 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).
- 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 Derechos Humanos en proveedores de carbón.
- Despliegue del plan de emergencias de presas hidráulicas en el 100% de los activos.
- Incorporación de un foco en Derechos Humanos en los focus group realizados con ONGs para la elaboración del análisis de materialidad.
- Incorporación de la función de relación con las comunidades locales a nivel de instalación.
- 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.

Si bien la ejecución de este plan de acción supuso una reducción al mínimo de las potenciales oportunidades de mejora en la gestión de los Derechos Humanos, en 2020 se ha repetido este mismo proceso de Debida Diligencia, para continuar con el compromiso de evaluación continua del cumplimiento de los Principios Rectores y de la política en Derechos Humanos de ENDESA.

El Proceso de la Debida Diligencia en DDHH



2.4.2.1 Evaluación del Contexto

Con el fin de conocer el contexto en el que opera ENDESA en el ámbito de los derechos humanos e identificar aquellos asuntos que pudiesen suponer un mayor nivel de riesgo de partida, ENDESA llevó a cabo en 2020 una consulta a más de 150 fuentes de entre sus grupos de interés que ha sido completada con un análisis de expertos en materia de Derechos Humanos.

Dicha consulta ha permitido a la Compañía clasificar cada uno de los principios recogidos en la política de derechos humanos de acuerdo al nivel de riesgo no percibiendo ningún elemento con un riego alto o muy alto.

2.4.2.2 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 impactos reales y potenciales 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 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 2020:

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	<p>Los sistemas de gestión y los procedimientos de Personas y Organización garantizan la ausencia de menores de edad en la plantilla.</p> <p>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.</p>
Respeto a la Diversidad y no Discriminación	Robusto	<p>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.</p> <p>Además, el convenio colectivo regula el plan de igualdad existente en la empresa.</p>
Seguridad y Salud Laboral (SSL)	Robusto	Los centros de trabajo de ENDESA disponen de sistemas de gestión de seguridad y salud laboral certificados por el estándar internacional ISO 45001, 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 Personas y Organización 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	<p>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.</p> <p>Esta metodología se implementa a lo largo de toda la vida útil del activo.</p>
	Gestión de la Seguridad	<p>ENDESA realiza un uso de las fuerzas de seguridad privada de acuerdo a lo establecido por la normativa vigente.</p> <p>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.</p>

Aspectos		Nivel de Gestión y Madurez en ENDESA	Mecanismos para la Gestión del Riesgo
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 ha sido certificado en 2017 según la norma UNE 19601: 2017. Finalmente, 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.	

102-15

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>ENDESA realiza de forma sistemática un análisis de contrapartes previo a la contratación de servicios de provisiónamiento. 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, 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. Para mayor detalle ver el apartado Cadena de Suministro de este informe.</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>

2.4.3 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 identificaron 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.

Para cubrir estas oportunidades de mejora se ha definido un plan de acción que contiene 6 acciones, cuyo desarrollo está previsto para 2021 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 las principales oportunidades de mejora identificadas y las acciones realizadas en el plan de acción:

Oportunidad identificada	Acciones previstas
Evaluar en detalle los aspectos relacionados con Derechos Humanos en el despliegue de todas las actividades	Desarrollar una metodología de Due Diligence on site para centrales de generación térmica y renovable.
	Desarrollar un programa piloto de Due Diligence on site en dos centrales de generación.
	Continuar el despliegue de la metodología CSV en todas las líneas de negocio
Monitorizar la jornada laboral	Digitalizar el registro horario de la jornada laboral de cada trabajador
Continuar impulsando y profundizando en prevención en materia de salud y seguridad laboral	<p>Poner en funcionamiento nuevos comités de Seguridad y Salud con las representaciones obtenidas en las últimas elecciones sindicales como foro para canalizar las cuestiones en materia de Prevención de Riesgos Laborales.</p> <p>Continuar con las acciones asociadas a la Prevención de Riesgos Laborales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantener las reuniones de la Comisión de Participación • Iniciar una investigación profunda ante cualquier accidente o incidente relevante con metodología Causa-Raíz • Continuar con un sistema de inspecciones en el que se analizan todas las operaciones de todas las líneas de negocio tanto en acciones llevadas a cabo con personal propio como con personal contratista. • Analizar y calificar las actuaciones en materia de PRL de los coordinadores de Seguridad y Salud en aquellas operaciones en las que se requiere su presencia.

2.4.4 Mecanismos de denuncia y reclamaciones

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 al Buzón Ético o a las direcciones de correo postal o electrónico disponibles a los efectos.

En el tratamiento de estas comunicaciones, la Función de Auditoría actuará para proteger a los informantes de cualquier forma de represalia, entendiéndose 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 identidad 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.

Adicionalmente, dentro del anterior Plan de Acción de la Debida Diligencia, se creó un canal específico (sostenibilidad_csv@enel.com) para facilitar la recepción de dudas, quejas o aclaraciones sobre los proyectos que se desarrolle. La información sobre la existencia de este canal, estará disponible, además de en los canales de comunicación habituales de ENDESA, en los paneles informativos (panel sites) emplazados en cada una de las obras de los parques renovables.

2.4.5 Casos de vulneración de derechos humanos

En 2020 no han existido denuncias relacionadas con derechos humanos (“acoso psicológico” o clima corporativo y gestión de personas y organización), mientras que en 2019 existieron 2 denuncias de temas relacionados con derechos humanos, donde no se verificaron incumplimientos.

3. RESULTADOS 2020

3.1. Resultados financieros

Principales indicadores económicos

- Ingresos 17.579 millones €
- EBITDA 3.783 millones €
- Resultado neto 1.394 millones €
- Resultado ordinario neto 2.132 millones €

3.1.1. Resultados consolidados

ENDESA obtuvo un resultado ordinario neto, sin incluir los efectos de carácter no recurrente, de 2.132 millones de euros en el ejercicio 2020, lo que supone un aumento del 36,5% respecto del ejercicio anterior.

El resultado neto atribuido a la Sociedad Dominante ha ascendido a 1.394 millones de euros en el ejercicio 2020, lo que supone un aumento del 715,2% frente a los 171 millones de euros obtenidos en el ejercicio 2019. La disminución del resultado neto de ENDESA en el ejercicio 2019 es debida al registro contable de un deterioro neto de valor por un importe total de 1.409 millones de euros correspondiente, de una parte, a la totalidad del valor neto contable de los activos de generación térmica peninsular de carbón (1.105 millones de euros) y, por otra parte, a las Unidades Generadoras de Efectivo (UGEs) de los Territorios No Peninsulares (TNP) (304 millones de euros). Para más detalle ver apartado 2.3.2. Costes de Explotación del Informe de Gestión Consolidado 2020.

A continuación, se presenta la distribución del resultado neto y del resultado ordinario neto del ejercicio 2020 entre los Negocios de ENDESA y su variación respecto del ejercicio anterior.

Millones de Euros	Resultado Neto ¹				Resultado Ordinario Neto ²			
	2020	2019	% Var.	% Aportación al Total	2020	2019	% Var.	% Aportación al Total
Generación y Comercialización	558	(823)	(167,8)	40,0	1.035	586	76,6	48,5
Distribución	989	1.077	(8,2)	70,9	1.157	1.059	9,3	54,3
Estructura y Otros ³	(153)	(83)	84,3	(11,0)	(60)	(83)	(27,7)	(2,8)
TOTAL	1.394	171	715,2	100,0	2.132	1.562	36,5	100,0

¹Resultado Neto = Resultado Neto de la Sociedad Dominante.²Resultado Neto = Resultado Neto de la Sociedad Dominante.

²Resultado Ordinario Neto = Resultado Neto 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) - Dotación Inicial Neta de Gastos de Personal por Planes de Reestructuración de Plantilla relativos a relativos al Plan de Descarbonización y la Digitalización de Procesos - Gastos Netos correspondientes al Plan de Responsabilidad Pública por la Crisis Sanitaria COVID-19.

³Estructura, Servicios y Ajustes.

3.1.2. Ingresos, EBITDA y resultados de explotación

En 2020 los ingresos se situaron en 17.579 millones de euros, 37 millones de euros inferiores (-12,8%) a los obtenidos en el ejercicio 2019. Para ver el resultado bruto de explotación (EBITDA) y el resultado de explotación (EBIT) por segmentos (Generación y Comercialización; Distribución y Estructura y Otros) ver apartado 2.4 Resultados por Segmentos del Informe de Gestión Consolidado 2020.

	Resultados 2020					
	Ingresos		EBITDA		EBIT	
	Millones de Euros	% var. 2020	Millones de Euros	% var. 2020	Millones de Euros	% var. 2020
España y Portugal	17.579	-12,8	3.783	-1,5	1.886	386,1

3.1.3. Inversiones

En el ejercicio 2020 las inversiones brutas de ENDESA han ascendido a 1.846 millones de euros, de los cuales 1.823 millones de euros corresponden a inversiones materiales e inmateriales, y los 23 millones de euros restantes a inversiones financieras, conforme al siguiente detalle:

Millones de Euros	Referencia ¹	Inversiones ²		
		2020	2019	% Var.
Generación y Comercialización		897	1.290	(30,5)
Generación Territorios No Peninsulares (TNP)		102	80	27,5
Resto de Generación y Comercialización		795	1.210	(34,3)
Distribución		614	609	0,8
Estructura y Otros³		78	26	200,0
TOTAL MATERIAL^{4,5}	6,2	1.589	1.925	(17,5)
Generación y Comercialización		185	160	15,6
Generación Territorios No Peninsulares (TNP)		3	5	(40,0)
Resto de Generación y Comercialización		182	155	17,4
Distribución		22	40	(45,0)
Estructura y Otros³		27	34	(20,6)
TOTAL INMATERIAL⁵	8,1	234	234	-
FINANCIERAS		23	43	(46,5)
TOTAL INVERSIONES BRUTAS		1.846	2.202	(16,2)
Subvenciones de Capital e Instalaciones Cedidas		(135)	(133)	1,5
Generación y Comercialización		(7)	(4)	75,0
Distribución		(128)	(129)	(0,8)
TOTAL INVERSIONES NETAS⁶		1.711	2.069	(17,3)

¹Notas de la Memoria de las Cuentas Anuales Consolidadas correspondientes al ejercicio anual terminado a 31 de diciembre de 2020.

²No incluye las adquisiciones societarias realizadas durante el ejercicio (véanse Nota 5 de la Memoria de las Cuentas Anuales Consolidadas correspondientes al ejercicio anual terminado a 31 de diciembre de 2020 y Apartado 2.6. Perímetro de Consolidación del Informe de Gestión Consolidado).

³Estructura, Servicios y Ajustes.

⁴En el ejercicio 2020 incluye altas por derechos de uso por importe de 182 millones de euros (138 millones de euros en el ejercicio 2019) (véase Nota 6.1 de la Memoria de las Cuentas Anuales Consolidadas correspondientes al ejercicio anual terminado a 31 de diciembre de 2020).

⁵En el ejercicio 2020 incluye 1.647 millones de euros relativos a inversiones para productos, servicios y tecnologías bajos en carbono (1.931 millones de euros en el ejercicio 2019).

⁶Inversiones netas = Inversiones brutas - Subvenciones de capital e instalaciones cedidas.

Las inversiones brutas de generación del ejercicio de 2020 corresponden, en su mayor parte, a inversiones relativas a la construcción de instalaciones de generación de electricidad procedente de fuentes renovables por importe de 394 millones de euros, de los cuales 17 millones de euros y 75 millones de euros corresponden a las sociedades adquiridas y/o constituidas en 2020 y 2019, respectivamente (610 millones de euros en el ejercicio 2019). Asimismo, incluyen el reconocimiento de un activo por derecho de uso, correspondiente a los terrenos donde se encuentran ubicadas determinadas instalaciones de generación renovable, por importe de 97 millones de euros.

Las inversiones brutas de comercialización del ejercicio 2020 corresponden principalmente al desarrollo de la actividad relacionada con nuevos productos y servicios por importe de 24 millones de euros (26 millones de euros en el ejercicio 2019). Asimismo, en el ejercicio 2019 incluían el reconocimiento de un activo por derecho de uso, correspondiente al contrato de fletamiento de un buque metanero para el transporte de gas natural licuado (GNL), por importe de 121 millones de euros.

Por lo que respecta a las inversiones brutas de distribución, corresponden extensiones de la red, así como a inversiones destinadas a optimizar su funcionamiento con el fin de mejorar la eficiencia y el nivel de calidad del servicio.

3.1.4 Generación de riqueza en 2020

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.

El valor económico generado y distribuido por ENDESA durante los ejercicios 2020 y 2019 ha sido el siguiente:

Generación de Riqueza (Millones de euros)		
	2020	2019
Valor Económico Directo Generado	17.615	20.184
Valor Económico Distribuido	16.796	18.445
Dividendos	2.132	1.562
Costes operativos y otros gastos de explotación	12.791	15.485
Gastos de personal	1.147	1.022
Impuestos y tributos ¹	521	155
Inversiones en desarrollo social	34	12,5
Gastos financieros	171	209
Valor Económico Retenido	819	1.739

¹Notas de la Memoria de las Cuentas Anuales Consolidadas correspondientes al ejercicio anual terminado a 31 de diciembre de 2020.

El saldo de las subvenciones de capital a 31 de diciembre de 2020 ascendía a 261 millones de euros (273 millones de euros a 31 de diciembre de 2019). 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 (anteriormente Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital) y con los Organismos Públicos de las Comunidades Autónomas para la construcción de instalaciones de distribución eléctrica.

Para información adicional sobre el desempeño económico de ENDESA, consultar el Informe de Gestión Consolidado de la Compañía.

3.2. Resultados no financieros de ENDESA

Cumplimiento del Plan de ENDESA de Sostenibilidad 2020-2022

ENDESA, consciente de la importancia que tienen sus grupos de interés y con el fin de mostrar la veracidad de los esfuerzos de la Compañía, trata de igualar tanto su desempeño financiero como su no financiero a través de su Plan de Sostenibilidad (PES) en favor de los Objetivos de Desarrollo Sostenible con especial foco en el ODS 13, Acción por el clima , el ODS 7 en Energía asequible y no contaminante, el 9 a través de la Innovación e infraestructura y el 11 mediante Ciudades y Comunidades sostenibles.

Plan de ENDESA de Sostenibilidad (PES) 2020-2022



ENDESA ha dado respuesta a cada una de las prioridades y pilares estratégicos definidos en el PES 2020-2022, a través de más de 100 objetivos cuantitativos de gestión alcanzando un cumplimiento global del 91%.

		Objetivo 2020	Resultado 2020	Consecución
Descarbonización	Reducción de las emisiones específicas de CO2 (g/kWh)	277	180	93%
	Producción libre de CO2 ¹ (% producción)	60%	70%	
	Disminución de la capacidad térmica fósil instalada ² (MW)	11.221	11.187	
	Incremento de la capacidad renovable ² (MW)	7.893	7.825	
	Producción a partir de fuentes renovables ³ (GWh)	13.255	13.415	
	Instalación de capacidad de almacenamiento (incremento de la capacidad en MW)	4MW	-	
	Mantener una elevada eficiencia en las centrales renovables	E: 94,8% H: 98,8%	E: 94,2% H: 98,5%	
	Certificación de calidad ISO 9001 en los activos de generación térmica y renovable	100%	100%	
	Inversión en digitalización en los activos de power generation ⁴ (M€)	12,02	18	
	Campaña de divulgación interna de Economía Circular en 2020	1	1	
	Inclusión de un curso de Economía Circular en el portfolio de formación de ENDESA en 2021	NA (Objetivo a 2021)	NA	
	Sesiones divulgativas al año para empleados en el periodo 2020-2024 (nº sesiones)	7	11	

		Objetivo 2020	Resultado 2020	Consecución
	Realización de un Proyecto experiencial al año en el período 2020-2024	1	1	
	Búsqueda de segunda vida para activos de centrales térmicas que cesen en su actividad (Nº centrales)	2	2	
	Aplicación de criterios de circularidad en la adjudicación de licitaciones (nº criterios)	1	1	
	Proyectos Futur-e (Nº de proyectos)	5	5	

¹ Estimación considerando la producción total medida en barras de central

² Capacidad instalada bruta

³ Producción neta

⁴ Incluye generación térmica + renovable

Línea de actuación		Objetivo 2020	Resultado 2020	Consecución
Electrificación Infraestructuras habilitadoras	Reducción de las pérdidas de electricidad ¹ (% pérdidas medidas en barra de subestación)	9,39%	9,85%	100%
	Recuperación de energía (GWh)	1.201	1.205	
	Mejora de la continuidad del suministro (TIEPI ² , min)	59,6	60,3	
	Despliegue del plan de telegestión en la red de Baja Tensión (Telecontadores instalados)	12.334.269	12.389.380	
	Instalación de telemandos en la red de Media Tensión (acumulados)	23.413	23.955	
	Proyecto SIMON: Actualización tecnológica del sistema de telecontrol en Alta Tensión (acumulados)	361	336	
	Número de nuevas conexiones de productores renovables (Nº de conexiones)	608	1.687	
	Potencia de nuevas conexiones de productores renovables (GW)	380	2.065	

¹ Criterio OS

² TIEPI propio + programado

Línea de actuación		Objetivo 2020	Resultado 2020	Consecución
Electrificación Ecosistemas y plataformas	Inversión en la digitalización de los activos, el cliente y nuestras personas (M€ invertidos)	301,65	314,35	100%
	Inversión en la digitalización del cliente (M€ invertidos) ¹	47,88	60,20	
	Clientes digitales (Mill. de contratos que han realizado un contacto por canal digital)	4,8	5,7	
	Ventas digitales (% de ventas realizadas a través de canales digitales sobre el total de ventas)	10,50%	12,20%	
	Promoción de la facturación electrónica (Mill. de contratos)	4,10	4,40	
	Promoción del asistente virtual en la Atención vía CAT ¹ (% de interacciones atendidas por el Asistente Virtual)	6,00%	9,10%	
	Calidad: Mejora de la Satisfacción global del cliente	7,4	7,4	
	Número de puntos de recarga de vehículos eléctricos (Uso público y privado)	36.000 a 2022	NA	

¹ Incluye EE + ENDESA X

Línea de actuación	Objetivo 2020	Resultado 2020	Consecución
Compromiso con nuestros empleados	Incrementar la presencia de la mujer en las posiciones de dirección ¹ (% mujeres)	18,5%	19,7%
	Incrementar la presencia de la mujer en las posiciones de intermedias ¹ (% mujeres)	32,8%	32,6%
	Promoción de la diversidad de género en los procesos de selección (%mujeres)	36%	36%
	Promoción de la diversidad de género en la contratación de personal (% altas globales de mujeres)	38%	32%
	Orientación profesional en áreas STEM para mujeres	595	572
	Alcance de la encuesta de satisfacción de los empleados (% empleados) ²	100%	100%
	Satisfacción del empleado	70%	90%
	Alcance de los procesos de evaluación del desempeño (% empleados)	84%	86,5% ³
	Participación en los procesos de evaluación del desempeño (% empleados)	99%	99,6% ³
	Empleados que han realizado entrevista de feedback	93%	75,7% ³
	Número de personas incluidas en las iniciativas de transferencia de conocimiento (mentoring, edad y género)	100	120
	Seguridad de viajes: Ampliación del portal digital e-Travel para agregar funciones de planificación de itinerarios y autorizaciones	100%	100%
	Lanzamiento de campañas específicas para integrar la discapacidad y aflorar posibles nuevos casos. (nº de comunicaciones específicas)	2	2
	Fomento de la formación presencial de los empleados (horas/empleado)	38,1	12,5
	Fomento de la formación online de los empleados (horas/empleado)	16,0	30,1
	Programas de mejora de las capacidades y reciclaje para los empleados afectados por la transición energética (horas de formación al año/persona)	118	122
Formación y desarrollo profesional	Aprendizaje continuo y emprendimiento - Difusión del enfoque, "enseñar al que enseña" (nº de cursos impartidos por monitor interno)	66	71
	Programa de formación para nuevas incorporaciones (nº de cursos por persona/año)	8	20
	Empleados participantes en programas formativos de transformación digital (nº de empleados)	450	4.197
	Promoción de servicios que favorezcan la conciliación de los empleados ⁴ (nº servicios)	78	69
	Promoción del smartworking (nº empleados)	2.410	6.180
	Mejora de las zonas de trabajo en oficinas (nº empleados beneficiados)	1.829	701

¹ Posiciones de dirección: TOP 200 + nivel managerial + Directivos locales // Posiciones intermedias: CGI + Convenio con personal a cargo

² Encuesta bianual

³ Evaluación de desempeño de 2019 realizada en el año 2020.

⁴ El dato hace referencia al número total de servicios ofrecidos en el conjunto de las 7 sedes de ENDESA, tales como: asesoramiento financiero, nutricionista, agencia de viajes, alquiler de vehículos, arreglo y limpieza de vehículos, tintorería, restauración, vestuario, sala de lactancia, etc.

Línea de actuación		Objetivo 2020	Resultado 2020	Consecución
Compromiso con las comunidades locales	Educación (nº beneficiarios)	52.000	112.365	94%
	Acceso a la energía (nº beneficiarios)	300.000	225.563	
	Desarrollo socioeconómico (nº beneficiarios)	130.000	139.228	
	Implementación de proyectos para crear valor compartido para las comunidades locales (Nº Planes CSV en gestión)	> 55 planes CSV en gestión	67	

Línea de actuación		Objetivo 2020	Resultado 2020	Consecución
Cadena de suministro sostenible	Promoción del sistema de calificación: Volumen de compras realizados a proveedores calificados (% sobre el total)	80%	91%	94%
	Verificación de aspectos de derechos humanos en el proceso de calificación de proveedores (% proveedores calificados)	100%	100%	
	Verificación de aspectos de seguridad en el proceso de calificación de proveedores (% proveedores calificados)	100%	100%	
	Verificación de aspectos ambientales en el proceso de calificación de proveedores (% proveedores calificados)	100%	100%	
	Volumen de compras sobre el que se evalúa el desempeño	40%	75%	
	Evaluación de empresas contratistas en materia social, ambiental y ética (% empresas contratistas evaluadas)	15,00%	8,80%	
	Contratos que incluyen la K de sostenibilidad (% sobre el total)	50%	83%	

Línea de actuación		Objetivo 2020	Resultado 2020	Consecución
Salud y seguridad laboral	Reducción de los accidentes mortales (nº accidentes mortales)	0	1	65%
	Reducción del índice de frecuencia combinado de accidentes	0,69	0,36	
	Promoción de la realización de inspecciones de seguridad en instalaciones propias y de contratistas (nº inspecciones)	70.000	73.547	
	Promoción de la realización de ECoS (extra checking on site) (nº de ECoS)	24	13	
	Promoción de la realización de reconocimientos médicos (nº de reconocimientos)	6.370	4.400	

Línea de actuación		Objetivo 2020	Resultado 2020	Consecución
Sostenibilidad ambiental	Implantación de sistemas de gestión ambiental certificados por ISO 14001 (% de instalaciones)	100%	100%	83%
	Reducción de la huella ambiental	11.227	6.098	
	Emisiones de SO ₂ (g/kWh _{bc})	0,33	0,17	
	Emisiones de NOx (g/kWh _{bc})	0,91	0,77	
	Emisiones de partículas (g/kWh)	0,02	0,01	
	Emisiones de mercurio (mg/kWh)	0,002	0,0003	
	Reducción de la captación de agua en el proceso de generación de electricidad (m ³ /GWh)	400	90,69	
	Promover la eficiencia en la gestión de los residuos generados en el proceso de generación de electricidad (Toneladas)	Peligrosos: 8.273,5 No peligrosos: 28.378	Peligrosos: 7.821 No peligrosos: 23.137	
	Implantación del programa de conservación de biodiversidad (nº de acciones)	>20	26	

Línea de actuación		Objetivo 2020	Resultado 2020	Consecución
	Certificación en gestión energética ambiental y calidad del aire interior en oficinas (% superficie)	50%	53%	
	Reducción del consumo energético ¹ en oficinas (% de reducción anual)	0,5%	17,6%	
	Reducción del consumo de agua ¹ en las oficinas (% de reducción anual)	0,5%	26,6%	
	Reducción de la generación de residuos de papel y cartón ¹ en oficinas (% de reducción)	0,5%	0,5%	
	Reducción de la generación de plásticos de un solo uso en oficinas ² (% vs 2018)	50%	64%	
	Reducción del espacio en el conjunto de los edificios de ENDESA (m ² reducidos)	8.443	1.252	
	Reducción de las emisiones de CO ₂ en edificios ³	7.472	4.719	
	Desarrollo de actuaciones con función social sobre activos patrimoniales (nº acciones/año)	10	8	
	Mejorar la integración de los edificios en el entorno (M€ invertidos)	10,3	2,5	
	Gestión sostenible de las flotas: electrificación y optimización: vehículos eléctricos	230	185	
	Gestión sostenible de las flotas: electrificación y optimización: vehículos de combustión	1.000	1.157	
	Gestión sostenible de las flotas: electrificación y optimización: vehículos híbridos	202	178	
	Gestión sostenible de las flotas: electrificación y optimización: vehículos enchufables	668	546	
	Reducción de las emisiones de CO ₂ en la gestión de las flotas de ENDESA	4.432	4.136	
	Electrificación del parking de las Sedes (nº de plazas) ⁴	600	719	
	Gestión responsable del uso del taxi ⁵ : Taxi compartido (% de empleados)	42%	38%	
	Gestión responsable del uso del taxi ⁶ : % km recorridos en ecotaxi	75%	72%	
	Promoción del servicio e-carsharing (km recorridos)	60.000	5.645	
	Comparte e-coche (nº empleados)	60	NA ⁷	
	Servicio de e-bike (km recorridos)	22.000	4.095	
	Servicio de patinetes eléctricos (km recorridos)	8.000	989	
	Tarjeta de transporte (nº empleados)	860	831	

¹ Solo se incluyen los edificios del SIGAEC

² Objetivo en base a todas las oficinas integradas en SIGAEC

³ La reducción de emisiones viene determinada por la reducción del consumo energético y del espacio de oficinas

⁴ El dato considera las plazas que tienen instalado un sistema de recarga de vehículos eléctricos

⁵ % sobre el total de empleados que utilizan el taxi para sus desplazamientos profesionales

⁶ Los ecotaxis utilizan alguna de las siguientes tecnologías: híbrido, eléctrico, CLP o GNC

⁷ Servicio eliminado por su bajo uso y como medida de prevención contra la pandemia

Línea de actuación		Objetivo 2020	Resultado 2020	Consecución
Gobierno Corporativo	Promoción de las prácticas de Gobierno Corporativo	Supervisión y reporte anual al CAC del MPRP	Realizado	100%
	Promoción de la prevención de los riesgos penales: efectividad	Verificación anual de efectividad	Realizado	
	Promoción de la prevención de los riesgos penales: certificación	Mantener certificaciones de cumplimiento penal y antisoborno	Realizado	
	Ánalisis de las denuncias a través del canal ético en <90 días	100%	100%	

Línea de actuación		Objetivo 2020	Resultado 2020	Consecución
	Mantener un elevado nivel de excelencia en conducta ética y ser reconocida por analistas ISR (puntuación DJSI en "Codes of conduct")	>95%	96%	
	Formación en conducta ética en los últimos 3 años (% empleados) ¹	100%	100%	
	Presencia de mujeres en el Consejo de Administración de ENDESA (% de mujeres)	30,0%	31%	
	Evaluación del Consejo de Administración con apoyo de consultor independiente	Evaluación trianual	NA (Evaluación trianual realizada en 2019)	
	Evaluación del cumplimiento de Derechos Humanos. Supervisión del proceso, aprobación y seguimiento del plan de acción por el Comité de Auditoría y Cumplimiento	Realización y seguimiento anual por parte del CAC	Realizado	
	Recomendaciones y mejores prácticas en Gobierno Corporativo	Plan de Acción de recomendaciones	Realizado y aprobado	

¹% acumulado sobre el total de la plantilla

Línea de actuación		Objetivo 2020	Resultado 2020	Consecución
Innovación ciberseguridad y	Promoción de la colaboración con Startups para el desarrollo de nuevas soluciones energéticas y la mejora de los procesos internos (Nº colaboraciones)	5	13	100%
	Promoción de la cultura de innovación (Nº eventos)	5	9	
	Promoción de la ciberseguridad en las aplicaciones web expuestas a internet	100%	100%	
	Promoción de la sensibilización sobre ciberseguridad en empleados y familiares (nº de actuaciones)	15	16	

4. GESTIÓN DE RIESGOS

4.1. Política General de Control y Gestión de Riesgos

La Política General de Control y Gestión de Riesgos establece los principios básicos y el marco general de control y gestión de los riesgos de toda naturaleza que pudieran afectar a la consecución de los objetivos, asegurando que son identificados, analizados, evaluados, gestionados y controlados de forma sistemática y dentro de los niveles de riesgo fijados. La Política General de Control y Gestión de Riesgos identifica los distintos tipos de riesgo, financieros y no financieros (entre otros los operativos, tecnológicos, legales, sociales, medio ambientales, los políticos y reputacionales, incluidos los relacionados con la corrupción) a los que se enfrenta la sociedad, incluyendo entre los financieros o económicos, los pasivos contingentes y otros riesgos fuera de balance.

La Política General de Control y Gestión de Riesgos busca guiar y dirigir el conjunto de acciones estratégicas, organizativas y operativas que permitan al Consejo de Administración de ENDESA, S.A. delimitar con precisión el nivel de riesgo aceptable, con el objeto de que los gestores de las distintas líneas de negocio, funciones staff y de servicio puedan maximizar la rentabilidad de la Sociedad, la preservación o incremento de su Patrimonio Neto 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, sus operaciones, sostenibilidad, resiliencia o a su reputación de forma sostenida en el tiempo, aportando un nivel adecuado de garantías a los accionistas y salvaguardando sus intereses, los de los clientes y otros grupos de interés.

La Política General de Control y Gestión de Riesgos se desarrolla y completa con otras políticas de riesgos específicas de las líneas de negocio, funciones staff y de servicio, así como con los límites que se establecen para una óptima gestión de riesgos en cada una de ellas.

La Política General de Control y Gestión de Riesgos se materializa a través de un Sistema de Control Interno y de Gestión de Riesgos (SCIGR), que comprende una organización, unos principios, un sistema normativo y un proceso de control y gestión de riesgos.

El Sistema de Control Interno y de 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 dentro de la misma tipología de riesgo, 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 de ENDESA, S.A.

El modelo de control y gestión de riesgos implantado en la compañía se encuentra alineado con los estándares internacionales, basado en el modelo de las tres líneas, tal y como se describe en la Política General de Control y Gestión de Riesgos publicada en la página web de la compañía. <https://www.ENDESA.com/es/accionistas-e-inversores/gobierno-corporativo/politicas-corporativas.html>

La organización del Sistema de Control Interno y Gestión de Riesgos se implementa a través de funciones independientes de gestión de riesgos y de control de riesgos que aseguran una adecuada segregación de funciones.

La Política General de Control y Gestión de Riesgos define al Sistema de Control Interno y de Gestión de Riesgos 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 visión completa de todos los riesgos a los que está expuesta, considerando los efectos de mitigación entre las diferentes exposiciones y categorías del mismo, que permite la consolidación de las exposiciones al riesgo de las diferentes unidades de la Compañía 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 consiste en la identificación, evaluación, seguimiento y gestión en el tiempo de los distintos riesgos, y contempla los principales riesgos a los que la compañía está expuesta, tanto endógenos (por factores internos) como exógenos (por factores externos).

La Política de Control y Gestión de Riesgos, fijada y aprobada por el Consejo de Administración de ENDESA, S.A., constituye el elemento central del sistema a partir del cual se derivan otros documentos y políticas específicas, por ejemplo, la "Política de Gestión y Control de Riesgos Fiscales" o la "Política de Cumplimiento Penal y Antisoborno", que son aprobadas por el Consejo de Administración de ENDESA, S.A. y en las que se definen catálogos de riesgos y controles.

Adicionalmente, ante el aumento del interés por la gestión y control de los riesgos a los que las sociedades 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, riesgos penales, riesgos fiscales y riesgos laborales.

4.2. El Modelo de Prevención de Riesgos Penales y Antisoborno de ENDESA

La Ley Orgánica 5/2010, por la que se modificó la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre de Código Penal, y posteriormente modificada por la Ley Orgánica 1/2019, de 20 de febrero, 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 necesidad 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 Gestión del Cumplimiento Normativo Penal y Antisoborno 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 General de Control y Gestión 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.

Las funciones de verificación, seguimiento y actualización del Sistema de Cumplimiento son realizadas por el Comité de Supervisión de Riesgos Penales y Anti-soborno y, en última instancia, el funcionamiento y cumplimiento del Sistema es supervisado por el Comité de Auditoría y Cumplimiento (CAC) del Consejo de Administración.

4.3. El Sistema de Gestión y Control de Riesgos Fiscales

207-2

El Comité de Auditoría y Cumplimiento (en adelante, CAC) tiene encomendada la función de supervisión del funcionamiento y eficacia del sistema de gestión y control de los riesgos del Grupo, incluidos los fiscales. De acuerdo a lo previsto en el Reglamento del CAC, éste supervisará directamente al Comité de Riesgos que es el órgano interno responsable de asegurar el buen funcionamiento de los sistemas de control y gestión de riesgos de la compañía, asegurando la participación de la Alta Dirección en las decisiones estratégicas de control y gestión de riesgos y fomentando una cultura en la que el riesgo sea un factor a tener en cuenta en todas las decisiones y a todos los niveles en la entidad.

Por su parte, el Comité de Riesgos se configura como el Órgano de compliance tributario, encargado de las funciones de supervisión del funcionamiento y eficacia del Sistema de Gestión y Control de Riesgos Fiscales del Grupo, reportando a estos efectos al Comité de Auditoría y Cumplimiento, todo ello de acuerdo a lo previsto en la Norma UNE 19602.

El ámbito del Comité de Riesgos abarca todos los riesgos de Iberia, incluyendo específicamente los fiscales, y excluyendo aquellos ya incluidos en el Modelo de Prevención de Riesgos Penales

y los relativos al Sistema de Control Interno de Información Financiera (SCIIF), que son reportados al CAC por otras vías (Comité de Supervisión y Comité de Transparencia).

El modelo de Gestión y Control de Riesgos Fiscales se compone de cinco elementos que, combinados, garantizan un adecuado sistema de control para la prevención de riesgos:

- Entorno de Control: conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base sobre la que se desarrolla el control interno de la organización.
- Evaluación de riesgos y actividades de control: se lleva a cabo conjuntamente por el Comité de Riesgos y los responsables de los procesos. Cada escenario de riesgo fiscal identificado cuenta con, al menos, una actividad de control cuyo objetivo es evitar que el riesgo se materialice y prevenir que se produzcan los riesgos analizados.
- Actividades de supervisión: es supervisado de forma continua para comprobar si su diseño y operatividad resultan adecuados respecto de las exigencias de la normativa aplicable, analizando y resolviendo las incidencias identificadas.
- Información y Comunicación: se promueven las iniciativas necesarias para la adecuada difusión y formación del personal, de modo que los miembros de la compañía puedan cumplir adecuadamente con lo previsto en la normativa.
- Sistema disciplinario: el incumplimiento de las medidas contempladas en el modelo y de las normas de conducta de la compañía son sancionadas mediante la aplicación del régimen sancionador de Endesa contemplado en el Convenio Colectivo de la compañía.

La Política de Gestión y Control de Riesgos Fiscales de Endesa pretende ser el documento base del Marco de Control Fiscal de Endesa.

Trata de regular los principios que deben guiar la Función Fiscal de Endesa con objeto de realizar una correcta gestión y control de los riesgos fiscales, construyendo:

- Los principios que deben guiar la gestión de los riesgos fiscales, estableciendo las obligaciones y responsabilidades dentro de la organización a este respecto e incluyendo una descripción de las medidas que deben existir para mitigar los riesgos fiscales eventualmente identificados.
- Los principios que deben guiar el correcto control de los riesgos fiscales, que incluyen por un lado la realización de una serie de controles preventivos ex ante y por otro la realización de una serie de controles ex post que conllevan la identificación, medición, análisis, seguimiento y reporting de los mismos en línea con lo previsto en la Política de Gestión y Control de Riesgos de Endesa y la Instrucción Operativa del Mapa de Riesgos de Endesa.

Para Endesa la diligencia debida es un factor relevante en el desarrollo de sus negocios, tanto en relación al control de la selección de los miembros de la organización (diligencia debida interna) como de las terceras partes con los que se relaciona (diligencia debida externa).

Endesa ha obtenido la certificación de AENOR de su Sistema de Gestión de Compliance Tributario conforme a lo previsto en la Norma UNE 19602. Con la obtención de esta nueva certificación, se acredita:

- la existencia de un marco de control fiscal cuyo objetivo es facilitar la identificación, prevención y detección de riesgos fiscales para evitar recibir liquidaciones adicionales

por parte de la Administración Tributaria, con eventuales sanciones asociadas o, incluso, incurrir en casos de delito contra la Hacienda Pública.

- La existencia de mecanismos de control y mitigación en el caso de que finalmente se identificara un posible riesgo fiscal.
- Esta Certificación es además un elemento de prueba adicional para demostrar ante la Administración Tributaria o ante los Tribunales la voluntad de la organización de cumplir con todas sus obligaciones tributarias.
- De la misma forma, esta Certificación está en línea con la política de responsabilidad fiscal de Endesa y con su política de transparencia fiscal y cumplimiento ético respecto a sus relaciones con la Administración Pública tanto estatal, autonómica como local.

4.4. El Sistema de Control Interno de la información

El Sistema de Control Interno de la Información es una parte del control interno de la compañía y se configura como el conjunto de procesos completos de la entidad para proporcionar seguridad razonable respecto a la fiabilidad de la información tanto interna como externa. La Unidad de Control Interno de ENDESA es el área que tiene la responsabilidad de la identificación de los procesos más relevantes, actividades, riesgos y controles del Sistema de Control Interno de la Información que se estiman materiales para asegurar razonablemente que la información divulgada al exterior por ENDESA es fiable y adecuada.

Semestralmente, en ENDESA se realiza un Proceso de Evaluación del Sistema de Control Interno de la Información en el que cada uno de los responsables de los controles evalúa tanto su diseño como su efectividad. Dentro del modelo, se realiza adicionalmente un proceso de verificación continuo ejecutado por un experto independiente. Los resultados de ambos procesos son informados:

- al Consejo de Administración, que, de conformidad con la Ley de Sociedades de Capital, tiene como facultad indelegable la supervisión de los sistemas internos de información y control y
- al Comité de Auditoría y Cumplimiento (CAC), que, de conformidad con la Ley de Sociedades de Capital, tienen entre sus funciones supervisar la eficacia del control interno de la Sociedad.

4.5. Control y Gestión de Riesgos

ENDESA tiene establecido un proceso de control y gestión de riesgos que le permite obtener una visión completa de todos los riesgos a los que está expuesta, considerando los efectos de mitigación entre las diferentes exposiciones y categorías del mismo, 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 Comité de Riesgos supervisa la gestión y el seguimiento de todos los riesgos, incluyendo específicamente los fiscales, y excluyendo aquellos de naturaleza penal y los relativos al control interno y a la información financiera, trasladando los resultados de sus deliberaciones y conclusiones al Comité de Auditoría y Cumplimiento (CAC) del Consejo de Administración de ENDESA, S.A.

Control de Riesgos es el área que tiene delegadas por el Comité de Riesgos la definición de los procedimientos y normas del sistema de control interno y gestión de riesgos, para asegurar que de manera homogénea y periódica se identifican, caracterizan, cuantifican y gestionan adecuadamente todos los riesgos de su ámbito de responsabilidad que afectan a la entidad,

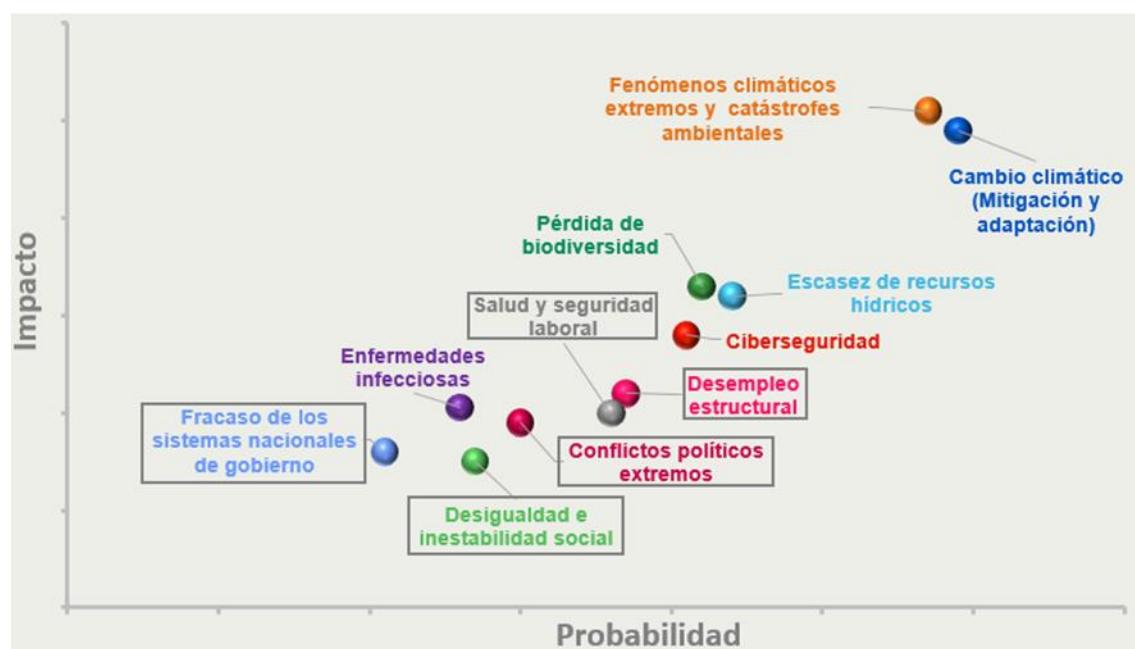
incluidos los de fuera de balance, y de monitorizar la exposición al riesgo y las actividades de control implementadas. Para realizar sus funciones, Control de Riesgos se apoya en otras áreas y comités que cuentan con modelos y políticas de control y gestión de riesgos específicos y complementarios.

4.6. Principales riesgos de sostenibilidad

102-15/201-2

En el contexto de la sostenibilidad, ENDESA debe de considerar los distintos tipos de riesgo en cuanto a su labor financiera y no financiera con relación a sus impactos operativos, tecnológicos, legales, sociales, medioambientales, políticos y reputacionales que compone tanto la Compañía como su entorno.

La metodología que emplea ENDESA se basa en una identificación anual de riesgos emergentes con impacto a medio y largo plazo con el objetivo de analizar, controlar y prevenir las posibles repercusiones que puede sufrir el negocio. Para ello, ENDESA ha tomado como referencia la identificación de riesgos globales elaborada por el Foro Económico Mundial a partir de una consulta a 1.000 expertos procedentes del mundo empresarial, universitario, sociedad civil y sector público sobre la percepción de riesgos globales en un horizonte temporal de 10 años. De este modo se obtiene un mapa de riesgos ajustado a las características y necesidades de los grupos de interés en el marco del estudio de materialidad, resaltando los riesgos de sostenibilidad más relevantes; y de la Debida Diligencia en Derechos humanos para identificar los riesgos en el contexto de operación. Este análisis se completa con el de la exposición de la Compañía a cada uno de los riesgos realizado tomando en consideración los análisis de MSCI y Sustainabilitycs.



102-15/201-2

Riesgo	Descripción	Potencial Impacto en ENDESA	Principales Medidas de Gestión y Mitigación
Fenómenos Climáticos Extremos Catástrofes Ambientales y	<p>El cambio climático está generando fenómenos asociados como el incremento de la ocurrencia e intensidad de fenómenos meteorológicos adversos (inundaciones, tormentas, tornados, etc.).</p> <p>Por otro lado, una mayor incidencia de catástrofes ambientales provocadas por la propia naturaleza (tsunamis, 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 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. Esta hoja de ruta se apoya en una clara apuesta por las energías renovables y la optimización de los activos de generación térmica durante la transición. Con el nuevo Plan Estratégico 2021-2023 se ha reforzado esta apuesta por la descarbonización, anunciando una reducción de emisiones específicas de Alcance 1 más ambiciosa que la publicada en el anterior Plan y que se traduce en una reducción de emisiones del 80% aproximadamente al 2030. Todo ello apoyado por el cierre total del carbón antes de 2030 y cumpliendo con el compromiso de abandono de la actividad del carbón peninsular en 2021. Ese mismo Plan contempla un incremento en el periodo entre 2021 y 2023 de aproximadamente el 50% en la capacidad renovable instalada reforzando así la cartera de proyectos para el crecimiento y creación de valor.</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 futuras. 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. Para mayor detalle sobre los riesgos asociados al Cambio Climático, ver capítulo de Descarbonización.</p>
Cambio climático (Mitigación adaptación) y	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.	<p>Incremento de la presión regulatoria para acelerar la transición hacia un mix energético libre de emisiones de gases de efecto invernadero (incremento de los sobrecostes a la producción a partir de combustibles fósiles). Incremento de la exigencia por parte de los inversores en lo relativo a la gestión del impacto de los diferentes escenarios de cambio climático.</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. Se realizan estudios de vulnerabilidad, mediante los cuales se evalúa la exposición de sus activos a los efectos del cambio climático permitiendo adoptar medidas de mitigación.</p> <p>Adicionalmente, prepara sus instalaciones ante posibles eventualidades derivadas de fenómenos climáticos extremos y catástrofes ambientales. En este sentido, en 2018 se completó el despliegue de planes de emergencia de presas hidroeléctricas.</p> <p>ENDESA monitoriza su huella de carbono y mantiene un estricto cumplimiento de los valores límites de emisión.</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>
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 nuevos proyectos de generación y distribución.	<p>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.</p> <p>Para ampliar la información se puede consultar el capítulo de Sostenibilidad Ambiental apartado 3. Conservación de la Biodiversidad.</p>

Riesgo	Descripción	Potencial Impacto en ENDESA	Principales Medidas de Gestión y Mitigación
Escasez de los Recursos Hídricos	La explosión demográfica y los patrones de consumo de la sociedad actual supone una mayor presión sobre los recursos naturales que deben abastecer las necesidades de la población, 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.
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 (pérdida de confianza por parte de la sociedad) que se originan en caso de que los sistemas de información de ENDESA se vean afectados por un ciberataque. Las infraestructuras críticas de la compañía también pueden verse expuestas ante este tipo de ataques que podrían causar un grave impacto sobre los servicios esenciales que prestan (por ejemplo, las centrales nucleares). Aumenta el peligro de suplantación fraudulenta en la actividad comercial y es necesario extremar las medidas de seguridad y protección de los datos personales de los clientes.	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, con el fin de cambiar el comportamiento de las personas y reducir los riesgos. En sus activos, ENDESA ejecuta ciber ejercicios que involucran a planta o instalaciones industriales.
Desempleo Estructural	Diferentes factores como el crecimiento demográfico, el impacto de la automatización, las crisis económicas cíclicas, la estacionalidad del empleo o la falta de adaptación del tejido industrial a las nuevas condiciones competitivas determinan que se mantengan de forma continuada niveles elevados de desempleo.	Menor actividad económica que repercute en una menor demanda energética y de productos y servicios de valor añadido y mayor volumen de clientes en situación económica vulnerable, con dificultades para afrontar la factura eléctrica. Además, las transformaciones del sector energético, caracterizadas por un fuerte impulso tecnológico, requieren la presencia de nuevos perfiles, así como un importante cambio cultural y organizativo. En el corto plazo, este riesgo puede verse acentuado por la aparición de pandemias	ENDESA dispone de un plan de transición justa a través de una metodología de creación de valor compartido en el entorno de sus operaciones locales donde se garantece el empleo para sus trabajadores. Para ello ENDESA impulsa y planifica programas de mejora de las capacidades y reciclaje de los empleados afectados por la transición energética. La inversión en los proyectos sociales de ENDESA en 2020 se ha multiplicado respecto al año anterior por 2,5, debido al presupuesto extraordinario del Plan de Responsabilidad Pública ante el COVID, dotado con 25 millones de euros. Para más información ver apartado 2.3. Plan de ENDESA frente a la emergencia sanitaria del capítulo Compromiso con la sostenibilidad. Además, ENDESA traslada la sostenibilidad a su cadena de suministro priorizando aquellos proveedores que incorporan en sus licitaciones criterios de sostenibilidad, entre los que se encuentra que el proveedor/contratista emplee trabajadores locales. ENDESA establece acuerdos con la Administración Pública para evitar el corte de suministro de los clientes vulnerables y reducir así los riesgos de impago y además dispone de una serie de tarifas acorde a la situación económica de los diferentes colectivos (PVPC, Precio de Venta para el Pequeño Consumidor) así como la gestión del bono social para aquellas economías vulnerables.

Riesgo	Descripción	Potencial Impacto en ENDESA	Principales Medidas de Gestión y Mitigación
Enfermedades infecciosas	Bacterias, virus, parásitos u hongos que causan la propagación incontrolada de enfermedades infecciosas (por ejemplo, como resultado de la resistencia a los antibióticos, antivirales y otros tratamientos) que conducen a muertes generalizadas y disrupción económica.	Riesgo de incurrir en pérdidas económicas o financieras y daños a la reputación por una interrupción parcial o total de las operaciones, derivadas de fallos técnicos, mal funcionamiento de bienes y plantas, errores humanos, la falta de disponibilidad de materias primas o cualquier enfermedad infecciosa emergente que tenga un potencial epidémico o pandémico que podría limitar el funcionamiento regular de las actividades o su cadena de suministro. Además, como consecuencia de la presencia global del Grupo y de la globalización de la compañía, los empleados y contratistas podrían estar expuestos a riesgos relacionados con enfermedades infecciosas emergentes, de naturaleza epidémica y potencialmente pandémica, que podrían tener un impacto en su salud y bienestar	ENDESA dispone de un plan de acción global frente al COVID-19 que incluye medidas para contribuir la lucha contra la propagación del virus, asegurar el suministro eléctrico, dar facilidades a sus clientes y cuidar de sus empleados. El plan de ayuda que la Compañía puso en marcha dotó de 25 millones de euros que en una primera fase se destinaron a paliar necesidades inmediatas y urgentes a nivel País y que posteriormente se trasladó a sus clientes y empleados. Para más información ver apartado 2.3. Plan de ENDESA frente a la emergencia sanitaria del capítulo Compromiso con la sostenibilidad.
Salud y Seguridad Laboral	Los aspectos de salud y seguridad laboral son críticos. La tipología de actividad industrial realizada puede determinar una mayor exposición a este tipo de riesgos	Ocurrencia de accidentes con impacto en la salud de los trabajadores. Este riesgo puede verse acentuado en el corto plazo por la influencia de la aparición de pandemias.	La Salud y la Seguridad Laboral es una prioridad absoluta para ENDESA como así lo refleja el análisis de Materialidad cada año. Extendiendo la prioridad desde el personal propio hasta el subcontratado, este asunto es seguido de forma estrecha por la Alta Dirección que se reúne, como mínimo, mensualmente, para analizar la evolución de los indicadores y tomar las medidas oportunas ante potenciales desviaciones. El desempeño en esta materia es uno de los indicadores que determina la retribución variable de la Alta Dirección. ENDESA cuenta con una política de gestión y procedimientos asociados como el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de ENDESA y de los Negocios y sus correspondientes Normas de Operación en Instrucciones Técnicas. Adicionalmente, se han establecido Planes Estratégicos de Seguridad y Salud a medio plazo con renovaciones anuales o como consecuencia de una concentración anormal de accidentabilidad. Dentro de ENDESA, según lo estipulado por la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos laborales y normativa que la desarrolla, se ha organizado el servicio de prevención y protección con la figura "SERVICIO DE PREVENCIÓN MANCOMUNADO" con una serie de tareas a desarrollar. Para mayor detalle se puede consultar el capítulo de Salud y Seguridad laboral de este informe.
Conflictos Políticos Extremos	La situación geopolítica en determinados países, la polarización política 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 en general y con mayor intensidad en las infraestructuras críticas que potencialmente pueden ser objeto de ataques terroristas, como las centrales nucleares y reducción de ingresos por la ralentización económica derivada de la incertidumbre que genera la polarización política.	ENDESA dispone de políticas de seguridad que garantizan la implantación de las medidas físicas, técnicas y organizativas necesarias para la protección de las personas, las infraestructuras y los sistemas de información, en consonancia con los riesgos identificados y la evaluación de la amenaza; todo ello de conformidad con la normativa de seguridad privada y en cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de las infraestructuras críticas y de los servicios esenciales, y en permanente cooperación con las autoridades competentes en materia de seguridad pública.

Riesgo	Descripción	Potencial Impacto en ENDESA	Principales Medidas de Gestión y Mitigación
Fracaso de los sistemas nacionales de gobierno	La inestabilidad política, la gestión de crisis o determinadas situaciones sociales o la existencia de corrupción supone un obstáculo para el desarrollo económico, representa una mayor imprevisibilidad y riesgo para el desarrollo de la actividad económica	Mayor dificultad para desarrollar la actividad, impacto en la percepción general de riesgo país que puede afectar al acceso a financiación. Este riesgo puede verse acentuado en el corto plazo por la influencia de la aparición de pandemias.	Las medidas de gestión y mitigación de este riesgo se encuentran descritas en el punto 2 de este apartado y en mayor detalle en el apartado Lucha contra la corrupción y soborno de este documento.
Desigualdad e inestabilidad social	<p>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.</p> <p>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.</p>	<p>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 con la sociedad y desarrollar modelos de relación más participativos y de creación de valor compartido con la sociedad.</p> <p>Este riesgo puede verse afectado en el corto plazo por el impacto de la aparición de pandemias.</p>	<p>ENDESA, a través de su metodología de creación de valor compartido en el entorno de sus operaciones locales asegura 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.</p> <p>Adicionalmente, está desarrollando diferentes actuaciones para facilitar el acceso a la energía a los colectivos vulnerables.</p> <p>ENDESA ha firmado 273 convenios en vigor y otros 3 en proceso de negociación. 7 de ellos son con Comunidades Autónomas y 7 con Federaciones de Municipios y mantiene contacto con 537 municipios.</p>

5. ESTUDIO DE MATERIALIDAD

5.1. Proceso de identificación de asuntos prioritarios

102-46

El continuo diálogo con los Grupos de Interés hace posible la identificación y evaluación de expectativas correlacionadas con las prioridades económicas, éticas, ambientales y sociales para la Compañía y la estrategia de negocio en el estudio anual de materialidad.

A través de una metodología desarrollada alrededor de estándares tales como Global Reporting Initiative (GRI), Sustainability Accounting Standards Board (SASB), AA1000APS y el SDG Compass se presenta a lo largo de este punto los resultados correspondientes.



5.1.1. Identificación de los grupos de interés

102-40/102-42

ENDESA, a través de la participación de todas las unidades de la Compañía, realiza, anualmente, una revisión, identificación y catalogación de los grupos de interés de la Compañía para asegurar que todos aquellos que son relevantes están siendo considerados.

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

Nivel I	Nivel II	Nivel III
Comunidad empresarial	Empresas/Competidores	Empresas locales
		Multinacionales/Empresa extranjeras
		Empresas Nacionales
		Empresas públicas
	Sindicatos	Sindicatos locales
		Sindicatos nacionales
		Sindicatos transnacionales
	Asociaciones comerciales y profesionales	Asociaciones comerciales locales
		Asociaciones comerciales nacionales
		Asociaciones profesionales
		Asociaciones comerciales transnacionales
	Asociaciones de negocio	Socios locales
		Socios nacionales
		Socios globales
Sociedad Civil y comunidades locales	Ciudadanos/Opinión pública	Opinión pública internacional
		Propietarios
		Ciudadanos locales y opinión pública
		Ciudadanos nacionales y opinión pública
		Grupos y minorías en desventaja
	Instituciones de educación e investigación	Escuela primaria y secundaria
		Universidad, instituciones técnicas y de investigación
	ONGs ambientalistas y grupos de interés	ONGs ambientalistas internacionales y grupos de interés
		ONGs ambientalistas locales y grupos de interés
		ONGs ambientalistas nacionales y grupos de interés
	Fundaciones y asociaciones voluntarias	Fundaciones y asociaciones voluntarias internacionales
		Fundaciones y asociaciones voluntarias locales
		Fundaciones y asociaciones voluntarias nacionales
	ONGs y grupos de interés distintos a ambientales	ONGs y grupos de interés distintos a ambientales internacionales
		ONGs y grupos de interés distintos a ambientales locales

Nivel I	Nivel II	Nivel III
Comunidades sociales	Redes de desarrollo sostenible	ONGs y grupos de interés distintos a ambientales nacionales
		Redes que desarrollan la sostenibilidad en otras áreas
		Redes que desarrollan la sostenibilidad en el área donde opera la Compañía
	Líderes de opinión	Líderes de opinión internacionales
		Líderes de opinión locales
		Líderes de opinión nacionales
	Instituciones religiosas	Instituciones religiosas internacionales
		Instituciones religiosas locales
		Instituciones religiosas nacionales
Clientes	Asociaciones de consumidores	Asociaciones de consumidores
	Clientes finales del mercado eléctrico	Clientes finales empresariales del Mercado eléctrico
		Clientes finales residenciales del Mercado eléctrico
	Clientes finales del mercado de gas	Clientes finales empresariales del Mercado de gas
		Clientes finales residenciales del Mercado de gas
Comunidad financiera	Clientes potenciales	Clientes finales potenciales empresariales
		Clientes finales potenciales residenciales
	Agencias de calificación y analistas financieros	Agencias nacionales de calificación
		Agencias internacionales de calificación
	Inversores	Inversores institucionales (incl. SRI)
		Inversores minoristas
	Instituciones financieras y organismos de gobierno relacionados	Bancos
		Accionistas institucionales
		Otras instituciones financieras
		Instituciones financieras públicas
		Titulares de bonos minoristas
		Órganos de gobierno
Instituciones	Autoridades y organismos de control	Autoridades locales y regionales y organismos de control
		Autoridades nacionales y reguladores
		Autoridades y reguladores transnacionales
	Instituciones gubernamentales	Gobierno local
		Gobierno nacional
		Gobierno regional
		Instituciones gubernamentales transnacionales
		Instituciones multinacionales transnacionales
	Fuerzas del orden	Agencias locales de aplicación de la ley
		Agencias nacionales de aplicación de la ley
		Agencias de aplicación de la ley supranacionales/federales
	Partidos políticos	Partidos políticos
Medios de comunicación	Medios de comunicación tradicionales	Medios tradicionales que alcanzan audiencia internacional
		Medios tradicionales que llegan a audiencia local en áreas de interés
		Medios tradicionales que alcanzan audiencia nacional
	Medios digitales y sociales	Red social
		Medios digitales nacionales relacionados con asuntos locales y nacionales
		Medios digitales internacionales relacionados con asuntos locales y nacionales
Nuestra gente	Empleados	Empleados "Blue-collar"
		Becas y trabajadores temporales
		Posiciones intermedias
		Altas posiciones
		Empleados "White-collar"
	Representantes sindicales	Delegados sindicales
		Comités de empresa
Proveedores y contratistas	Contratistas	Contratistas locales
		Contratistas multinacionales

Nivel I	Nivel II	Nivel III
Grupos de interés	Proveedores de combustible	Contratistas nacionales
		Proveedores de combustible locales
		Proveedores de combustible multinacionales
		Proveedores de combustible nacionales
	Proveedores y contratistas potenciales	Proveedores y contratistas potenciales
	Proveedores de bienes y Servicios	Proveedores locales
		Proveedores multinacionales
		Proveedores nacionales

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

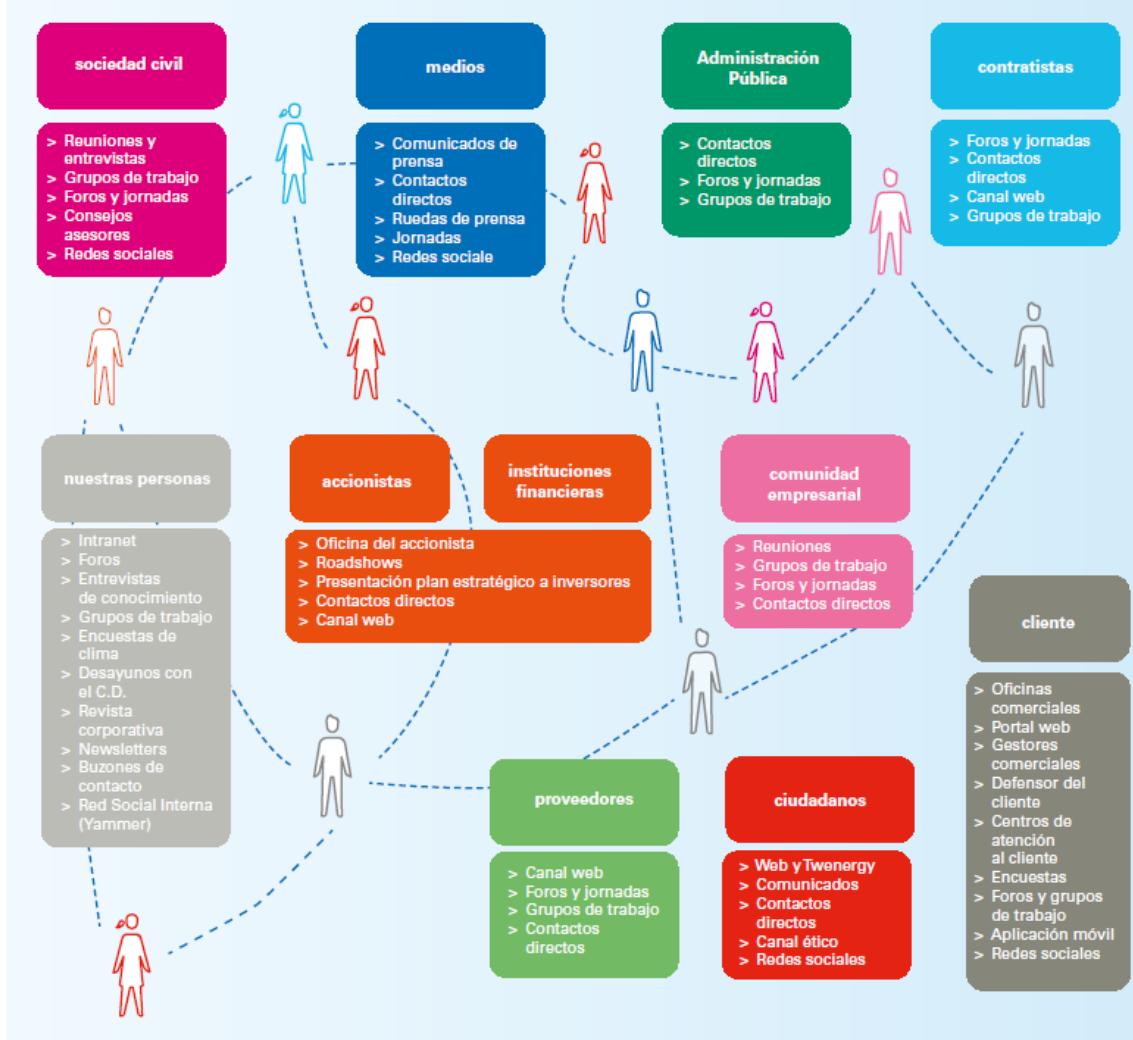
102-43

Los canales y procedimientos de comunicación típicos de ENDESA para adquirir un conocimiento sólido de la evolución de las condiciones de los grupos de interés han sido:

Grupo de Interés	Principales Canales de comunicación
Administración Pública	Contactos directos
	Foros y jornadas
	Grupos de trabajo
Accionistas e Instituciones Financieras	CNMV
	Página web corporativa
	Dirección de Relación con Inversores: Roadshows, Presentaciones de Resultados Trimestrales y del Plan Estratégico
	Oficina del Accionista
	Junta General de Accionistas
	Comunicaciones con los asesores de Voto
Clientes	Oficinas comerciales
	Gestores comerciales
	Canal web
	Centros de atención al cliente
	Foros y Grupos de trabajo
	Aplicación móvil
	Redes Sociales
Comunidad Empresarial	Contactos directos
	Reuniones y grupos de trabajo
	Foros y jornadas
Medios de Comunicación	Contactos directos
	Ruedas de prensa
	Foros y Jornadas
	Redes Sociales
Nuestras Personas	Intranet y red social interna
	Foros y grupos de trabajo
	Entrevistas de conocimiento
	Desayunos con el Consejero Delegado
	Buzones de contacto
	Revista corporativa y newsletters
Sociedad Civil	Contactos directos
	Grupos de trabajo
	Foros y jornadas
	Canal web
	Web y Twenergy
	Redes Sociales
	Canal ético

Grupo de Interés	Principales Canales de comunicación
	Buzón de Sostenibilidad
Proveedores y Contratistas	Contactos directos
	Canal web
	Comités
	Foros y jornadas
	Grupos de Trabajo

PRINCIPALES CANALES DE COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS



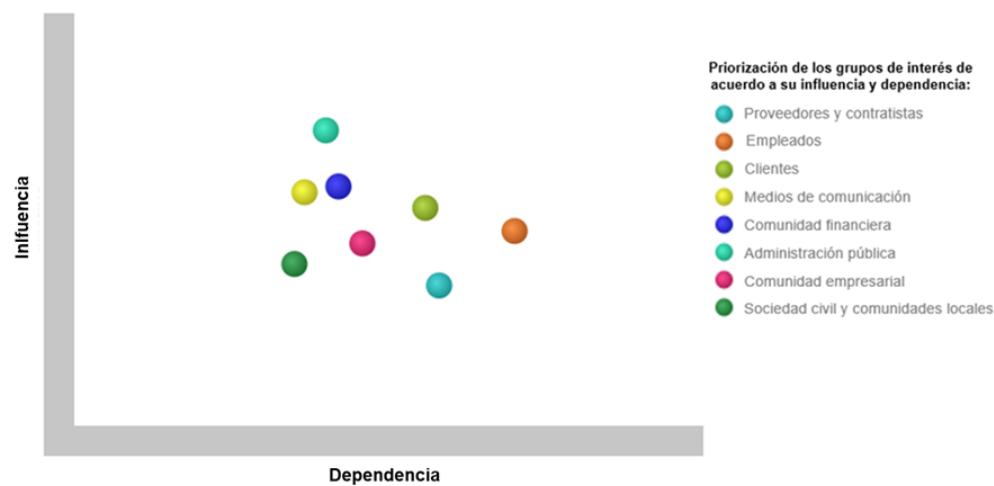
5.1.3. Priorización de los grupos de interés

102-42

Esta priorización se realiza de acuerdo con tres variables: el nivel de dependencia en la actividad de la empresa, la capacidad de influencia en el proceso de toma de decisiones de la empresa y el nivel de atención especial e inmediata que requiere el grupo de interés. Dicho análisis en 2020

mantiene 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. Se incluye además los medios de comunicación que no aparecían en 2019.

Esta metodología se aplica asimismo en las operaciones locales de la empresa con el fin de aumentar el nivel de detalle, buscando así identificar grupos de interés locales relevantes que permitan diseñar respuestas eficaces bajo el enfoque de creación de valor compartido entre la empresa y los grupos de interés.



5.2 Aspectos materiales

5.2.1. Estudio de materialidad

102-46

El estudio de materialidad de 2020, como base para la definición de las prioridades del Plan de Sostenibilidad 2021-2023 se ha realizado en torno a:

- 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 online y entrevistas telefónicas en profundidad a diferentes grupos de interés internos y externos.
- Entrevistas en profundidad a la Alta Dirección de ENDESA.
- Análisis de informes existentes que incorporan cuestiones relativas a la sostenibilidad de la Compañía.

5.2.2. Resultados del estudio de materialidad

102-47/102-15

5.2.2.1. Prioridades para la empresa y los grupos de interés

Del análisis combinado de la relevancia en la estrategia del negocio y la prioridad para los grupos de interés de cada uno de los temas, el resultado es la siguiente matriz:



Asuntos de Negocio y Gobernanza	Asuntos Sociales	Asuntos Medioambientales
Descarbonización del mix energético	Salud y Seguridad laboral Compromiso con la comunidad local Gestión, desarrollo y motivación de los empleados	Gestión medioambiental
Creación de valor económico y financiero		
Compromiso con los clientes		
Innovación y transformación digital		
Distribución de la energía		
Ecosistemas y plataformas		
Buen gobierno y conducta corporativa ética		

Según muestra la matriz anterior, entre los asuntos más relevantes para la sostenibilidad de la empresa y con pocos cambios respecto al año anterior, aparecen la descarbonización del mix energético, la creación de valor económico y financiero y el compromiso con el cliente.

La descarbonización de la economía y la mayor integración de fuentes de energía renovable se muestra como el asunto más relevante para los grupos de interés de la Compañía con especial foco en la expansión y gestión de las renovables. Los grupos de interés reconocen el esfuerzo de ENDESA en la reducción progresiva de las fuentes de energía tradicionales y su apuesta por una transición justa y ordenada.

ENDESA, consciente de su papel al respecto y de su capacidad para contribuir a lograr una economía baja en carbono, continúa en su apuesta la progresiva reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) asociadas a la generación de energía eléctrica, y muestra de ello es la nueva actualización del Plan Estratégico 2021-2023 (para más información sobre el Plan Estratégico de ENDESA ver el punto 6.2. Líneas Estratégicas de Actuación del Informe de Gestión Consolidado 2020) donde ENDESA anuncia una reducción de emisiones específicas de Alcance 1 del 80% a 2030 y manteniendo una descarbonización completa del mix energético en 2050.

5.2.2.2. Satisfacción de los grupos de interés

102-15

ENDESA, en su estudio de materialidad 2020 ha analizado el nivel de satisfacción de los grupos de interés respecto a los diferentes asuntos de sostenibilidad, recogiéndose los resultados en el gráfico inferior:

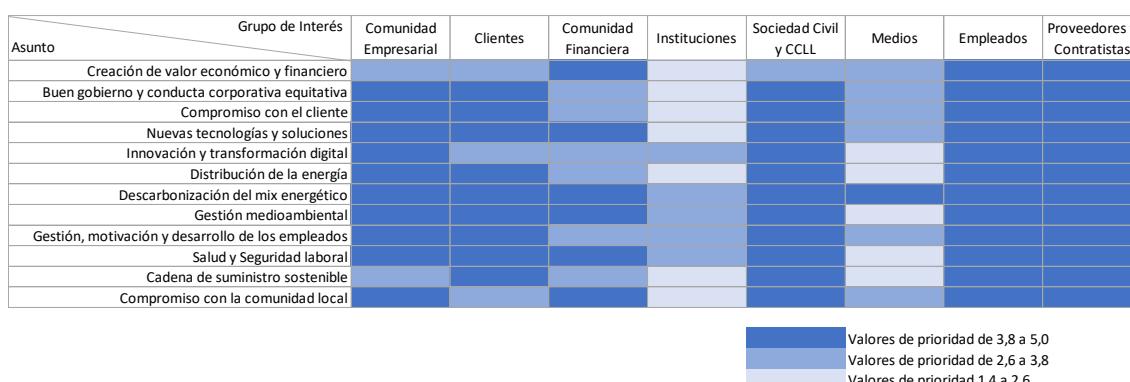


En base a la consulta realizada a los grupos de interés de la Compañía, entre los aspectos que ENDESA debería gestionar más activamente destaca la descarbonización del mix energético y la Cadena de suministro sostenible. El Compromiso con la comunidad local y Gestión, desarrollo y motivación de los empleados son además aspectos que la Compañía debe seguir vigilando, y es por ello que a través del Plan de ENDESA de Sostenibilidad 2021-2023 la Compañía pretende responder así a sus expectativas.

5.2.2.3. 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:



102-15

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:

Asunto	Grupo de Interés	Comunidad Empresarial	Clientes	Comunidad Financiera	Instituciones	Sociedad Civil y CCLL	Medios	Empleados	Proveedores y Contratistas
Creación de valor económico y financiero					N/A				
Buen gobierno y conducta corporativa equitativa					N/A				
Compromiso con el cliente					N/A				
Nuevas tecnologías y soluciones					N/A				
Innovación y transformación digital					N/A				
Distribución de la energía					N/A				
Descarbonización del mix energético					N/A				
Gestión medioambiental					N/A				
Gestión, motivación y desarrollo de los empleados					N/A				
Salud y Seguridad laboral					N/A				
Cadena de suministro sostenible					N/A				
Compromiso con la comunidad local					N/A				

N/A El asunto material no ha sido evaluado por el Gdl
 Valores de prioridad de 3,8 a 5,0
Valores de prioridad de 2,6 a 3,8
Valores de prioridad 1,4 a 2,6

De acuerdo a los niveles de importancia y satisfacción otorgados por cada uno de los grupos de interés, 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.

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

102-15

Las prioridades de los grupos de interés junto al modelo del sector y de negocio que contempla ENDESA dan lugar a los siguientes ámbitos de actuación:

- Respuesta del sector al cambio climático: ENDESA se suma al impulso de las energías renovables y a la disminución progresiva del uso de fuentes fósiles en su mix energético.
- Modelos de creación de valor para el nuevo escenario energético: basándose en la digitalización de la distribución y comercialización de sus servicios, con gran interés en el ámbito de las renovables, la eficiencia energética, la movilidad y los servicios digitales.
- Refuerzo de la legitimidad social: a través de la mejora de la tradicional percepción social y en la implantación de un modelo de creación de valor compartido en todas las fases del ciclo de vida de las operaciones de la empresa.
- Gestión empresarial responsable: ENDESA consciente de su papel en asuntos ambientales, sociales y de gobierno como factores claves para distinguirse como empresa responsable, continúa invirtiendo en aspectos relacionados con los derechos humanos, el capital humano, la seguridad y salud laboral, la gestión ambiental, la ciberseguridad y la sostenibilidad a lo largo de su cadena de suministro.

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 e incorporar un conjunto de elementos dirigidos a generar valor de futuro para el negocio, 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.

6. PLAN DE ENDESA DE SOSTENIBILIDAD 2021-2023

102-15

6.1. Estructura del nuevo Plan de ENDESA de Sostenibilidad 2021-2023



El Plan de ENDESA de Sostenibilidad (PES) 2021-2023 prosigue con la creación de valor a largo plazo, basándose en las siguientes prioridades estratégicas como los cimientos de sus objetivos:

Transición energética

En línea con el nuevo Plan estratégico (para más información sobre el Plan Estratégico de ENDESA ver el punto 6.2. Líneas Estratégicas de Actuación del Informe de Gestión Consolidado 2020), las prioridades referidas a la acción climática siguen centrándose en la descarbonización del mix energético para cumplir con los objetivos finales de ser una empresa libre de emisiones de CO₂ en el año 2050 y para reducir en 2030, según la última actualización, el 80% de las emisiones específicas de Alcance 1 respecto a 2017. La sustitución de aquellas tecnologías que más emiten gracias a la inversión en renovables y la economía circular son las premisas para el futuro de ENDESA.

Otra línea estratégica que plantea es la electrificación de la demanda. A través de la gestión activa del cliente con productos y servicios innovadores, el desarrollo de redes eficientes y la presentación de nuevos productos, aterrizados en objetivos para ENDESA como la instalación

de puntos de recarga de uso privado y público o la promoción del asistente virtual en la atención telefónica. Para ello, se cuenta con: la promoción de la eficiencia y la calidad en la gestión de los activos, la promoción de la movilidad sostenible, la atracción del talento y la colaboración para el desarrollo de nuevas soluciones de negocio que promuevan la sostenibilidad y la ciberseguridad.

Todo lo anterior es posible gracias a la inversión y desarrollo en digitalización y plataformas.

Centrándonos en las personas

- **Personas con las que trabajamos:** de acuerdo con las necesidades de sus empleados, ENDESA promueve su nivel de satisfacción, la diversidad e inclusión, el desarrollo del talento y la conciliación laboral y personal. A su vez, aquellos puestos afectados por la transición energética cuentan con objetivos específicos para mitigar las consecuencias que pueda tener este cambio de modelo.
- **Comunidades globales y locales:** a través de un modelo de creación de valor compartido cuya sostenibilidad se centra en promover el acceso de la energía, el desarrollo socioeconómico y la educación como ejes fundamentales de su compromiso.

Pilares ESG:

- **Cadena de Suministro Sostenible:** El actual comportamiento de ENDESA se basa en líneas de actuación para continuar con la gestión de sistemas de control y supervisión de la cadena de suministro de acuerdo con los mejores criterios ambientales, de seguridad y de derechos humanos. Además, promueve criterios de sostenibilidad en las licitaciones con sus distintos proveedores.
- **Seguridad y salud ocupacional:** El PES continua con la reducción de accidentalidad entre empleados y contratistas, así como en la promoción del control adecuado de la seguridad mediante inspecciones y reconocimientos médicos.
- **Sostenibilidad ambiental:** La Huella Ambiental de ENDESA sigue reduciéndose acorde a los principales indicadores ambientales y la conservación de la biodiversidad. Además, su gestión ambiental incorpora objetivos y soluciones para seguir con la reducción de emisiones entre las flotas.
- **Buen gobierno:** El cumplimiento de los compromisos y responsabilidades éticas de la Compañía, 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 siguen muy presentes en este nuevo PES 2021-2023.

102-15

A continuación, se detallan los objetivos definidos en el nuevo Plan de Sostenibilidad para el periodo 2021-2023:

Línea de actuación		Cierre 2020	Objetivo 2021	Objetivo 2023
Futuro de la generación	Emisiones específicas de GEI de alcance 1 (gCO2eq/kWh)	183	<150 en el año 2023	
	Producción libre de CO2 (% producción) ¹	70%	~75% en el año 2023	
	Capacidad renovable instalada ² (MW)	7.825	11.592 MW al final del periodo 2021-2023	
	Producción a partir de fuentes renovables ³ (TWh)	13,4	13,9	21,0
	Capacidad renovable peninsular vs total de la capacidad peninsular ⁴ (%) (NUEVO)	45%	54%	62%

Línea de actuación		Cierre 2020	Objetivo 2021	Objetivo 2023
	Disminución de la capacidad térmica fósil instalada ⁵ (GW)	11,2	~3 GW en el período 2021-2023 vs 2020	
	Inversión en digitalización en los activos de power generation ⁶ (M€)	18	34 M€ en el periodo 2021-2023	
	Instalación de capacidad de almacenamiento (incremento de la capacidad en MW)	-	277 MW en el período 2021-2023	
	Mantener una elevada eficiencia en las centrales renovables	E: 94,2% H: 98,5%	94,8% en eólica en 2021-2023 98,8% en hidráulica en 2021-2023	
	Certificación de calidad ISO 9001 en los activos de generación térmica y renovable	100%	Mantener el 100% en el período 2021-2023	

¹ Estimación considerando la producción total medida en barras de central

² Capacidad instalada bruta acumulada

³ Producción neta

⁴ Capacidad neta

⁵ Capacidad instalada bruta

⁶ Incluye térmica + renovables

Línea de actuación		Cierre 2020	Objetivo 2021	Objetivo 2023
Electrificación	Pérdidas de electricidad ¹ (% pérdidas medidas en barra de subestación)	9,85%	9,69%	9,49%
	Recuperación de energía (GWh)	1.205	~2.900 GWh en el periodo 2021-2023	
	Mejora de la continuidad del suministro (TIEPI ² , min)	60,3	57,1	45,4
	Despliegue del plan de telegestión en la red de Baja Tensión (millones de Telecontadores instalados)	12,4	12,5	12,6
	Instalación de telemandos en la red de Media Tensión (acumulados)	23.955	29.707	43.639
	Actualización tecnológica del sistema de telecontrol en Alta Tensión (acumulados)	336	361 en 2021 ³	
	Número de nuevas conexiones de productores (nº acumulado)	1.687	4.727	14.079
	Potencia de nuevas conexiones de productores (MW acumulados)	2.065	1.445	3.628
	Inversión en la digitalización del cliente (Millones de euros invertidos) ⁴	60,2	~ 180 M€ en el período 2021-2023	
	Clientes digitales (Millones de contratos que han realizado un contacto por canal digital)	5,7	5,8	6,0
	Facturación electrónica (Millones de contratos)	4,4	4,7	5,3
	Facturación electrónica (% de clientes que utilizan la facturación electrónica) (NUEVO)	29%	33%	36%
	Promoción del asistente virtual en la Atención vía CAT ⁵ (% de interacciones atendidas por el Asistente Virtual)	9,1%	12,0%	17,5%
	Calidad: Mejora de la Satisfacción global del cliente	7,4	7,45	7,50
	Servicio digital, innovador e inclusivo para la Atención de clientes (% de difusión del servicio Pedius) (NUEVO)	NA	100% de difusión del servicio Pedius durante el período 2021-2023	
	Número de puntos de recarga de vehículos eléctricos (Uso público y privado)	NA	56.000 puntos de recarga en 2023	
	Número de puntos de recarga de e-Bus (NUEVO)	12 ⁶	115 puntos de recarga en 2023	

¹ Criterio OS

² TIEPI propio + programado

³ El proyecto finaliza en 2021

⁴ Incluye ENDESA Energía + ENDESA X

⁵ CAT: Canal de Atención Telefónica

⁶ Cierre estimado 2020

Línea de actuación		Cierre 2020	Objetivo 2021	Objetivo 2023
Personas con las que trabajamos	Incrementar la presencia de la mujer en las posiciones de dirección ¹ (% mujeres)	19,7%	20%	20,5%
	Incrementar la presencia de la mujer en las posiciones de intermedias ¹ : GCI+NCO (% mujeres)	32,6%	33,0%	33,5%
	Incrementar la presencia de la mujer en las posiciones de intermedias: GCI (% mujeres) (NUEVO)	27,8%	28,8%	29,8%
	Promoción de la diversidad de género en los procesos de selección (% mujeres)	36%	50%	50%
	Promoción de la diversidad de género en la contratación de personal (% altas globales de mujeres)	32%	38%	39%
	Orientación profesional en áreas STEM para mujeres	572	> 1.500 mujeres involucradas en el periodo 2021-2023	
	Alcance de la encuesta de satisfacción de los empleados (% empleados)	100%	100%	100%
	Satisfacción de los empleados ² (engagement)	90%	90%	90%
	Alcance de los procesos de evaluación del desempeño ³ (% empleados)	100% ⁴	100%	
	Participación en los procesos de evaluación del desempeño (% empleados)	99,6% ⁴	99%	
	Empleados que han realizado entrevista de feedback	75,7% ⁴	95%	
	Número de personas incluidas en las iniciativas de transferencia de conocimiento (mentoring, edad y género)	120	125	140
	Seguridad de viajes: Ampliación del portal digital e-Travel para agregar funciones de planificación de itinerarios y autorizaciones	100%	100% de los Viajes en el periodo 2021 - 2023	
	Lanzamiento de campañas específicas para integrar la discapacidad y aflorar posibles nuevos casos. (nº de comunicaciones específicas)	2	3 campañas al año en el periodo 2021-2023	
	Fomento de la formación presencial de los empleados (horas/empleado)	12,5	14,0	26,0
	Fomento de la formación online de los empleados (horas/empleado)	30,1	25,0	25,0
	Programas de mejora de las capacidades y reciclaje para los empleados afectados por la transición energética (horas de formación al año/persona)	122	150 horas en 2021 y 50 horas el periodo 2022-2023	
	Aprendizaje continuo y emprendimiento - Difusión del enfoque, "enseñar al que enseña" (nº de cursos impartidos por monitor interno)	71	75 cursos al año en el periodo 2021-2023	
	Programa de formación para nuevas incorporaciones (nº de horas/empleado)	NA	12 horas por empleado al año en el periodo 2021-2023	
	Empleados participantes en programas formativos de transformación digital (nº de empleados)	4.197	> 1.300 empleados en el periodo 2021-2023	
	Mejora de las zonas de trabajo en oficinas (nº empleados beneficiados)	701	1.965 empleados en el periodo 2021-2022 ⁵	
	Promoción de servicios que favorezcan la conciliación de los empleados ⁶ (nº servicios)	69	70 servicios en 2023	
	Promoción del smartworking ⁷ (nº empleados)	6.180	5.800 empleados al año en el periodo 2021-2023	

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

² Encuesta bienal

³ Personas elegibles y accesibles que hayan trabajado en el Grupo al menos 3 meses. En 2020 ha representado el 86,5% de los empleados.

⁴ Evaluación de desempeño de 2019 realizada en el año 2020

⁵ El proyecto finaliza en 2022

⁶ El dato hace referencia al número total de servicios ofrecidos en el conjunto de las 7 sedes de ENDESA, tales como: asesoramiento financiero, nutricionista, agencia de viajes, alquiler de vehículos, arreglo y limpieza de vehículos, tintorería, restauración, vestuario, sala de lactancia, etc.

⁷ Empleados con potencialidad para adherirse al smartworking

Línea de actuación		Cierre 2020	Objetivo 2021	Objetivo 2023
Comunidades globales y locales	Educación (nº beneficiarios)	~1,9 ¹	800.000 beneficiarios (Periodo 2015-2030) ¹	
	Acceso a la energía (nº beneficiarios)	~0,7 ¹	4.100.000 beneficiarios (Periodo 2015-2030) ¹	
	Desarrollo socioeconómico (nº beneficiarios)	~0,3 ¹	1.900.000 beneficiarios (Periodo 2015-2030) ¹	
	Implementación de proyectos para crear valor compartido para las comunidades locales (Nº Planes CSV en gestión)	67	>65	>85

¹Valor acumulado desde 2015.

Línea de actuación		Cierre 2020	Objetivo 2021	Objetivo 2023
Cadena de suministro sostenible	Verificación de aspectos de derechos humanos en el proceso de calificación de proveedores (% proveedores calificados)	100%	100% en el periodo 2021-2023	
	Verificación de aspectos de seguridad en el proceso de calificación de proveedores (% proveedores calificados)	100%	100% en el periodo 2021-2023	
	Verificación de aspectos ambientales en el proceso de calificación de proveedores (% proveedores calificados)	100%	100% en el periodo 2021-2023	
	Evaluación de empresas contratistas en materia social, ambiental y ética (% empresas contratistas evaluadas)	8,8%	10%	15%
	Contratos que incluyen la K de sostenibilidad (% sobre el total)	83%	84%	86%
	Promoción del sistema de calificación: Volumen de compras realizados a proveedores calificados (% sobre el total)	91%	91%	92%

Línea de actuación		Cierre 2020	Objetivo 2021	Objetivo 2023
Salud y seguridad laboral	Reducción de los accidentes mortales (nº accidentes mortales)	1	0 en el período 2021-2023	
	Reducción del índice de frecuencia combinado de accidentes	0,36	0,56	0,45
	Promoción de la realización de inspecciones de seguridad en instalaciones propias y de contratistas (nº inspecciones)	73.547	70.000 inspecciones anuales en el período 2021-2023	
	Promoción de la realización de ECoS (extra checking on site) (nº de ECoS)	13	72 ECoS en el período 2021-2023 (24 anuales)	
	Promoción de la realización de reconocimientos médicos (nº de reconocimientos)	4.400	6.400 reconocimientos anuales el período 2021-2023	
	Concienciación en seguridad (Nº actuaciones) (NUEVO)	34	34	38

Línea de actuación		Cierre 2020	Objetivo 2021	Objetivo 2023
Sostenibilidad ambiental	Implantación de sistemas de gestión ambiental certificados por ISO 14001 (% de instalaciones)	100%	100% de instalaciones de generación y distribución en el período 2021-2023	
	Reducción de la huella ambiental (% de reducción vs 2019)	6.098	32% de reducción en 2023	
	Promoción de la realización de ECoS (Extra Checking On Site) ambientales (nº de ECoS)	2	8 ECoS en el período 2021-2023	
	EMPRESAS Acción de agua en el proceso de generación de electricidad (m ³ /GWh)	90,69	345	249
	Promover la eficiencia en la gestión de los residuos generados en el proceso de generación de electricidad ¹ (Toneladas)	30.958	Producción de residuos < 20.000 toneladas en 2023	
	Emisiones de SO ₂ (g/kWh _{bc})	0,17	0,28	0,21
	Emisiones de NOx (g/kWh _{bc})	0,77	0,87	0,76
	Emisiones de partículas (g/kWh)	0,01	0,02	0,01

Línea de actuación		Cierre 2020	Objetivo 2021	Objetivo 2023
	Emissions de mercurio (mg/kWh)	0,0003	0,00052	0,00007
	Implantación del programa de conservación de biodiversidad (nº de acciones)	26	> 20 acciones desarrolladas anualmente en el periodo 2021-2023	
	Certificación en gestión energética ambiental y calidad del aire interior en oficinas ² (% superficie)	53%	50% de la superficie de oficinas certificada en 2023	
	Reducción del consumo energético ² en oficinas (% de reducción anual)	17,6%	0,5% vs año anterior en el periodo 2021-2023	
	Reducción del consumo de agua ² en las oficinas (% de reducción anual)	26,6%	0,5% vs año anterior en el periodo 2021-2023	
	Reducción de la generación de residuos de papel y cartón ² en oficinas (% de reducción)	0,5%	3% en el periodo 2021-2023	
	Reducción de la generación de plásticos de un solo uso en oficinas ² (% de reducción)	64%	65%	75%
	Reducción del espacio en el conjunto de los edificios de ENDESA (m ² reducidos)	1.252	10.219 m ² reducidos en el periodo 2021-2022 ³	
	Reducción de las emisiones de CO ₂ en edificios ⁴ (% de reducción vs 2020)	4.719 ⁵	7% de reducción en 2023	
	Desarrollo de actuaciones con función social sobre activos patrimoniales (nº acciones/año)	8	10 actuaciones en el periodo 2021-2023	
	Gestión sostenible de las flotas: electrificación y optimización: vehículos eléctricos (% de vehículos de la flota)	9%	11% de vehículos eléctricos en la flota en 2023	
	Gestión sostenible de las flotas: electrificación y optimización: vehículos enchufables (% de vehículos de la flota)	26%	49% de vehículos híbridos enchufables en la flota en 2023	
	Gestión sostenible de las flotas: electrificación y optimización: vehículos híbridos (% de vehículos de la flota)	9%	16% de vehículos híbridos en la flota en 2023	
	Gestión sostenible de las flotas: electrificación y optimización: vehículos de combustión (% de vehículos de la flota)	56%	24% de vehículos de combustión en la flota en 2023	
	Reducción de las emisiones de CO ₂ en la gestión de las flotas de ENDESA (% de reducción vs 2020) ⁶	18,3% ⁷	24% de reducción en el periodo 2021-2023	
	Electrificación del parking de las Sedes (nº de plazas) ⁸	719	820 plazas para vehículos eléctricos en 2023	
	Gestión responsable del uso del taxi: Taxi compartido (% de empleados)	38%	40% empleados en taxi compartido en 2023 ⁹	
	Gestión responsable del uso del taxi: % km recorridos en ecotaxi	72%	74% km recorridos en ecotaxi en 2023 ¹⁰	
	Promoción del servicio e-carsharing (km recorridos)	5.645	70.000 km en el periodo 2021-2023	
	Servicio de e-bike (km recorridos)	4.095	30.000 km en el periodo 2021-2023	
	Servicio de patinetes eléctricos (km recorridos)	989	7.000 km en el periodo 2021-2023	
	Tarjeta de transporte (nº empleados)	831	> 900 empleados en 2023	

¹ Residuos Peligrosos y no Peligrosos

² Solo se incluyen los edificios del SIGAEC

³ El proyecto finaliza en 2022

⁴ La reducción de emisiones viene determinada por la reducción del consumo energético y del espacio de oficinas

⁵ Dato en toneladas de CO₂

⁶ Emisiones de flota en 2020: 4.136 toneladas de CO₂

⁷ Reducción vs 2019

⁸ El dato considera las plazas que tienen instalado un sistema de recarga de vehículos eléctricos

⁹ % sobre el total de empleados que utilizan el taxi para sus desplazamientos profesionales

¹⁰ Los ecotaxis utilizan alguna de las siguientes tecnologías: híbrido, eléctrico, GLP o GNC

Línea de actuación		Cierre 2020	Objetivo 2021	Objetivo 2023
Gobierno Corporativo	Promoción de las prácticas de Gobierno Corporativo	Realizado	Supervisión y reporte anual al CAC del Modelo de Prevención de Riesgos Penales y Antisoborno	
	Promoción de la prevención de los riesgos penales	Realizado	Mantener certificaciones cumplimiento penal (UNE 19601) y anti-soborno (UNE-ISO 37001)	
	Análisis de las denuncias a través del canal ético	100%	Analizadas en < 90 días el 100% de las denuncias en periodo 2021-2023	
	Mantener un elevado nivel de excelencia en conducta ética y ser reconocida por analistas ISR (puntuación DJSI en "Codes of conduct")	96	Puntuación > 95/100 en DJSI en periodo 2021-2023	
	Formación en conducta ética en los últimos 3 años (% empleados) ¹	100%	100%	100%
	Presencia de mujeres en el Consejo de Administración de ENDESA (% de mujeres)	31%	40% en el Consejo de Administración en 2022	
	Evaluación del Consejo de Administración con apoyo de consultor independiente	NA (Evaluación trianual realizada en 2019)	1 Evaluación trianual	
	Evaluación del cumplimiento de Derechos Humanos. Supervisión del proceso, aprobación y seguimiento del plan de acción	Realizado	Realización y seguimiento anual por parte del Comité de Sostenibilidad y Gobierno Corporativo	

¹% acumulado sobre la plantilla actual

Línea de actuación		Cierre 2020	Objetivo 2021	Objetivo 2023
Aceleradores: Innovación, ciberseguridad, digitalización, economía circular y finanzas sostenibles	Número de colaboraciones lanzadas con Startups para desarrollo de productos y servicios de ENDESA y la mejora de procesos internos	13	14 proyectos con Startups en el periodo 2021-2023	
	Promoción de la cultura de innovación: eventos con carácter anual	9	4 eventos de innovación con carácter anual durante el periodo 2021-2023	
	Promoción de la cultura de innovación: eventos presentados al pitch day Make it happen! (NUEVO)	NA	3 eventos presentados al pitch day Make it happen! Al año durante el periodo 2021-2023	
	Promoción de la innovación abierta	Retos: 14 Proyectos: 13	3 lanzamientos de retos y 8 proyectos de innovación con carácter anual durante el periodo 2021-2023	
	Inversión en la digitalización de los activos, el cliente y nuestras personas (M€ invertidos)	314,35	~ 1.500 M€ en el periodo 2021-2023	
	Promoción de la sensibilización sobre ciberseguridad en empleados y familiares (nº de actuaciones)	16	15 eventos con carácter anual durante el periodo 2021-2023	
	Ejecución de ciberejercicios que involucren a planta/sitios industriales ¹ (nº ciberejercicios acumulados) (NUEVO)	21	36 ciberejercicios en el periodo 2021-2023	
	Verificación de la seguridad de las TIC (nº acciones/año)	1.139	800 verificaciones anuales en el periodo 2021-2023	
	Impulsar un cambio cultural que apoye el desarrollo de la Economía Circular: formación	NA	Inclusión de un curso de Economía Circular en el portfolio de formación de ENDESA en 2021	
	Impulsar un cambio cultural que apoye el desarrollo de la Economía Circular: creación de la Academia de Economía Circular (NUEVO)	NA	Creación de la Academia de Economía Circular en 2021	
	Impulsar un cambio cultural que apoye el desarrollo de la Economía Circular: sesiones divulgativas	11	6 sesiones divulgativas al año para empleados en el periodo 2022-2023	
	Búsqueda de segunda vida para activos de centrales térmicas que cesen en su actividad	2	4 centrales en 2021 y 2 centrales en 2022	
	Aplicación de criterios de circularidad en la adjudicación de licitaciones	1	10 criterios de circularidad en el periodo 2021-2023	
	Propuesta de soluciones de Economía Circular. Identificación y análisis de la viabilidad, en colaboración con las distintas áreas de negocio, de soluciones de Economía Circular y nuevos modelos de negocio centrados en tecnologías clave. (nº de soluciones propuestas) (NUEVO)	NA	3	6
	Alianzas con empresas (NUEVO)	NA	Fortalecimiento de alianzas con empresas líderes en Economía Circular de diferentes sectores, desde el diseño de la alianza con 6 empresas en 2021	

Línea de actuación		Cierre 2020	Objetivo 2021	Objetivo 2023
	Intercambio de mejores prácticas y conocimientos con actores externos a través de la participación en grupos de trabajo (nº de participaciones/año) (NUEVO)	NA	2	4
	Nº de proyectos Futur-e	5	5 proyectos al año en el período 2021-2023	

¹Los servicios de formación, realizados por personal mixto Cibernético y empresarial, son obligatorios y necesarios para educar a los grupos de interés internos en el correcto uso del CERT de Enel en términos de compromiso, comunicación, confidencialidad de la comunicación y ciberincidentes - servicios de respuesta (detección, análisis, respuesta, recuperación

7. ECONOMÍA CIRCULAR

La economía circular es una nueva visión para conseguir un desarrollo que combina competitividad, innovación y sostenibilidad. Implementar un modelo de economía circular significa, repensar la forma en que se usan los materiales y la energía para desvincular las actividades económicas del consumo de recursos: minimizando los que se consumen y reincorporando al proceso productivo los recursos aprovechables de los residuos.

ENDESA integra la economía circular a lo largo de toda la cadena de valor en un nuevo enfoque basado en recursos sostenibles (renovables, reutilizables y reciclables), en la maximización de la vida útil de bienes y productos y de su factor de uso, y en la valorización de los activos al final de su ciclo de vida. La representación de esta visión se puede mostrar a través de los cinco pilares de ENDESA de la Economía Circular:

- **Aprovisionamiento sostenible:** uso de fuentes renovables y de recursos materiales reutilizados o reciclados, minimizando el consumo de materias primas
- **Extensión de la vida útil de los productos:** la tendencia actual de la Economía Lineal es la de usar y tirar. Extender la vida útil es precisamente oponerse a esta tendencia. Para ello, se debe actuar sobre el diseño de los productos, para posibilitar su reparación, facilitar un adecuado mantenimiento y como consecuencia, alargar la vida útil de activos o productos.
- **Producto como servicio:** es un modelo de negocio en el que el cliente en lugar de comprar el producto en propiedad adquiere el servicio a él asignado. Este nuevo modelo mejora la calidad del producto, del mantenimiento y de la gestión del residuo. Ya que la propiedad es de la empresa que presta el servicio, interesada en tener un producto el mayor tiempo posible y obtener el valor residual al final de su vida útil.
- **Plataformas para compartir:** aplicaciones digitales en las que los ciudadanos pueden compartir activos entre ellos, incrementando el tiempo de utilización de bienes y productos.
- **Nuevos ciclos de vida:** cierra el círculo de la visión de los cinco pilares al proponer soluciones que preserven el valor de los activos y productos al llegar su fin de vida y usarlos en nuevos ciclos por medio de la reutilización, regeneración o reciclaje.



7.1. Enfoque circular

La transición energética, como consecuencia de la lucha contra el cambio climático, constituye en la actualidad el principal reto al que deben enfrentarse las compañías del sector energético en los próximos años. La firme apuesta por la generación de energías renovables, el desarrollo de una red inteligente y flexible que facilite la implantación de generación distribuida, y la electrificación de usos finales, describen perfectamente el camino a seguir para cumplir el compromiso de ENDESA de aportar su esfuerzo a la descarbonización de la economía, a través de la renovación de su mix de generación a 2050, con el destacado hito de reducción del 80% de las emisiones específicas de Alcance 1 en 2030, respecto a 2017, y el resto de acciones mencionadas, para lograr una progresiva reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero, introduciendo criterios de economía circular como palanca para lograr este objetivo.

Descarbonización circular

La economía circular se está aplicando como una herramienta que incorpora la sostenibilidad al modelo económico, a la vez que crea valor compartido en el proceso actual de descarbonización de ENDESA. Estos principios son los pilares del programa Futur-e, una iniciativa para las instalaciones de las centrales térmicas que han dejado de operar. El objetivo es identificar nuevos usos alternativos para los emplazamientos existentes, a través de inversiones propias de la Compañía o de un tercero que creen valor para las comunidades locales, de acuerdo con el potencial y las prioridades del territorio al que pertenecen. Todo este proceso se gestiona de forma abierta, transparente y participativa.

Además, la gestión de activos bajo los principios de la Economía Circular permite generar beneficios económicos al conseguir un mejor uso de las infraestructuras, edificios y objetos, prolongando su vida útil y generando oportunidades de nuevos puestos de trabajo gracias a los nuevos fines. La reutilización de los activos industriales también evita el consumo de nuevos terrenos y reduce el uso de nuevos recursos en la medida en que se reutilizan los activos existentes, como edificios, conexiones eléctricas y de gas, etc.

Por otro lado, el enfoque circular se aplica también en las fases de proyecto y construcción de nuevas plantas, considerando el ecodiseño de los materiales utilizados y criterios de construcción sostenible como la utilización de energías renovables y el reciclaje de los materiales utilizados en la propia obra. Para más información ver capítulo Relación responsable con las comunidades, apartado 2.3 Acompañamiento a proyectos de descarbonización: Planes Futur-e.

Redes Inteligentes y Circulares

En los últimos años, el rol de los Operadores de Sistemas de Distribución ha cambiado: de una red eléctrica cuya finalidad era transmitir unidireccionalmente de manera eficiente la energía eléctrica, desde grandes plantas de producción hasta el usuario final, se ha pasado a una situación en la que los flujos son bidireccionales y centenares de personas pueden ser, al mismo tiempo, productores y consumidores (prosumers) gracias a nuevas tecnologías como las fuentes renovables distribuidas, la microgeneración y el vehicle to grid (vehículo eléctrico que aporta energía a la red).

La economía circular forma parte de esta transformación, por ejemplo, a través de plataformas de energía que conectan a los operadores de la red, agentes de mercado y consumidores, de manera que se comparten los recursos para realizar una gestión de la red más eficiente. La idea, por tanto, es que el operador de la red pueda utilizar recursos que los propios consumidores pongan a su disposición a través de baterías, paneles fotovoltaicos, vehículos eléctricos o incluso desconectando determinadas cargas, en lugar de recurrir a sus propios activos. Con este modelo, gracias a la integración de nuevas plataformas e innovación se consigue crear una red más eficiente, sostenible y flexible.

Economía Circular para el cliente

ENDESA no sólo garantiza un adecuado suministro de energía al cliente para el desarrollo de actividades y negocios, sino que se propone como impulsor y acelerador de la circularidad de los clientes a partir de un amplio conjunto de soluciones, cumpliendo un papel innovador en el mercado.

Soluciones de ENDESA en Economía Circular

Las soluciones de ENDESA dirigidas a clientes promueven un nuevo modelo energético basado en energías renovables, eficiencia energética y la incorporación de modelos de negocio como la “Servitización” que contribuyen a impulsar la transición hacia un modelo circular. En los sectores residencial, terciario y de las administraciones públicas, ENDESA X ofrece soluciones basadas en el enfoque de productos y servicios, englobadas en las siguientes tipologías:

- **Servicios de instalación, mantenimiento y reparación de instalaciones de luz, gas y climatización:** instalando equipamiento eficiente, evitando y reparando las averías que puedan aumentar el consumo energético en los hogares, empresas y Administraciones Públicas y, además, prolongar la vida de las instalaciones, lo que incluye, entre otras, instalaciones en hogares, edificios, instalaciones industriales y alumbrado público.

En concreto respecto a las soluciones de alumbrado público se cumplen con 3 de los 5 modelos de negocio de la economía circular:

- Inputs sostenibles: el uso de materiales y tecnologías que proporcionan una mayor eficiencia y ahorro energético gracias a la tecnología LED que permite ahorrar en comparación con la iluminación tradicional;
 - Plataforma compartida: el uso del mismo recurso para diversas funciones, desde cámaras de seguridad hasta infraestructura de carga;
 - Producto como servicio: ENDESA X, como proveedor también de servicios, ofrece productos para el uso del cliente en forma de servicio del alumbrado público
- **Sistemas fotovoltaicos:** capaces de captar la radiación solar y convertirla en energía útil para alimentar de energía eléctrica renovable los hogares y las empresas privadas y públicas, satisfaciendo sus necesidades diarias. El servicio puede incluir el

mantenimiento anual para garantizar el mejor rendimiento durante toda la vida útil de la instalación.

Las plantas fotovoltaicas permiten la circularidad energética al proporcionar una mayor eficiencia energética en comparación con la conexión a la red, reduciendo el impacto ambiental y la producción de CO₂.

Concretamente la opción fotovoltaica ofrecida por ENDESA X para los hogares cumple con 2 de los 5 modelos de negocio de la economía circular:

- Inputs sostenibles: las plantas fotovoltaicas son renovables por su capacidad de autoproducción de energía y el 12% de los materiales utilizados para producirlos proviene de inputs reciclados;
- Reciclaje y reutilización: al final de su ciclo de vida, más del 90% de vidrio, aluminio y componentes electrónicos se recuperan y reciclan.
- **Sistemas de calefacción, ventilación y aire acondicionado (HVAC):** son una parte necesaria de la estrategia de electrificación de la demanda e «incremento de la eficiencia» destinada a mejorar a largo plazo la eficiencia energética a nivel nacional y basada en la promoción y difusión de sistemas eléctricos altamente eficientes, por ejemplo, las bombas de calor, aerotermia, etc. En este ámbito, además ENDESA X apuesta por la gestión inteligente de la operación de los equipos de HVAC a través de plataformas digitales y la analítica avanzada, permitiendo optimizar y ahorrar en los consumos energéticos en clima, garantizando el confort y por lo tanto el bienestar.

Las calderas de condensación domésticas concretamente cumplen con 2 de los 5 modelos de negocio de la economía circular:

- Inputs sostenibles: aproximadamente el 40% de los componentes de acero utilizados para construir la caldera provienen de inputs reciclados;
- Reciclar y reutilizar: la tecnología de condensación recupera parcialmente la energía térmica, que se perdería con una caldera tradicional. Al final de su ciclo de vida, más del 85% de los componentes de acero se recogen y reciclan.
- **Sistemas de gestión energética:** son sistemas basados en plataformas inteligentes que ayudan al cliente (empresas o ciudades) a ser consciente de su consumo y a mejorar sus hábitos. El Servicio de Gestión Energética de ENDESA X (SGE) es un servicio completo, basado en una plataforma digital, que abarca desde la medición de consumos y permite, por tanto, conocer de forma ágil, en qué puntos es más probable conseguir ahorros significativos, hasta la implantación de medidas de eficiencia y ahorro haciendo posible el seguimiento y verificación de esos ahorros con la información disponible en la plataforma.

Estas soluciones encajan perfectamente en la visión de un nuevo modelo energético basado en energías renovables, el sector eléctrico y las aplicaciones tecnológicas que pueden contribuir a una rápida transición hacia un modelo circular. Este es el primer paso de una hoja de ruta en la que un enfoque sostenible, basado en la “servitización” y la mejora de la fase final de vida del producto son los puntos clave.

Especial atención merece el compromiso de ENDESA para hacer de la movilidad eléctrica la mejor opción de movilidad desde todos los puntos de vista, combinando innovación y sostenibilidad.

ENDESA X está invirtiendo en la construcción de una red de recarga de acceso público, con el objetivo de instalar 8.500 estaciones de recarga pública a 2023. El despliegue de estas infraestructuras de recarga se está haciendo tanto en los cascos urbanos, como en las principales vías del país, con el objetivo de asegurar la posibilidad de carga en cualquier situación y necesidad que pueda plantearse, promoviendo de esta manera un transporte más sostenible en todo el territorio nacional.

Toda la infraestructura de recarga de acceso público desplegada por ENDESA, está conectada a una plataforma que permite la gestión y el acceso a la misma de manera sencilla través de una app. Dicha App está abierta a todo el mundo y permite la recarga en dicha infraestructura de manera universal tenga o no contrato previo el usuario de vehículo eléctrico con ENDESA X. La red de recarga de ENDESA X es interoperable con otros operadores.

7.2. Proyectos de economía circular

Asimismo, ENDESA desarrolla distintas iniciativas de Economía Circular entre las que destacan los siguientes proyectos:

Melilla Second Life (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 evitar desastres de cargas, reduciendo el consumo de materias primas y extendiendo el ciclo de vida de las baterías.

Desmantelamientos Circulares de las Centrales de Carbón (New Life):

Valorización de equipos y repuestos que quedarán fuera de uso tras los desmantelamientos programados de las diversas centrales.

El proyecto tiene como objetivo buscar una segunda vida a los activos de las centrales de Compostilla, Teruel, As Pontes y Litoral que van a cesar su actividad.

Dentro de estas opciones de segunda vida se contempla lo siguiente:

- Reutilización de equipos y repuestos en otras centrales del Grupo.
- Venta a terceros a través de empresas especializadas en la comercialización de este tipo de activos para su reutilización.
- Cesión a entidades culturales y educativas de materiales y equipos.
- Valorización de equipos y materiales, cuya venta no haya sido posible, como residuos para la obtención de materia prima reutilizable.

Es objetivo de ENDESA implantar en sus líneas de negocio los criterios de Economía Circular y específicamente en los desmantelamientos de las centrales que van a cerrar.

Oportunidades de re-industrialización y desarrollo de negocio (Futur-e): Junto a los planes de desmantelamientos de centrales térmicas de carbón que van a cerrar, ENDESA ha presentado de manera voluntaria Planes de Futuro (llamados Futur-e), que intentan reaprovechar las posibilidades energéticas del emplazamiento (ej: solar fotovoltaica, eólica, almacenamiento), infraestructuras, cooperación con los grupos de interés local e innovación. Estos planes están centrados en 4 ejes: búsqueda proactiva de empleo para el personal directamente afectado, fomento de actividad económica y empleo local, formación y capacitación para la mejora de la empleabilidad, dirigida a la población del entorno de influencia local y acciones destinadas a mitigar el impacto derivado del cierre en el municipio donde se encuentra ubicada la central.

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 2020 se valorizaron el 84% de las cenizas producidas.

Reparación y reutilización de componentes de parques eólicos. Los objetivos de esta iniciativa son la optimización y reducción del consumo de nuevos equipos al realizar las actividades de mantenimiento de los parques eólicos a lo largo de toda su vida útil. Adicionalmente se tendrá el objetivo de extender la vida útil de los componentes de forma que se reduzca el consumo de materias primas.

Proyecto AIRES. El proyecto AIRES nace de la necesidad de garantizar un desarrollo y crecimiento sostenible del sector eólico. Desarrollando nuevas tecnologías, metodologías y procesos para el diseño de los futuros aerogeneradores, así como para el reciclado y reutilización de los materiales obtenidos tras el desmantelado de los actuales, una vez estos superen su ciclo esperado de vida.

Ecodiseño de mobiliario urbano en los campus de la universidad de La Laguna. Convenio de colaboración firmado entre la Universidad de La Laguna y ENDESA para utilizar las bobinas de madera de los cables de líneas de distribución de energía eléctrica para hacer mobiliario urbano sostenible, favoreciendo con ello la economía circular. Los diseños resultantes se dedicarán a decorar todo el campus universitario. Impulsa la reutilización de materiales para reducir su impacto ambiental.

Certificación residuo cero. ENDESA ha recibido el certificado de AENOR de Garantía de Trazabilidad de Gestión de Residuos por el sistema de valorización de residuos (reutilización, reciclado o valorización energética) de sus tres terminales portuarias, ubicadas en Ferrol (A Coruña), Algeciras (Cádiz) y Carboneras (Almería). Este sistema evita, aplicando los criterios de economía circular, el depósito de residuos en vertedero y facilita la trazabilidad de más del 90% de los residuos.

De esta forma, los residuos se convierten en materias primas en distintos procesos productivos como la fabricación de papel y cartón o cemento, entre otros, evitando la extracción y uso de materiales vírgenes. Es la primera compañía energética en recibir esta certificación.

Plásticos Zero. La iniciativa se lanzó en mayo de 2019 en todas las oficinas administrativas de ENDESA con diferentes medidas y cuyo objetivo es reducir el consumo de plásticos de un solo uso en la compañía. Hasta el momento se ha evitado la generación de 11,7 toneladas de residuos de plástico de un solo uso lo que supone una reducción del 37% respecto a la situación antes de empezar el proyecto. Gracias a la entrega de una botella de vidrio reciclable a los empleados se ha conseguido disminuir el consumo de agua embotellada y por tanto evitar la generación de residuos de envases y esto ha supuesto en la sede de Madrid la reducción de agua envasada en el vending en un 62%. No se disponen de datos relevantes desde marzo de 2020 debido a la suspensión de actividad en los centros de trabajo motivado por el COVID-19.

8. VALUABLE 500

ENDESA, como empresa comprometida con la diversidad e inclusión y con el firme propósito de crear un entorno inclusivo tanto para sus trabajadores como para sus grupos de interés, se ha convertido en 2020 en la primera empresa energética del territorio nacional en adherirse a la iniciativa Valuable 500.

Esta iniciativa es un movimiento global que coloca la discapacidad en la agenda del liderazgo empresarial y que llama a la responsabilidad que tienen las grandes empresas respecto a la inclusión de la discapacidad en sus modelos y estrategias de negocio. ENDESA, como compañía

Líder del sector en el que opera y por su compromiso con la sociedad y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, ha querido formar parte de este movimiento incorporando la discapacidad en la agenda del Consejo. Para más información sobre la gestión de ENDESA sobre la diversidad y la inclusión de personas con capacidades diferentes, ver el apartado 6.1.3. Promoción de otras dimensiones de la diversidad del capítulo Compromiso con nuestros empleados.

Esta adhesión implica tres compromisos fundamentales:

- 1) Incorporación de la inclusión de la discapacidad en la agenda del Consejo.** En este sentido el Consejo de Administración de ENDESA aprobó la adhesión a la iniciativa el 28 de septiembre de 2020. Adicionalmente, el Comité de Sostenibilidad y Buen Gobierno, cumpliendo con uno de sus objetivos para el periodo 2020-2021, que es impulsar medidas para fomentar la inclusión de la discapacidad, supervisó el Plan de Acción diseñado con tal fin a lo largo de 2020. En esa línea, el compromiso es asumido por el Consejero Delegado y todas las áreas de la Compañía.
- 2) Realización de un compromiso firme público para actuar en materia de discapacidad.** Este compromiso, liderado por el Consejero Delegado, recoge el compromiso de la Compañía con la promoción de los derechos humanos, la no discriminación, la igualdad de oportunidades y la diversidad en todos los lugares donde opera y considerando la promoción de la diversidad y la inclusión como elementos fundamentales para la estrategia de la Compañía. El compromiso está disponible en la página web de Valuable 500: <https://www.thevaluable500.com/the-valuable-500/>
- 3) Compartir el compromiso interna y externamente** a través de diferentes actividades de comunicación

Además, para profundizar en su compromiso, ENDESA ha desarrollado a lo largo de 2020 un plan de acción, dirigido tanto a clientes como a empleados y a la sociedad en general que se basa en 4 pilares:

- Concienciación y formación en materia de discapacidad
- Mejora de empleabilidad
- Reducción de barreras para la mejora de la Accesibilidad
- Mejora de productos y servicios.

Este plan de acción se ha desarrollado con una visión innovadora, multidisciplinar y colaborativa que ha buscado la participación activa del grupo de interés afectado, las personas con discapacidad, en la identificación de las necesidades y la búsqueda de soluciones para las mismas. Para ello se ha creado un equipo interno multidisciplinar, formado por representantes de 11 áreas diferentes de la Compañía. En segundo lugar, se ha creado una comunidad de inclusión formada por empleados con discapacidad o que tienen a su cargo personas con discapacidad y representantes de asociaciones relacionadas con el mundo de la discapacidad. Además, se ha identificado a las asociaciones más relevantes a nivel nacional.

Se han desarrollado metodologías cocreativas, analizando en detalle de forma conjunta con personas del grupo de interés los recorridos de las personas con discapacidad a lo largo de su relación con la empresa como empleados y como clientes, para identificar las necesidades que surgen en las diferentes etapas y diseñar las soluciones a esas necesidades. La gran colaboración y participación de todos los miembros ha dado lugar a más de 45 acciones que ENDESA implantará en un período temporal de 3 años y que de forma sintética abarcan:

- 1) **Concienciación y formación en materia de discapacidad:** Acciones de sensibilización para concienciar, interna y externamente, formaciones de concienciación dirigidas a toda la plantilla y a colectivos específicos como directivos, gestores, personas implicadas en procesos de selección, etc...y difusión de la integración de la discapacidad a través de campañas de comunicación y desarrollo de buenas prácticas y recomendaciones de actuación.
- 2) **Mejora de la empleabilidad:** Desarrollo de nuevas iniciativas internas que permitan mejorar la empleabilidad de personas con discapacidad, desde un plan de becas, hasta la mejora de los procesos de selección para puestos internos. Adaptación de cursos formativos para empleados con discapacidad, así como adaptabilidad de las herramientas y zonas de trabajo de manera que se desarrollen espacios inclusivos.
- 3) **Reducción de barreras y mejora de la accesibilidad:** Se han analizado todas las situaciones que pueden producirse tanto con personal interno como con personal externo o visitas a las instalaciones de la Compañía, adoptando siempre las mejores directrices y protocolos de actuación.
- 4) **Mejora de productos y servicios:** Está previsto realizar diferentes estudios para identificar y cuantificar el alcance de las actuaciones a desarrollar para mejorar la inclusión de clientes, además de los servicios ya existentes dirigidos a facilitar la accesibilidad a los contenidos digitales, canales comerciales e instalaciones de la compañía.

9. RATINGS E ÍNDICES AMBIENTALES SOCIALES Y DE GOBIERNO

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

Por quinto año consecutivo, en 2020 ENDESA ha realizado 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 ENDESA cuenta con al menos 212 inversores socialmente responsables (casi el doble con los que contaba en 2015), que representan el 14,9% del capital social y el 50% 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 RESPONSABLES EN EL ACCIONARIADO DE ENDESA



9.1. 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. Adicionalmente, cada vez está tomando más relevancia de cara a la obtención de financiación en condiciones más favorables, estar bien calificado por las diferentes agencias e índices, al entenderse que una integración real de la sostenibilidad en la gestión de la empresa reduce los riesgos asociados a la financiación. 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, por último, lo que es incluso más importante, permite a ENDESA profundizar en ese compromiso 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.

Entre los logros conseguidos por ENDESA en 2020 destacan:

- ENDESA ha renovado su presencia en el DJSI World por 20º año consecutivo, con 87 puntos (4 puntos más que en 2019), alcanzando su récord histórico de puntuación. Con esto, la compañía ocupa la 5ª posición de las utilities eléctricas incluidas en el DJSI World (mejorando dos posiciones respecto a 2019) y la 7ª posición en la Familia DJSI completa.
- ENDESA ha mantenido su presencia en los índices Euronext Vigeo-Eiris World 120, Europe 120 y Eurozone 120, alcanzando su récord histórico de puntuación con 75 puntos (8 puntos más que en 2019) y logrando la 2º posición de las empresas del sector y la 2º posición de todos los sectores a nivel mundial.
- ENDESA ha renovado su presencia en los índices FTSE4Good, mejorando la puntuación respecto a la edición anterior, lo cual la sitúa en la 2º posición de las eléctricas convencionales.
- ENDESA ha sido incluida en la Lista A de CDP Climate reconociendo su liderazgo en la disminución de los riesgos y la captación de las oportunidades para hacer frente al cambio climático. Asimismo, ENDESA ha sido añadida en la Lista A de CDP Water destacando su desempeño en la gestión de riesgos y las oportunidades asociadas al agua.

A continuación, se recogen los principales índices de sostenibilidad en los que ENDESA se encuentra presente:

FOCO ESG			
S&P Dow Jones Indices <small>A Division of S&P Global</small>	 4,9/5	 75/100	 22,1/100*
<ul style="list-style-type: none"> Renueva su presencia en el DJSI World por 20º año consecutivo 5º posición de las utilities eléctricas incluidas en el DJSI World y 7º posición en la familia DJSI completa 	<ul style="list-style-type: none"> Renueva su presencia por 5º año consecutivo 2º posición en el sector de las eléctricas convencionales Máxima puntuación 5/5 en las dimensiones ambiental y gobernanza. 	<ul style="list-style-type: none"> Renueva su presencia en los índices Euronext Vigeo 120 World, Europe y Eurozone 2º posición en el sector de las utilities eléctricas y gas 2º posición mundial de todos los sectores 	<ul style="list-style-type: none"> Entre el 6% de las utilities eléctricas mejor evaluadas Entre el 8% de las utilities mejor evaluadas Renueva su presencia en los índices STOXX ESG Leaders
 84/100		 Sense in sustainability	<ul style="list-style-type: none"> Incluida en los índices: <ul style="list-style-type: none"> ✓ ECPI World ESG Equity ✓ ECPI Euro ESG Equity ✓ ECPI Global Carbon Liquid ✓ ECPI Global Clean Energy ✓ ECPI Global Renewable Energy Liquid

FOCO MEDIOAMBIENTAL																																																			
																																																			
<table border="1"> <tr> <td>D-</td><td>D</td><td>D+</td><td>C-</td><td>C</td><td>C+</td><td>B-</td><td>B</td><td>B+</td><td>A-</td><td>A</td><td>A+</td> </tr> <tr> <td>Pobre</td><td></td><td></td><td>Medio</td><td></td><td></td><td>Bueno</td><td></td><td></td><td>Excelente</td><td></td><td></td> </tr> </table>		D-	D	D+	C-	C	C+	B-	B	B+	A-	A	A+	Pobre			Medio			Bueno			Excelente			<table border="1"> <tr> <td>D-</td><td>D</td><td>D+</td><td>C-</td><td>C</td><td>C+</td><td>B-</td><td>B</td><td>B+</td><td>A-</td><td>A</td><td>A+</td> </tr> <tr> <td>Pobre</td><td></td><td></td><td>Medio</td><td></td><td></td><td>Bueno</td><td></td><td></td><td>Excelente</td><td></td><td></td> </tr> </table>		D-	D	D+	C-	C	C+	B-	B	B+	A-	A	A+	Pobre			Medio			Bueno			Excelente		
D-	D	D+	C-	C	C+	B-	B	B+	A-	A	A+																																								
Pobre			Medio			Bueno			Excelente																																										
D-	D	D+	C-	C	C+	B-	B	B+	A-	A	A+																																								
Pobre			Medio			Bueno			Excelente																																										
<ul style="list-style-type: none"> Mejora la puntuación del año anterior y es incluida en la Lista A, reconociendo su liderazgo en la disminución de los riesgos y la captación de las oportunidades para hacer frente al cambio climático. 		<ul style="list-style-type: none"> Mejora la puntuación del año anterior y es incluida en la Lista A, destacando su desempeño en la gestión de riesgos y las oportunidades asociadas al agua. 																																																	

FOCO SOCIAL	
 70,92/100	

*Evaluación del riesgo ESG

9.2. Finanzas sostenibles

El año 2020 ha estado marcado por la pandemia de la COVID-19, y el mercado de las finanzas sostenibles no ha sido ajeno al impacto negativo que esta crisis global ha tenido en el conjunto de los mercados financieros.

Pese a sus devastadores efectos en la salud y en la economía, esta crisis ha supuesto una invitación a la reflexión sobre el papel primordial que debe desempeñar la sostenibilidad en la reconstrucción económica. Ello supone una gran oportunidad para la financiación sostenible, planteando grandes retos a la hora de desarrollar productos financieros innovadores que den una respuesta ágil y adecuada a las nuevas necesidades de inversores, empresas y otros grupos de interés (stakeholders).

La Unión Europea ha asumido una posición de liderazgo en la consecución de los objetivos de la Agenda 2030 y sus Estados miembros han señalado algunas de las claves para acelerar la financiación de dichos objetivos con su respuesta rápida, solidaria y coordinada a la crisis mediante el Plan de Recuperación de 750.000 millones de euros que supondrá, no sólo la aceleración de los planes preexistentes de inversión sino también un estímulo para acometer importantes inversiones adicionales en proyectos sostenibles.

Esta posición de liderazgo se ha visto refrendada con el reciente anuncio de que se aumentará la exigencia de la reducción de los gases de efecto invernadero, desde el actual objetivo del 40% al 55% en 2030, y que se destinará al menos el 30% del presupuesto a actuaciones contra el cambio climático.

El anuncio por parte del Banco Central Europeo de que a partir del 1 de enero de 2021 incluirá en su programa de compra de deuda los bonos vinculados a objetivos de sostenibilidad supone también un claro respaldo a la innovación en finanzas sostenibles.

En 2020 se ha asistido asimismo a importantes avances en materia de armonización de los criterios de sostenibilidad con la entrada en vigor en el mes de julio del Reglamento (UE) 2020/852 de 18 de junio de 2020 "Reglamento de Taxonomía". En la misma línea, los organismos supervisores de los mercados financieros han reforzado su compromiso con la promoción activa de los criterios de sostenibilidad. Así, la Autoridad Bancaria Europea (EBA) prevé remitir a mediados del próximo año al Parlamento, al Consejo y a la Comisión Europeas un informe en el que evaluará la inclusión de los riesgos ESG que está realizando las entidades de crédito y las sociedades de servicios de inversión. Por su parte, la Autoridad Europea de Valores y Mercados (ESMA) ha incluido como una de las prioridades de su función de convergencia supervisora la supervisión de la información ESG en su agenda de trabajo para 2021.

En su Plan Estratégico 2021-2023 (para más información sobre el Plan Estratégico de ENDESA ver el punto 6.2. Líneas Estratégicas de Actuación del Informe de Gestión Consolidado 2020), ENDESA ha ratificado su firme compromiso con un modelo de negocio totalmente sostenible inspirado en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU, así como su voluntad de liderar la transición energética y su convicción de que la sostenibilidad es una fuente de creación de valor a largo plazo.

Como participante activo en el mercado de las finanzas sostenibles, ENDESA está adoptando un ambicioso enfoque de los instrumentos de financiación sostenible para respaldar su estrategia y para promover la sostenibilidad entre los grupos de interés.

En esta línea, ENDESA está desarrollando productos financieros innovadores que van más allá de los esquemas tradicionales basados en la naturaleza de los activos financiados (use of proceeds) recogidos en los Green Bond Principles de la International Capital Market Association (ICMA), otorgando mayor relevancia a operaciones de financiación de necesidades corporativas generales (general purpose) vinculadas a la sostenibilidad mediante indicadores (KPIs) representativos de la estrategia sostenible de ENDESA.

Este nuevo enfoque ha tenido una acogida favorable en las operaciones de financiación sostenible de ENDESA en 2020:

- En abril de 2020, con el objeto de reforzar su posición de liquidez tras la declaración de la pandemia, ENDESA ha formalizado dos operaciones de financiación bancaria a medio plazo en formato Club Deal por importe total de 550 millones de euros. Ambas operaciones están vinculadas a un objetivo de sostenibilidad.
- En mayo de 2020, ENDESA ha marcado un hito en el mercado de Euro Commercial Paper con el registro en la CNMV de su SDG7 Euro Commercial Paper Programme por importe de 4.000 millones de euros, ya que se trata del primer programa corporativo vinculado a objetivos de sostenibilidad listado en Europa.
- En diciembre de 2020, ENDESA ha formalizado líneas de avales bancarios vinculados a objetivos de sostenibilidad por importe total de 630 millones de euros.

Adicionalmente, ENDESA ha ampliado este enfoque a otros instrumentos financieros de corto plazo y de circulante como se ha puesto de manifiesto en las operaciones de factoring de clientes minoristas, Administraciones Públicas y grandes clientes formalizadas en los meses de septiembre y diciembre.

Sin embargo, esta ambición no se limita únicamente al papel de apoyo a la estrategia que desempeñan las finanzas sostenibles, ya que ENDESA se sirve también de la financiación sostenible como un valioso instrumento para promover la sostenibilidad entre los diversos grupos de interés, entre los que las entidades financieras y los proveedores ocupan un lugar destacado.

Así, en diciembre de 2020, ENDESA ha suscrito dos acuerdos con sendas entidades financieras por un importe total de 329 millones de euros para introducir criterios de sostenibilidad en su operativa de anticipo de facturas a proveedores (confirming). Se trata de las primeras líneas de confirming vinculadas a criterios de sostenibilidad que formaliza ENDESA, y también las primeras del conjunto del sector energético en España. Con estas operaciones, ENDESA fomenta el compromiso con objetivos sostenibles tanto entre sus proveedores como entre las entidades financieras con las que se relaciona, que ofrecen unos términos económicos más ventajosos a los proveedores que acrediten mejores prácticas en materia de gestión medioambiental.

Adicionalmente, en julio de 2020 ENDESA ha suscrito con el Banco Europeo de Inversiones (BEI) un préstamo por importe de 35 millones de euros a largo plazo para financiar el despliegue de 8.500 puntos de recarga de vehículos eléctricos a lo largo de cuatro años. Esta inversión contribuirá a acelerar la transición hacia una movilidad eléctrica en Europa, ayudará a reducir emisiones contaminantes del transporte por carretera y tendrá un impacto positivo en la generación de empleo en un momento crítico por la crisis sanitaria.

Aunque las operaciones con prestamistas supraestatales como BEI o estatales como el Instituto de Crédito Oficial (ICO) se inspiran en el modelo use of proceeds, los elevados estándares que estas entidades aplican en materia de sostenibilidad las convierten en importantes aliados de ENDESA para el desarrollo de su estrategia sostenible,

Como consecuencia de estas operaciones, las finanzas sostenibles representan el 45% de la deuda financiera bruta total al cierre del ejercicio 2020, lo que supone un avance muy relevante si se compara con la cifra del ejercicio 2019, que se situó en el 27%. Considerando únicamente la deuda con terceros, este porcentaje aumenta hasta el 76%. En los próximos años se prevé un crecimiento sostenido de la proporción de deuda sostenible sobre deuda financiera bruta total hasta alcanzar aproximadamente el 60% en 2023.

ENDESA se propone ampliar la variedad de objetivos de sostenibilidad considerados en la financiación sostenible y prestará especial atención a las nuevas oportunidades que sin duda

traerá aparejadas el Plan de Recuperación de la UE, para el que ENDESA ya ha identificado una amplia gama de proyectos elegibles

10. PARTICIPACIÓN EN ASOCIACIONES

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.

10.1. Participación en foros y asociaciones de sostenibilidad

102-13

Detalle de los principales foros y asociaciones de sostenibilidad en los que ENDESA participó en 2020:

Organización	Tipo de asociación	Posición de ENDESA	Participación de ENDESA en 2020
 UN GLOBAL COMPACT APOYAMOS AL PACTO MUNDIAL	<p>Asociación multistakeholder que actúa como el punto focal del Pacto Mundial de Naciones Unidas en España.</p> <p>Esta es nuestra Comunicación sobre el Progreso en la aplicación de los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.</p> <p>Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.</p>	Miembro del Comité Ejecutivo.	Promoción de los Diez Principios del Pacto Mundial de la ONU. Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU. Grupo de trabajo sobre Derechos Humanos.
 Club de Excelencia en Sostenibilidad	Asociación de grandes empresas y socio nacional de CSR Europe.	Socio Fundador.	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 y miembros de la Junta Directiva.	Cambio climático. Integridad, buen gobierno y transparencia. Economía circular. Impacto social.

Organización	Tipo de asociación	Posición de ENDESA	Participación de ENDESA en 2020
	Espacio de encuentro público- privado para una ciudad más sostenible e innovadora.	Empresa asociada.	Movilidad eléctrica.
	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.
	Red de voluntariado corporativo.	Socio director.	La contribución al desarrollo local. Voluntariado corporativo.

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.

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 2020
	Asociación empresarial nacional.	Miembro de comisión de industria, relaciones internacionales, sanidad y consumo, económica financiera.	Participación en las diferentes comisiones.
	Asociación del sector eléctrico.	Socios ejecutivos.	Participación en documentos de trabajo, comisiones sobre las diferentes áreas energéticas, foros y 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. Colaboración en grupos de trabajo para la elaboración de documentos de trabajo.

Organización	Funcióñ	Posición de ENDESA	Participación de ENDESA en 2020
 AIP ASSOCIAÇÃO INDUSTRIAL PORTUGUESA CCI - CÂMARA DE COMÉRCIO E INDÚSTRIA	Asociación Empresarial de Portugal con el estado de la cámara de comercio.	Vicepresidencia de la Dirección Ejecutiva.	Refuerzo del desarrollo de las Relaciones Institucionales y Comerciales, en Portugal, con asociados de la AIP. Participación en comisiones.
 afieg ASSOCIATION FRANÇAISE INDEPENDANTE DE L'ÉLECTRICITÉ ET DU GAZ	AFIEG reúne a empresas francesas y filiales de operadores europeos en los sectores de electricidad y gas.	Vicepresidencia y miembros de la junta directiva.	Interlocución con la Dirección General de la Energía y del Clima para presentar iniciativas. Respuesta a consultas públicas de la Comisión de Regulación de la Energía (CRE). Presentación de sugerencias al Ministerio de la Transición Ecológica y Solidaria. Participación en foros sobre el acceso a los datos de los consumidores en Francia. Participación a grupos de trabajo sobre el biogás y CEE.
 CEA Confederación de Empresarios de Andalucía	CONFEDERACIÓN DE EMPRESARIOS DE ANDALUCÍA (CEA)	Socios ejecutivos.	Representación, promoción y defensa de los intereses generales del sector eléctrico en Andalucía. Órgano consultivo y de colaboración con las Administraciones.

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

102-13

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 aprobado 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 Europa 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 2020-2024.

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.

10.3. Participación en foros y asociaciones de medio ambiente

102-13

Organización	Tipo de asociación / iniciativa	Posición de ENDESA	Participación de ENDESA en 2020
	Asociación creada para fomentar la colaboración público-privada y avanzar conjuntamente en los retos ambientales que se plantean en la actualidad	Socio Fundador	<ul style="list-style-type: none"> • 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. Participación en foros y encuestas.
	Comunidad #PorElClima	Participante/Premiado	Red para la actuación contra cambio climático. ENDESA ha formado parte por segundo año consecutivo en el anuario de las 101 mejores iniciativas por el clima que organiza la comunidad.
	Fundación Biodiversidad	Firmante	<ul style="list-style-type: none"> • ENDESA es firmante del Pacto por la Biodiversidad liderado por la Fundación Biodiversidad. • ENDESA ha sido finalista en 2020 en la categoría de Empresa y Biodiversidad de los Premios Europeos de Medio Ambiente a la Empresa por el proyecto denominado "Evaluación integrada de los servicios ecosistémicos en el entorno de varios embalses hidroeléctricos de ENDESA".
	Iniciativa Española Empresa y Biodiversidad	Participante	<ul style="list-style-type: none"> • ENDESA es miembro de esta plataforma público-privada desde junio de 2013 promovido por la Fundación Biodiversidad del MITECO

Organización	Tipo de asociación / iniciativa	Posición de ENDESA	Participación de ENDESA en 2020
AENOR	Asociación española de normalización	Participante en Comités	<ul style="list-style-type: none"> Participación en comités sobre renovables, cambio climático, gestión ambiental, eficiencia energética.
	Acuerdos voluntarios para la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero	Participante	<ul style="list-style-type: none"> Verificación de actividades de ENDESA Distribución en Cataluña
	Carbon Disclosure Project	Participante	<ul style="list-style-type: none"> Participación en la iniciativa de climate change, supply chain y water
NAZCA Tracking Climate Action	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.
	Natural Capital Factory	Participante	Plataforma que reúne a la comunidad española en torno a los enfoques del capital natural, con el objetivo de garantizar que la naturaleza se incluya en la toma de decisiones de las organizaciones.

Organización	Tipo de asociación / iniciativa	Posición de ENDESA	Participación de ENDESA en 2020
 CONAMA	<p>CONAMA: Grupos de trabajo continuo de elaboración de documentos a través de los comités técnicos de expertos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Adaptación al Cambio Climático. 2. Empresa y Biodiversidad. 3. Comercio de derechos de emisión. 4. Directiva de Emisiones Industriales en la taxonomía de las inversiones sostenibles. 5. Estado de Información no Financiera. 6. Energía y Ciudad. 	Participante	Avanzar en el conocimiento en materia de adaptación al cambio climático y biodiversidad, a través de la puesta en común de la experiencia e ideas de los participantes

10.4. Transparencia en las relaciones institucionales

ENDESA gestiona las relaciones con las instituciones de acuerdo a los principios establecidos en las disposiciones normativas aplicables y en su Código Ético, aportando su visión o posicionamiento y facilitando información completa y transparente para que tomen sus decisiones en las mejores condiciones.

En este sentido, particularmente y según establece su 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.)».

ENDESA está presente en asociaciones empresariales y patronales que, entre otras funciones, representan a sus miembros en los procesos regulatorios públicos y, en general, en el marco de los procesos de consulta de las iniciativas de política energética y empresarial desarrolladas por las instituciones públicas. En 2020, las contribuciones anuales pagadas a las organizaciones mencionadas en forma de cuotas de afiliación totalizaron 3,34 millones de euros. En particular, las tres contribuciones más importantes correspondieron a «Asociación de Empresas de Energía Eléctrica- AELEC» (2,10 millones de euros), «Foro Nuclear» (0,28 millones de euros) y «Confederación Española de Organizaciones Empresariales – CEOE» (0,21 millones de euros).

El diálogo institucional con las asociaciones empresariales y patronales en las que ENDESA participó en 2020 se centró en el apoyo a los procesos de consulta y desarrollo normativo en los siguientes ámbitos:

- **Desarrollo de políticas:** dirigido a la promoción de un modelo energético sostenible, incluyendo, entre otros temas, la eficiencia energética, el crecimiento de las energías renovables, el desarrollo de redes inteligentes y la digitalización. La contribución en 2020 fue de 2,79 millones de euros.
- **Regulación empresarial:** relativa al aumento de la competitividad empresarial, incluyendo, entre otros temas, legislación industrial, regulación fiscal, cuestiones de derecho laboral. La contribución en 2020 fue de 0,55 millones de euros.

En la siguiente tabla se muestran los importes por tipo de contribución realizados entre 2017 y 2020.

Contribuciones y Otros Gastos (millones de euros)				
	2017	2018	2019	2020
Lobby, representación de intereses o similar	0	0	0	0
Partidos políticos / representantes o candidatos / campañas políticas locales, regionales o nacionales	0	0	0	0
Asociaciones empresariales y patronales	3,71	3,44	3,09	3,34
Otros	0	0	0	0
Total Contribuciones y Otros Gastos	3,71	3,44	3,09	3,34

En Europa, la supervisión de este tipo de actividades se realiza mediante el registro voluntario en la plataforma creada para este propósito por la Comisión Europea - (<http://ec.europa.eu/transparencyregister>), en la que ENDESA se encuentra registrada desde 2011. El registro tiene como objetivo proporcionar a los ciudadanos un punto de acceso único y directo a la información sobre quién realiza actividades destinadas a influir en el proceso de toma de decisiones de la UE, los intereses perseguidos y los recursos invertidos en estas actividades.

DESCARBONIZACIÓN



	Línea de actuación	Objetivo 2020	Resultado 2020	Acciones a destacar
Descarbonización del mix energético	Emissions específicas de CO2 (g/kWh)	277	180	En 2020, se ha procedido al cierre de dos de las principales centrales de carbón de la Península, la Central térmica de Compostilla y la Central térmica de Teruel.
	Producción libre de CO2 (% producción)	60	70	ENDESA ha conseguido conectar a la red 391 nuevos MW que se unen a los 926 MW conectados durante el año 2019. Esta nueva potencia corresponde a 12 nuevos parques eólicos y fotovoltaicos y una repotenciación hidráulica.
	Capacidad de renovables (MW instalados)	7.893	7.825	
	Capacidad térmica fósil instalada (MW instalados)	11.221	11.187	Cese progresivo de la actividad de carbón peninsular a 2021.

1. DESCARBONIZACIÓN

1.1. Compromiso global para combatir el cambio climático

El Acuerdo de París es el primer acuerdo universal y jurídicamente vinculante sobre cambio climático, adoptado en la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático de París (COP21) de 2015, siendo su objetivo limitar el incremento de la temperatura al menos por debajo de los dos grados centígrados, tratando de no superar el incremento de 1,5 grados, en comparación con los niveles preindustriales.

1.1.1. Un contexto de llamada a la acción.



En diciembre de 2019 se publicó el Pacto Verde Europeo, la hoja de ruta que se ha trazado para dotar a la Unión Europea (UE) de una economía sostenible, con la aspiración de ser climáticamente neutra en 2050. La realización de este objetivo exige que sigamos transformando

los retos climáticos y medioambientales en oportunidades en todos los ámbitos y que logremos una transición justa e integradora para todos.

En marzo de 2020 la Comisión Europea publicó la propuesta de Ley de cambio climático que, entre otros aspectos, plantea legislar el objetivo de neutralidad de carbono en 2050. Este objetivo exige un incremento de la ambición a 2030 y la definición de una ruta a través de un objetivo intermedio en 2040. El 17 de septiembre de 2020, junto a la evaluación de los Planes Nacionales de Energía y Clima de los Estados miembros para 2021-2030, se publicó la Comunicación de la Comisión sobre el objetivo 2030, en la que se proponía una reducción de emisiones del 55%, respecto a 1990 en detrimento del actual 40%. Era una propuesta tan ambiciosa como necesaria para que Europa alcance la neutralidad en carbono en 2050, en línea con el Acuerdo de París y con la aspiración de limitar el incremento de temperatura global a 1,5 °C, y que quedó refrendada el 11 de diciembre por acuerdo unánime de los jefes de estado de los 27 estados miembros en el Consejo Europeo, volviendo a poner a la Unión Europea (UE) a la cabeza del liderazgo en la lucha contra el cambio climático.

El nuevo objetivo climático para 2030 se espera que contribuya a centrar la recuperación económica que tanto necesita Europa tras la pandemia de coronavirus. Estimulará las inversiones en una economía eficiente en el uso de los recursos, fomentará la innovación en tecnologías limpias, impulsará la competitividad y creará empleos verdes. Gracias a ello los Estados miembros pueden recurrir a los 750.000 millones euros del instrumento de recuperación *Next Generation EU* y al próximo presupuesto a largo plazo de la UE para realizar estas inversiones en transición ecológica. Para respaldar las inversiones necesarias, la Comisión también adoptó las normas que regularán el nuevo mecanismo de financiación de energías renovables de la Unión Europea (UE) para facilitar la colaboración entre los Estados Miembros en la financiación y el despliegue de proyectos en el ámbito de las energías renovables.

Con todo ello, se espera que antes de junio de 2021 se den a conocer las propuestas legislativas para aplicar el nuevo objetivo a través de las siguientes medidas: revisar y ampliar el régimen de comercio de derechos de emisión de la Unión Europea (RCDE); adaptar el Reglamento de reparto del esfuerzo y el marco para las emisiones del uso de la tierra (LULUCF); aumentar la eficiencia energética a través de la Directiva de Eficiencia, las políticas en materia de energías renovables a través de la Directiva de Renovables, y hacer más estrictas las normas en materia de CO2 aplicables a los vehículos de carretera por medio de los estándares de emisión de CO2 de coches y furgonetas.

España ya se ha comprometido con la neutralidad climática a más tardar en 2050. Para ello cuenta con el Plan Nacional Integrado de Energía y Clima (PNIEC), que establece la hoja de ruta para la próxima década, un Plan que va más allá de la ambición inicial de la Unión Europea (UE) alineándose con el incremento de ambición hasta el 55% acordado a finales de 2020 por los Jefes de Estado de los 27 países miembros. España define en el Plan Nacional Integrado de Energía y Clima (PNIEC) las medidas necesarias para alcanzar en 2030 una reducción del 23% en las emisiones de gases de efecto invernadero respecto a los niveles de 1990. La pretensión de pasar de los 334,3 MtCO2-eq emitidos en 2018, a los 221,8 MtCO2eq en el año 2030, lo cual implica retirar aproximadamente una tercera parte de las emisiones actuales entre ambas fechas, da un orden de magnitud del resultado de la ambición de las medidas contempladas en el Plan Nacional Integrado de Energía y Clima (PNIEC): una presencia del 42% de renovables sobre el uso final de la energía, una mejora del 39,5% de la eficiencia energética y una penetración del 74% de energía renovable en la generación eléctrica.

1.1.2. El compromiso de ENDESA frente al cambio climático.



Detener el aumento de temperatura exige actuar de forma urgente para compatibilizar el crecimiento y el bienestar económico con la reducción de emisiones, y esto solo será posible con un modelo energético que permita energía segura, asequible y no contaminante para todos. El papel del sector eléctrico es crucial para alcanzar los objetivos de descarbonización, ya que permite la incorporación de las energías renovables a los usos finales y es clave para conseguir mejoras en los valores de intensidad y eficiencia energética.

El cambio climático es el principal reto ambiental al que se enfrenta el planeta y ENDESA es muy consciente de la urgencia de abordarlo con decisión y de estudiar los riesgos y oportunidades que conlleva. Por eso, la lucha contra el calentamiento global está integrada en su estrategia de negocio como un pilar fundamental para mantener un modelo de negocio sostenible. La reducción de emisiones de gases de efecto invernadero, la mejora de la eficiencia energética y la electrificación de la demanda son aspectos clave que sustentan el importante papel que tiene ENDESA para conseguir una energía baja en carbono, sostenible, segura y eficiente. Precisamente los aspectos más relevantes que aborda en su modelo de gestión del cambio climático son el compromiso con la sociedad y la fijación de objetivos, acompañados de medidas de reducción de emisiones y proyectos de restauración forestal, todo ello acompañado de un ejercicio de transparencia en el reporte de su desempeño y resultados, siguiendo las recomendaciones del Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD).

5 años del Acuerdo de París

Han pasado 5 años desde que, dentro de la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático, se establecieran medidas para la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero a nivel mundial.

El Acuerdo de París tiene como objetivo principal limitar el incremento de la temperatura global a 2ºC, con la aspiración de que no supere el 1,5ºC respecto al periodo preindustrial. El Acuerdo no se queda en la fijación del objetivo, sino que marca el camino para alcanzarlo, e introduce la condición de neutralidad carbónica, que en el caso de economías desarrolladas debe alcanzarse en 2050.

Fue un acuerdo global histórico, como pone de manifiesto el hecho de que se hayan presentado 190 planes de lucha contra el cambio climático, que cubren alrededor del 99% de las emisiones de todas las Partes de la Convención Marco de Naciones Unidas para el Cambio Climático (CMNUCC).

Para ENDESA ha supuesto un reto en materia de cambio climático sin precedentes, con el establecimiento de objetivos ambiciosos a través de los sucesivos Planes Estratégicos elaborados desde ese momento, con el firme compromiso de disponer de una generación eléctrica cero emisiones de dióxido de carbono (CO₂) en 2050 y trazando una senda con objetivos intermedios de reducción de las emisiones absolutas.

ENDESA, en apenas 4 años desde la entrada en vigor del Acuerdo de París casi ha recorrido la mitad del camino hacia el objetivo fijado en 2050, reduciendo sus emisiones un 48% desde 2015 (casi un 70% desde 2005, año en que entra en vigor el Protocolo de Kioto). La

actualización del Plan Estratégico para el periodo 2021-2023 presentado a finales de noviembre de 2020 reafirma la apuesta de la compañía por la lucha contra el cambio climático.

Jugando así, una vez más, un papel clave en la lucha contra el cambio climático, demostrando liderazgo y contribuyendo significativamente al cumplimiento de los compromisos nacionales e internacionales que afrontan la descarbonización del planeta. Como así lo ha reconocido el Climate Disclosure Project (CDP) este año, índice que por cifras es claramente la referencia para los inversores, incluyendo a ENDESA en la Lista A, que reconoce a las empresas líderes en acción climática y transparencia, dónde solo 4 utilities lo han conseguido este año 2020. Obtener este tipo de calificaciones de esta entidad independiente y de tanto prestigio avala la trayectoria que ENDESA ha realizado en tan poco tiempo.

Modelo de Negocio: Promoción de una 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. De esta forma, mantiene un compromiso de contribuir al principio “leaving no one behind” realizando una transición justa y fomentando la creación de empleos sostenibles y dignos. Para ENDESA la colaboración entre los gobiernos, el sector privado, la sociedad civil y otras partes interesadas será fundamental para alcanzar los objetivos climáticos establecidos en el Acuerdo de París siguiendo un enfoque inclusivo.

En este contexto, ENDESA considera la transición justa parte de su modelo de negocio y a finales de 2019 se adhirió al compromiso de Naciones Unidas en materia de Transición Justa bajo la iniciativa “Acción Climática por el Trabajo”. Muestra de este compromiso son los proyectos Future, una iniciativa única y voluntaria gestionada a través del diálogo con las comunidades locales, y destinados a promover el desarrollo de actividades económicas y la generación de empleo en las zonas en las que se encuentran ubicadas las centrales que cesan su actividad.

1.2. Gobierno corporativo

ENDESA es consciente de los efectos que tiene el cambio climático para su negocio e integra esta visión no solo como elemento en su política de gestión ambiental y climática, sino como componente de peso en la toma de decisiones a nivel empresarial, y determinación de sus planes estratégicos, lo que implica que las decisiones se tomen al más alto nivel de dirección.

ENDESA establece sus planes estratégicos teniendo en cuenta macrotendencias geopolíticas, regulatorias y tecnológicas, poniendo especial énfasis en los mercados en los que opera, y considerando los riesgos y las oportunidades a las que se enfrenta (teniendo en cuenta aspectos operativos, tecnológicos, de mercado y de transición, y riesgos físicos, entre otros). La estrategia de la compañía tiene en el cambio climático y la transición energética uno de sus pilares principales, y es el Consejo de Administración quien tiene la responsabilidad de su desarrollo e implementación. En ENDESA existe una estructura de gobierno liderada por el Consejo de Administración que supervisa el desempeño de la compañía en materia de cambio climático. El Comité de Nombramientos y Retribuciones se encarga, entre otras funciones, de proponer al Consejo de Administración los nombramientos de los consejeros y la Política de Retribuciones. A través de este comité se aprueban y monitorizan los objetivos de reducción de emisiones de dióxido de carbono (CO₂) vinculados a retribución variable, así como las iniciativas que permiten alcanzar dicha reducción, incluidas en el Plan Estratégico de la compañía. ENDESA tiene establecido un sistema de incentivos para sus directivos relacionado con el desempeño de la compañía en la gestión del cambio climático. En el Plan de Incentivo Estratégico, cuyos participantes son los Consejeros Ejecutivos de la compañía, así como directivos cuya participación se considera esencial en la consecución del Plan Estratégico, uno de los objetivos está directamente ligado a la reducción de emisiones específicas de dióxido de carbono (CO₂) cuyo cumplimiento determina el 10% del incentivo. Este objetivo se revisa anualmente, con cada

plan de incentivo a largo plazo, siendo el último objetivo fijado a la fecha de cierre del presente informe el correspondiente al Plan 2020-2022, en línea con los objetivos industriales que contempla el Plan Estratégico 2020-2022.

El Comité de Auditoría y Cumplimiento está encargado de la supervisión y control de los procesos de elaboración y presentación de la información financiera y no financiera, de la independencia del auditor de cuentas y de la eficacia de los sistemas internos de control y de gestión de riesgos del cambio climático. En materia de gestión de riesgos, por un lado, las unidades de negocio son responsables de la identificación y medición de riesgos, la función de riesgos controla y gestiona los riesgos y la función de Auditoría Interna supervisa la eficiencia de los controles de riesgos establecidos.

Cabe destacar la creación en el año 2020 del Comité de Sostenibilidad y Gobierno Corporativo, cuya función principal es el asesoramiento al Consejo de Administración y la supervisión, entre otros, en materia medioambiental y de sostenibilidad, de derechos humanos y de diversidad, en relación con la estrategia para la acción social, así como en el ámbito de la estrategia de gobierno corporativo de la sociedad. Entre sus competencias se encuentra la revisión de las políticas de sostenibilidad y de medio ambiente de la compañía, la supervisión del plan de sostenibilidad o estrategia en materia de sostenibilidad y la evaluación periódica del grado de cumplimiento de los objetivos definidos.

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 grupo intergubernamental de expertos sobre cambio climático (IPCC) emitió a finales de 2018 un informe especial en el que se señala que para limitar el calentamiento global a 1,5°C se necesitarían transiciones "rápidas y de gran alcance" en el uso de la tierra, la energía, la industria, los edificios, el transporte y las ciudades, y que sería necesario que las emisiones netas globales de dióxido de carbono (CO₂) de origen humano disminuyeran en 2030 alrededor de un 45% respecto de los niveles de 2010, y siguieran disminuyendo hasta alcanzar el "cero neto" aproximadamente en 2050.

En 2020 ENEL, matriz de ENDESA, ha renovado la certificación de objetivos climáticos con base científica, Science Based Targets initiative (SBTi), aumentando la ambición para alinearse con un escenario que permite limitar el calentamiento global a 1,5°C, y comprometiéndose a reducir sus emisiones específicas de gases de efecto invernadero de Alcance 1 en un 80% en 2030, tomando 2017 como año de referencia. Asimismo, para 2030, ENEL mantiene el compromiso de rebajar en un 16% sus emisiones indirectas relacionadas con la venta de gas natural en el mercado minorista, tomando también 2017 como año de referencia.

Tomando el citado informe del grupo intergubernamental de expertos sobre cambio climático (IPCC) como referencia, y considerando los objetivos certificados con base científica por ENEL, ENDESA define su nuevo Plan Estratégico 2021-2023, con el que aspira a convertirse en un líder del proceso de transformación global y contribuir decisivamente al objetivo colectivo de limitar el calentamiento global a 1,5°C, y por ello destina el 94% de su esfuerzo inversor para ese periodo (que asciende a 7.900 millones de euros) a la acción sobre el clima, objetivo número 13 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas (ODS), lo que le permitirá aumentar en más de un 50% la capacidad instalada en renovables en 2023 respecto a 2020. Para mayor detalle sobre las líneas estratégicas de actuación se puede consultar el apartado 6 Evolución Previsible del Informe de Gestión Consolidado 2020.

Uno de los pilares estratégicos fundamentales de ENDESA es la transición energética hacia la total descarbonización de la generación eléctrica en el año 2050, garantizando en todo momento la seguridad de suministro, a través de un plan de reducción de emisiones que ha aumentado un

año más su ambición, y que establece una senda con hitos intermedios, hasta alcanzar una reducción del 80% de las emisiones específicas de Alcance 1 de dióxido de carbono (CO_2) equivalente en 2030, respecto a 2017, año en el que el 80% del mix de generación será libre de dióxido de carbono (CO_2). Este ambicioso plan permitirá reducir las emisiones específicas hasta 150 g $\text{CO}_{2}\text{eq}/\text{kWh}$ en 2023 y por debajo de 95 g $\text{CO}_{2}\text{eq}/\text{kWh}$ en 2030, un nivel de emisiones alineado con el criterio Science Based Targets initiative (SBTi) para limitar el incremento de temperatura a 1,5°C. Para ello se ha definido una hoja de ruta de reducción progresiva de la actividad del carbón suponiendo una reducción del 99% en el año 2022, con cese de la actividad de carbón peninsular en 2021 y cese completo en 2027. En ese sentido durante el año 2020 y con fecha de 30 de junio de 2020, se ha procedido al cierre de dos de las principales centrales de carbón de la Península, la Central térmica de Compostilla de 1.052 MW de potencia instalada, y la Central térmica de Teruel de 1.098 MW. A estos cierres se unirían los cierres de las centrales de carbón de As Pontes y Litoral a mediados del año 2021, de acuerdo con las solicitudes de cierre presentadas a finales del año 2019, quedando únicamente en operación CON CARBÓN los grupos 3 y 4 de la central térmica de Alcudia que operarían de manera muy limitada y únicamente para garantizar el suministro eléctrico en la isla de Mallorca hasta la entrada de un nuevo cable de conexión con la península.

En paralelo a las solicitudes de cierre, ENDESA elabora y presenta para cada planta de manera voluntaria un proyecto de actuaciones para atenuar el impacto provocado por la disminución de actividad, Plan Futur-e, destinado a promover el desarrollo de actividades económicas y generación de empleo en las zonas en las que se encuentran ubicadas las centrales, desde un enfoque de Transición Justa. Durante 2020 se ha cerrado el proceso de evaluación de las propuestas a desarrollar en la Central Térmica de Compostilla y a finales del año se ha publicado el concurso para la presentación de proyectos para el emplazamiento de la central de Litoral de Almería.

Dentro del compromiso con la descarbonización se incluye también el objetivo de reducción de emisiones indirectas relacionadas con la venta de gas natural en el mercado minorista del 16% para el año 2030 respecto al año 2017, objetivo ya establecido en 2019.

Acompañando el cierre de los principales centros emisores de gases de efecto invernadero, se está acometiendo un importante crecimiento en generación renovable. El desarrollo y la gestión de energías renovables de ENDESA en España se realiza a través de Enel Green Power España (EGPE) (100% capital de ENDESA).

Al término del año 2020 ENDESA cuenta con 7.781 MW netos instalados de potencia renovable, de los que 4.670 MW corresponden a gran hidráulica, 2.423 MW corresponden a potencia eólica, 609 MW a solar fotovoltaica, 79 MW a mini hidráulica, y 0,5 MW a plantas de biogás.

	2019	2020
Potencia España y Portugal (MW)	7.408	7.781
Hidráulica	4.668	4.670
Eólica	2.308	2.423
Mini hidráulica	80	79
Solar	352	609
Biomasa	0,5	0,5

Conexión de nueva potencia renovable durante 2020.

ENDESA, a través de Enel Green Power España (EGPE), ha seguido con su crecimiento en potencia renovable instalada a pesar de las fuertes dificultades que ha conllevado la parálisis de segmentos críticos durante el año 2020, que ha impactado en la planificación del desarrollo de los proyectos. A pesar de todo ello, ENDESA ha conseguido conectar a la red 391 nuevos MW que se unen a los 926 MW conectados durante el año 2019. Esta nueva potencia corresponde a 12 nuevos parques eólicos y fotovoltaicos y una repotenciación hidráulica. Estos proyectos se han

desarrollado en la Comunidades de Aragón, Extremadura, Andalucía, Baleares y Castilla la Mancha.

Fecha	Proyecto	Tecnología	Comunidad	Potencia (MW)
may.-20	Sierra de Oriche	Eólico	Aragón	13,9
jul.-20	Dehesa de Mallen	Eólico	Aragón	3,5
jul.-20	Motilla del Palancar	Eólico	Castilla la Mancha	51,0
jul.-20	Ribarroja Gr 3	Hidráulica	Aragón	1,5
ago.-20	Cañaseca	Eólico	Aragón	18,0
dic.-20	Los Gigantes	Eólico	Aragón	21,3
dic.-20	San Francisco de Borja	Eólico	Aragón	23,9
dic.-20	Augusto	Fotovoltaica	Extremadura	49,9
dic.-20	La Vega I	Fotovoltaica	Andalucía	43,2
dic.-20	La Vega II	Fotovoltaica	Andalucía	43,2
dic.-20	Sa Caseta	Fotovoltaica	Baleares	21,8
dic.-20	Los Naranjos	Fotovoltaica	Andalucía	49,5
dic.-20	Las Corchas	Fotovoltaica	Andalucía	49,9
			Total ¹	390,7

¹ A 31 de diciembre de 2020 y 2019, la capacidad adicional ha sido de 391 MW y 926 MW, respectivamente

Toda esta potencia adicional, añadida a las mejoras en la operación y mantenimiento de los parques renovables ha llevado a lograr superar los máximos de producción de ENDESA, tanto eólico como solar fotovoltaico durante este año.

Más allá del proceso de construcción y la generación de empleo que conlleva la ejecución de estos proyectos, ENDESA ha seguido en ellos un modelo de desarrollo que contempla acciones de creación de valor social para los entornos en los que están ubicados: el modelo de Creación de Valor Compartido (CSV). Estas iniciativas, son de naturaleza muy diversa y responden a necesidades propias de cada municipio, tras realizar estudios con las autoridades locales.

Todas estas iniciativas recogidas dentro del concepto de desarrollo “Sitio de construcción sostenible”, incluyen la formación laboral en energías renovables a personas de los municipios, el asesoramiento en eficiencia energética, proyectos de sustitución de iluminación con tecnología led, autoconsumo con instalación de placas fotovoltaicas en residencias de mayores y otras instalaciones municipales, así como proyectos socioculturales de carácter local.

Ampliación de la cartera de proyectos en desarrollo.

Adicionalmente a todo el esfuerzo de construcción desarrollado durante este año, hay que destacar el importante impulso que se ha dado durante el año 2020 para incrementar la cartera de proyectos renovables con el fin de cumplir con los ambiciosos objetivos marcados en el plan estratégico de la compañía. A 31 de diciembre de 2020 ENDESA dispone de una cartera de proyectos con más de 7.000 MW con conexión, de los cuales el 70% aproximadamente es solar fotovoltaica, y un 30% a eólica. Adicionalmente se dispone de más de 18 GW en proyectos con menor nivel de desarrollo. Así el objetivo que contempla el plan es conectar aproximadamente 700 MW en 2021, fundamentalmente de nueva potencia eólica y fotovoltaica, 1.400 MW en 2022 y en 2023 1.700 MW adicionales hasta los 3.900 MW previstos en el Plan 2021-2023.

Con esta amplia cartera de desarrollo, en la cual se seguirá trabajando para aumentarla en los próximos meses, se asegura el crecimiento continuo de la capacidad renovable en los próximos años de acuerdo al Plan Estratégico de la compañía y se acrecienta la posibilidad de cerrar acuerdos comerciales en la venta de energía renovable. Este crecimiento de la cartera de proyectos renovables es clave para potenciar los objetivos de descarbonización de la compañía, permitiendo la sustitución gradual de la potencia térmica que se está cerrando.

1.3.1. Escenarios

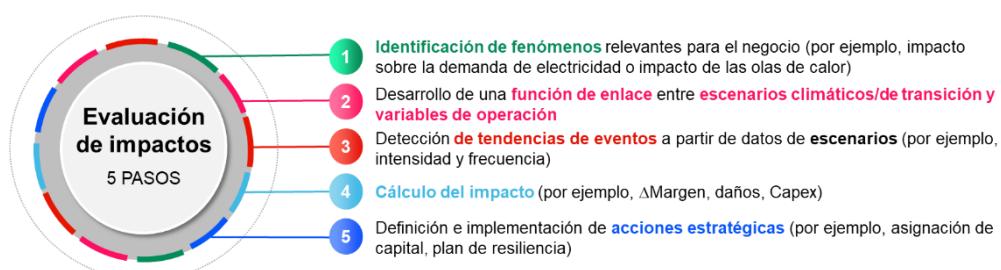
ENDESA utiliza escenarios climáticos, energéticos y macroeconómicos en los horizontes temporales de corto (correspondiente al Plan Estratégico), medio (correspondiente a los plazos de cobertura del Plan Nacional Integrado de Energía y Clima (PNIEC)), y largo plazo (2050), para evaluar la flexibilidad y resiliencia de su Plan Estratégico. En estos escenarios tiene gran importancia el impacto del cambio climático, que produce efectos que se pueden analizar en términos de:

- Eventos extremos: olas de calor, lluvias torrenciales, huracanes, etc. y su impacto potencial sobre las instalaciones industriales.
- Fenómenos crónicos: para considerar los cambios paulatinos en las condiciones climáticas, tales como aumento de la temperatura media, aumento del nivel del mar, etc. que afecta a la producción de las centrales de generación eléctrica, y a los perfiles de consumo.
- Transición: de los diferentes sectores hacia una economía verde, caracterizada por ser más descarbonizada.

Los aspectos relacionados con las proyecciones de las variables climáticas, en términos de fenómenos crónicos y de eventos extremos, definen los escenarios físicos, y los aspectos relacionados con la transición industrial y económica hacia soluciones descarbonizadas definen los escenarios de transición. Estos escenarios se construyen con el objetivo de disponer de un marco de referencia que permita asegurar la coherencia entre las proyecciones climáticas y las hipótesis de transición.

La adopción de los citados escenarios y su integración en la gestión ordinaria de la compañía, tal y como recomienda el Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD), permiten la evaluación de los riesgos y oportunidades asociados al cambio climático.

La adquisición y el procesamiento de la gran cantidad de datos obtenidos de la aplicación de los escenarios, así como la identificación de las metodologías y métricas necesarias para interpretar fenómenos complejos, requiere un diálogo continuo con expertos tanto externos como internos. Para ello, a nivel de Grupo Enel se trabaja con un enfoque de plataforma, dotando las herramientas que garantizan una información sólida y accesible para todos. El proceso que traduce las conclusiones de la aplicación de los escenarios en información útil para decisiones industriales y estratégicas se puede resumir en cinco pasos:



1.3.1.1. Escenarios físicos

Para los riesgos físicos se utilizan tres escenarios climáticos publicados en el Quinto informe del Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC), en concreto:

- Representative Concentration Pathway 2.6 (RCP 2.6): escenario alineado con un aumento global de la temperatura de +1,5°C en 2100 respecto a niveles preindustriales (1850-1900).

- Representative Concentration Pathway 4.5 (RCP 4.5): escenario intermedio que estima que el aumento global de la temperatura respecto a niveles preindustriales será de unos 2,4°C en el período 2081-2100. Se ha considerado este escenario como el más representativo del contexto climático y geopolítico actual a nivel global.
- Representative Concentration Pathway 8.5 (RCP 8.5): escenario que considera que no se van a llevar a cabo medidas específicas para combatir el cambio climático. En este escenario se estima que el aumento global de la temperatura respecto a niveles preindustriales será de unos 4,3°C en el período 2081-2100.

Se considera el escenario RCP 8.5 como la situación más desfavorable, y se ha utilizado para evaluar las consecuencias de los impactos climáticos en un escenario extremo, que actualmente se considera de baja probabilidad de ocurrencia. El escenario RCP 2.6 se utiliza para evaluar las consecuencias de los impactos climáticos asociados a una transición energética que alcanza objetivos ambiciosos en términos de mitigación.

Según las proyecciones climáticas de acuerdo al escenario RCP 8.5, la región mediterránea sufrirá un incremento de la temperatura media y una disminución de las precipitaciones, efectos que serán más acusados en la segunda mitad del siglo. Según las proyecciones climáticas del escenario RCP 2.6, los efectos serán análogos, pero de menor intensidad, con una tendencia menos acusada en la segunda mitad del siglo, notándose una gran diferencia entre los efectos estimados por ambos escenarios en 2100.

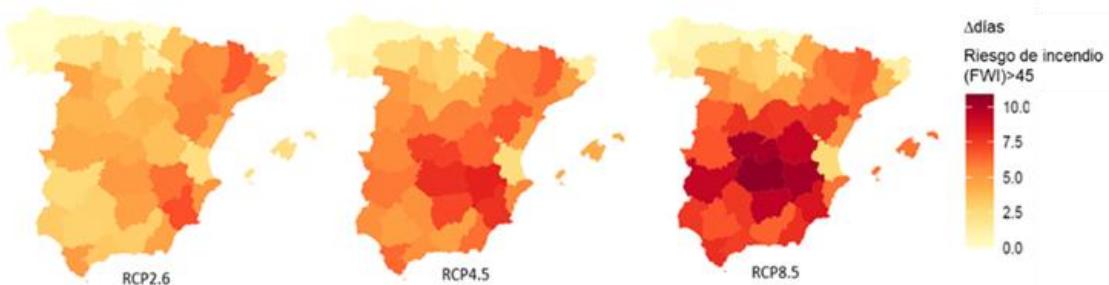
Los escenarios utilizados son globales, por lo que con el objetivo de definir los efectos a nivel de las áreas concretas en las que el Grupo ENEL desarrolla su actividad, se ha contado con la colaboración del departamento de Ciencias de la Tierra del International Centre for Theoretical Physics (ICTP) de Trieste. El trabajo realizado por el ICTP ha permitido disponer de las proyecciones de las variables climáticas más importantes con una resolución equivalente a una cuadrícula de entre 12 y 100 km², para un horizonte temporal entre 2030 y 2050. Las principales variables consideradas son la temperatura, las precipitaciones de nieve y lluvia y la radiación solar. Para conseguir un análisis más robusto, actualmente se trabaja en base a la unión de tres modelos climáticos regionales, el definido por el ICTP más otros dos seleccionados entre los más representativos de los modelos climáticos referidos en la literatura especializada.

El trabajo realizado con los escenarios climáticos considera tanto fenómenos crónicos como eventos extremos. El análisis de ciertos aspectos depende no solo de las proyecciones climáticas, sino también de las características del territorio, por lo que resulta necesario hacer una modelización más específica para conseguir una representación con alta resolución. Para conseguirlo, de forma complementaria a los escenarios climáticos desarrollados por el ITCP, se utilizan los mapas de Natural Hazard. Gracias a la utilización de estos mapas se consigue obtener, con una elevada resolución espacial, las frecuencias esperadas para una serie de eventos climáticos como por ejemplo tormentas, huracanes o inundaciones. Las conclusiones de este tipo de análisis utilizando series históricas, se están utilizando para optimizar la estrategia en el ámbito de los seguros. Actualmente se está trabajando para poder integrar estas conclusiones con las proyecciones de los escenarios climáticos.

Los trabajos desarrollados en los años 2019 y 2020 han permitido extraer las siguientes conclusiones respecto a los territorios en los que opera ENDESA:

•

- Eventos extremos: en el periodo 2030-2050 se prevé que las olas de calor se den de forma más frecuente y que sean más importantes en el área meridional. Las precipitaciones extremas aumentarán en intensidad, pero disminuirá la frecuencia de ocurrencia, mientras que las nevadas extremas se mantendrán en las mismas áreas geográficas actuales, pero podría disminuir de forma importante su intensidad y la frecuencia con la que se dan los eventos. Por lo que respecta al riesgo de incendio, se estima un aumento del número de días con riesgo extremo respecto a la media histórica, aumento que será más acusado en el escenario RCP 8.5 que en el RCP 2.6.

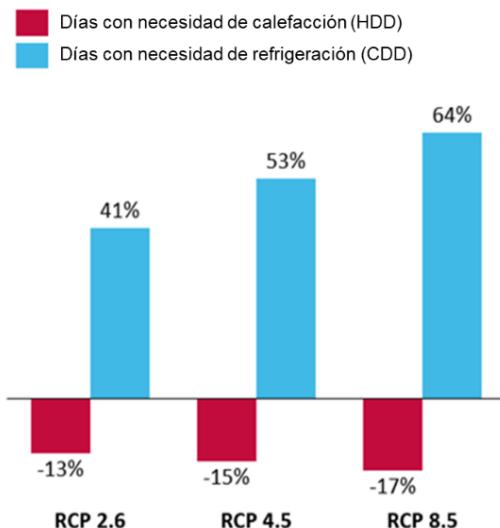


Número medio de días con riesgo de incendio extremo: diferencial entre escenarios RCP y período histórico

- Fenómenos crónicos: se prevé un aumento de la temperatura media anual en el período 2030-2050 en todos los escenarios RCP considerados. Para el escenario RCP 8.5 se estima que el aumento medio de la temperatura en dicho período sea de unos 1,4°C respecto al período preindustrial (con un valor comprendido en el rango 1,2°C a 1,8°C). Para el escenario RCP 4.5 se estima un aumento medio de la temperatura para el mismo período de unos 1,2°C (valor comprendido en el rango de 1°C a 1,5°C), y para el escenario RCP 2.6 el incremento esperado es de 1°C (valor comprendido entre 0,8°C y 1,3°C). las diferencias entre los escenarios RCP 2.6, RCP 4.5 y RCP 8.5 aumentan de forma importante en la segunda mitad de siglo. Las necesidades de climatización se estiman en base a la evolución de los *Heating Degree Days* (HDD)¹, días con necesidad de calefacción, y los *Cooling Degree Days* (CDD)², días con necesidad de refrigeración. En el período 2030-2050, se pasa de una reducción del 13% de Heating Degree Days (HDD) y un aumento del 41% de Cooling Degree Days (CDD) en el escenario RCP 2.6, a unos valores de reducción de Heating Degree Days (HDD) del 17% y de aumento de Cooling Degree Days (CDD) del 64% en el escenario RCP 8.5.

¹ Heating Degree Days (HDD): sumatorio anual de la diferencia entre la temperatura interior (estimada en 18°C) y la temperatura exterior, considerando todos los días del año que tienen una temperatura exterior inferior o igual a 15°C.

² Cooling Degree Days (CDD): sumatorio anual de la diferencia entre la temperatura interior (estimada en 21°C) y la temperatura exterior, considerando todos los días del año que tienen una temperatura exterior superior o igual a 24°C.



Destacar que ENDESA ha sido una empresa pionera en la materia la utilización de escenarios climáticos. En 2009 lanzó su primer proyecto con el fin de analizar y evaluar la vulnerabilidad de todos sus negocios e instalaciones a nivel global, hecho por el que fue elegido por el antiguo Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente (actualmente Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico) como representante del sector energético para la iniciativa ADAPTA I y II. Tras esto, ENDESA ha seguido profundizado en la materia, participando en múltiples iniciativas internacionales y desarrollando proyectos relativos a diferentes ámbitos.

Ver detalle en apartado 1.4.2. Adaptación al cambio climático de este Capítulo.

1.3.1.2. Escenarios de transición

El escenario de transición representa la evolución de la producción y el consumo de energía en los distintos sectores en un contexto económico, social y regulatorio coherente con la evolución de las emisiones de gases de efecto invernadero y por lo tanto relacionado con los escenarios climáticos.

En este sentido, el Grupo ENEL elabora escenarios de transición que, a partir de las hipótesis sobre la evolución del contexto, permiten hacer proyecciones de la demanda energética, demanda eléctrica, producción de energía eléctrica, penetración de renovables, vehículo eléctrico, etc. en general todas las variables relevantes que caracterizan un sistema energético, y por ende las actividades desarrolladas por la compañía.

Por lo que respecta a las hipótesis establecidas para definir los escenarios de transición, hay que destacar:

- Las hipótesis relacionadas con el contexto regulatorio en materia de cambio climático, que regulan aspectos como la reducción de emisiones de dióxido de carbono (CO₂), la eficiencia del sistema energético, la descarbonización del sector eléctrico, la reducción del consumo de petróleo, etc.
- El contexto macroeconómico y energético (por ejemplo, en términos de producto interior bruto, población y precio de las materias primas), considerando referencias internacionales, como la Agencia Internacional de la Energía (IEA) Bloomberg New Energy Finance (BNEF), International Institute for Applied Systems Analysis (IIASA), etc.

En base a estas hipótesis, el marco de referencia que utiliza el Grupo para la realización de los análisis de impacto de riesgos y oportunidades climáticos y de transición considera dos escenarios: uno inercial (*Reference*), construido en base a políticas existentes o previstas, así como sobre hipótesis internas respecto a la evolución de las variables de interés, y uno más ambicioso (*Brighter Future*), coherente con el Acuerdo de París, que considera objetivos más ambiciosos en términos de reducción de emisiones de dióxido de carbono (CO₂) o de aumento de la eficiencia, así como de la posible aceleración en la reducción de costes de determinadas tecnologías. Este segundo escenario estima un crecimiento incremental en la generación de electricidad a partir de fuentes renovables, así como una mayor demanda de electricidad debido a una mayor electrificación del consumo final.

Para la elaboración de los escenarios de transición en los principales países en los que opera, el Grupo construye herramientas cuantitativas que, a partir de los supuestos sobre la evolución de políticas, tecnologías y otras variables de contexto, permiten hacer proyección de demanda energética, demanda eléctrica, penetración de renovables, vehículos eléctricos, etc. En resumen, el conjunto de variables relevantes que caracterizan el sistema energético nacional con respecto a las actividades del Grupo.

El caso de España constituye un caso particular de la metodología general utilizada a nivel de Grupo, ya que el Plan Integrado de Energía y Clima 2021-2030 (PNIEC) presentado por el Gobierno español supone un nivel de ambición coherente con el Acuerdo de París y, por tanto, con un escenario climático RCP 2.6. De esta forma, el escenario *Brighter Future* debe considerarse un refinamiento fundamentado en un mayor nivel de electrificación respecto al previsto en el Plan Nacional Integrado de Energía y Clima (PNIEC) 2021-2030.

En este sentido, el escenario *Brighter Future* prevé mayores tasas de penetración de energías eléctricas y la consecuente mejora en los niveles de eficiencia. En particular, el aumento significativo de vehículos eléctricos y sistemas de calefacción / refrigeración basados en bombas de calor, determinan un aumento de la demanda del 4% en 2030 en comparación con el escenario *Reference*, que se estima tendrá impactos positivos tanto en el negocio de venta de electricidad como en los servicios de valor añadido ofrecidos por ENDESA X. La mayor penetración de las bombas de calor podría generar una reducción de las ventas de gas en el segmento de gran público debido a la paulatina electrificación de sus consumos; sin embargo, se estima que el efecto global debería ser positivo desde el punto de vista de resultado bruto de explotación (EBITDA), acompañado también de una reducción de las emisiones de Plan Nacional Integrado de Energía y Clima (PNIEC), para las que ENDESA tiene establecido un objetivo en su Alcance 3.



1.4. Gestión de riesgos

201-2

ENDESA dispone de una Política General de Control y Gestión de Riesgos, aprobada por el Consejo de Administración. Dicha Política establece los principios básicos y el marco general de control y gestión de los riesgos de toda naturaleza que pudieran afectar a la consecución de los objetivos, asegurando que son identificados, analizados, evaluados, gestionados y controlados de forma sistemática y dentro de los niveles de riesgo fijados. La Política General de Control y Gestión de Riesgos identifica los distintos tipos de riesgo, financieros y no financieros (entre otros los operativos, tecnológicos, legales, sociales, medioambientales incluyendo los relacionados con el cambio climático, políticos y reputacionales, incluidos los relacionados con la corrupción) a los que se enfrenta la Sociedad, incluyendo entre los financieros o económicos, los pasivos contingentes y otros riesgos fuera de balance.

Para más información sobre gestión de riesgos ver la Política General de Control y Gestión de Riesgos publicada en la página web de la compañía (<https://www.endesa.com/es/accionistas-e-inversores/gobierno-corporativo/politicas-corporativas.html>)

En el proceso de identificación de riesgos y oportunidades, se incluyen los relativos al cambio climático: riesgos de transición, relacionados con la regulación, nuevas tecnologías, cambios en el mercado y reputación, y los relativos a los potenciales impactos físicos relacionados con el cambio climático.

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).

El cambio climático y la transición energética tendrá efecto sobre las actividades de ENDESA. Tal y como recomienda el Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD), para identificar las diferentes tipologías de riesgos y oportunidades y sus impactos sobre los diferentes negocios de la compañía, ENDESA ha definido un marco de referencia. Los riesgos se clasifican en físicos y de transición. Los riesgos físicos se clasifican a su vez en agudos (eventos extremos) y crónicos. Los primeros se presentan como consecuencia de condiciones climatológicas de extrema intensidad, y los segundos están relacionados con cambios graduales y estructurales de las condiciones climáticas. Los eventos extremos exponen a ENDESA a potenciales indisponibilidades, de duración variable, en instalaciones e infraestructuras, costes de reparación, afección a los clientes, etc. El cambio crónico de las condiciones climáticas expone a ENDESA a otros riesgos y oportunidades como, por ejemplo, cambios en el régimen de producción de las diferentes tecnologías, así como cambios en la demanda eléctrica. En referencia al proceso de transición energética hacia un modelo más sostenible, caracterizado por una progresiva reducción de las emisiones de dióxido de carbono (CO₂), se identifican riesgos y oportunidades ligados tanto al contexto regulatorio y normativo, como a la evolución del desarrollo tecnológico, electrificación y consecuentes desarrollos de mercado.

En consonancia con lo previsto en los escenarios climáticos y de transición adoptados para la definición de los riesgos y las oportunidades, se empiezan a detectar cambios de comportamiento en los clientes, estrategias industriales en los diferentes sectores económicos, y cambios regulatorios. ENDESA quiere jugar un rol activo en la transición, y por ello define en su Plan Estratégico actuaciones facilitadoras, con el objetivo de aprovechar al máximo las oportunidades que se presenten, identificadas gracias a los análisis realizados en base a escenarios. Todo ello

hace que el 94% de las inversiones previstas en el Plan Estratégico están destinadas a acciones climáticas.

Escenario	Categoría de riesgo y oportunidad	Horizonte temporal	Descripción	Descripción del impacto	Modo de gestión
Físico agudo	Eventos extremos	A partir del corto plazo (1-3 años)	Riesgo: eventos climáticos extremos por su intensidad.	Los eventos extremos pueden causar impacto en términos de daño a las instalaciones y reducción de la disponibilidad.	ENDESA adopta las mejores prácticas para la gestión de las incidencias. Por lo que respecta a la gestión del riesgo desde el punto de vista de los seguros, la compañía gestiona un programa de Loss Prevention para los riesgos de propiedad, dirigido también a la evaluación de los principales factores de exposición asociados a los eventos naturales. En el futuro se considerarán también en la evaluación los cambios en la evolución climática que se espera se manifiesten a partir del medio plazo.
Físico crónico	Físico crónico	A partir del largo plazo (2030-2050)	Riesgo / Oportunidad: aumento o disminución de la producción y de la demanda eléctrica	La demanda eléctrica está influenciada por la temperatura, cuyas variaciones pueden tener impacto en los resultados.	La diversidad geográfica y tecnológica permite mitigar el impacto de variaciones (positivas o negativas) de una única variable. Para gestionar de forma adecuada el impacto de los fenómenos meteorológicos se ponen en marcha actividades de previsión meteorológica, supervisión y control en tiempo real de las instalaciones, escenarios climáticos de largo plazo.
Transición	Políticas regulación y	A partir del medio plazo (2022-2030)	Riesgo / oportunidad: políticas sobre precio y emisiones de CO2; incentivos a la transición energética; regulación en materia de resiliencia.	Los efectos de las políticas en materia de transición energética y resiliencia pueden tener impacto sobre las inversiones.	ENDESA minimiza la exposición a los riesgos a través de la progresiva descarbonización de su parque de producción. Las acciones estratégicas de ENDESA permiten mitigar los potenciales riesgos y aprovechar las oportunidades asociadas a la transición energética.
Transición	Mercado	A partir del medio plazo (2022-2030)	Riesgo / oportunidad: cambios en el precio de commodity y energía; evolución del mix energético; cambio en los consumos del sector residencial.	Considerando dos escenarios de transición alternativos, ENDESA evalúa los efectos de la evolución en cuanto a la penetración de renovables en el mix energético y la electrificación para evaluar los impactos potenciales.	ENDESA maximiza las oportunidades gracias a una estrategia orientada a la transición energética, a un fuerte desarrollo de la producción renovable, y a una apuesta clara por la electrificación de la demanda.
Transición	Productos servicios y	A partir del medio plazo (2022-2030)	Oportunidad: mayores márgenes y mayor capacidad de inversión como consecuencia de la transición, considerando la penetración de nuevas tecnologías eléctricas para los consumos domésticos, y del transporte eléctrico.	La evolución de la electrificación del transporte y del residencial tendrán potenciales impactos sobre el negocio.	ENDESA maximiza las oportunidades gracias a un fuerte posicionamiento estratégico sobre nuevas oportunidades de negocio y servicios.
	Tecnología	A partir del medio plazo (2022-2030)		Considerando dos escenarios de transición alternativos, ENDESA evalúa en base a la evolución de la electrificación del transporte, las potenciales oportunidades para aumentar sus inversiones.	ENDESA maximiza las oportunidades gracias a un fuerte posicionamiento estratégico sobre la infraestructura eléctrica.

ENDESA establece su Plan Estratégico con vocación de minimizar los riesgos y maximizar las oportunidades, considerando para su concepción los fenómenos de medio y largo plazo identificados.

El marco de referencia para riesgos y oportunidades que se incluye en la tabla anterior pone de manifiesto las relaciones entre los escenarios físicos, los de transición y los factores que influyen en los negocios de ENDESA. Tales efectos, relacionados con los fenómenos de escenario descritos, se materializan en diferentes horizontes temporales, lo que lleva a evaluar su impacto sobre tres horizontes temporales:

- Corto plazo (1-3 años), en el cual se pueden hacer análisis de sensibilidad a partir del Plan Estratégico presentado a los mercados con fecha 25 de noviembre de 2020.
- Medio plazo (hasta 2030), en el que es posible apreciar el efecto de la transición energética.
- Largo plazo (2030-2050), en el que se deberían empezar a manifestar los cambios crónicos estructurales a nivel climático.

En los apartados siguientes se describen los principales riesgos y oportunidades identificados, así como las medidas de adaptación y mejores prácticas operativas puestas en marcha para la gestión de los fenómenos climatológicos que se van presentando.

1.4.1. Riesgos y oportunidades físicos crónicos y agudos

201-2

En referencia a los riesgos y oportunidades asociadas a las variables físicas, y tomando como referencia los escenarios definidos por el grupo intergubernamental de expertos sobre cambio climático (IPCC), se intenta evaluar la evolución de las siguientes variables y los fenómenos operativos e industriales como potenciales riesgos y oportunidades.

Cambios físicos crónicos y potenciales riesgos y oportunidades asociados

De los escenarios preparados junto al departamento de Ciencias de la Tierra del International Centre for Theoretical Physics (ICTP) se desprende que no hay evidencia de cambios importantes antes de 2030 y que se podrían empezar a apreciar variaciones en el período de 2030 a 2050. Los impactos principales como consecuencia de los cambios físicos crónicos se apreciarían en las siguientes variables:

- **Demanda eléctrica:** variación del nivel medio de la temperatura con potencial efecto (aumento / disminución) sobre la demanda eléctrica.
- **Producción termoeléctrica:** variación del nivel medio de la temperatura de las masas de agua con efecto sobre la producción termoeléctrica.
- **Producción hidroeléctrica:** variación del nivel medio del régimen de lluvia y nieve y de las temperaturas con potencial incremento y/o reducción de la producción hidroeléctrica.
- **Producción fotovoltaica:** variación del nivel medio de radiación solar, temperatura y régimen de lluvias con potencial incremento y/o reducción de la producción fotovoltaica.
- **Producción eólica:** variación del nivel medio del régimen de viento con potencial incremento y/o reducción de la producción eólica.

Se ha realizado una identificación de cuáles son los impactos relacionados con los cambios físicos crónicos más relevantes para cada tecnología de generación, y se ha iniciado un análisis para conocer el impacto en su producibilidad, teniendo en cuenta las instalaciones de forma individual.



Cambios físicos agudos y potenciales riesgos y oportunidades asociados

La intensidad y la frecuencia de los fenómenos físicos agudos, eventos extremos, pueden provocar daños importantes e inesperados en las instalaciones, y potenciales consecuencias derivadas de la interrupción del servicio.

Los fenómenos físicos agudos (vendavales, inundaciones, olas de calor, olas de frío, etc.) se caracterizan por una elevada intensidad y una frecuencia de ocurrencia moderada en el corto plazo, pero con tendencia al alza en los escenarios climáticos de largo plazo.

Metodología de evaluación del riesgo frente a eventos extremos

Para la cuantificación del riesgo frente a eventos extremos, ENDESA utiliza una metodología consolidada de análisis de riesgo catastrófico, utilizada en el ámbito de los seguros y también en los informes de IPCC³.

La metodología pueda aplicarse al conjunto de eventos extremos analizables, como vendavales, olas de calor, inundaciones, etc. En todas las tipologías de catástrofe natural se tiene en cuenta:

- **La probabilidad del evento (Hazard)**, es decir, la frecuencia teórica en un determinado período de tiempo, *el período de retorno*.
- **La vulnerabilidad**, que indica, en porcentaje, el valor perdido o afectado como consecuencia del evento extremo. Esto permite considerar tanto afectaciones a las instalaciones, como impacto sobre la continuidad del servicio, tanto de producción como de distribución. ENDESA realiza análisis de vulnerabilidad de sus instalaciones, lo que le permite definir una matriz que relaciona las tipologías de instalación con los eventos extremos con que pueden afectarlas de forma importante.
- **La exposición** es el conjunto de valores económicos, presentes en el portfolio de ENDESA, que pueden resultar impactados de forma no despreciable ante eventos naturales catastróficos. También para este parámetro se realizan análisis específicos

³ L. Wilson, "Industrial Safety and Risk Management". University of Alberta Press.

T. Bernold. "Industrial Risk Management". Elsevier Science Ltd.

Kumamoto, H. and Henley, E. J., 1996, Probabilistic Risk Assessment And Management For Engineers And Scientists, IEEE Press, ISBN 0-7803100-47

Nasim Uddin, Alfredo H.S. Ang. (eds.), 2012, Quantitative risk assessment (QRA) for natural hazards, American Society of Civil Engineers CDRM Monograph no. 5

UNISDR, 2011. Global Assessment Report on Disaster Risk Reduction: Revealing Risk, Redefining Development. United Nations International Strategy for Disaster Reduction. Geneva, Switzerland.

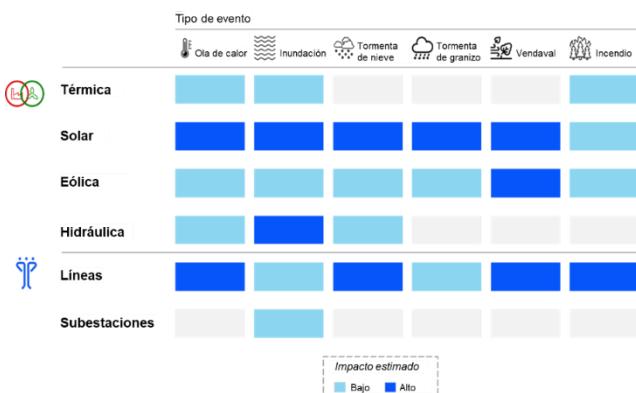
Managing the Risks of Extreme Events and Disasters to Advance Climate Change Adaptation - A Special Report of Working Groups I-II of the Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC). Cambridge University Press, Cambridge, UK, and New York, NY, USA.

para las diferentes tecnologías de producción, para las infraestructuras de distribución y para los servicios prestados a cliente final.

El conjunto de los tres factores (*Hazard*, vulnerabilidad y exposición) constituye el elemento fundamental para la evaluación del riesgo relevante como consecuencia de eventos extremos. Considerando los escenarios climáticos, ENDESA diferencia el análisis de riesgo considerando los diferentes horizontes temporales. En la tabla siguiente se resume el esquema considerado para la evaluación del impacto como consecuencia de los eventos extremos.

Horizonte Temporal	Probabilidad del Evento	Vulnerabilidad	Exposición
Corto plazo (1-3 años)	Mapas de probabilidad basados en series históricas y modelos meteorológicos	La vulnerabilidad está relacionada con el tipo de evento, y con la tecnología, y es bastante independiente del horizonte temporal	Valores de ENDESA en el corto plazo
Largo plazo (hasta 2050 y/o 2100)	Mapas de probabilidad y estudios específicos para los diferentes escenarios climáticos RCP del IPCC		Evolución de los valores de ENDESA en el largo plazo

En la imagen se recoge la vulnerabilidad frente a los diferentes eventos extremos de las diferentes tipologías de instalación presentes en el portfolio de ENDESA:



El análisis realizado en base a los escenarios, permite concluir que los cambios físicos crónicos en la tendencia de las variables físicas se apreciarán a partir de 2030. En cualquier caso, con el fin de disponer de una estimación aproximada de los potenciales impactos, es posible realizar un test de estrés del plan industrial en base a factores potencialmente influenciados por el escenario físico, sin tener en cuenta su relación directa con las variables climáticas. Por ejemplo, variaciones anuales del +/- 1% en la demanda eléctrica, considerando los potenciales impactos sobre todo el negocio, producirían un efecto pequeño, inferior a los 30 millones de euros al año (con signo positivo o negativo). Por lo que respecta a la producción renovable, una variación positiva o negativa del 10% en un solo año, estresada de forma separada a nivel de cada tecnología, tendría un efecto marginal: para cada tecnología los impactos serían inferiores a 30 millones de euros (con signo positivo o negativo). Estos datos hacen referencia al impacto sobre un solo año para una única tecnología de producción, e incluyen tanto el efecto de volumen como de precio.

Los seguros

ENEL anualmente define programas de cobertura de seguros para sus diferentes negocios, que cubren a todas las filiales del Grupo, incluida ENDESA. Los dos principales programas son:

- El **Programa Global de Property** cubre, dentro de las condiciones de las pólizas, los costes de reconstrucción de la instalación afectada, y la pérdida económica como consecuencia de la falta de funcionamiento de la instalación.

- El **Programa Global de Liability** cubre, dentro de las condiciones de la póliza, los daños a terceros por los que ENEL resulte civilmente responsable por el desarrollo de la actividad.

Las condiciones de las pólizas se definen a partir de una adecuada evaluación de los riesgos, incluyendo los eventos extremos asociados al cambio climático. Como se ha visto por eventos pasados, el impacto sobre la actividad de ENDESA de los eventos extremos puede ser relevante.

En cualquier caso, resultan también importantes y necesarias las actuaciones que ENDESA realiza en materia de mantenimiento preventivo de las instalaciones de generación y distribución. Dichas actuaciones permiten, por una parte, mitigar el impacto como consecuencia de los eventos extremos, y por otra optimizar los costes de los programas globales de seguros.

1.4.2. Adaptación al cambio climático

1.4.2.1. Gestión del riesgo de eventos extremos en el corto plazo

En el corto plazo (1-3 años) ENDESA, además de lo explicado en los apartados anteriores sobre evaluación y cuantificación de riesgos, pone en marcha actuaciones con el objetivo de reducir el impacto en sus negocios como consecuencia de eventos extremos.

Generación

Destacan las siguientes actuaciones:

- Mejora de los sistemas de gestión del agua de refrigeración para compensar posibles reducciones de caudal en los ríos.
- Actuaciones (“Fogging systems”) para mejorar el flujo de aire y compensar la reducción de potencia como consecuencia del aumento de la temperatura ambiente.
- Instalación de bombas para drenaje, limpieza periódica de canales y otras actuaciones con el objetivo de eliminar riesgos de desprendimientos como consecuencia de lluvias torrenciales o inundaciones.
- Reevaluación periódica para instalaciones hidroeléctricas de los escenarios de lluvias torrenciales e inundaciones. Los escenarios se gestionan a través de acciones de mitigación e intervenciones sobre las instalaciones.

Asimismo, se han adoptado una serie de buenas prácticas para la adecuada gestión de los fenómenos meteorológicos adversos:

- **Previsiones meteorológicas** para la monitorización de la disponibilidad de recursos renovables y la ocurrencia de eventos extremos, con sistemas de alerta que garanticen la protección de personas e instalaciones.
- **Simulaciones hidrológicas, levantamientos topográficos** (incluso con drones) y **monitoreo de eventuales vulnerabilidades** a través de sistemas digitales GIS (Geographic Information System).
- **Supervisión avanzada** de más de 100.000 parámetros (con más de 160 millones de medidas históricas) tomados en las presas y obras civiles hidráulicas.
- **Supervisión en tiempo real en remoto** de las instalaciones de producción eléctrica.
- **Adopción de líneas guía específicas** para la ejecución de estudios hidrológicos e hidráulicos en las fases iniciales de desarrollo, con el objetivo de evaluar los riesgos tanto en la zona de la instalación como en las aledañas.
- **Estimación de las velocidades de viento extremas** utilizando bases de datos actualizadas que contienen registro de las series históricas de vendavales, para poder elegir la tecnología de las turbinas eólicas más adecuadas a los emplazamientos.

Adicionalmente, para actuar de forma inmediata frente a eventos extremos, ENDESA adopta procedimientos específicos para la gestión de emergencias con protocolos de comunicación en tiempo real, planificación y gestión de todas las actividades para retomar la actividad en condiciones de seguridad en el menor tiempo posible, y listas predefinidas para la evaluación de daños.

Distribución

Para la gestión de los eventos climáticos extremos, ENDESA ha adoptado un enfoque “4R” que define las medidas a adoptar tanto en fase de preparación frente a una emergencia, como en fase posterior de puesta en servicio tras haber sufrido daños las instalaciones por un evento extremo. Esta gestión se articula a través de la política 486 (*4R Innovative Resilience Strategy for power distribution networks*) y se define a través de 4 fases de actuación:

- 1) **Risk prevention:** incluye las acciones que permiten reducir la probabilidad de perder elementos de red como consecuencia de un evento, y/o de minimizar su impacto, e incluye actuaciones con el objetivo de aumentar la robustez de las infraestructuras, así como actuaciones de mantenimiento.
- 2) **Readiness:** incluye todas las actuaciones que tienen como objetivo mejorar la inmediatez con la que se identifica un evento potencialmente crítico, y asegurar la coordinación con Protección Civil y administración local, así como a organizar los recursos una vez se ha producido el fallo en el servicio.
- 3) **Response:** incluye la fase de evaluación de la capacidad operativa de afrontar una emergencia una vez se produce el evento extremo, considerando tanto la capacidad de movilizar recursos operativos sobre el terreno, como la posibilidad de realizar maniobras telecomandadas de realimentación a través de conexiones en backup.
- 4) **Recovery:** es la última fase, que tiene como objetivo la vuelta al servicio de la red, lo antes posible, en condiciones de funcionamiento habitual, en aquellos casos en los que el evento extremo haya provocado interrupciones del servicio a pesar de todas las medidas adoptadas de forma preventiva.

El negocio de distribución ha adoptado diversas políticas y actuaciones específicas para integrar los diferentes aspectos y riesgos relacionados con el cambio climático:

- Política 1073 (*Guidelines for Readiness Response and Recovery actions during emergencies*): incluye pautas para las 3 fases finales del enfoque de gestión 4R.
- Política 387 (*Guideline for Network Resilience Enhancement Plan*): tiene como objetivo determinar las actuaciones a llevar a cabo para minimizar el impacto sobre la red de los eventos extremos, sobre la base del histórico de explotación.
- Política 439 (*Measures for Risk Prevention and Preparation in case of wildfires affecting the electrical installations*): enfoque integrado de gestión de las emergencias aplicado a los incendios en zonas boscosas, tanto si son originados por la red como por causas externas.
- Acciones de soporte: implementación de sistemas de previsión meteorológica, supervisión del estado de la red, preparación de planes operativos y realización de simulacros. Destacar los acuerdos alcanzados para movilizar recursos extraordinarios (internos y de contratistas) para hacer frente a situaciones de emergencia.

Eventos extremos prioritarios	Incendio	Olas de calor	Manguito de hielo	Vendavales
Política	✓ Política 486 ✓ Política 1073 ✓ Política 439	✓ Política 486 ✓ Política 1073 ✓ Política 387	✓ Política 486 ✓ Política 1073 ✓ Política 387	✓ Política 486 ✓ Política 1073 ✓ Política 387

Adicionalmente a los protocolos previstos para las situaciones que se presenten en el corto plazo, en colaboración con organismos de investigación, se está analizando el impacto en la red en el corto / largo plazo de los eventos extremos identificados como relevantes (olas de calor, incendios y ciclogénesis explosivas, entre otros):

Olas de calor

- Durante el año 2020 se ha iniciado el análisis de su impacto, provocado por la presencia de más días con altas temperaturas y con ausencia de precipitaciones, lo que dificulta la evacuación de calor de las líneas subterráneas, y podría provocar un incremento anómalo del riesgo de avería en la red, sobre todo en las zonas urbanas y turísticas. En la red de distribución en España hay una baja presencia de líneas subterráneas, y en un primer análisis realizado sobre el histórico de explotación de la red de distribución, no se ha observado que exista una correlación importante entre las olas de calor acontecidas y los fallos en la red.

Incendios

- En relación con el riesgo de incendios, y a pesar de que los eventos sufridos hasta la fecha no han sido muy relevantes, se está realizando un análisis de detalle en los escenarios del período 2030-2050.

1.4.2.2. Generación de conocimiento en materia de adaptación

En octubre de 2020 se ha publicado el Plan Nacional de Adaptación al Cambio Climático (PNACC) 2021-2030, el cual constituye el instrumento de planificación básico para promover la acción coordinada frente a los efectos del cambio climático en España. Este tiene como principal objetivo evitar o reducir los daños presentes y futuros derivados del cambio climático y construir una economía y una sociedad más resilientes, incorporando los nuevos compromisos internacionales y contemplando el conocimiento más reciente sobre los riesgos derivados del cambio climático, aprovechando la experiencia obtenida en el desarrollo del PNACC 2013-2020. El PNACC recientemente publicado define objetivos, criterios, ámbitos de trabajo y líneas de acción para fomentar la adaptación y la resiliencia frente al cambio del clima.

Con el mismo criterio y de forma complementaria al análisis de los riesgos físicos asociadas al cambio climático, y la gestión de los mismos, ENDESA trabaja desde años en adaptación al cambio climático. En 2011, empezó a desarrollar el proyecto “Hacia una estrategia para la adaptación al cambio climático”, que consistía en un análisis de vulnerabilidad frente al cambio climático de todas las instalaciones de la compañía a nivel global. A día de hoy, ENDESA acumula una gran experiencia en la materia, incluyendo colaboraciones público privadas con numerosas entidades que van desde universidades a la propia Administración.

ENDESA desarrolló el primer proyecto de vulnerabilidad de sus instalaciones seleccionada por la Oficina Española de Cambio Climático (OECC), del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, como representante del sector energético para la INICIATIVA ADAPTA. Un programa para desarrollar herramientas que permitieran la incorporación del riesgo y la vulnerabilidad al cambio climático en las estrategias de negocio de los sectores básicos de la sociedad española (energía, turismo, construcción, agricultura y transporte). Desde entonces la compañía ha continuado desempeñando un importante esfuerzo en el desarrollo de proyectos en materia de adaptación al cambio climático, con la intención de avanzar en su conocimiento en la materia y aplicar los resultados para la optimización en la gestión de sus negocios. A continuación, se listan los proyectos más relevantes desarrollados en la materia:

Proyecto HIDOS IV: sostenibilidad de los recursos hídricos bajo el cambio global (2016)

Desarrollado en colaboración con el Instituto Catalán de Investigación del Agua (ICRA), contribuyó a la valoración de los efectos del cambio global en los recursos hidrológicos disponibles para la generación de electricidad.

Reservorios hidráulicos y cambio climático (2016).

Desarrollado en colaboración con FLUMEN (UPC + CIMNE), el proyecto perseguía el objetivo de estudiar y evaluar el impacto del cambio global (cambio climático más cambio en el recurso hídrico y uso del suelo) en el diseño y operación de las centrales hidroeléctricas de la compañía.

Adaptación al cambio climático en el negocio de distribución de ENDESA (2016-2017)

El proyecto tenía como objetivo la identificación y evaluación de los impactos más relevantes del cambio climático en la infraestructura de distribución eléctrica, su monetización y empleo de la información recabada para optimizar su gestión.

Proyecto RESCUE (2016-2020)

ENDESA ha continuado durante este año 2020 con su participación en el primer gran proyecto europeo en la materia, recientemente terminado, centrado en la innovación y en la resiliencia urbana frente al cambio climático. Se ha desarrollado en tres ciudades europeas, Barcelona, Lisboa y Bristol, con el objetivo de evaluar el impacto del cambio climático en la operación de los servicios esenciales de las ciudades, como la energía y el suministro de agua, y proporcionar modelos e instrumentos prácticos e innovadores para servir de catalizador en el ámbito de la resiliencia urbana, y servir como punto de partida de referencia en Europa para avanzar hacia ciudades más resilientes frente al cambio climático.

Entre los amplios resultados arrojados por Resccue, destaca la identificación de cuatro amenazas climáticas (inundaciones, sequías, subida del nivel del mar y calidad del agua), y la mejor comprensión de los vínculos entre los servicios urbanos para hacer frente a los eventos climáticos. Unos resultados que se utilizarán para planificar acciones de adaptación climática, como por ejemplo la implementación de diferentes sistemas basados en la naturaleza para retener una mayor cantidad de agua durante futuros eventos de lluvia extremos y moderados, y una herramienta para predecir fallos en la red eléctrica en caso de inundación, reduciendo los impactos producidos por los fenómenos meteorológicos extremos.

En Barcelona, los datos climáticos obtenidos mostraron que fenómenos como las precipitaciones extremas, las olas de calor y las sequías podrían experimentar incrementos significativos debido a una aceleración del ciclo hidrológico. De esta forma Resccue ha proporcionado el conocimiento y la información necesaria para actualizar y mejorar su Plan Clima 2018-2030.

Por último, destacar que ENDESA sigue participando en los principales foros nacionales e internacionales en la materia, como el Grupo de Trabajo Continuo del Congreso Nacional de Medio Ambiente (CONAMA) en Adaptación al Cambio Climático, que expondrá los resultados del trabajo de los últimos dos años en la próxima edición del Congreso, que tiene prevista su celebración en el mes de abril de 2021

1.4.3. Riesgos y oportunidades de transición

201-2

En la identificación de los riesgos y oportunidades de transición, se ha considerado tanto la evolución de la situación actual hasta el escenario de referencia que constituye el Plan Nacional Integrado de Energía y Clima (PNIEC), como un incremento en el nivel de electrificación, en línea con el escenario *Brighter Future*. En los siguientes párrafos se describen los principales riesgos y oportunidades identificados en relación con los escenarios de transición definidos.

Política y regulación

- Emisiones y precio de dióxido de carbono (CO₂): Introducción de regulación para lograr la transición y el Acuerdo de París, introduciendo límites de emisiones más estrictos y/o requisitos para el parque de generación eléctrica no guiados por señales de precio; intervenciones regulatorias sobre mecanismos de fijación de precios del carbono, impuesto al carbono en sectores que no son Emissions Trading System (ETS) o expansión del Emissions Trading System (ETS).
 - Oportunidades: mecanismos que fortalecen el mercado de dióxido de carbono (CO₂) con señales de precios estables. Riesgos: ajustes reglamentarios de tipo control y mando al dióxido de carbono (CO₂) con efectos de inestabilidad de precios.
- Desarrollo de energías renovables y eficiencia energética: uso de fuentes de energía de bajas emisiones como base principal del mix energético del país, con incentivos y oportunidades para el desarrollo de fuentes renovables, eficiencia energética y flexibilidad del sistema eléctrico y energético, e impactos positivos en términos de retorno de la inversión y nuevas oportunidades comerciales.
 - Oportunidades: externalidades positivas en los volúmenes y márgenes de inversión. El PNIEC 2021-2030 establece un ambicioso objetivo para la penetración de renovables, prevé que en 2030 el 74% del total de la generación eléctrica sea de origen renovable, coherente con una trayectoria hacia un sector eléctrico 100% renovable en 2050, y complementada con una creciente potencia adicional en almacenamiento. Asimismo, en materia de eficiencia energética, que es uno de los pilares del PNIEC, se establece un objetivo de mejora del 39,5% en 2030.
 - Riesgos: dificultad para el desarrollo de proyectos por situaciones como la falta de acceso a red, consecución de permisos ambientales, etc.
- Regulación en materia de resiliencia para mejorar los estándares, o introducción de mecanismos ad hoc para regular la inversión en resiliencia.
 - Oportunidades: beneficios asociados a la asignación de inversiones orientadas a reducir los riesgos de calidad y continuidad del servicio para los clientes.
 - Riesgos: impacto sobre la reputación derivado de los daños y tiempos de reposición del servicio ante eventos extremos. Posibles sanciones asociadas a una falta de respuesta adecuada en cuanto a reposición de servicio tras un evento extremo.
- Políticas para incentivar la transición en materia financiera: el nuevo Plan de Recuperación de la Unión Europea, que tiene como fin último ayudar a los Estados Miembros a hacer frente a las repercusiones económicas y sociales de la pandemia provocada por el COVID-19. España recibirá cerca de 140.000 millones de euros, de los cuales 72.000 millones de euros serán subvenciones y un mínimo del 30% de este fondo (42.000 millones de euros) se destinará al objetivo de descarbonización de la economía.
 - Oportunidades: externalidades positivas en términos de menores costes de financiación y de mayor capacidad de inversión.
 - Riesgos: incentivos para tecnologías menos maduras, que reducen el apoyo a la electrificación al reducir la ventaja competitiva de las tecnologías adoptadas por ENDESA.

- Dinámicas del mercado, como las relacionadas con la variabilidad de los precios de las materias primas, el aumento del consumo de electricidad debido a la transición energética, y la penetración de las energías renovables tienen un impacto en los parámetros comerciales, con efecto sobre los márgenes y los volúmenes de producción y ventas
 - Oportunidades: los efectos positivos derivados del aumento de la demanda de electricidad y el mayor espacio para las energías renovables tienen efectos positivos en los volúmenes y retornos de la inversión.
 - Riesgos: exposición de las tecnologías “*merchant*” a la volatilidad de los precios de mercado.

Tecnología

- Penetración progresiva de nuevas tecnologías como el almacenamiento, la *demand response* y el hidrógeno verde; palanca digital para transformar modelos operativos y modelos de negocio de «plataforma».
 - Oportunidades: inversiones en el desarrollo de soluciones tecnológicas.

Las redes eléctricas tienen un rol protagonista en el Plan Nacional Integrado de Energía y Clima (PNIEC), como facilitador para permitir la integración de la nueva capacidad renovable en el sistema, a la vez que faciliten la flexibilidad y gestión de la demanda. A su desarrollo el Plan Nacional Integrado de Energía y Clima (PNIEC) destina el 24% de las inversiones estimadas, alcanzando un total de 58.579 millones de euros.

Productos y servicios

- Penetración progresiva de productos capaces de garantizar costos más bajos y menos impacto en términos de emisiones.
 - Oportunidades: mayor demanda de productos y servicios bajos en carbono.
 - Riesgos: estructura tarifaria que no permite generar una señal de precio eficiente para incentivar la penetración de productos y servicios bajos en carbono. Entrada de nuevos agentes en el mercado.
- Electrificación del sector transporte y residencial, mediante el uso de modos de transporte y climatización más eficientes desde el punto de vista del cambio climático, con particular referencia al desarrollo de la movilidad eléctrica y las infraestructuras de carga, así como de una mayor penetración de las bombas de calor.
 - Oportunidades: efectos positivos derivados del aumento de la demanda de electricidad y de mayores márgenes relacionados con la penetración del transporte eléctrico.
 - Riesgos: estructura tarifaria que no permite generar una señal de precio eficiente para incentivar la electrificación del transporte. Entrada de nuevos agentes en el mercado.

El Plan Nacional Integrado de Energía y Clima (PNIEC) se materializa a través de 3 vías, y una de ellas es la electrificación de la economía, lo que va a ayudar al cumplimiento, entre otros, del objetivo establecido para 2030 de alcanzar un 42% de energías renovables sobre el consumo total de energía final, así como de alcanzar ese mismo año una reducción de las emisiones difusas de gases de efecto invernadero en un 39% respecto a 2005. De manera más específica 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. El Plan Nacional Integrado de Energía y Clima (PNIEC) prevé que la presencia de renovables en el sector movilidad-transporte sea un eje tractor para impulsar la descarbonización del mismo, previendo alcanzar los 5 millones de vehículos eléctricos en 2030. Asimismo, el Plan Nacional Integrado de Energía y Clima (PNIEC) incorpora ambiciosos planes de renovación de equipamiento residencial.

1.5. Métricas y objetivos

1.5.1. Modelo de reporting: Transparencia

ENDESA promueve un modelo de reporting sobre la base de la transparencia, con el objetivo de hacer patente a los grupos de interés que su compromiso y ambición en la lucha contra el cambio climático es firme, decidida y realista.

1.5.2. Huella de carbono

103-1 Enfoque de Gestión Emisiones/103-2 Enfoque de Gestión Emisiones/103-3 Enfoque de Gestión Emisiones

El pasado 21 de enero de 2020, el Consejo de Ministros declaró la emergencia climática con el compromiso de adoptar treinta líneas de acción prioritarias para combatir el cambio climático. Una de las cinco primeras medidas previstas era definir la senda de descarbonización a largo plazo, estrategia que aprobó el pasado 3 de noviembre y que marca la senda para alcanzar la neutralidad climática a 2050. La ruta establecida en la Estrategia de Descarbonización a Largo Plazo (ELP 2050) permitirá reducir un 90% las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) a 2050 con respecto a 1990. El 10% restante será absorbido por los sumideros de carbono.

ENDESA tiene una senda consolidada de descarbonización de su actividad, con una reducción que alcanza casi el 70% de las emisiones de dióxido de carbono (CO₂) desde el año 2005. Esta senda mantendrá su tendencia gracias al Plan Estratégico 2021-2023, que establece objetivos todavía más ambiciosos que en el anterior Plan Estratégico, ahora fijados respecto a todo el Alcance 1 de compañía, para alcanzar un 80% de reducción de las emisiones específicas de dióxido de carbono (CO₂) equivalente en 2030 respecto a 2017, lo que le posibilita estar alineada con un escenario de aumento máximo de la temperatura media mundial a 1,5°C respecto al período preindustrial.

Se ha establecido una hoja de ruta para lograr la total descarbonización del mix energético de generación en 2050 y el cálculo de la huella de carbono es un instrumento clave para lograrlo ya que permite hacer un inventario detallado de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) generadas por una empresa.

ENDESA calcula y verifica la huella de carbono voluntariamente desde el año 2009.

Durante el año 2020, ENDESA ha verificado su Huella de Carbono correspondiente al ejercicio 2019 y ha publicado el informe correspondiente (<https://www.endesa.com/content/dam/endesa-com/home/prensa/publicaciones/otraspublicaciones/documentos/Huella-de-carbono-2019.pdf>).

ENDESA tiene registrada su huella de carbono desde 2013 y ha demostrado una senda de reducción de sus emisiones, según los criterios establecidos por la Oficina Española de Cambio Climático.

Desde el registro de la Huella de 2016, tiene activados los sellos 'Calculo' y 'Reduczo'. Con el registro de la Huella de Carbono de 2017 fue activado además el sello 'Compenso', reconocimiento que ha vuelto a renovar con el registro de la Huella de Carbono de 2019, ya que la iniciativa 'Bosque ENDESA' ha permitido compensar las emisiones asociadas a los desplazamientos de los empleados y al consumo de papel en los edificios, además de las

asociadas a los grupos electrógenos de las plantas hidráulicas y al funcionamiento de las plantas fotovoltaicas.

ENDESA es la primera empresa del sector energético español que ha conseguido renovar por tercer año consecutivo esos tres sellos del registro de la Huella de Carbono.



1.5.3. Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) directas e indirectas

305-1/305-2/305-3/305-5 Emisiones CO₂eq Alcance 1, 2 y 3

	CO ₂ eq (t) Alcance 1	CO ₂ eq (t) Alcance 2	CO ₂ eq (t) Alcance 3
2018	31.292.646	519.352	29.485.680
2019	17.474.762	460.890	25.359.022
2020	10.298.760	512.960	22.663.490

Los resultados que figuran en la tabla anterior para los años 2018 y 2019 son los valores 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, y los resultados eran susceptibles de sufrir alguna modificación. A fecha de publicación del presente informe el cálculo de los resultados de Huella de Carbono de ENDESA para el año 2020 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 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 de dióxido de carbono (CO₂), metano (CH₄) y óxido nitroso (N₂O) derivadas del consumo de combustibles (carbón, fuel/gasoil, gas natural, biogás) para la producción de electricidad en las centrales de generación.

- Emisiones fugitivas de hexafluoruro de azufre (SF6) en las instalaciones de distribución de electricidad propiedad de ENDESA y en las centrales de generación térmica y nuclear.
- Emisiones fugitivas de hidrofluorocarburo (HFCs) en la gestión de terminales portuarios.
- Emisiones fugitivas de dióxido de carbono (CO2) en equipos de extinción de incendios en la gestión de terminales portuarios.
- Emisiones fugitivas de metano (CH4) en los embalses propiedad de ENDESA asociados a la generación hidráulica.
- Emisiones de dióxido de carbono (CO2), metano (CH4) y óxido nitroso (N2O) derivadas del consumo de combustibles en calderas y grupos electrógenos en actividades administrativas en edificios de ENDESA.
- Emisiones de dióxido de carbono (CO2), metano (CH4) y óxido nitroso (N2O) derivadas del consumo de combustibles en la flota propia de vehículos.

El Alcance 1 ha disminuido en 2020 más del 41% respecto a 2019. El grueso de este alcance, en el caso de ENDESA, viene dado por el empleo de los combustibles en la generación eléctrica, y 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.

La generación de energía térmica ha disminuido en 2020 más de un 32% respecto a 2019, lo que ha comportado una reducción de las emisiones absolutas de gases de efecto invernadero, que ha venido también acompañada de una reducción en sus correspondientes emisiones específicas, todo ello como consecuencia de la reducción progresiva de la actividad del carbón fruto de los esfuerzos inversores de ENDESA dedicados a transformar el modelo de negocio y reducir el impacto ambiental de su actividad, así como de la singularidad del año 2020 como consecuencia de la pandemia.

305-4

La intensidad de las emisiones de CO₂ se calcula a partir de las emisiones directas Emissions Trading System (ETS) certificadas de las instalaciones de generación térmica, dividida por la producción neta de electricidad.

La tabla siguiente muestra la evolución de la intensidad de emisiones.

	Absolutas (toneladasCO ₂)	Específicas (kgCO ₂ /kWh)
2018	30.979.870	0,418
2019	17.287.446	0,282
2020	10.127.953	0,180

En 2020 se han reducido las emisiones específicas en un 36% con respecto al año 2019 y casi un 57% con respecto a 2018, anunciando así una aceleración en la senda de la descarbonización y de la transición energética.

Adicionalmente, para evidenciar la senda de reducción de emisiones de la compañía de acuerdo con el objetivo establecido en el Plan Estratégico 2021-2023 de reducir las emisiones específicas de Alcance 1 de CO₂ equivalente hasta 150 gCO₂eq/kWh en 2023 y por debajo de 95 gCO₂eq/kWh en 2030, un nivel de emisiones alineado con el criterio Science Based Targets initiative (SBTi) para limitar el incremento de temperatura a 1,5 °C, se calcula la intensidad de emisiones de Alcance 1, que en 2020 ha sido de 183 gCO₂eq/kWh.

Alcance 2. Emisiones indirectas por energía

305-2

Las emisiones indirectas de Alcance 2 son aquellas emisiones derivadas de la actividad de la compañía, pero generadas por otras entidades. Estas emisiones incluyen:

- Emisiones asociadas a la generación de electricidad necesaria para compensar las pérdidas técnicas producidas durante la distribución de la energía eléctrica no generada por ENDESA.

Alcance 3. Otras emisiones indirectas

305-3

Incluyen el resto de las emisiones indirectas que son consecuencia de las actividades de la compañía, pero que han sido generadas en fuentes que no son propiedad ni están controladas por la empresa. En este alcance se incluyen todas aquellas asociadas a las diferentes etapas del ciclo de vida de la electricidad y que no han sido incluidas en los alcances anteriores.

Este alcance incluye:

- Emisiones asociadas a la extracción, producción y transporte de combustibles consumidos en la operación de la compañía.
- Emisiones asociadas a la fabricación y transporte de productos químicos consumidos en la operación de la compañía.
- Emisiones asociadas al transporte y tratamiento de residuos generados en la operación de la compañía.
- Emisiones asociadas a la extracción, producción, transporte y uso por parte del usuario final del gas natural comercializado.
- Emisiones asociadas a la parte de la electricidad comercializada que no ha sido generada en centrales propias de ENDESA.
- Emisiones asociadas a los viajes de trabajo en avión, tren y vehículos de alquiler/renting.
- Emisiones asociadas a la flota de vehículos de los subcontratistas de mantenimiento e instalaciones (distribución de electricidad, generación renovable).
- Emisiones asociadas al desplazamiento de los empleados in-itinerare.

Los límites que delimitan el ámbito geográfico de la Huella de Carbono quedan determinados por:

- La ubicación de las instalaciones incluidas en los sistemas considerados, para las emisiones Alcance 1 y 2.
- Los países y regiones donde tienen lugar las diferentes etapas de los ciclos de vida que conforman los sistemas indicados, así como las actividades de comercialización para las emisiones Alcance 3.

1.5.4. Objetivos

El Plan Estratégico 2021-2023 se refleja el compromiso de lograr una economía 100% descarbonizada para el año 2050, en línea con los objetivos europeos de lucha contra el cambio climático:

- Reducir las emisiones específicas de Alcance 1 de dióxido de carbono (CO₂) equivalente un 80% en 2030 respecto a 2017, lo que nos posibilita estar alineados con un escenario de aumento máximo de la temperatura media mundial a 1,5°C respecto al período preindustrial.
- Aumentar el parque de generación renovable, pasando de los 7,7 GW actuales a los 11,5 GW en 2023, con una inversión asociada de unos 3.000 millones de euros y la aspiración de superar los 18 GW en 2030 con una inversión aproximada de 10.000 millones de euros.

Ello permitirá conseguir que ya en 2030 el 80% de la generación sea libre de emisiones de dióxido de carbono (CO₂).

Este Plan Estratégico 2021-2023, aumenta las inversiones un 25% hasta 7.900 millones para acelerar la descarbonización y la digitalización.

Este relevante aumento de las inversiones se centra en energías renovables y digitalización de la red, así como en electrificación de la demanda residencial y de sectores como la industria o el transporte, lo que supone una aceleración en la senda de la descarbonización y la transición energética.

1.6. Transparencia y reconocimiento

1.6.1. Carbon Disclosure Project

ENDESA, en su compromiso con el medio ambiente, participa de manera voluntaria con el Carbon Disclosure Project (CDP).

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, 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.

En 2020, más de 515 inversores institucionales con activos por valor de 106 billones de dólares, y más de 150 grandes clientes con 4 billones de dólares en volumen de compras han instado a las empresas a divulgar su desempeño sobre impactos, riesgos y oportunidades ambientales a través de la plataforma del Carbon Disclosure Project (CDP). Este mismo año han sido más de 9.600 las empresas que han respondido a los cuestionarios propuestos, empresas que representan más del 50% de la capitalización bursátil mundial.

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.

ENDESA renueva la calificación Leadership, aunque este año con la máxima puntuación posible al ser incluida en la Lista A.

ENDESA juega un papel clave en la lucha contra el cambio climático, demostrando su liderazgo y contribuyendo significativamente al cumplimiento de los compromisos nacionales e internacionales que afrontan la descarbonización del planeta. Carbon Disclosure Project (CDP) así lo ha reconocido este año, incluyendo a ENDESA en la Lista A, que reconoce a las empresas líderes en acción climática y transparencia.

1.6.2. Proyectos Clima

ENDESA continúa participando en los Proyectos Clima liderados por la Oficina Española de Cambio Climático y, por segundo año consecutivo, ha conseguido el "Certificado de

reconocimiento de reducciones de emisiones verificadas” del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, después de un exhaustivo proceso de verificación de sus proyectos durante el año 2020.

Los Proyectos Clima son proyectos promovidos por el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, 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.

En 2020, ENDESA ha visto reconocidas sus reducciones de emisiones verificadas gracias a 6 actividades focalizadas en los ámbitos de la movilidad y la ingeniería sostenible.

Dentro del ámbito de la Movilidad Sostenible, se encuentra el Plan de Movilidad Eléctrica mediante Car-Sharing (Madrid y Zaragoza), que pretende promover un cambio modal en la utilización del transporte de los empleados, fomentando la utilización de vehículos eléctricos en sustitución de taxis para sus desplazamientos por trabajo, con la consecuente reducción de emisiones que esto supone.

Por otro lado, están los Planes de Movilidad Eléctrica para empleados de 2017 y 2018. Dichos planes ofrecen de nuevo a los trabajadores la posibilidad de disponer de un vehículo eléctrico a un menor coste por un periodo de tres años prorrogables. Por último, se encuentra el Plan de Movilidad Eléctrica para vehículos de obra que tiene por objetivo la sustitución de vehículos de combustión utilizados en los desplazamientos de las obras de construcción de nuevas plantas renovables, por vehículos 100% eléctricos, reduciendo así las emisiones de dióxido de carbono (CO2).

Finalmente, el programa de Ingeniería Sostenible incluye la actividad Ingeniería Sostenible en obra con energía solar. Este proyecto consiste en la instalación de placas fotovoltaicas en obras de construcción de nuevas plantas renovables para generar energía eléctrica, disminuyendo así el consumo de combustible fósil en los grupos electrógenos.

Gracias a la participación en Proyectos Clima, ENDESA ha conseguido el reconocimiento de la reducción de más de 600 toneladas de dióxido de carbono (CO2) en 2020 y casi 2.000 toneladas de dióxido de carbono (CO2) en total.

Por último, la compañía ha vuelto a ser reconocida por el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (MITERD), habiendo sido seleccionados dos proyectos de ENDESA dentro de la última convocatoria lanzada por el FES-CO2: Convocatoria de Proyectos Clima 2019. Se trata de los proyectos de Movilidad Eléctrica para Empleados y vehículos de obra, y el de Ingeniería Sostenible en obra con Energía Solar.

1.7. Otras iniciativas en materia de cambio climático

Para ENDESA el sistema de "cap and trade" es el método más eficiente para reducir las emisiones, especialmente en las economías industrializadas. La definición de un objetivo de emisiones absolutas garantiza la eficiencia en el logro del objetivo medioambiental, mientras que la señal del precio fijado por el mercado garantiza la eficiencia económica y la minimización de los costes. En general, ENDESA cree que la institución de un sistema de "cap and trade" basado en un sólido marco regulatorio garantiza la certeza de los objetivos climáticos a largo plazo y permite que los mecanismos de mercado determinen precios coherentes con los ciclos macroeconómicos y con las condiciones de mercado.

En cambio, la fiscalidad ambiental puede ser analizado para los denominados sectores difusos, constituidos por fuentes de emisiones distribuidas. El debate sobre la idoneidad del "cap and trade" o impuesto sobre el carbono debe desarrollarse a partir de una multitud de perspectivas, equilibrando la eficacia en función de los costos de los mecanismos regulatorios con la viabilidad técnica y normativa.

En cualquier caso, considerando el nivel de ambición climática propuesto a nivel europeo y nacional, es importante considerar la posibilidad de ampliar la aplicación de mecanismos de precio de carbono a aquellas emisiones no cubiertas actualmente, principalmente las asociadas a los sectores difusos. Resulta lógico plantear que, en base a sistema de “cap and trade” o mediante fiscalidad ambiental todas las emisiones de gases de efecto invernadero queden cubiertas por algún mecanismo de precio, en caso contrario la ambición climática propuesta resultaría incoherente con un mecanismo de precio de carbono que cubre aproximadamente el 40% de las emisiones.

Es conveniente subrayar que no cabe interpretar los mecanismos de precio al carbono como una solución suficiente para la descarbonización de la economía. Con carácter general y especialmente para determinados sectores, como el transporte o el residencial, además de su elevada segmentación existen barreras como la inelasticidad de la demanda, la falta de correspondencia entre uso y propiedad, las dificultades de financiación o la ausencia de la infraestructura requerida, de manera que los mecanismos de precio deben formar parte de un paquete de medidas que permita alcanzar una amplia descarbonización.

Por lo tanto, ENDESA reconoce el papel de los mecanismos de precio de carbono para proporcionar una señal de precio adecuada a las emisiones de dióxido de carbono (CO₂) y como la forma más eficaz de instrumentalizar el cumplimiento de los objetivos comprometidos de reducción de emisiones. Los pilares de ENDESA en materia ambiental y de cambio climático se basan en los de la Unión Europea, de manera que la compañía acoge con beneplácito el Pacto Verde Europeo y apoya la revisión en curso de la Directiva del Régimen de Comercio de Derechos de Emisión si bien, bien mediante su ampliación o a través de instrumentos de fiscalidad de emisiones, ENDESA considera que debería existir de una señal de precio adecuada para cualquier emisión, independientemente de su origen.

1.7.1. Mercado de carbono y los mecanismos de compensación

EU5

Los mecanismos flexibles de reducción de emisiones basados en proyectos, como el Mecanismo de Desarrollo Limpio (MDL), han representado 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 se ha desarrollado 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. Fondos de carbono

EU5

ENDESA participó 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).

A pesar de que ya no continuará con su participación, desde su inclusión en los mismos, ENDESA no sólo contribuyó a la reducción de emisiones, sino que fue partícipe en los beneficios complementarios aportados a las comunidades más desfavorecidas.

1.7.3. Compensaciones voluntarias de emisiones de gases de efecto invernadero

EU5

ENDESA siguió con su política de compensación de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) procedentes de eventos en los que participa como patrocinador, de sus

propios eventos internos y publicaciones utilizando para ello créditos procedentes de su cartera de proyectos MDL. Del año 2020 destacar la compensación de emisiones de GEI de los partidos de baloncesto disputados durante la Copa del Rey y la Copa de Reina. ENDESA ha calculado las emisiones asociadas a estos eventos deportivos, generadas por los consumos, transportes, catering y pernoctaciones, así como el envío de material a los participantes de dos programas internos de concienciación sostenible. En total se han compensado más de 1.400 toneladas de dióxido de carbono (CO₂) equivalente.

En esta ocasión, los créditos empleados para la compensación de eventos internos provienen de varios proyectos de generación hidroeléctrica en el sudeste asiático.

1.7.4. Captura y reutilización de carbono.

Durante 2020, 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 y revalorización del CO₂, situada en la central térmica Litoral de Almería. El objetivo principal de dicha planta es probar nuevos tipos tanto de fotobiorreactores, métodos de cultivo, así como de microalgas y desarrollar procesos de valorización de la biomasa obtenida. En este ámbito, durante este año se ha continuado con el cumplimiento de los hitos del proyecto europeo LIFE ALGAR-BBE, donde se pretende valorizar la biomasa generada para la obtención de bioestimulantes con actividad biocida. El proyecto pondrá en práctica, evaluará y difundirá un nuevo enfoque en el contexto de la agricultura sostenible mediante la utilización de bioestimulantes con actividad biocida con contenido de microalgas, mitigando los efectos adversos sobre el medioambiente y la salud humana de los pesticidas de origen químico que se utilizan actualmente. En paralelo se han llevado a cabo colaboraciones con las universidades de Granada y Cádiz en proyectos de basados en el desarrollo de aplicaciones medicinales de las microalgas, y se ha obtenido una patente en este campo.



Planta piloto de microalgas en la Central Térmica Litoral de Almería

Como consecuencia de los excelentes resultados obtenidos en la planta piloto de microalgas, se está construyendo una planta de mayor tamaño (aproximadamente 2 hectáreas) y mucha mayor capacidad productiva, que se instalaría en los terrenos de la actual central térmica y que permitiría poner en marcha de manera industrial los resultados obtenidos en los proyectos desarrollados en los últimos años en la planta piloto.

ELECTRIFICACIÓN

INFRAESTRUCTURAS HABILITADORAS



	Línea de actuación	Objetivo 2020	Resultado 2020	Acciones a destacar
Infraestructuras habilitadoras	Mejora de la continuidad del suministro: TIEPI propio + programado (min).	59,6	60,3	La evolución del TIEPI de 2020 ha sido más favorable que en el año anterior, debido principalmente a un mejor comportamiento resiliente de la red, así como un menor impacto climatológico.
	Número de nuevas conexiones de productores renovables	608	1.687	El proyecto Protur Hotels es proyecto de autoconsumo de mayor potencia en el sector hotelero de España y uno de los más grandes de Europa.
	Potencia de nuevas conexiones de productores renovables (GW)	380	2.065	

1. LA CALIDAD Y SEGURIDAD DEL SUMINISTRO ELÉCTRICO COMO PRIORIDAD

El número de clientes con contratos de acceso a las redes de distribución de la Compañía aumentó durante 2020 un 0,5%, alcanzando los 12,3 millones.

ENDESA ha suministrado 96.596 GWh en 2020 a los clientes de sus redes de distribución, lo que supone un 5,7% menos que en 2019.

La energía total distribuida por las redes de ENDESA ha alcanzado los 110.063 GWh en 2020, medida en barras de central, lo que representa el 44 por ciento de la demanda total en España. Esta última se ha situado en 249,7 TWh, según el operador del sistema eléctrico español (Informe REE: "El sistema eléctrico español. Previsión de cierre 2020").

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 315.365 kilómetros, de los que el 40,5% corresponde a líneas subterráneas. El número de subestaciones al cierre del ejercicio es de 1.314.

EU4

Instalaciones de distribución de energía eléctrica de España y Portugal			
	2018	2019	2020
Longitud de líneas de la red de distribución (km)	319.613	316.320	315.365
Líneas aéreas de alta tensión (km)	18.838	18.796	18.849
Líneas subterráneas de alta tensión (km)	787	786	793
Longitud de líneas de alta tensión (km)	19.625	19.592	19.642
Líneas aéreas de media tensión (km)	77.343	75.172	72.970
Líneas subterráneas de media tensión (km)	41.188	40.771	41.033
Longitud de líneas de media tensión (km)	118.531	115.943	114.003
Líneas aéreas de baja tensión (km)	96.390	95.514	95.696
Líneas subterráneas de baja tensión (km)	85.067	85.281	86.024
Longitud de líneas de baja tensión	181.457	180.795	181.720
Subestaciones (número)	1.275	1.284	1.314
Subestaciones (MVA)	87.149	87.930	88.673
Centros de Transformación (número)	133.971	129.749	130.056

1.2. La continuidad en el suministro

EU28/EU29

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 2020, el TIEPI propio en los mercados abastecidos por e-distribución se situó en 46,9 minutos, con lo que la fiabilidad del servicio ha sido del 99,99% de las horas del año. El NIEPI propio se situó en 2020 en 1,22.

La evolución del TIEPI propio a lo largo de 2020 ha sido más favorable que en el año anterior, debido principalmente a un mejor comportamiento resiliente de la red, así como un menor impacto climatológico, con la única excepción del episodio denominado “Gloria” que tuvo lugar en enero de 2020.

El cuadro recoge los indicadores de continuidad del suministro de las principales comunidades autónomas en las que ENDESA presta servicio.

Tiempo de interrupción equivalente de la potencia instalada (TIEPI) propio de ENDESA (minutos)				
TIEPI Propio	2018	2019	2020	Variación 2020-2019
Andalucía	73	66	56	-15%
Aragón	70	55	53	-4%
Baleares	54	49	35	-29%
Canarias	40	43	39	-9%
Cataluña	53	55	39	-29%
Extremadura	80	76	58	-24%
ENDESA	61	59	47	-20%

1.3. Seguridad en 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/103-1 Seguridad y salud del cliente/103-2 Seguridad y salud del cliente/103-3 Seguridad y salud del cliente/416-1

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, estableciéndose planes de acción para resolver los defectos identificados.
- Las instalaciones conectadas a las subestaciones de distribución AT/AT y AT/MT disponen de protecciones que aislan 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 los 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 occasionar. 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.

ENDESA está permanentemente actualizada con los últimos estudios realizados en esta materia y participa activamente en los foros del sector eléctrico para aportar el conocimiento e iniciativas (técnicas, constructivas, operacionales, etc.) en materia de prevención de riesgos sobre la salud relacionados con estas causas.

En todas las categorías de productos y servicios de ENDESA se evalúan los impactos de seguridad y salud.

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 procesos de innovación y mejora constantes.

ENDESA considera la orientación al cliente como una de las líneas fundamentales de su actuación en su relación. Para ello centra sus esfuerzos en la mejora de los principales indicadores de satisfacción de los clientes, realizando un seguimiento de los indicadores clave para verificar el impacto en la mejora de la calidad comercial de ENDESA.

2.1.1. La atención presencial o personalizada

La atención presencial de ENDESA está organizada en función del segmento de cliente, con el fin de ajustarse mejor a las necesidades de cada uno de ellos:

- **Gran Público (B2C):** ENDESA dispone de 11 oficinas comerciales en España y 2 en Portugal, así como 253 puntos de servicio distribuidos por todo el país.

Centros de atención presencial para el Gran público		
	Puntos de servicio	Oficinas comerciales
Andalucía-Extremadura	85	3
Aragón	23	1
Baleares	18	1
Canarias	23	2
Cataluña	58	3
Territorio propio	207	10
Expansión	46	1
Portugal	0	2
ENDESA	253	13

Los canales presenciales permanecieron cerrados durante el estado de alarma debido al impacto del COVID-19. A finales de mayo se volvieron abrir al público una vez implantadas todas las medidas sanitarias necesarias para garantizar la seguridad en la atención al cliente. Las principales acciones implantadas fueron: la colocación de pantallas de metacrilato en todos los puestos de atención, distribución de mascarillas, geles y guantes y colocación de diferentes carteles informativos con los principales mensajes para evitar contagios. Adicionalmente se han promocionado servicios de cita previa y video-llamada.

Se han realizado diversas inspecciones de auditoría a través de una empresa especializada, para garantizar que se estén cumpliendo las medidas sanitarias adoptadas.

- **Atención y gestión de Grandes Clientes y Empresas (B2B):** ENDESA dispone de un equipo de Gestores comerciales altamente cualificado para entender y dar respuesta competitiva a las exigentes necesidades de esta tipología de clientes de manera personalizada.

La estructura actual cuenta con alrededor de 350 gestores, organizado por sector de la demanda de energía y territorio (con presencia nacional completa), y complementa su cobertura mediante un canal-Servicio de Atención Telefónica y otro canal Digital-Internet que es gestionado bajo parámetros de servicio adecuados a los clientes B2B, al mismo tiempo que se comparten sinergias de infraestructura tecnológica con los canales equivalentes en el segmento B2C.

2.1.2. El Centro de atención telefónica

El Centro Telefónico de ENDESA gestionó en 2020 17,4 millones de interacciones, produciéndose a nivel de Iberia una disminución del 18% con respecto al ejercicio anterior, debido principalmente a la situación de excepcionalidad de 2020. Una parte importante de este tráfico adicional ha sido gestionado gracias a la implantación de nuevos casos de uso soportados por Inteligencia Artificial (IA).

Los clientes que eligieron el canal telefónico para contactar con ENDESA, lo hicieron en un 46% por motivos relacionados con el ciclo comercial, un 17% por cuestiones de indisponibilidad del suministro, y un 6% para realizar solicitudes de nuevas contrataciones, manteniendo al Centro de Atención Telefónica como uno de los principales canales de venta de la compañía.

El canal telefónico prosiguió en 2020 su avance hacia el contact-center cognitivo, y se convirtió en una referencia del sector al obtener el Premio Excelencia en la Relación con los Clientes al Mejor Proyecto de Transformación Digital. Estos premios son organizados por la AEERC (Asociación Española de Centros de Relación con Clientes) y reconocen los grandes avances realizados durante 2020 en la transformación del contact-center desde el punto de vista de servicio al cliente, gestión de los agentes y relación con los proveedores.

Bajo este marco, destacan las siguientes líneas de trabajo que se han desarrollado en 2020:

- **Digitalización del Contact Center:** impulsando el autoservicio mediante Inteligencia Artificial como un pilar de la atención al cliente. La integración de Watson (AI de IBM) como un agente más del Contact Center proporcionando una experiencia homogénea para el cliente mediante un modelo conversacional único marca un camino a seguir en la industria del Contact Center.

El uso de la AI ha supuesto además un pilar básico para asegurar la atención a los clientes durante los meses de marzo a junio, cuando debido a la pandemia y el confinamiento, no era posible prestar servicio en otros canales.

Así mismo, se ha complementado la digitalización con soluciones de Virtual Hold que permiten reducir el Customer Effort mientras que se garantizan los niveles de accesibilidad objetivo.

- **Eficiencia operacional:** despliegue de una solución robusta de TFO en todas las geografías en las que hay presencia del Contact Center, permitiendo mantener a todos los agentes operativos asegurando las condiciones de seguridad y salud, apoyado por soluciones de supervisión remota para garantizar el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos.
- **Eficiencia y calidad a través del proyecto Cronos:** un proyecto que busca reducir los tiempos de gestión con el cliente mejorando la calidad percibida, y para el cual se cuenta con la colaboración de todos los partners que prestan servicio para el canal telefónico.

Con respecto al mercado de Portugal, durante 2020 se han atendido más de 2,1 millones de llamadas, lo que supone un incremento del 25% con respecto al 2019.

- Entre los proyectos 2020 más destacables en la atención telefónica en Portugal es relevante la integración del canal telefónico dentro del BPO que ENDESA gestiona con terceros expertos. De este modo, se garantiza la gestión operativa integral de todos los canales de Front office con sus Back office, lo que permite una mejor calidad de servicio al cliente y, al mismo tiempo, le incentiva al operador a buscar sinergias operativas, mejoras de productividad y la aplicación de tecnología/robótica con beneficio para el cliente (por ejemplo en términos de identificar mejor problemas de calidad, introducir automatismos que disminuyan el tiempo de respuesta, mayor compromiso con la digitalización y autogestión del cliente, etc.).

Como resumen global de este canal, pese al contexto tan adverso de 2020 el desarrollo del canal Telefónico ha sido muy positivo, sustentando la atención a los clientes de ENDESA en los momentos en que otros canales no han podido mantener su actividad debido a la situación de confinamiento.

2.1.3. La atención online y por canales digitales

La especial situación que se ha vivido durante el año 2020 ha supuesto una aceleración del proceso de digitalización, y por tanto un fuerte impulso de la atención online. Todo ello ha sido posible gracias a los planes de refuerzo de las infraestructuras, equipos humanos y recursos tecnológicos que las personas de ENDESA pusieron en marcha durante los primeros días de la pandemia.

2,7 millones de clientes registrados en las webs de ENDESA, un 17% más que en 2019

Por todo ello, a finales de 2020 la web comercial de ENDESA, www.endesa.com, alcanzó los 2,7 millones de clientes registrados (un 17% más que en 2019), con más de 2,6 millones de contratos. Estos usuarios han realizado más de 2 millones de interacciones al mes, siendo la consulta de factura la operación más realizada tanto en web como app, que ha contado con 900 mil descargas durante el último año.

ENDESA también da servicio en el mercado regulado a través de la comercializadora Energía XXI, cuya página web www.energjaxxi.com da servicio a 1 millón de clientes y ha recibido 300 mil visitas durante este año, el primer año completo desde su lanzamiento.

Durante 2020 la factura electrónica ha recibido también un gran impulso. Se ha consolidado con 4,4 millones de contratos en vigor con e-factura.

Durante 2020 los activos digitales de ENDESA (web pública y oficina online) han sido renovados con el fin de ofrecer un mejor servicio a los clientes, unificando los puntos de acceso a la información comercial y corporativa, y posicionando al cliente como un elemento fundamental en el proceso de transformación digital. Las principales novedades que se han incorporado son:

- Creación de una visión “casa” que permite agrupar los diferentes contratos de un mismo hogar, esto se adapta mejor a las necesidades del cliente y le da una visión integral del consumo de la energía en su hogar.
- Simplificación de la navegación, pudiendo encontrar todas las gestiones en un mismo sitio.
- Introducción de mejoras en la funcionalidad, implantando un sistema de trazabilidad y gestión de alertas sobre las solicitudes de un cliente, permitiéndole consultar el estado de su solicitud en cualquier momento.

Por otra parte, se ha continuado en con el programa de automatización de gestiones en los canales más utilizados (chat y whatsapp), incorporando Inteligencia Artificial en los procesos de Atención, permitiendo así dar una respuesta más rápida a las necesidades más frecuentes de los clientes, y asumiendo el exceso de tráfico que ha recibido la atención on-line debido a los efectos de la pandemia.

2.2. Eliminación de barreras de acceso para los clientes más vulnerables a la información de 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 estas físicas, sociales o idiomáticas en la información de sus productos y servicios.

Las webs www.endesa.com y www.energjaxxi.com disponen de un amplio apartado para explicar en detalle las facturas de luz y gas.

Ambas webs además de castellano y catalán están disponibles también en inglés. 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.

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.

El servicio de atención telefónica atiende indistintamente tanto en castellano como catalán. Para aquellos clientes que no pueden comunicarse en estos idiomas, existe un servicio especializado que atiende llamadas en inglés, con un número de teléfono exclusivo, y cuyo público objetivo es principalmente clientes con residencia en el extranjero.

Los canales digitales web disponen de medios y soportes para garantizar el acceso a los servicios de atención al cliente a personas con discapacidad o edad avanzada.

Desde 2019 ENDESA ha adaptado sus webs al cumplimiento de las normas WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) del W3C (World Wide Web Consortium), en su nivel AA, posibilitando su empleo para todo tipo de usuarios, incluidos los que tienen algún tipo de discapacidad.

Se ha obtenido dicho certificado de accesibilidad AA emitido por AENOR.

Las Oficinas Comerciales y Puntos de Servicio de ENDESA se encuentran ubicados a pie de calle, con accesos adaptados a personas con movilidad reducida y con las medidas sanitarias adecuadas a la crisis del COVID-19.

ENDESA se convierte en la primera compañía en habilitar un canal dirigido a las personas con discapacidad auditiva o del habla, a través de la app Pedius, que permite al cliente realizar cualquier consulta sobre su factura, contrato o recibir información personalizada.

2.3. Resolución eficaz de las reclamaciones del cliente

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 gestión eficaz y objetiva de las reclamaciones de los clientes es un objetivo estratégico clave en ENDESA. Se gestiona desde la Unidad de Atención de Reclamaciones (UAR) de manera centralizada y a través de las personas que trabajan en las seis Unidades Territoriales (UTR) existentes. Sus labores principales consisten en:

- 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.
- Atender las solicitudes que la CNMC presenta ante ENDESA incluidos los informes de reclamaciones reportados de forma trimestral.

El año 2020 consolida el nuevo modelo de gestión de reclamaciones con visión "end to end" por parte del cliente y con unos equipos de gestión únicos en la resolución de las reclamaciones. Esto supone una gestión más eficiente en costes y en calidad de cliente puesto que simplifica la gestión y redonda en menor plazo de gestión y en una valoración por parte del cliente de forma positiva. Los cambios de sistemas de la Atención al cliente también han supuesto una mejora en la gestión de reclamaciones con una tipificación de las reclamaciones con el idioma del cliente. Cabe destacar que la pandemia no ha supuesto una reducción de reclamaciones interpuestas por los clientes, pero sí un cambio en el canal de entrada de las mismas, incrementándose de forma relevante en los Canales Digitales. Sin embargo, sí que ha existido una reducción en las recibidas por parte de las Administraciones Públicas.

El volumen de reclamaciones generadas en 2020 ha sido aproximadamente de 315.000 en 2020, que supone un incremento del 23% respecto al año anterior influenciado por una incidencia en facturación. En peticiones disminuye el volumen en un 28% hasta las 248.000.

La generación global tanto de peticiones como de reclamaciones suma aproximadamente 562.000, y su tasa de resolución ha sido del 89%. Así pues, se ha resuelto menos reclamaciones y peticiones de las que se han generado por lo que se ha incrementado el pendiente.

A lo largo de 2020 las incidencias de facturación y los cambios de sistemas han supuesto un empeoramiento en los plazos de gestión de reclamaciones pasando de unos 6,5 días de 2019 a 7,2 días para 2020, que es un 11% mayor, relacionado con las incidencias de facturación.

Por tipología de procesos, destaca el incremento del 88% en las reclamaciones relacionadas con las lecturas y su facturación, así como el incremento del 17% en reclamaciones de la gestión del ATR por la aplicación de descuentos sobre las campañas efectuadas durante el periodo COVID. Finalmente, las reclamaciones de Atención a Clientes descienden en un 18%, debido a reducción de reclamaciones de clientes sobre la atención recibida a través de los canales. Por etapa de gestión, las reclamaciones tienen una resolución mayor en los Canales de Atención a clientes 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. En 2020 más de un 73% de las reclamaciones de comercializadora (Residencial) se han resuelto en un plazo inferior a 5 días.

3. POBREZA ENERGÉTICA Y ACCESO A LA ELECTRICIDAD A CLIENTES VULNERABLES

103-1 Enfoque de Gestión EUSS Acceso a la Electricidad EUSS/103-2 Enfoque de Gestión EUSS Acceso a la Electricidad EUSS/103-3 Enfoque de Gestión EUSS Acceso a la Electricidad EUSS

ENDESA, mantiene un fuerte compromiso en la lucha contra la pobreza y en su ayuda a las personas más vulnerables por situaciones económicas desfavorables, realizando diversas actuaciones e iniciativas dirigidas a colectivos y familias afectadas por la pobreza energética.

Las actuaciones comerciales, tanto de atención, como en asesoramiento, facturación y cobro, son unas líneas de actuación prioritaria de la compañía, en continuo compromiso con la sociedad. Por ello se llevan a cabo distintas iniciativas dirigidas a personas y familias en situación de pobreza energética, en colaboración con asociaciones y servicios sociales, sean o no clientes de la compañía.

En 2020, el impacto del COVID-19, ha supuesto una crisis sanitaria, pero también ha derivado en una crisis económica con situaciones complejas provocando desempleo, los despidos temporales que están suponiendo una reducción de ingresos sustancial. Fruto de ello, el 30 de septiembre, se ha aprobado un decreto que incluye a estos colectivos como beneficiarios del Bono Social, hasta el 30 de junio del 2021.

Así mismo, se mantiene el bono social aprobado en 2018, que ofrece descuento en la factura de electricidad a clientes afectados por la pobreza energética.

ENDESA pone a disposición de los consumidores, sus canales de atención presencial, telefónicos y online, para informar de las condiciones del nuevo Bono Social, así como de la documentación que debe disponer para presentarla.

ENDESA, a través de sus canales de atención al cliente y en colaboración con los servicios sociales, facilita a los clientes vulnerables el fraccionamiento o aplazamiento para el pago de las facturas hasta 24 meses, flexibilizando así las condiciones para que el cliente pueda hacer frente al coste del suministro energético, evitando por tanto la suspensión del mismo.

ENDESA mantiene en vigor los convenios firmados desde 2014 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.

En la actualidad hay 273 convenios en vigor y otros 3 en proceso de negociación, 7 de ellos con CCAA y 7 con Federaciones de Municipios y mantiene contacto con 537 municipios. Como resultado de estos acuerdos, en 2020 ENDESA atendió 123.364 peticiones por importe de 30.350.630 de euros de clientes en situación de vulnerabilidad con dificultades para atender el pago de sus facturas.

ENDESA y Cruz Roja mantienen activo su Convenio de Colaboración para proteger y garantizar el suministro de energía en la vivienda habitual de personas y familias en situación de vulnerabilidad y evitar la suspensión del suministro de electricidad o gas, como consecuencia del impago de facturas.

Adicionalmente ENDESA desarrolla diversos proyectos con entidades del tercer sector con el objetivo de dar formación en materia de eficiencia, optimización de la factura, reforzando también medidas de seguridad y prevención de riesgos a familias vulnerables.

3.1. Cortes por impago y reconexiones en el cliente doméstico.

EU27

En 2020 se produjo una reducción de cortes muy considerable respecto a años anteriores. Concretamente, un 78% menos que en 2019 y un 70% menos que en 2018. Esta reducción fue debida a la situación de emergencia de salud pública provocada por el COVID-19 y, en concreto, a la publicación del Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al COVID-19, que prohibió cortar, entre otros, el suministro de luz y gas a las personas físicas en su vivienda habitual, salvo por razones de seguridad de suministro, personas o instalaciones, hasta un mes después del fin de la vigencia de la declaración del estado de alarma, siempre y cuando se justificase que se trata de una persona física y de que es su vivienda habitual.

Posteriormente, con la publicación del Real Decreto-ley 26/2020, de 7 de julio, de medidas de reactivación económica para hacer frente al impacto del COVID-19 en los ámbitos de transportes y vivienda, se prohibieron los cortes hasta el 30 de septiembre de 2020, con las mismas condiciones que las mencionadas anteriormente.

ENDESA, desde el inicio del Estado de Alarma y hasta el 31 de diciembre de 2020, no ha realizado cortes de suministro ni bajas por impago de gas y electricidad, ampliando esta garantía a la totalidad de clientes domésticos sin necesidad de aportar ningún tipo de justificación.

En los meses del 2020 donde si se produjeron cortes de electricidad por impago de clientes domésticos, el 66,2% tuvieron un corte menor de 48 horas y el 10% tuvieron un corte de duración entre 48 horas y una semana, el 5,6% entre una semana y un mes y el 1,4% entre un mes y un año, no habiéndose producido el reenganche a la red del resto de los clientes.

Asimismo, el 80,6% de los clientes domésticos desconectados han sido reconectados en las siguientes 24 horas, el 2,3% entre 24 horas y una semana y sólo el 0,2% más de una semana después de la desconexión.

En el caso del suministro gas, el 27,6% de los clientes residenciales desconectados por impago sufrieron un corte menor de 48 horas, el 9,7% tuvieron un corte de entre 48 horas y una semana, el 5% entre una semana y un mes, y el 4,6% entre un mes y un año.

Asimismo, el 8,6% de los clientes domésticos de gas desconectados, han sido reconectados en las siguientes 24h, el 27,8% entre 24 horas y una semana, y el 9,8% más de una semana después de la desconexión.

Cortes por impago a clientes domésticos, desglosados por duración del corte y régimen regulatorio (número)	2018	2019	2020
Clientes desconectados	92.062	123.950	27.686
Clientes desconectados por tiempo < a 48 horas	47.285	83.717	18.521
Clientes desconectados por tiempo < a 48 horas Mercado TUR	24.357	42.051	8.231
Clientes desconectados por tiempo < a 48 horas Mercado no TUR	22.928	41.666	10.290
Clientes desconectados entre 48 horas y una semana	8.653	11.473	2.737
Clientes desconectados entre 48 horas y una semana Mercado TUR	4.599	5.766	1.294
Clientes desconectados entre 48 horas y una semana Mercado no TUR	4.054	5.707	1.443
Clientes desconectados entre una semana y un mes	5.762	6.591	1.545
Clientes desconectados entre una semana y un mes Mercado TUR	3.191	3.981	814
Clientes desconectados entre una semana y un mes Mercado no TUR	2.571	2.610	731
Clientes desconectados entre un mes y un año	2.292	1.516	144
Clientes desconectados entre un mes y un año Mercado TUR	1.256	1.430	72
Clientes desconectados entre un mes y un año Mercado no TUR	1.036	86	72
Clientes desconectados más de un año	0	0	0
Clientes desconectados más de un año Mercado TUR	0	0	0
Clientes desconectados más de un año Mercado no TUR	0	0	0
Clientes que la reconexión se realizó en las siguientes 24 horas	60.133	100.048	22.304
Clientes que la reconexión se realizó en las siguientes 24 horas Mercado TUR	31.373	51.570	10.304
Clientes que la reconexión se realizó en las siguientes 24 horas Mercado no TUR	28.760	48.478	12.000
Clientes que la reconexión se realizó entre 24 horas y una semana	3.323	2.850	625
Clientes que la reconexión se realizó entre 24 horas y una semana Mercado TUR	1.762	1.449	307
Clientes que la reconexión se realizó entre 24 horas y una semana Mercado no TUR	1.561	1.401	318
Clientes que la reconexión se realizó más de una semana después	473	352	227
Clientes que la reconexión se realizó más de una semana después Mercado TUR	235	184	200
Clientes que la reconexión se realizó más de una semana después Mercado no TUR	238	168	27

4. RESPONSABILIDAD Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

4.1. Responsabilidad en la información y oferta de productos y servicios

103-1 Enfoque de gestión marketing y etiquetado/103-2 Enfoque de gestión marketing y etiquetado/103-3 Enfoque de gestión marketing y etiquetado/ 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/417-1

Los clientes de ENDESA tienen derecho a estar informados sobre las características de los productos y servicios que consumen. Por ello 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.

4.2 La satisfacción del cliente, clave en 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 /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.

La integración con los distintos “journeys” del cliente que se ha perseguido ofrece robustez entre los contactos del cliente (proactivos o reactivos) y la experiencia. Estas acciones han impactado directamente en una reducción de la saturación del cliente y una mejor contextualización de los parámetros a valorar. Se ha reducido la invasión al cliente creando canales de comunicación mucho más fluidos que permiten gestionar mejor las insatisfacciones.

La trazabilidad de registros es una cuestión crucial para entender las inquietudes del consumidor. En el 2020 se han gestionado en España más de 200 millones de registros para procurar un número de entrevistas con representatividad en todos los sesgos (poblacional, geográfico, tarifario, de suministro, comercializadora...). En otra línea, la trazabilidad de clientes ha permitido crear líneas temporales para conocer su estado de complacencia en cada momento y gestionar los tiempos para permanecer solapados a las acciones realizadas. Esto es posible gracias al uso de entornos BIG DATA.

La automatización es otro elemento que ha permitido detectar en tiempo real las interacciones del cliente e impactarle en ese preciso instante. De esta manera se consigue la valoración en el momento justo que se desea medir, evitando que el tiempo pudiera diluir la percepción del cliente.

La principal metodología empleada para conocer el nivel de satisfacción de los clientes son las entrevistas a través de canales digitales. Ello responde a la transformación tecnológica, tanto de la empresa, como de la sociedad en su conjunto.

En comparación al resto del sector eléctrico, en 2020 ENDESA continúa líder en satisfacción del cliente masivo en el sector eléctrico. Esta posición se mantiene durante más de 10 años consecutivos.

Índice de satisfacción del cliente (gran público electricidad mercado libre) ¹			
2017	2018	2019	2020
7,03	7,18	7,27	7,31

¹ Estudio SCP Genérico (Calidad Comercial ENDESA Energía).

Globalmente, en 2020 se han mejorado los índices de satisfacción del cliente con respecto al Suministro eléctrico (2% de mejora vs 2019), con respecto a los servicios de Ciclo Comercial (+3%) y con respecto al Precio (+17%). Asimismo, se consolida la percepción de ENDESA como empresa líder en satisfacción con el Asesoramiento y un referente en orientación al cliente, situando la imagen de la compañía en una posición preferente respecto a la competencia.

En cuanto a la lealtad de los clientes, ENDESA obtiene en 2020 una valoración del NPS (Net Promoter Score) del 7%, que significa una mejora del 5% vs el ejercicio anterior.

En relación con los clientes personalizables (no masivos), se detecta una clara mejora en términos de Satisfacción con la compañía (+3% vs 2019), que valora tanto el servicio de Suministro (+4% respecto 2019), como la operativa de Ciclo Comercial (+3%), el Asesoramiento especializado (+5%) y, destacando sobre el resto, la satisfacción con el Precio (+16%).

Poniendo foco en los clientes de Gas (mercado masivo), ENDESA ha logrado un índice de satisfacción como compañía de 7,56 (mejora del 2% comparado con 2019).

Por conceptos, ENDESA en Gas continúa líder en la satisfacción de los clientes con el Precio (mejora del 9% vs ejercicio anterior); así como una valoración próxima al 8 en el Ciclo Comercial (donde suelen destacar la Utilidad de la Información en facturas y su claridad, en comparación a la competencia).

4.2.1 Gestión operativa de la satisfacción y experiencia del cliente

Se resumen a continuación los principales ejes de la gestión de la Satisfacción y Experiencia del cliente con ENDESA Energía a nivel operativo, así como algunos de los resultados clave obtenidos en 2020.

Experiencia de Cliente – Venta y actividad comercial

El seguimiento de la Calidad ofrecida por los canales de ventas (Task Force, Stand y Televenta) en España en segmentos de clientes masivos alcanza globalmente un valor de “Muy satisfechos” (superior a 4 en escala 0-5).

Por canales, supera el 88% en Task Force, 90% en Stand y 93% en Televenta (datos hasta octubre 2020). Los indicadores de satisfacción de la carta de servicios de ENDESA certificada por AENOR alcanzan valoraciones superiores a 80% marcado como referencia, como ocurre en los indicadores de Claridad y Amabilidad.

Experiencia de Cliente - Canales de atención

El nivel de servicio de los canales de atención offline de ENDESA es calificado de manera muy notable tanto en los clientes atendidos por teléfono (alcanzando un 8,07) como en la atención presencial (Oficinas: 8,91; Puntos de Servicio: 8,84).

En el canal telefónico que atiende a los clientes de Mercado Libre del público masivo ENDESA mejora de forma significativa prácticamente en todas las dimensiones medidas. Destaca la valoración de la Gestión de la Llamada (+3% con respecto a 2019) y el porcentaje de clientes que consideran el tiempo empleado adecuado a su consulta/gestión (+10%).

Entre los clientes de Empresas las mejores valoraciones están en el Trato Personal y el Conocimiento demostrado por el interlocutor.

Los canales presenciales en el 2020 siguen siendo los canales mejor valorados en ENDESA, con resultados notables próximos al 9 sobre 10, tanto en Oficinas como en Puntos de Servicio. Entre todos los atributos en medición, sobresale la valoración en satisfacción con el Trato, Orden del Establecimiento y Gestión de la Visita. En general, el resto de los atributos también mejora en 2020, destacando la Gestión de Oficinas y tiempo de espera, tanto en Oficinas (+9%) como en Puntos de Servicio (+7%).

Experiencia de Cliente - Procesos comerciales y operativos

En 2020 aumenta la satisfacción de todos los procesos medidos, con valores superiores al 8, excepto en el caso de Reclamaciones, que a pesar del año especialmente sensible alcanza un valor superior al aprobado.

Los indicadores que mejor se comportan en el 2020 son la Satisfacción Global con la Facilidad para realizar el Alta-Modificaciones contractuales, y la Información que ENDESA proporciona sobre los trámites requeridos durante el proceso de la contratación de la energía. En Modificaciones contractuales, destaca la percepción positiva que da el cliente sobre el tiempo total que dura el proceso

4.2.2. Nuevos proyectos

Desde 2018, el área de Calidad Comercial de ENDESA Energía está implantando gradualmente un enfoque de digitalización con el objetivo de obtener una visión 360º de la relación con el cliente. Esta estrategia cohesiona los diferentes proyectos estratégicos de ENDESA y se integra con los sistemas para optimizar la experiencia del cliente y reducir las áreas de posible insatisfacción.

En 2020 se ha continuado mejorando la Gestión de la Insatisfacción, poniendo foco en identificar con claridad los posibles problemas y derivar su solución al área más competente. En paralelo, se ayuda al usuario interno a aprender y corregir los procesos, contrastando la información inicial y final, en un proceso de mejora continua.

Por último, tras una fase piloto se está implantando la tecnología de Machine Learning para dos cometidos principales: por un lado, identificar patrones y clasificar respuestas para dinamizar la categorización para la Gestión de Insatisfacción (Aprendizaje supervisado); y por otro, analizar la voz de cliente para entender mejor las casuísticas que le afectan y poder identificar las causas-raíz a los principales problemas (Clustering no supervisado).

Durante el 2020 se ha continuado desarrollando proyectos en varios frentes para mejorar la calidad de la atención y la satisfacción con el servicio de ENDESA Portugal, entre los que destacan:

- **Inclusión de la atención telefónica dentro de BPO existente en Portugal:** Este nuevo enfoque permite tener importantes integraciones entre el front y el back además de empujar al proveedor a participar activamente en iniciativas de mejoras y automatizaciones.
- **My endesa 2.0:** Mejoras de usabilidad y aumento de funcionalidades en la oficina online del cliente para maximizar las gestiones a realizar por parte del cliente en este canal.
- **Nueva factura digital y creación del QR code:** Mejoras de información, aumento de capacidades digitales y facilitar la navegación del cliente para dinamizar el uso de esta canal de atención.
- **Implementación de SLA más exigentes en el BPO** para mejorar los procesos y así reducir el riesgo de incidentes y aumentar la satisfacción del cliente.

5. LAS SOLUCIONES ENERGÉTICAS DE ENDESA

5.1. ENDESA: productos y servicios a clientes

302-5/103-1 Enfoque de gestión de la demanda EUSS/103-2 Enfoque de gestión de la demanda EUSS/103-3 Enfoque de gestión de la demanda EUSS

En plena revolución del paradigma energético, ENDESA se adapta a las exigencias de la sociedad con una visión basada en las tres grandes pautas de desarrollo –descarbonización, electrificación y digitalización– y que puede resumirse en la fórmula sostenibilidad = valor. En este sentido, se adelanta desarrollando productos innovadores y soluciones digitales en los ámbitos en que actualmente la energía posibilita las mayores transformaciones: ciudad, vivienda, industria y movilidad eléctrica. Desde el comienzo ENDESA apostó por la sostenibilidad en el centro de su modelo, con la finalidad de realizar un ecosistema capaz de aprovechar de la mejor forma posible las oportunidades que ofrece la digitalización, para crear más valor social, ambiental y económico para todos. Un objetivo que lleva adelante cada día a través de un modelo basado en plataformas que permite a los consumidores participar activamente en los mercados de la energía y reducir los costes del sistema maximizando el impacto de la innovación.

Para poder desempeñar de la mejor forma posible su rol de “multiplicador de valor” y “acelerador de la transición” hacia la sostenibilidad, ENDESA organiza su actividad en las siguientes Unidades de Negocio, alineadas con los sectores que pueden ser transformados más en profundidad para cubrir las exigencias de la sociedad:

Área de energía.

Área de servicios, ENDESA X:

- **E-City**
- **E-Industries**
- **E- Home**
- **E-Mobility**

5.1.1. Actuaciones sobre clientes de la administración Pública (B2G)

E-City en el ámbito urbano, a través de esta unidad de negocio, ENDESA X trata la convergencia tecnológica impulsada por la digitalización que lleva a la creación de ciudades dotadas con sistemas inteligentes y equipos energéticamente más eficientes capaces de asegurar servicios más sostenibles, económicos y personalizados según las exigencias del ciudadano.

ENDESA ha instalado dos nuevos equipos de recarga mediante pantógrafo para la red de Autobuses de Barcelona.

ENDESA ha instalado dos nuevos equipos de recarga ultrarrápidos mediante pantógrafos para los autobuses eléctricos de la línea H16 de Barcelona, que une el Fórum con la Zona Franca. El objetivo es garantizar la carga de los 22 autobuses de transporte metropolitanos de Barcelona (TMB) y dar un mejor servicio a los viajeros.

La carga ultrarrápida por pantógrafo se lleva a cabo a partir de dos elementos: el cargador y un pilar de cinco metros de altura aproximadamente con la campana de conexión, similar a una farola, y que está instalado al inicio y final de la línea para aprovechar los tiempos de parada del autobús y no interferir en los horarios del recorrido; y, por otro lado, el pantógrafo, una articulación mecánica retráctil ubicado en el techo del autobús, que se despliega y se acopla a la campana de conexión para iniciar la carga.

Gracias a este tipo de recarga de oportunidad, situado al inicio y al final de la línea, y los 500 kW de potencia de los cargadores, se consigue una capacidad de recarga del 80% de la batería de los autobuses en menos de 5 minutos, a través del pantógrafo situado sobre el techo el vehículo.



5.1.2. Actuaciones sobre clientes empresariales e industriales (Enfoque B2B, Business to Business)

E-Industries: esta línea busca impulsar la transición energética de los consumidores comerciales e industriales, ayudándoles a hacer un uso más eficiente de la energía, ahorrando costes y monetizando su flexibilidad a través de soluciones innovadoras y sostenibles como la gestión de la demanda, servicios monitorización energética, generación distribuida y almacenamiento entre otros. Además, ofrece nuevas soluciones que se adaptan tanto al contexto actual como a las necesidades de los clientes, como Air Quality un servicio que ayuda a gestionar la calidad del aire en interiores.

ENDESA construye el mayor proyecto fotovoltaico de autoconsumo en el sector hotelero de España

ENDESA, a través de su filial ENDESA X construye para Protur Hotels, en la localidad de Sa Coma, en el municipio de Sant Llorenç del Cardassar (Mallorca), el proyecto fotovoltaico de autoconsumo privado en el sector hotelero más grande de España con una potencia de 2,8 MWp y una producción de aproximadamente 5.000 MWh al año.

- El proyecto es un hito tanto para Protur Hotels como para ENDESA, al ser el proyecto de autoconsumo de mayor potencia en el sector hotelero de España y uno de los más grandes de Europa.
- En términos medioambientales, supone la reducción de emisiones de 1.648 toneladas de Co2/año, equivalente a plantar 103.824 árboles.
- Del total de la producción de la planta, el 70% será destinado a autoconsumo.
- Con esta instalación se cubre aproximadamente el 44% del consumo actual en los 5 hoteles de Protur Hotels conectados a la planta fotovoltaica con un ahorro de casi 250.000€/año.



ENDESA X promueve un nuevo modelo energético que apuesta por la generación sostenible y por un consumo más eficiente y responsable.

- **El sistema de gestión energética (SGE)** permite conocer, de forma ágil, en qué puntos es más probable conseguir ahorros significativos. Además, el SGE cuenta con procedimientos que permiten conocer el ahorro energético generado, después de haber realizado una medida de eficiencia energética.

Con la monitorización y una correcta gestión proactiva con regulación de parámetros, se puede reducir el consumo entre un 10-20%. El ahorro energético por sustitución de equipos puede reducir el consumo energético entre un 15-25% en el supuesto de calderas y/o enfriadoras con una antigüedad mayor de 15 años.

- **Air Quality:** la nueva solución de ENDESA X que permite a los clientes adaptarse a las nuevas condiciones derivadas del COVID-19 de forma rápida y efectiva, así como transmitir a sus clientes una imagen de seguridad y concienciación ante la crisis sanitaria.

Esta solución se centra en los dos factores más eficaces para minimizar el riesgo de contagio del COVID-19: por un lado, la monitorización y la ventilación, mediante la instalación de sensores de CO₂, temperatura y humedad, y por otro, el control de aforo en las instalaciones.

- **Comfort Management:** la nueva solución de ENDESA X para la gestión inteligente de los Sistemas de Climatización de las empresas. Mediante el uso de técnicas de Machine Learning y de Inteligencia Artificial, Comfort Management optimiza de forma dinámica los Sistemas de Climatización, permitiendo una modulación en continuo y manteniendo el confort, a la vez que generando un elevado ahorro energético en el consumo.
- **Energía Solar:** En 2020 ENDESA se ha consolidado como uno de los actores principales dentro del mercado solar fotovoltaico de autoconsumo en España realizando un esfuerzo adicional para poder cumplir con los compromisos de entrega de las obras en curso. Gracias a su experiencia, calidad y conocimiento técnico, está contribuyendo a empoderar a sus clientes con la tecnología necesaria para acelerar el consumo eficiente de energía, contribuyendo a que sus clientes obtengan los siguientes beneficios:
 - Abastecer una parte considerable de su consumo total con energía limpia y renovable. Según la adecuación de la curva de generación a la curva de consumo del cliente, la energía proveniente del sistema fotovoltaico puede cubrir hasta un 40% de la demanda del cliente.
 - Disponer de un considerable ahorro en su factura eléctrica anual (hasta un 50%), consiguiendo una estabilidad de precio en la compra de energía a largo plazo.
 - Contribuir a los objetivos de sostenibilidad de la empresa mediante la reducción de emisión de CO₂ a la atmósfera.

5.1.3. Actuaciones sobre hogares y pequeños negocios (Enfoque B2C, Business to Customer)

E-Home tiene como objetivo ofrecer productos para mejorar la eficiencia energética. ENDESA X quiere acercar a sus consumidores residenciales servicios de gestión del hogar creando un ecosistema sostenible y accesible para todos. Ofrece productos de climatización, solar fotovoltaica y smart home.

ENDESA X fomenta el autoconsumo en el mercado doméstico mediante venta “llave en mano” de instalaciones fotovoltaicas y junto con las iniciativas de gestión del hogar, pretende alcanzar las necesidades de sostenibilidad, descarbonización y digitalización.

5.1.4. Movilidad eléctrica

E-Mobility prevé disponer de una red de 8.500 puntos de recarga de acceso público en el territorio nacional antes del final de 2023. La instalación de estos puntos de recarga acompañará el crecimiento del mercado de vehículos eléctricos en España. Por ello, ENDESA X impulsa la transición del transporte público y privado hacia la electrificación. En este ámbito se agrupan las soluciones de movilidad eléctrica para los consumidores residenciales, empresas y administraciones públicas.

ENDESA X lanza OneElectric, el primer renting eléctrico “todo incluido”.

Con el objetivo de facilitar a las empresas su cambio a la movilidad eléctrica, ENDESA X se ha asociado con Athlon para crear el primer Todo en Uno de renting eléctrico para empresas: OneElectric, como ventaja a contratar el renting de un coche eléctrico, por un lado, y la instalación del punto de recarga, por otro.

OneElectric ofrece en una sola cuota fija mensual el renting de un vehículo eléctrico híbrido enchufable de cualquier marca, seguro, mantenimiento y neumáticos. Y, lo que es más novedoso, la instalación de los puntos de recarga, su mantenimiento e incluso la posibilidad de incorporar un bono de kilovatios para poder recargar en la red pública de ENDESA X, siendo Athlon el único intermediario.

En su primera semana, se recibieron decenas de solicitudes de información. Matizan los responsables de OneElectric que "la oferta está disponible tanto para autónomos o pequeñas empresas que tienen uno o dos coches, hasta las que superan los 400 o 500 vehículos".



Este es uno de los muchos ejemplos del compromiso diario de ENDESA X para encontrar soluciones capaces de mejorar la calidad de vida de todos, todos los días, basándose siempre y únicamente en una simple ecuación: sostenibilidad = valor.

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

302-5

ENDESA ha puesto en marcha distintos programas que ayuden a una mejor gestión de la demanda en clientes residenciales, fomentando un uso más eficiente de la energía.

Asesoramiento y concienciación al cliente residencial sobre el uso eficiente de la energía

ENDESA realiza continuamente actuaciones de comunicación para concienciar sobre el uso eficiente de la energía. Ejemplo de estas líneas de producto y servicio 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 personalizados 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 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.

Consejos y guías	<p>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.</p> <p>Consejos de ahorro en www.endesaclientes.com Comunicaciones específicas a los clientes en su primer año de contrato (folletos informaciones, guías...).</p>
-------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Líneas de productos para hogares y pequeños negocios

La línea E-Home tiene como objetivo ofrecer productos para mejorar la eficiencia energética. Así ENDESA acerca a sus consumidores residenciales servicios de gestión del hogar creando un ecosistema sostenible y accesible para todos. Ofrece productos de climatización, solar fotovoltaica y smart home.

Adicionalmente ENDESA fomenta el autoconsumo en el mercado doméstico mediante venta “llave en mano” de instalaciones fotovoltaicas y junto con las iniciativas de gestión del hogar, pretende dar respuesta a las necesidades de sostenibilidad, descarbonización y digitalización.

5.3. Medidas de seguridad en los productos y servicios a clientes

103-1 Enfoque de gestión seguridad y salud del cliente EUSS/103-2 Enfoque de gestión seguridad y salud del cliente EUSS/103-3 Enfoque de gestión seguridad y salud del cliente EUSS/103-1 Seguridad y salud del cliente/103-2 Seguridad y salud del cliente/103-3 Seguridad y salud del cliente/416-1

En los trabajos que se realizan en instalaciones de los clientes, ENDESA cuenta siempre con figuras como el coordinador de seguridad y salud o de recursos preventivos, que velan por el correcto desarrollo de los trabajos desde el punto de vista de la seguridad, ofreciendo también la realización de Inspecciones de Seguridad y Salud en campo para su verificación.

Estas inspecciones se realizan tanto por personal propio de cada línea de negocio, como por parte del SPM (Servicio de Prevención Mancomunado) y terceros contratados al efecto, realizando un seguimiento de toda la actividad preventiva en las sesiones formativas de las distintas líneas de negocio, así como en el Comité de Seguridad y Salud y Comisión de Participación, máximo órgano en materia de prevención en ENDESA.

Este esfuerzo se ve recompensado con la certificación ISO 45001 al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud de ENDESA para la venta, instalación y mantenimiento de productos y servicios de valor añadido vinculados al suministro de energía eléctrica, telecomunicaciones, instalaciones térmicas, gas y/o agua caliente sanitaria, e instalaciones para recarga de vehículos eléctricos, mantenimiento y reparación de servicios técnicos presenciales vinculados al suministro de energía eléctrica y gas, y la venta, instalación, mantenimiento y reparaciones de productos y servicios destinados a clientes residenciales.

417-2

No hubo ningún incumplimiento de la regulación relativo a la información y al etiquetado de los productos y servicios, con resultado de multa.

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

El número total de incumplimientos de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios fue de 142.

ECOSISTEMAS Y PLATAFORMAS



	Línea de actuación	Objetivo 2020	Resultado 2020	Acciones a destacar
Ecosistemas y plataformas	Digitalización del cliente (millones de contratos digitales)	4,8	5,7	Lanzamiento de Única de ENDESA, un servicio de una cuota fija personalizada adaptada individualmente al consumo de cada cliente.
	Promoción de la facturación electrónica (millones de contratos con e-factura)	4,10	4,40	En 2020 se ha participado en el proyecto MUDA con el objetivo de incentivar y facilitar a los consumidores portugueses su adhesión a los servicios digitales, como factura digital.
	Promoción del asistente virtual en la Atención vía Canal de Atención Telefónica-CAT (% de interacciones atendidas por el Asistente Virtual)	6,00%	9,10%	ENDESA ha desarrollado del nuevo canal CallBack que permite aumentar la satisfacción del cliente en su interacción y evitar su abandono en momentos de alta demanda en el Contact Center.

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. 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, asentando 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, 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 de las oportunidades que plantea y, por ello, la transformación digital formó parte esencial de su plan de sostenibilidad 2020-2022, invirtiendo más de 314 millones de euros en 2020. Estas líneas estratégicas de actuación se combinan con el fuerte compromiso que ENDESA mantiene con la búsqueda de la eficiencia continua a través de la digitalización de sus negocios. A tal fin, ENDESA tiene previsto desarrollar planes de inversión en digitalización en todos sus negocios por importe de 1.500 millones de euros entre 2021 y 2023. El mayor esfuerzo se realizará en Distribución, que destinará 1.300 millones de euros a la digitalización del negocio, que supone más del 85% de las inversiones anunciadas en el periodo.

Inversión en digitalización por negocios (millones de euros)		
	2019	2020
Distribución	274,7	236,2
Generación	14,5	18,0
Comercialización	58,0	48,7
ENDESA X	4,0	11,5
Total	351,2	314,4

El cliente

ENDESA está desarrollando nuevas herramientas informáticas que favorezcan la digitalización de clientes, así como el desarrollo de nuevos canales de servicio y atención, y otros productos y servicios.

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.

Los activos de la empresa

ENDESA está haciendo importantes inversiones de crecimiento destinadas a modernizar y desarrollar nuevas infraestructuras que den respuesta a las tendencias de descarbonización y electrificación de la economía. Las iniciativas en digitalización permitirán seguir aumentando el nivel de automatización y digitalización de la red, con proyectos relevantes como son una nueva fase del Plan de Calidad o el Control Remoto de la Red. Con todo ello se quiere reforzar la seguridad del suministro, mejorar la calidad del servicio y responder a las futuras demandas de los clientes.

En las plantas de generación eléctrica ENDESA está incrementando sus esfuerzos por acometer la digitalización de la gestión de su parque de generación, con el fin de incrementar la eficiencia operativa de las plantas y mejorar su integración en el sistema eléctrico.

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 toda su cadena de valor, uno de los grandes retos para la empresa es la transformación de la cultura empresarial, para que ésta permita evolucionar el estilo de liderazgo y desarrollar las competencias técnicas y las habilidades necesarias para liderar con éxito dicha 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 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.

ENDESA pretende ser una compañía guiada por datos o «data-driven», donde el Big Data se emplee de forma correcta para poder orientar las decisiones estratégicas, tácticas y operativas. 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 agile (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 orientado en 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

2.1. Digitalización del parque de generación térmica y renovable

El parque de generación cuenta con dos grandes programas de digitalización en curso, Digiworld: que cubre los procesos de Operación y Mantenimiento, tanto de plantas térmicas como renovables, y otro que cubre los procesos de ingeniería y construcción: E&C Revolution 2.0.

Digiworld

Es un programa de digitalización integrado de operación y mantenimiento que facilitará la homogeneización de los procesos entre las tecnologías térmicas y renovables generando una plataforma coherente y efectiva.

La digitalización de todos los procesos de operación y mantenimiento va a permitir incrementar la eficiencia y ayudará en la toma de decisiones. Todo ello contribuirá también a mejorar la seguridad de los trabajadores, así como la de las instalaciones.

Todas las herramientas cuentan con una arquitectura, una experiencia de usuario y adopción común en todas las tecnologías y ubicaciones, siempre dentro del marco de la plataformización, en línea con la estrategia de la compañía.

El programa cuenta también con un soporte post go-live para los usuarios, así como una medición de la utilización y efectividad de las herramientas de cara a promover una mejora continua de las mismas.

Este programa está diseñado para desarrollarse en 4 años, del 2020 al 2023 e incluye diversas iniciativas de importante calado, las principales son:

- **Contract Revolution:** plataforma que permite a los supervisores de planta gestionar el proceso de contratación, incluyendo listas de contratos, documentación, libros de trabajo y conexión con otras plataformas que asegurarán la trazabilidad y eficiencia de todo el proceso.
- **Digital Worker transformation:** desarrollo de herramientas móviles para el operador de campo, con el fin de aportar de manera sencilla y rápida información clave en campo, reduciendo los tiempos necesarios para la ejecución de los trabajos y mejorando el nivel de seguridad de dichas operaciones.
- **Global Operational System:** desarrollo e implementación de un sistema global único para gestionar de forma más eficiente los procesos de análisis de las instalaciones mediante la estandarización, garantizando la calidad de los datos, automatización en la recogida de información de las plantas, e integración con otros procesos de O&M.
- **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.

E&C Revolution

Es un programa para la digitalización y homogenización de procesos, que se basa en tres drivers principales:

- Automatización de las operaciones.

- Digitalización: fusión de los datos, plataformas tecnológicas y dispositivos físicos para optimizar los procesos y maximizar la calidad de traspaso de información a operación y Mantenimiento.
- Innovación.

Comprende diversas herramientas, siendo las principales:

- **IUP:** integrated user platform, plataforma que da soporte a todos los procesos de E&C.
- **BIM:** building information modelling, automatización de diseño de ingeniería de proyectos.
- **Digsilent:** software de modelización y estudio de sistemas eléctricos de potencia, mediante la realización de modelos y simulaciones tanto estáticos como dinámicos.
- **Active Safety System:** dispositivo para detección de personas próximas a zonas de trabajos con maquinarias.
- **Excavadora GPS:** sistema que permite la excavación de precisión con tecnología GPS, pudiendo ser semiautomático, guiado o manual.

Estos programas de digitalización se apoyan en una potente infraestructura tecnológica (servidores, almacenamiento, networking y seguridad), así como de comunicaciones, sistemas de control (en renovación tecnológica en la actualidad para toda la línea de renovables) y todo ello asegurando las políticas de Ciberseguridad de la compañía.

2.2. Digitalización en 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 2020, ENDESA ha llevado a cabo un total de 141.910 sustituciones, llegando a un 99,6% del parque de contadores tipo 5 con contrato activo y potencia contratada de hasta 15 kW (11,82 millones de suministros).

Este año se han acometido, además, 84.229 instalaciones de equipos tipo 4 con capacidad de telegestión (sobre suministros con potencia contratada entre 15 y 50 kW), alcanzándose un 94,6% del parque de tipo 4 objetivo.

Baja Tensión ¹ Plan de Telegestión (M telecontadores instalados)			Media Tensión Plan de instalación de telemóndos (número)			Alta Tensión Actualización de Telecontrol (número)		
2019	2020	2023	2019	2020	2023	2019	2020	2023
12.178.152	12.389.380	12.645.997	20.858	23.955	43.639	260	336	361

¹ En BT incluyen los contadores tipo VI y tipo V

Otros proyectos en Operaciones Comerciales de Red

AMMS (Automatic Meter Management System): En 2020 se ha desarrollado la funcionalidad necesaria para dar cumplimiento a la nueva regulación:

- Creación de las nuevas tarifas de acceso establecidas por la Circular de Peajes y adaptación del sistema para permitir la programación remota de todo el parque de contadores telegestionados antes del 01/04/2021.
- En cumplimiento de los Procedimientos Operativos publicados en el BOE 305 de 20 DE diciembre de 2019, se ha incorporado a la web de e-distribución la funcionalidad de toma de lectura puntual programada. Adicionalmente, se ha añadido la opción de solicitar una lectura reiterada durante un intervalo de tiempo configurable por los clientes.
- Se ha automatizado la gestión en AMMS de los suministros con autoconsumo.

En el terreno de las comunicaciones:

- Se han implementado mejoras en la gestión de las comunicaciones con los concentradores por parte del sistema AMMS, lo que ha permitido principalmente optimizar las consultas on-line a los contadores de Telegestión.
- Se ha incorporado al sistema la posibilidad de comunicar con los concentradores mediante fibra óptica.

Finalmente, se ha desarrollado en AMMS toda la funcionalidad necesaria para recoger y procesar la información proporcionada por los dispositivos LVS (Low Voltage Supervisor), instalados en los centros de transformación para su monitorización y gestión de alarmas.

Digitalización Proceso Recuperación de Energía

- **Modelos predictivos para la detección de pérdidas no técnicas:** Se continúa trabajando en la aplicación de técnicas de aprendizaje automático (Machine Learning) y aprendizaje profundo (Deep Learning) para la detección de anomalías y fraudes, mejorando los modelos existentes y elaborando nuevos modelos orientados a detectar nuevas bolsas de pérdidas.
- **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.

2.2.2. Desarrollo de las redes inteligentes

Las redes de ENDESA se están configurando según el modelo de red inteligente o Smart Grid. 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 hacen posible una mejor integración de la generación renovable y distribuida en el sistema eléctrico, habilitando estrategias para su mejor funcionamiento, asociado al consumo, y permitiendo además gestionar la demanda, haciendo más plana la curva de carga y maximizando, por tanto, el uso de las infraestructuras eléctricas. Posibilitan al mismo tiempo el desarrollo del vehículo eléctrico y el despliegue de los servicios energéticos más completos y avanzados, y mejoran la calidad del suministro eléctrico al disminuir el tiempo de respuesta a las averías y permitir la adopción de estrategias de mantenimiento preventivo y predictivo.

ENDESA está desarrollando los conceptos de Smart Grid en diferentes proyectos e iniciativas de innovación, con un fuerte protagonismo del usuario final y siempre buscando validar y probar en condiciones reales de operación.

La finalidad de estas líneas de trabajo es analizar la evolución del actual modelo energético hacia la sostenibilidad implantando soluciones tecnológicas innovadoras. El principal objetivo es contribuir al desarrollo e implantación de soluciones energéticas integradas que permitan conseguir ahorros de energía y reducir las emisiones de CO₂, de acuerdo con los objetivos de la UE para 2030, con un importante foco en la descarbonización de la economía.

A continuación, se destacan algunos proyectos singulares para el desarrollo de las redes inteligentes:

- **Gemelo Digital de la Redes (NDT – Network Digital Twin):** Es una réplica digital y altamente computarizada de los activos físicos y sus procesos de gestión, desarrollo y mantenimiento, un gran conjunto de datos actualizados constantemente y en tiempo real de la información que viene de varias maneras del terreno. Hay 5 bloques importantes en este proyecto: Modelado 3D y digitalización de los activos, IoT y datos dinámicos, Interface humana, Modelado BIM y Open NDT. En 2020 se ha puesto en marcha el sistema de modelado 3D, así como la captura de la información en la zona de Málaga y Barcelona. De igual forma se han realizado las primeras pruebas con gafas de realidad aumentada y realidad virtual.
- **DIGI&N Iberia:** Es el programa para la transformación digital de los 30 procesos más críticos de Infraestructuras y Redes de Iberia. Su objetivo es fomentar las mejores prácticas entre los países del Grupo, a través de la eficiencia disruptiva, de un modelo operacional ágil y convergencia de tecnología punta. En Iberia, después del rediseño de todos los 30 procesos "end-to-end", durante el 2020 se ha llevado a cabo la incepción y la ejecución de todas las iniciativas identificadas, bajo el modelo operacional inspirado por la filosofía ágil, focalizado en la centralidad del cliente, tanto interno como externo. Después de haber trabajado sobre la exploración y la introducción de nuevas tecnologías que fomentan la innovación y la convergencia de sistemas (IoT sensors, Digital devices, Augmented reality, Robots, Big Data systems, Machine Learning), se han desarrollado las funcionalidades relativas, aplicando constantemente la metodología de trabajo y de gestión de proyectos y de los procesos, basada en los "agile pillars". A final del 2020 todas las iniciativas (47) estaban en marcha.

3. DIGITALIZACIÓN DEL CLIENTE

Enfoque de Gestión de la demanda EUSS

3.1. ENDESA: Hacia el liderazgo en transformación digital

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.

Como el cliente es el que marca el camino, ENDESA está desarrollando nuevos canales de atención y servicio, nuevas herramientas informáticas que favorezcan la digitalización de clientes, así como productos y servicios que nacen ya desde una esencia digital.

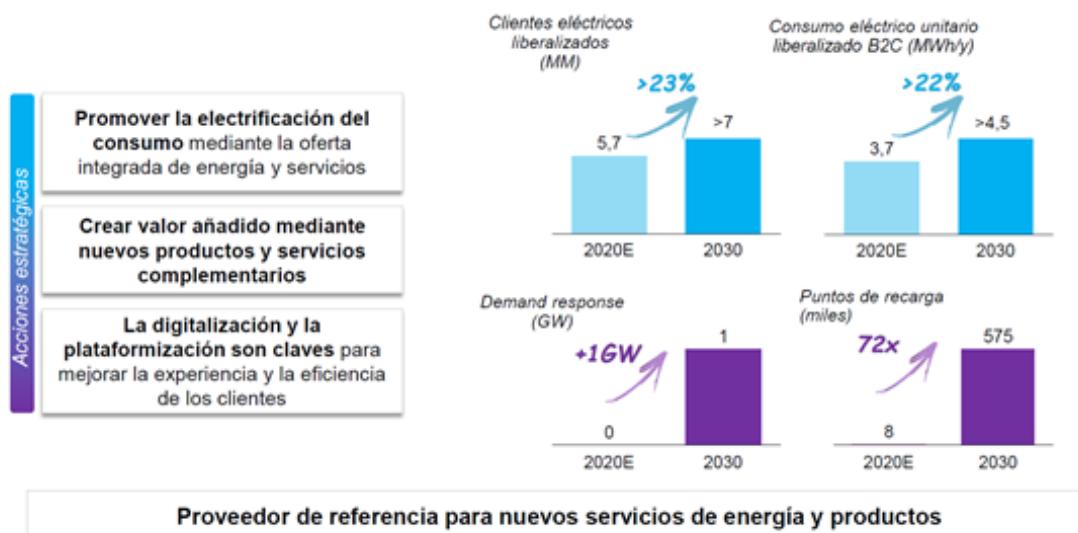
En este contexto la Digitalización es uno de los pilares básicos del Plan Estratégico ENDESA, como palanca para mejorar la experiencia del cliente con ENDESA (*customer journey*) y la eficiencia de los procesos.

Así, a través de la adopción de nuevas herramientas digitales para la gestión integrada de propuestas de valor y campañas, se mejora el time-to-Market y la eficacia comercial, apoyados

en la implantación de nuevos procesos y nuevas plataformas tecnológicas para la aplicación de capacidades de Inteligencia de Cliente y Advanced Analytics.

Al mismo tiempo, los avances en la digitalización de procesos permiten además capturar oportunidades de mejora de Costes, cumpliendo así los ambiciosos objetivos de eficiencia operativa, a la vez que se mantiene un alto nivel de servicio a los clientes.

El cliente en el centro de nuestra estrategia



Fruto de todo este esfuerzo, en 2020 ENDESA recibió el premio ERC al Mejor Proyecto de Transformación Digital otorgado por la Asociación Española de Expertos en Relación con Clientes (AEERC).

3.2. Personalización de la oferta al cliente: Lanzamiento del modelo de suscripción Única

Como uno de los hitos claves de esta estrategia de digitalización y sostenibilidad en noviembre de 2020 ENDESA lanza Única de Endesa, una revolución en el mercado eléctrico en España, ya que, a diferencia de las tarifas tradicionales de luz y gas, se trata de una cuota fija personalizada que se adapta individualmente al consumo de cada cliente. Única se sustenta en el uso de fuentes de energía 100% renovable, no obliga a períodos de permanencia ni incluye penalizaciones, y premia con bonificaciones el consumo eficiente de los clientes.

PORQUE NO TODOS SOMOS IGUALES, TENEMOS ALGO ÚNICO PARA TI.

Única
deEndesa

¿POR QUÉ ÚNICA DE ENDESA?

- **Única porque tienes una cuota fija mensual personalizada.**
Te calculamos una cuota pensada únicamente para ti, basada en tu histórico de consumo de energía y en los servicios que quieras contratar.
- **Única porque es sin permanencia.**
Consumo la energía que necesites sin penalizaciones a final de año y sin permanencia.
- **Única porque es energía 100% sostenible.**
Toda la luz que consumas proviene de fuentes 100% renovables y el gas está libre de emisiones de CO₂ a la atmósfera.

Además, si eres eficiente en tu consumo y superas nuestros retos ¡tendrás descuentos en tu factura!

**CÁMBIATE AHORA Y TENDRÁS,
¡UNA CUOTA GRATIS!**

[Infórmate y contrata aquí](#)

UNICA DE ENDESA

"ENDESA presenta una nueva forma de consumir energía tan única como tú.

- ✓ **Única** porque tienes una **cuota fija mensual personalizada**, basada en tu histórico de consumo y con los servicios que necesites.
- ✓ **Única** porque tienes toda la energía de tu hogar en **una sola factura**.
- ✓ **Única** porque puedes consumir **lo que necesites sin ver modificada tu cuota**, siempre que sea un consumo **moderado y responsable**.
- ✓ **Única** porque toda la energía que consumas proviene de **fuentes 100% renovables** y el gas está libre de emisiones CO₂ a la atmósfera.
- ✓ **Única** porque puedes elegir entre las modalidades con los **servicios que mejor se adapten a ti**.
- ✓ **Única** porque contratas **sin complicaciones**.
- ✓ **Única** porque puedes reducir aún más tu factura superando unos simples **retos de eficiencia** en tu consumo."

Con este lanzamiento, la intención de la compañía es establecer una nueva relación con los consumidores de luz y gas, en la que se compromete a adaptarse a cada modelo de familia y a su forma de vida. ENDESA considera especialmente apropiado este modelo de relación comercial en una época en la que los hogares cuentan con un consumo dispar, derivado de la situación causada por la pandemia.

Única de ENDESA ofrece gratis a los usuarios, sean o no clientes de la compañía, el poder conocer cuál es su cuota personalizada de luz o de gas en solo un par de minutos gracias a los modelos predictivos en su chat de contratación.

Tomando como base el histórico de consumo del hogar del usuario, la plataforma analizará y presentará diferentes modalidades adaptadas personalmente a sus hábitos. Cuanto menos consumo tengan, menor será la cuota.

Con esta propuesta, ENDESA da a los consumidores la libertad de elegir los servicios que quieren incluir en Única. Por ello, ofrece tres modalidades de cuota en función de los servicios que el usuario desea tener incluido o no, como las revisiones de mantenimiento anual o reparaciones.

Además, Única sirve como plataforma donde, poco a poco, se irán incorporando servicios de diferentes sectores para hacer la vida más fácil a los hogares.

Bonificaciones por superar retos de eficiencia energética

ENDESA, en su afán por lograr hábitos de consumo eficientes y de ahorro energético entre los clientes de Única de ENDESA, presenta como otra de sus novedades la posibilidad de recibir bonificaciones económicas si se cumplen una serie de sencillos retos mensuales. Estos retos se proponen de forma individual para mejorar hábitos y reducir el consumo de energía. Si el usuario consigue superar el reto mensual, ENDESA automáticamente le bonificará económicaamente con un descuento en su próxima cuota.

La primera tarifa ecológica, 100% con energías sostenibles

Además, ENDESA se propone seguir avanzando en el desarrollo sostenible de la energía de sus clientes con el fomento del cuidado del medio ambiente. Por ello, la energía eléctrica de los consumidores que contrata esta tarifa procede en su totalidad de fuentes de generación renovables (eólica, solar, hidráulica...), certificadas por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

Por otro lado, ENDESA compensa las emisiones de CO₂ al consumo de gas de los clientes de Única a través de la participación en proyectos forestales que contribuyen a la mitigación del cambio climático, verificados por los principales estándares nacionales e internacionales. Estos proyectos se basan en la reducción de emisiones gracias al efecto sumidero de los bosques, que además mejora la biodiversidad y ayuda a las comunidades en los países en los que se llevan a cabo. Se ha contado con la verificación de VERRA, una organización sin ánimo de lucro de reconocido prestigio en las emisiones de estos certificados y en el riguroso control de los mismos. A medida que crezca Única, se seguirá contando con organizaciones del mismo perfil para mantener el mismo estándar en la calidad de los créditos de compensación de emisiones.

Con esta nueva propuesta, ENDESA pretende seguir ayudando al fomento de unos correctos hábitos de consumo de energía entre sus clientes, acercarse al consumidor final con una oferta más personalizada, sin sorpresas y con conciencia ecológica gracias al uso de energías 100% sostenibles.

3.3 Nuevas plataformas y capacidades digitales y sostenibles, poniendo al cliente en el centro:

Con el cliente como foco central de su actuación, ENDESA continúa evolucionando su “ecosistema digital y sostenible”. En concreto durante 2020 ha seguido completando este ecosistema digital, destacando los siguientes hitos:

- **Nuevos canales:**
 - Se ha puesto a disposición del cliente la posibilidad de interactuar vía asistentes de voz como Alexa y Google Home; así como Cuentas con la certificación de WhatsApp Business para atención al cliente mediante el canal WhatsApp.
 - **CallBack en Canal Telefónico**, para aumentar la satisfacción del cliente en su interacción a través del CAT y evitar su abandono en momentos de alta demanda en el Contact Center.
- Afianzamiento de las **alianzas con plataformas digitales líderes** (Google, Amazon) y de la **red de colaboradores** (resellers, agregadores) que amplifican y potencian la capacidad de respuesta a los clientes.
- **Digitalización de canales y comunicaciones:**
 - Rediseño de la web corporativa y la de clientes para unificarlas en un único punto de entrada (www.endesa.com); implantación de la web y app de energiaXXI (comercializadora MR),
 - Avance en la digitalización de las comunicaciones con el cliente, etc.
- En Portugal, han destacado durante 2020, entre otros:
 - Lanzamiento de **MyENDESA 2.0**, basado en la mejora de UX para el cliente y la implementación de nuevas funcionalidades e información.
 - **Lanzamiento del Canal Fotofactura:** canal digital donde el cliente puede aportar su factura y ENDESA le realiza una oferta personalizada a su caso, de modo sencillo y ágil para el cliente.
 - Inclusión de la **atención telefónica dentro de BPO** existente en Portugal: Este nuevo enfoque permite tener importantes integraciones entre el front y el back además de empujar al proveedor a participar activamente en iniciativas de mejoras y automatizaciones.
 - La participación en el **proyecto MUDA**, con más de 2,5 millones de personas impactadas, con el objetivo de incentivar y facilitar a los consumidores portugueses su adhesión a los servicios digitales (como factura digital, comunicación a través de email, utilización del área privada de la oficina online, etc.).

Al finalizar 2020 ya hay más de 5,5 millones de clientes ENDESA que utilizan habitualmente este ecosistema digital, destacando:

- El fomento de la factura digital y la ayuda a su entendimiento por parte del cliente (más de 600 mil nuevos clientes con factura digital en 2020);

- El desarrollo de nuevos productos digitales y sostenibles, además de Única, como es la solución para el hogar Homix, que permite gestionar fácilmente la calefacción, la seguridad, la iluminación y todos los demás dispositivos del ecosistema de un hogar inteligente.
- Aumento de las transacciones digitales del cliente sin perjudicar su experiencia en ENDESA Portugal, alcanzando durante 2020 que el 62% (cases creados en Salesforce) de los pedidos del cliente se realicen por canales digitales.

Como nuevas plataformas integrales de la relación con el cliente, durante 2020 y 2021 se están implantando nuevos sistemas CRM (Customer Relationship Management) con el cliente doméstico (B2C) y con el cliente empresa (B2B), que mejoran su relación y experiencia con los procesos ENDESA, al mismo tiempo que la eficiencia interna, en base a:

- El rediseño de las aplicaciones a partir de las necesidades funcionales del cliente (foco central) y de su relación en el tiempo con ENDESA;
- Que añaden valor a su experiencia como usuario de los canales y responde a su grado de digitalización,
- Y que mejoran la calidad de servicio al cliente y el tiempo de respuesta, desde cualquier dispositivo y en todo momento, en base a la plataforma tecnológica de Salesforce.

Adicionalmente se continúan desarrollando capacidades digitales de Advanced Analytics en la mejora de la calidad del servicio ofrecido y en los procesos internos, en temas concretos como son, por ejemplo:

- Dotar a las fuerzas de ventas y canales de atención de herramientas digitales para un mejor asesoramiento al cliente en función de su perfil;
- Utilizar proactivamente la información de Reclamaciones, enriquecer su diagnóstico y establecer a tiempo medidas correctoras, etc.

4. DIGITALIZACIÓN DE NUESTRAS PERSONAS

ENDESA continúa realizando importantes cambios para transformarse en una empresa más digital e innovadora, y considera necesario seguir capacitando a sus empleados y dotarlos de las mejores herramientas digitales, contribuyendo así a impulsar el cambio cultural que la Compañía necesita.

4.1. Entorno de trabajo

Open Power Space

El entorno de trabajo como protagonista en la transformación cultural y digital de la compañía

El Open Power Space es un núcleo de trabajo colaborativo diseñado para promover los procesos creativos y la conexión entre personas. También facilita el desarrollo de proyectos innovadores capaces de dar respuesta 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.

La crisis sanitaria del Coronavirus ha impactado en todos los ámbitos de la vida. Pero se ha sacado el lado positivo; el Open Power Space se adaptó rápidamente y, apoyándose en las nuevas tecnologías, ha conseguido continuar con su actividad.

En 2020 se organizaron tres Desayunos con el Consejero Delegado y los directores generales de todas las líneas de negocio. Se presentaron las últimas tendencias en management e innovación para afrontar los retos que están surgiendo en el sector energético. Los temas tratados fueron: cómo generar valor a través de nuevos modelos de liderazgo, la economía del comportamiento y las plataformas como modelo de negocio.

Además, se organizaron tres ponencias, orientadas a difundir los conocimientos alineados con los tres pilares del concepto Open Power Space: tecnología e innovación, nuevas metodologías y herramientas colaborativas.

El Open Power Space también acogió la presentación de la nueva formación interactiva sobre sesgos inconscientes, HER. En esta gamificación, HER es una inteligencia artificial que pretende tomar decisiones conscientes y objetivas gracias a la persona que realiza el curso. Y eso es lo que determina la puntuación, el tipo de decisión que se toma y el tiempo que lleve elegirla.

El objetivo de estas iniciativas 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 a los nuevos retos del negocio. Las encuestas demuestran que estas sesiones facilitan la conexión entre empleados de distintas líneas de negocios y aportan valor para su rutina de trabajo.

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 y el traspaso de conocimiento entre empleados.



Open Work

ENDESA, con el objetivo de adaptar sus espacios a una nueva forma de trabajar y mejorar la eficiencia energética, inició en el año 2019 las obras del proyecto Open Work en su sede social. En años anteriores ya se realizó una experiencia piloto en el espacio de la nueva línea de negocio ENDESA X. Tras la buena acogida por los empleados se ha extendido esta modalidad de espacios a todo el edificio.

Gracias al Open Work el trabajo en ENDESA será más ágil, tecnológico, eficiente, flexible y abierto. Esta distribución del espacio está también alineada con la transformación digital de la compañía y con la metodología agile, consecuencia del entorno digital en el que se vive actualmente. En el año 2020 se trasladaron a este nuevo espacio de trabajo más de 375 empleados, disfrutando actualmente de estos espacios totalmente renovados casi de 730 personas de las unidades Digital Solutions, Procurement y Power Generation.

Estos espacios están totalmente renovados con puestos individuales, zonas para trabajar de forma aislada, salas de reuniones cerradas, zonas de reuniones informales abiertas y zonas de acogida para empleados desplazados puntualmente de otras sedes. Además, cuentan con una iluminación totalmente renovada, cambiando los antiguos tubos fluorescentes por lámparas led que permiten una mayor eficiencia energética.

El control acústico también se ha tenido en cuenta al ser un espacio abierto cambiado el techo de toda la planta. En las zonas de trabajo se han empleado unos paneles fonoabsorbentes, así como paneles de filtro en las zonas de tránsito o en las salas de reuniones con mayor filtro para reducir el ruido. Hay zonas específicas de impresión y escaneo y cada sala de reunión cuenta con una nueva dotación tecnológica. Estos espacios cuentan con tecnología colaborativa, alineado con los objetivos estratégicos de la Compañía. Este nuevo espacio también prescinde de todo el cableado eléctrico para las conexiones. Todas las salas de reuniones que incorpora, "Salas Conecta", disponen de la última tecnología para realizar videoconferencias a través de una conexión sencilla con un simple botón. Disponen además de cámaras de alta definición y una pizarra digital interactiva. Estas pantallas táctiles permiten la interacción y colaboración con compañeros a distancia, a través de correo electrónico. Además, disponen de la posibilidad de proyección inalámbrica a través de los dispositivos corporativos.

Durante el año 2020 se ha continuado extendiendo estos nuevos espacios de trabajo en Madrid, rediseñándolos para adaptarlos al nuevo escenario de prevención del COVID-19 y potenciando los espacios colaborativos.

Tech Bar y talleres virtuales

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.

Igualmente, el Tech Bar busca ser un punto de divulgación de las nuevas formas de trabajo, a través de talleres, demostraciones y charlas explicativas sobre cómo maximizar los programas informáticos para su actividad diaria.

Continuando con el trabajo de divulgación de años anteriores, durante el 2020 se han impartido 55 talleres de los cuales sólo 8 fueron presenciales durante el primer trimestre, siendo virtuales el resto del año, sobre herramientas de trabajo colaborativo y Rutinas Digitales, a los cuales han asistido 526 personas, quienes destacan en las encuestas la efectividad de estas sesiones cortas y prácticas y otorgan una gran valoración de a las mismas.

En este año se han publicado 5 rutinas, focalizadas en el archivado en la nube, OneDrive, SharePoint y Teams, fundamental para el desarrollo del trabajo en remoto sin afectación entre los equipos. Teams se ha consolidado este año como la herramienta de colaboración corporativa.

El sitio de Rutinas Digitales 21 Días recibió 63.327 visitas de 5.540 usuarios diferentes y con 299 suscriptores que siguen de manera permanente todas las publicaciones.

4.2. Desarrollo de competencias digitales

En su estrategia de digitalización, ENDESA pone el foco en el valor de las personas ya que la transformación digital está estrechamente vinculada a la transformación de las personas.

De esta manera, los programas de formación de ENDESA en competencias digitales permiten que las personas sumen a sus conocimientos técnicos en tecnología, habilidades para la gestión del cambio que marca el nuevo paradigma de la era digital y nuevo modelo de trabajo con el objetivo de tener una visión más sistémica y alcanzar un impacto positivo y sostenible. La formación en transformación digital en 2020 alcanza un récord de los últimos años con la impartición de 33.174 horas.

En 2020, año marcado por la pandemia del COVID-19, se ha acelerado el proceso de digitalización en el que ya estaba inmersa ENDESA y ha traído un nuevo modelo de trabajo que ha supuesto un impulso a la formación de las personas en capacidades digitales, adaptando sus destrezas profesionales a las que se están demandando hoy en el mercado.

El Trabajo Fuera de la Oficina (TFO), implantado en 2017, se ha extendido a la mayoría de la plantilla y con ello se ha incrementado la formación en digitalización en cantidad, calidad y eficacia, para fomentar la transformación; ayudar a las personas a cambiar, a crecer, a ganar en eficiencia; y fortalecer los valores: confianza, proactividad, innovación y responsabilidad.

Programas formativos



Data Driven

Recopilar, mejorar, analizar y comprender cómo y por qué los datos se ha convertido en algo fundamental para ser competitivo y mantener el crecimiento de Endesa. Guiar a las personas en la implementación de una cultura centrada en los datos, en la adopción de nuevas tecnologías, como el *machine learning*, y en la potenciación de su talento y las habilidades necesarias.



Digital Skills

Dirigido a personas que requieren una visión del mundo digital en su grado más técnico, profundizando en las herramientas digitales propias de las distintas áreas de Endesa



Digital Soft Skills

Las personas son clave para llevar a cabo la transformación digital con éxito. Por ello, la información y la capacitación son fundamentales, ayudar a las personas a adquirir estas habilidades necesarias para afrontar nuevos retos. Algunos de los aspectos que se tratan son las herramientas de **Design Thinking, gestión de la innovación, agilidad empresarial**, procesos de generación de ideas, prototipado, cocreación o la gestión bimodal.



Office 365

Capacitar a las personas en un mejor uso de las herramientas del paquete de Microsoft Office 365



Rutinas digitales

Promover buenas prácticas digitales para poder incorporar nuevas rutinas cada 21 días. Se trata de un itinerario formativo online con 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



Seguimos Junt@s

Webinars y cursos online para acompañar a las personas en su aprendizaje sobre herramientas colaborativas digitales; gestión de equipos; comunicación; inteligencia emocional.



Trabajar a distancia

Liderazgo y gestión; gestión del tiempo; gestión emocional.



Transformación Agile

Conocer en profundidad las técnicas de desarrollo Agile para llevar a los equipos a un nivel de alto rendimiento en la entrega e integrar el valor de la gestión de servicios en una dinámica de trabajo ágil

INNOVACIÓN Y CIBERSEGURIDAD

INNOVACIÓN



	Línea de actuación	Objetivo 2020	Resultado 2020	Acciones a destacar
Innovación	Promoción de la innovación abierta (número de proyectos +número de lanzamiento de retos)	Proyectos: 8 Retos: 3	Proyectos: 13 Retos: 14	Se ha continuado el uso de Open Innovability como plataforma para presentar retos de innovación y sostenibilidad.
	Promoción de la colaboración con startups para el desarrollo de nuevas soluciones energéticas y la mejora de los procesos internos (número de proyectos)	5	13	Desarrollo de la relación con los ecosistemas de emprendimiento con emprendedores y startups a través del Innovation Hub Europe.

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. La Compañía la considera un elemento estratégico para abordar los retos de todas las áreas de la empresa, lo que significa que debe formar parte de todas sus actividades.

Por ello, en ENDESA se desarrollan proyectos, se invierten recursos y, en definitiva, se toma la iniciativa en esta materia desde todas sus líneas de negocio.

Inversión en I+D (millones de euros)			
	2018	2019	2020
Comercialización	0,15	0,28	0,52
Generación	3,81	5,14	1,85
Nuclear	2,09	2,12	1,63
Renovables	0,15	0,44	1,84
Distribución	4,27	11,46	7,20
Total	10,47	19,44	13,04

1.2. El modelo de innovación abierta

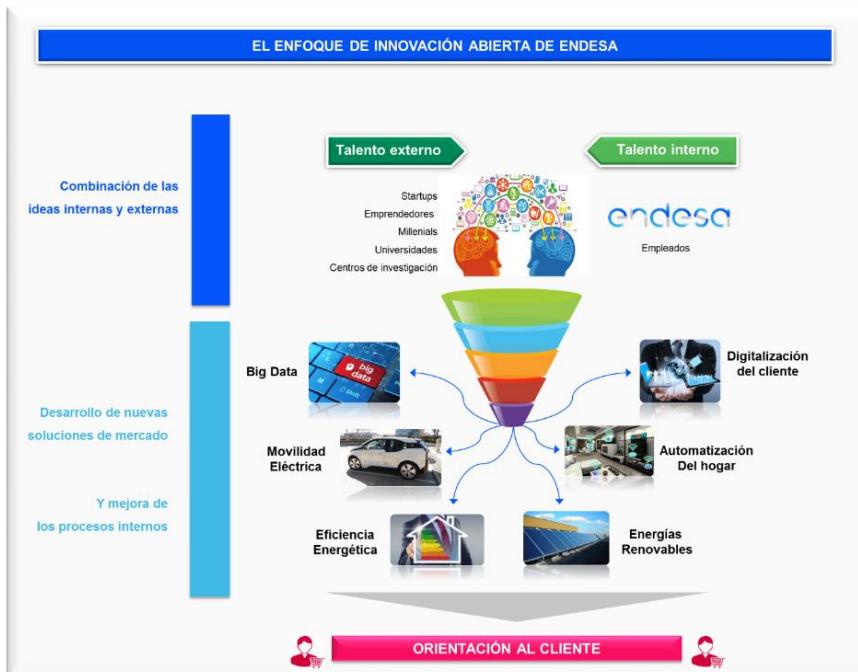
103-1 Enfoque de gestión Investigación y desarrollo EUSS/103-2 Enfoque de gestión Investigación y desarrollo EUSS/103-3 Enfoque de gestión Investigación y desarrollo EUSS



ENDESA tiene un modelo de innovación abierta que permite crear las mejores soluciones, productos y servicios con el objetivo de transformar de forma continua el modelo energético actual. Este modelo nos permite mantener una relación privilegiada con las universidades, centros de investigación, emprendedores y proveedores promoviendo la colaboración y el intercambio de conocimiento.

La adopción de este modelo por parte de ENDESA busca maximizar la capacidad de innovación desde dentro y desde fuera de la organización. Desde dentro desarrollando una cultura de innovación en los empleados que fomente esta mejora continua, la creatividad y la transformación continua del modelo energético. Desde fuera, aprovechando las oportunidades que nos brindan los colaboradores a través de un ecosistema que fomenta la creación de nuevas oportunidades de negocio, el crecimiento y el desarrollo de nuevas ideas de negocio en toda la cadena de valor de la energía. Todos los negocios participan de este modelo para estar en constante mejora y crecimiento, desde la generación convencional, la generación renovable, las infraestructuras y redes que la transportan, hasta los productos y servicios de valor añadido para todo tipo de clientes, ya sean residenciales, PYMES o grandes empresas.

La digitalización de la empresa se ha mantenido constante en los últimos años en el centro de los esfuerzos de ENDESA. Esta digitalización ha permitido adaptarse a ENDESA a un entorno totalmente digital que se ha vivido como consecuencia de la pandemia, no solo permitiendo mantener en teletrabajo la relación con los clientes, sino también a seguir mejorando en esta situación excepcional los propios procesos de negocio y desarrollando productos y servicios cada vez más disruptivos.



1.2.1. Openinnovability.com: nuestra puerta digital global

OPEN INNOVABILITY (<https://openinnovability.enel.com/>) es la plataforma a través la que ENDESA presenta retos de innovación y sostenibilidad, tanto para los empleados del Grupo como para start-ups, innovadores independientes, universidades, centros de investigación, potenciales socios empresariales, ONGs y otras asociaciones.

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, o para empleados de todo el grupo maximizando de esta forma la generación de ideas y oportunidades de negocio con las empresas que proponen sus ideas.

Durante el año 2020, se han lanzado multitud de retos relacionados con temáticas tan variadas como las instalaciones renovables, la seguridad, soluciones para personas discapacitadas, ciudades inteligentes, personas discapacitadas o la experiencia digital con los clientes. Estos retos cubren todas las necesidades de Sostenibilidad, Medio Ambiente, Generación, Distribución y clientes tanto residenciales como empresas.

Algunos ejemplos de estos retos son:

- Mejorar la automatización en la construcción de instalaciones renovables.
- Mejorar la operación y mantenimiento de las plantas renovables.
- Mejorar la seguridad de los empleados.
- Mantenimiento remoto para instalaciones industriales y residenciales.
- Colaboración con la European Space Agency para la reducción de plásticos.
- Mejorar la movilidad de las personas con discapacidad en los edificios.
- Soluciones de Open Data para Ciudades.

- Mejora de la experiencia digital de los clientes.

1.2.2. Atracción del talento externo: ENDESA y los emprendedores

ENDESA mantiene su compromiso de 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.

ENDESA, como parte del Grupo ENEL, se beneficia de la actividad de los diez 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 (Milán, Pisa y Catania), Rusia y Estados Unidos (Boston 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 y PYMEs europeas que puedan dar respuesta a los retos de ENDESA, así como del resto de empresas del Grupo ENEL.

A pesar del difícil escenario causado por la pandemia del COVID-19, el Grupo ENEL ha mantenido a lo largo de 2020 su actividad con los ecosistemas de emprendimiento aprovechando los canales de comunicación digitales, gracias a lo cual ha llevado a cabo la prospección de más de 2.600 soluciones desarrolladas por startups y PYMEs en todo el mundo. De ellas, más de 190 son españolas y portuguesas. También, se han activado más de 60 colaboraciones con startups y PYMEs a nivel global, de las que 7 han sido con startups españolas. Como parte de las actividades de prospección de startups, este año el Grupo ENEL ha lanzado “ReShape: Innovability to build a brighter future”, una convocatoria global con nueve retos, a lo largo de toda la cadena de valor de la compañía, que han cobrado relevancia o que han surgido a raíz del nuevo escenario.

Entre las colaboraciones llevadas a cabo por ENDESA y otras empresas del Grupo ENEL en 2020 con startups y PYMEs españolas y portuguesas, así como de otros países europeos, destacan:

Colaboraciones		
Alesea	Italia	Dispositivos para la monitorización inteligente de bobinas de cables.
Appfollow	Finlandia	Solución para la gestión automática de los comentarios recibidos sobre las apps de ENDESA.
Ates Tech	España	Inspección robótica de tuberías.
DAIL Software	España	Solución para el área de Trading basada en procesamiento de lenguaje natural (PLN).
Game Learn	España	Formación basada en experiencias dirigida a la fuerza de ventas.
Hovering	UK	Inspección robótica de tuberías y canales abiertos.
Karten Space	España	Tratamiento de imágenes satelitales con aplicación en diversas áreas de negocio.
NIDO Robotics	España	ROV subacuático para inspección e intervención en instalaciones de generación térmica.
Nnergix	España	Análisis de impacto de catástrofes atmosféricas y mapa de riesgos en infraestructuras de distribución.
Odit-e	Francia	Algoritmo de mapeo de contadores para identificar la configuración de la red eléctrica.
Officina del Sole	Italia	Kit portátil para la calibración de piranómetros en campo.
Omniflow	Portugal	Poste inteligente que integra servicios de iluminación, vigilancia y telecomunicaciones para aplicaciones en smart cities.
Optimitive	España	Inteligencia Artificial aplicada a la optimización del proceso de combustión en generación térmica.
Reciclatia	España	Reciclaje de palas de aerogeneradores.
Relogable	España	Sensorización de redes de alta y media tensión para medición del SAG de la línea.
Smart Tower	España	Sensorización de redes de alta y media tensión para el análisis de su integridad estructural.
Sonobex	UK	Materiales especializados para la disminución del ruido de transformadores AT/MT.
Weber Solutions	España	Herramienta analítica para la monitorización de las actividades realizadas por los agentes en el call center.

Colaboraciones		
Wegaw	Suiza	Solución basada en el tratamiento de datos satelitales para predecir el impacto del deshielo en el nivel de los embalses.

El contacto continuo entre las startups y los expertos de ENDESA durante el desarrollo de los proyectos fomenta la generación de nuevos retos e ideas, así como de mejoras a realizar, lo que se convierte en un marco de trabajo de mutuo beneficio para los emprendedores y la compañía, que permite el rápido desarrollo de nuevas soluciones.

Como muestra del apoyo de ENDESA al emprendimiento, la compañía ha patrocinado por séptimo año consecutivo el “South Summit”, la mayor muestra de innovación y emprendimiento del sur de Europa, que ha tenido lugar entre el 6 y 8 de octubre de 2020. En esta ocasión y adaptándose a las circunstancias, el evento se ha retransmitido en “streaming”, alcanzando un público de 52.000 personas en 120 países.



1.2.3. La cultura de innovación en ENDESA: Idea Hub

La creación de una cultura de innovación entre los empleados de ENDESA como un factor clave de transformación en un contexto de transición energética, es un objetivo prioritario de la compañía.

De esta manera, ENDESA estructura, a través de Idea Hub, sus actividades de fomento de la creatividad, cultura de innovación e intraemprendimiento en la compañía, a través de la promoción del uso de metodologías de co-creación, proyectos de empleados y programas de formación en herramientas específicas de innovación.

Esta actividad se articula a través de distintos programas:

Programas	
Make it Happen!	Programa de intraemprendimiento, que brinda a los empleados de ENDESA la posibilidad de convertirse en emprendedores dentro de la empresa.
Challenge driven sessions	Aplicación de metodologías innovadoras (Creative Problem Solving, Design Thinking, Lean Startup) para la búsqueda de soluciones a retos de la compañía
Innovation ambassadors	Red global de empleados dinamizadores dentro de la compañía con acciones de facilitación, mentorización y difusión de la innovación.
Comunidad Shakers	Comunidad temática online para empleados interesados en la innovación.
Innovation Academy	Programa de formación especializado en herramientas de innovación.

1.3. Innovación en la comercialización de energía

ENDESA ha finalizado el proyecto Confía, proyecto Agile para la mejora de la gestión de clientes vulnerables con blockchain. Este proyecto es un ejemplo de la innovación abierta en la que ENDESA, el Ayuntamiento de Málaga, la Universidad de Málaga, dos proveedores de software y Alastria han colaborado en un proyecto pionero en el mundo que permite mejorar la coordinación entre las administraciones públicas implicadas, los servicios sociales y las compañías energéticas. La tecnología blockchain permite crear una red distribuida confiable, inmutable, trazable y segura que mejore la gestión de los clientes vulnerables. Este proyecto aúna el compromiso social de ENDESA, la innovación tecnológica y la búsqueda constante de la eficiencia en los procesos.

ENDESA ha lanzado el primer modelo de suscripción de la energía: Única. Supone una revolución en la comercialización de energía. Gracias a la digitalización y el 'big data' se ofrece un precio personalizado individual para cada cliente, permitiendo pagar siempre lo mismo, sin penalizaciones, con electricidad 100% renovable y gas neutro en emisiones, 100% digital, y además incluye un plan de retos en los que se premia el consumo eficiente. Con esta propuesta, ENDESA además ofrece servicios adicionales que se pueden incluir en Única tales como revisiones de mantenimiento anual o reparaciones y poco a poco, se irán incorporando servicios de diferentes sectores para hacer la vida más fácil a los hogares.

1.4. Innovación en la generación de electricidad

Dentro de la línea de negocio de Generación y en línea con la dinámica de los últimos años, la innovación se gestiona bajo un modelo de Innovación abierta. Dicho modelo se basa en la colaboración activa tanto de entidades externas, como son las start-ups, grandes proveedores tecnológicos y centros de investigación, como a través del fomento de la innovación interna, mediante la creación de programas específicos para la generación de nuevas ideas innovadoras, como es el caso de los programas Make it Happen y el programa PowerG enfocado específicamente a las actividades de generación. Este modelo promueve la innovación como herramienta clave en la mejora incremental y en la evolución de toda la cadena de valor del negocio a medio plazo.

El enfoque de los nuevos proyectos de innovación, en línea con el cambio experimentado en las tecnologías de generación en estos últimos años, está orientado a acompañar este cambio tecnológico y en validar nuevos sistemas y tecnologías que serán de gran importancia en el medio plazo dentro del ámbito de la generación eléctrica totalmente descarbonizada. Desde ese punto de vista, la innovación es una herramienta clave para fomentar esta transformación.

Aunque este modelo abierto de innovación aplica a todas las líneas y áreas tecnológicas de generación, tanto en fase constructiva como en operación, durante este año se pueden destacar las siguientes áreas estratégicas donde se ha desarrollado una parte muy importante de los principales proyectos de innovación de la línea de negocio de generación:

- Proyectos de almacenamiento energético, con especial interés en nuevas tecnologías que permitan reducir los costes del almacenamiento de energía, así como mejorar su impacto ambiental mediante la reducción del uso de elementos tóxicos o inflamables. En este ámbito hay que destacar el proyecto SELF en Melilla para el uso de baterías de segunda vida de vehículos eléctricos como almacenamiento estacionario, los proyectos de demostración de baterías de flujo y de estado sólido desarrollados en Mallorca, y los estudios de viabilidad de la tecnología de almacenamiento de energía en aire líquido.
- Proyectos de introducción de soluciones robóticas en los procesos de Operación y Mantenimiento de centrales, con el fin de mejorar las inspecciones de los activos, tanto en capacidades técnicas, pudiendo inspeccionar áreas que no eran accesibles, como en reducción de riesgos para las personas, al reducir el acceso de personas en áreas con

peligrosidad intrínseca, como son tareas subacuáticas, espacios confinados, o trabajos en altura. En esta línea se ha continuado con el despliegue de soluciones basadas en drones tanto para las centrales convencionales como para las plantas hidráulicas, solares y eólicas, con la creación de pilotos entre el personal interno. También se ha continuado con el desarrollo de soluciones basadas en robots subacuáticos para inspección y actuaciones de mantenimiento bajo el agua. Por último, se han iniciado proyectos específicos para el desarrollo de robots de mantenimiento en las plantas solares fotovoltaicas, así como robots para la inspección de las infraestructuras de conductos y canales en centrales hidráulicas.

- Proyectos enfocados al proceso constructivo de nuevas plantas de generación renovable. Este tipo de proyectos buscan fundamentalmente mejorar tres aspectos:
 - La eficiencia del proceso, permitiendo una reducción de costes de desarrollo y minimizando el impacto medioambiental de los procesos.
 - Una reducción de los tiempos necesarios para la ejecución de la obra, aspecto clave en el proceso de descarbonización acelerada que promueve la empresa.
 - Mejora en los aspectos de seguridad para los trabajadores en la obra, reduciendo los riesgos existentes.

Alguna de las actividades más destacadas en este campo incluye la incorporación de sistemas para la realización de visitas virtuales de seguimiento de obra, la incorporación de exoesqueletos para la ayuda del montaje de los equipos, y la incorporación de tecnología BIM e inteligencia artificial para el seguimiento del proceso constructivo de la obra.

- Proyectos de innovación para la mejora del fin de vida de los equipos y sistemas, con un enfoque de economía circular. Dentro de esta tipología de proyectos cabe destacar que se han iniciado dos proyectos enfocados al fin de vida de los activos eólicos con especial enfoque en el reciclado de los composites que forman las palas de los aerogeneradores, y un segundo proyecto enfocado al proceso de reciclado de las baterías de ion-li.
- Proyectos para la mejora de los impactos medioambientales de las actividades de generación. En esta área cabe destacar los proyectos piloto agrovoltaicos que se han iniciado durante este año en 5 plantas en Murcia, Extremadura y Andalucía. También las actividades enfocadas a la validación de nuevos procesos para el tratamiento de suelos contaminados y soluciones medioambientalmente más sostenibles para su uso en vertederos en procesos en cierre. Por último, habría que destacar el proyecto basado en inteligencia artificial para mejorar la protección de la avifauna en las cercanías de parques eólicos.
- Proyectos para la reducción de riesgos laborales en las actividades de operación y construcción de nuevas plantas. En esta tipología de proyectos cabría destacar el uso de tecnologías de inteligencia artificial por visión artificial, nuevas tecnologías de seguridad intrínseca en maquinaria, así como tecnologías de realidad virtual para formación.

1.4.1. 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 2020 la inversión ha sido de 1,7 millones de euros.
- La inversión de los proyectos de I+D e Innovación Tecnológica (IT) de las centrales nucleares participadas de Ascó y Vandellós (ANAV) fue de 3,8 millones de euros para el total de ANAV, esta inversión se obtiene de las deducciones fiscales del año 2019.

Las centrales nucleares de ENDESA, gracias a las inversiones en innovación, están preparadas para la operación segura a largo plazo, más allá de los 40 años de operación. Esta operación a largo plazo de las centrales, no emisoras de CO₂, y su relevante contribución a la producción en el sistema eléctrico español, favorece la disminución de emisiones de gases de efecto invernadero a nivel nacional.

ENDESA, a través de EPRI, participa en programas de investigación para la mejora de los procesos de generación en una amplia variedad de materias como pueden ser: gestión de materiales, tratamiento químico y combustibles, mejora del rendimiento de las plantas, o iniciativas estratégicas de diversa naturaleza. Estos programas se desarrollan conjuntamente entre todos los miembros de EPRI distribuidos por todo el mundo.

Un mayor detalle de los programas que se llevan a cabo se puede localizar en <https://www.epri.com/research/sectors/nuclear/programs>.

1.5. 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 se clasifican en varios ámbitos de actuación:

1.5.1. Proyectos de Smart Grids / Smartcities

Su objetivo es hacer que las redes sean capaces de dar una respuesta eficaz a las necesidades de sus usuarios.

- ENDESA está implantando diferentes iniciativas para la digitalización de la red, validando soluciones tecnológicas en Living Labs. Estos laboratorios son entornos reales, en condiciones normales de operación y con presencia de usuarios finales, en donde se prueban y evalúan productos y servicios propios de una red inteligente o smart grid. En entornos urbanos, y redes de media y baja tensión, **SmartCity Málaga Living Lab** acumula diez años siendo escenario de proyectos de innovación. Este Living Lab, miembro de la red de laboratorios europeos ENoLL, acoge actualmente una de las regiones demostrativas del proyecto europeo COORDINET, junto con Cádiz, centrado en dotar a la red de distribución de flexibilidad, además de afrontar la segunda anualidad del proyecto PASTORA, con el desarrollo de herramientas predictivas y analíticas para el mejor mantenimiento y operación de la media y baja tensión.
- Proyecto de Análisis Preventivo de Redes Inteligentes con Operación en Tiempo Real e Integración de Activos Renovables (**PASTORA**): Proyecto complementario del Proyecto de Monitorización y Control Avanzado de redes de distribución en Media y Baja Tensión (MONICA). En el año 2020, se ha continuado el desarrollo del algoritmo de vinculación con pruebas en campo y se desarrolló un aplicativo de monitorización de la red (ADMS)

así como la instalación de los Smart trafos y Smart cuadros en los centros de la formación de Living Lab .

- Proyecto “Resilience to cope with Climate Change in Urban Areas” (**Resccue**): 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. Durante el año 2020 se ha concluido el proyecto presentando los resultados a la unión europea.

1.5.2. Proyectos de Flexibilidad

Desarrollo de proyectos para la creación de las condiciones de red y plataformas, que permitan los consumidores, aprovechando la flexibilidad que los pequeños generadores y la demanda pueden proveer al sistema y que actualmente no se utiliza para mejorar la estabilidad de la red. En esta categoría se encuentra las iniciativas Coordinet y Microgrid Blue.

- Proyecto “**Coordinet**”: Creación de una plataforma europea de energía y abrir el mercado a los consumidores, aprovechando la flexibilidad que los pequeños generadores y la demanda pueden proveer y que actualmente no se utiliza para mejorar la estabilidad de la red. Durante el 2020, se han empezado a desarrollar las herramientas de sensorización y la plataforma necesaria para realizar las primeras demostraciones en escenarios reales, en Málaga y Cádiz.
- Proyecto **Microgrid Blue**: el proyecto “Microrredes inteligentes para la integración masiva de energías renovables distribuidas en los sistemas eléctricos de Canarias y África Occidental”, está desarrollando unas herramientas para ayudar a la gestión de las redes eléctricas y la operación de sistemas insulares en escenarios de penetración masiva de fuentes renovables de baja potencia.

1.5.3. Proyectos y pruebas de concepto de innovación en redes

Desarrollo de proyectos de innovación, que permitan la validación tecnológica rápida mediante una prueba en laboratorios vivos de la red.

Proyecto	Descripción	Actividades 2020
Aerial-Core	Desarrollo de un sistema robótico cognitivo aéreo integrado (drón) que tendrá capacidades en el rango de la operación, manipulación de elementos de la red con brazo robótico y seguridad en la interacción con las personas	Desarrollo de las especificaciones de funcionales.
Mapa de riesgos (NNERGIX)	Creación de una aplicación para medir los riesgos en las líneas aéreas, combinando los datos y las funcionalidades de la aplicación Sentinel de NNERGIX y mapas de riesgo de Vegetación.	Desarrollo de la arquitectura e implementación de una prueba en una plataforma de Weather Sentinel.
E-Control de acceso (I'm in) (Open&me)	PoC para el cambio de procedimiento de acceso a las instalaciones telecontroladas mediante una aplicación que se comunica con el centro de control e incorporación de la funcionalidad del control de accesos bajo demanda mediante el uso de candado y llave inteligente	Finalización de la integración del sistema en los centros de control e iniciación de las pruebas con un segundo fabricante de candados electrónicos.
Delimitación de áreas en CT (Holoroach)	Desarrollo de un sistema de seguimiento de alta precisión que ayude a prevenir el acceso a zonas de riesgo dentro de espacios cerrados como centros de transformación (MT/BT).	Iniciación de los trabajos de definición del producto para su prueba en campo en 2021.
Monitorización de bobinas de cable (Alesea)	Validación de dispositivos de monitorización inteligente de bobinas de cables para detectar la cantidad del cable empleado y la ubicación de las bobinas y uso de las mismas.	Instalación de sensores y realización de pruebas.
Disminución del ruido de los transformadores de AT/MT (Sonobex)	Limitación de las emisiones de ruido mediante el uso de materiales especializados en la reducción del ruido.	Realización de pruebas con transformador en áreas urbanas de Barcelona y estudios sonométricos.
Reconstrucción de la topología de red (Odit-e)	Desarrollo de un algoritmo de mapeo de contadores para identificar la configuración de la red eléctrica y los clientes conectados a cada transformador de distribución, línea y fase.	Realización de las primeras pruebas de algoritmo.

Proyecto	Descripción	Actividades 2020
Monitorización avanzada de líneas de alta	En entornos forestales, y redes de alta y media tensión, el Living Lab de Garraf (Barcelona) comienza a ser escenario de pruebas de diferentes tecnologías de sensorización, para SAG de la línea como su integridad estructural. Estas pruebas tecnológicas se realizan con la colaboración de Thales Alenia, Relogable y SmartTower.	Instalación de dos estaciones meteorológicas autónomas locales, así como la utilización de herramienta basadas en tecnología satélite para la monitorización de los apoyos y las líneas eléctricas.
Mantenimiento predictivo de subestaciones de AT (DT)	El objetivo del proyecto es el mantenimiento predictivo de las subestaciones a través de la medición de temperatura.	Medición de temperatura en las cabinas MT en MATA y otras subestaciones.
Reset	Desarrollo de un convertidor Statcom de 4 ramas en baja tensión. El objetivo es la reducción de corrientes de neutro y la minimización de las pérdidas técnicas de la red.	Instalación del Living Lab Málaga con asistencia remota, corrigiendo el desequilibrio entre fases de una misma línea de baja tensión.
Predicción satelital de la vegetación (CGI)	Algoritmo para estimar el crecimiento de la vegetación combinando imágenes satelitales para la estimación de los parámetros de crecimiento de vegetación y árboles.	Desarrollo del algoritmo para la estimación de los parámetros de crecimiento.

1.6. Innovación en ENDESA X

Transformar las ciudades para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

Los proyectos de innovación en el entorno de las ciudades tienen como objetivo facilitar el acceso a servicios cada vez mejores y más rápidos, creando un ambiente urbano más limpio y sostenible, en definitiva, mejorando la calidad de vida de los ciudadanos. Los principales proyectos de innovación realizados en 2020, y que han estado marcados por la búsqueda de soluciones para la pandemia COVID-19, son:

City Analytics

Esta tecnología, desarrollada por Innovability, es una herramienta de soporte para las administraciones públicas que permite obtener una descripción detallada de la situación en los núcleos urbanos. Utilizando el análisis de big data, y cumpliendo plenamente con las normativas actuales sobre privacidad, se recopila, analiza y procesa información de sensores de datos abiertos, cámaras y otros puntos ubicados en una ciudad. Los datos recogidos se almacenan en la nube y se procesan, permitiendo crear modelos estadísticos y de previsión, comparando los datos de días y meses pasados, transformando una gran cantidad de datos heterogéneos en información útil.

City Analytics - Mobility Map es una nueva funcionalidad de City Analytics que tiene como objetivo facilitar la gestión de las medidas de contención de la epidemia del COVID-19. Ha sido ofrecida gratuitamente por ENDESA X en su web para facilitar el análisis de la movilidad entre provincias y Comunidades Autónomas en España.



Las empresas HERE tech y Lotadata proporcionan los datos sin procesar de automóviles conectados y de aplicaciones móviles, respectivamente. Estos datos se procesan con herramientas de inteligencia artificial y algoritmos patentados por ENEL X. El resultado es un mapa interactivo que permite ver fácilmente la variación en el número de viajes, distancia media recorrida y flujos de entrada y salida de un área de referencia, en comparación con un período de referencia anterior a la emergencia. Los datos están disponibles a escala regional, provincial y municipal y se actualizan cada día a las 12:00 horas.

Lanzamiento de nuevos retos

Como parte de las herramientas de Open Innovation, uno de los retos más relevantes que se ha lanzado en 2020 en relación con las ciudades ha sido:

Open Data en soluciones para ciudades inteligentes



Muchos de los problemas reales de las ciudades se podrían abordar con soluciones basadas en la utilización y análisis de Open Data. El enfoque principal es extraer el valor pragmático de los datos abiertos cuyo análisis pudiera servir para mejorar la operación y mantenimiento de las infraestructuras/servicios o para aumentar la resiliencia de la ciudad y la calidad de vida del ciudadano.

Este reto busca soluciones que puedan diversificar y ampliar los servicios de ENDESA X para ciudades (videoanálisis, iluminación artística, iluminación adaptativa, City Analytics...).

Reto ReShape: “Nuevas tecnologías para asistencia en remoto a clientes industriales y residenciales”



Con el fin de salvaguardar la salud de los clientes de ENDESA X durante la pandemia COVID-19, es particularmente importante reducir el número de visitas domiciliarias realizadas por los técnicos, al mismo tiempo que continuar sirviéndoles de manera más eficiente y segura.

En este reto se buscan soluciones de bajo coste para ofrecer asistencia en remoto a los clientes industriales y residenciales y que puedan ejecutarse en los dispositivos personales más comunes.

El Digital Lab de Madrid, clave para probar la tecnología y la experiencia del cliente



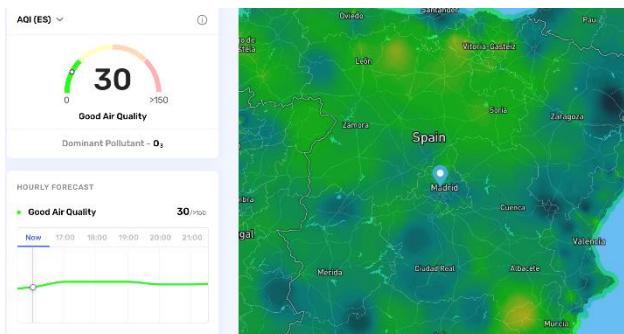
El Laboratorio Digital de Madrid es un espacio centrado en probar soluciones tecnológicas y nuevos productos innovadores, interactuando con otros dispositivos del mercado y también con los Clientes.

A lo largo de este 2020 se han realizado diversos tests en el Digital Lab de Madrid para analizar el funcionamiento de sensores destinados a la monitorización de la calidad del aire, así como para seleccionar el proveedor de los mismos que mejor se adapte a cada proyecto.

Monitorización del estado de las carreteras con tecnología 5G en vehículos eléctricos

Se trata de un sistema, a instalar en vehículos eléctricos, que consta de diversos sensores. A partir de las medidas tomadas por éstos, y tras su correspondiente procesamiento, se obtiene información relativa al estado en que se encuentran las carreteras y el estilo de conducción, del mismo modo que permite detectar problemas técnicos del vehículo.

Monitorización de la calidad del aire



Enmarcado en el proyecto de monitorización del estado de las carreteras, este 2020 se ha desarrollado una nueva funcionalidad añadida: la monitorización de la calidad del aire a lo largo del recorrido realizado por el vehículo en que se encuentra embarcado el sistema.

En ambos casos se hace uso de la red 5G la cual permite aunar la información recogida por los sistemas instalados de modo que, tras su procesamiento, se puedan mostrar los datos deseados en un mapa de calor.

CIBERSEGURIDAD



	Línea de actuación	Objetivo 2020	Resultado 2020	Acciones a destacar
Ciberseguridad	Promoción de la ciberseguridad en las aplicaciones web expuestas a internet (% de aplicaciones)	100%	100%	En 2020, se han distribuido noticias y boletines informativos sobre ciberseguridad, especialmente durante el período de emergencia para la gestión de la pandemia COVID-19.
	Promoción de la sensibilización sobre ciberseguridad en empleados y familiares (nº de actuaciones)	15	16	Realización de cursos de ciberseguridad entre los empleados.

2. 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/103-2 Enfoque de gestión para la seguridad cibernética

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 en uno de los pilares sobre los que se ha construido la estrategia de digitalización del Grupo.

Para ello, el Grupo ENEL dispone de un modelo holístico y sistémico 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 y cuenta con la participación real de todas las áreas de negocio corporativas, y de las responsables del diseño, gestión y operación de los sistemas informáticos. Asimismo, ENDESA como parte del Grupo ENEL dispone de una Unidad global de Ciberseguridad que informa directamente al CIO (Chief Information Officer) a través del CISO (Chief information Security Officer), de modo que se agilice el proceso de toma de decisiones a nivel global, 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 y de la Dirección Estratégica Global, y también establece la necesidad de utilizar tecnologías de primer nivel, diseñar procesos comerciales ad hoc, aumentar la conciencia cibernética de las personas, y transponer los requisitos cibernéticos reglamentarios.

Un enfoque "basado en el riesgo", hace del análisis de riesgo el paso básico de todas las decisiones estratégicas. Desde 2017, se está aplicando un nuevo modelo de gestión de riesgos cibernéticos válido para todo el Grupo ENEL y por tanto también para ENDESA. Este modelo se basa en una metodología que se aplica a todos los tipos de sistemas informáticos (IT/OT/IoT), que identifica, prioriza y cuantifica los riesgos cibernéticos de seguridad asociados al uso de dichos sistemas, y que tiene el objetivo final de identificar y adoptar las acciones de seguridad más adecuadas para su minimización y mitigación. Por ello, en línea con esta metodología, ENDESA identifica los sistemas de información que requieren dicho análisis de riesgos, a partir de lo cual, se establecen las acciones de mitigación oportunas en función de la tipología y gravedad del riesgo.

Además, la adopción de un enfoque global de "seguridad cibernética por diseño" permite que las actividades de un proyecto informático se centren en temas de seguridad cibernética desde las etapas iniciales del diseño e implementación de los sistemas informáticos, a fin de aumentar su resiliencia a los ataques cibernéticos.

También, ENDESA como parte del Grupo ENEL comparte las mejores prácticas y modelos operativos de seguridad cibernética, y contribuye a la definición de pautas, estándares y regulaciones con organizaciones privadas, instituciones y academias.

Asimismo, el Grupo ENEL también ha creado su propio equipo de analistas informáticos, entre la Unidad de Cyberseguridad, (Cyber Emergency Readiness Team-CERT) y tiene desde 2018, su Control Room, dedicado a gestionar, para todas las empresas del grupo, incluyendo ENDESA, proactivamente los incidentes cibernéticos y a activar la respuesta a emergencias cibernéticas, cooperando con las comunidades nacionales e internacionales del CERT.

El CERT está activo en las comunidades nacionales a través de la afiliación a 9 CERT nacionales, incluido, desde 2018, el "CERT nacional" español. Además, hay colaboraciones internacionales con "Trusted Introducer", una red de 380 CERT presente en 60 países, y desde 2018 con "FIRST", la mayor comunidad de colaboración en el sector, con más de 510 miembros de 90 países.

Cuando el CERT detecta cualquier tipo de riesgo o incidente sobre la seguridad de la información, la analiza y la clasifica de acuerdo a su gravedad. Cuando el incidente genera una situación de crisis que afecte a la continuidad del negocio, la rentabilidad de la empresa o su reputación, ENDESA lleva a cabo inmediatamente las acciones necesarias, de acuerdo con las políticas existentes sobre gestión de crisis y emergencias en seguridad.

El 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 detallada con respecto a amenazas, eventos e incidentes cibernéticos.
- El intercambio de información y colaboraciones entre todos los actores necesarios para gestionar un incidente de ciberseguridad, en un contexto de comunicación "seguro", y que tiene en cuenta el principio "de confianza" en las informaciones a intercambiar, es decir, de acuerdo con los principios de "necesidad de compartir" y "necesidad de saber" de los diferentes actores involucrados.

Las principales actividades llevadas a cabo en 2020, en las diversas áreas de la seguridad cibernética incluyen:

- **CERT:** Durante 2020, el CERT fortaleció los métodos de protección del perímetro del Grupo ENEL tanto a través de la mejora de soluciones tecnológicas en campo (Machine Learning) como a través de la erogación continua de cursos de formación dirigidos a los empleados de sitios industriales (cyber exercises) de todos los países del Grupo ENEL, incluyendo a ENDESA.
- **Premios y participaciones:** En 2020 la Unidad de Ciberseguridad participó en la redacción de tres informes del Foro Económico Mundial (WEF por sus siglas en inglés) en tema de resiliencia cibernética:
 - "Cyber Resilience in the Electricity Ecosystem: Playbook for Boards and Cybersecurity Officers" (Ciber-resiliencia en el Ecosistema Eléctrico: Manual para Juntas Directivas y Responsables de Ciberseguridad);

- “Cyber resilience in the electricity Industry: Analysis and recommendations on Regulatory Practices for the Public and Private Sectors” (Ciber-resiliencia en el Industria eléctrica: Análisis y recomendaciones sobre Prácticas Regulatorias para el Sector Público y Privado);
- “Cyber resilience in the Electricity Ecosystem: securing the value chain” (Ciber-resiliencia en el Ecosistema Eléctrico: Asegurando la cadena de valor).
- **Educación, formación y sensibilización sobre seguridad cibernética:** Durante 2020, la Unidad de Cyber Security comenzó a preparar cursos de ciberseguridad dirigidos a toda la población del Grupo ENEL. Además, durante el período de emergencia para la gestión de la pandemia COVID-19, se distribuyeron noticias y boletines a través de varios canales de comunicación (principalmente la Intranet) dirigidos a todo el Grupo ENEL. Además, en 2020 se llevaron a cabo 16 actuaciones de sensibilización sobre ciberseguridad a nivel global.

Desde 2019 el Grupo ENEL, contrató un seguro de riesgo de seguridad cibernética para la mitigación del riesgo cibernético, valido para todo el Grupo.

Con el fin de seguir avanzando en la gestión de la ciberseguridad, ENDESA ha fijado los siguientes objetivos en su Plan de ENDESA de Sostenibilidad 2021-2023:

- Alcanzar 45 actuaciones (en total, el acumulado de 3 años) de promoción de la sensibilización sobre ciberseguridad entre empleados y familiares (“Disseminating the IT security culture and changing people's behaviour in order to reduce risks”).
- Alcanzar 36 actuaciones (en total, el acumulado de 3 años) de cyber exercises dirigidos a los empleados de sitios industriales (cyber exercises) de todos los países del Grupo ENEL, incluyendo a ENDESA (“Execution of cyberexercises involving industrial plants/sites”).

CAPITAL HUMANO

COMPROMISO CON NUESTROS EMPLEADOS



	Línea de actuación	Objetivo 2020	Resultado 2020	Acciones a destacar
Capital humano	Promoción de la diversidad de género en los procesos de selección (% mujeres).	36%	36%	ENDESA ha definido un Plan de Acción de Diversidad de Género, alineado con la Política de Diversidad e Inclusión, orientado a aumentar la presencia de mujeres en la compañía, así como su presencia en puestos de responsabilidad y garantizar la igualdad en materia salarial.
	Incrementar la presencia de la mujer en las posiciones de responsabilidad (% mujeres manager).	Dirección 18,5% Intermedias 32,8%	Dirección 19,7% Intermedias 32,6%	
	Fomento de la formación presencial de los empleados (horas/ empleado).	38,1	12,5	ENDESA ha comenzado a implementar un nuevo modelo de aprendizaje, trabajando en la globalización de los procesos; en la "user experience" de los empleados, el desarrollo de nuevas herramientas, nuevas formas de pensar, nuevos procesos, nueva cultura, nuevo el clima de reconocimiento y liderazgo motivador.
	Fomento de la formación online de los empleados (horas/ empleado).	16	30,1	
	Promoción del smartworking (nº empleados).	2.410	6.180	
	Promoción de servicios que favorezcan la conciliación de los empleados (nº servicios)	78	69	En 2020 se ha continuado ofreciendo 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.

1. LA PLANTILLA DE ENDESA

102-7/102-8

ENDESA contaba a 31 de diciembre de 2020 con 9.591 empleados, de los que 9.577 eran plantilla de España y 14 plantilla de Portugal.

Plantilla de ENDESA a 31 de diciembre			
	2018	2019	2020
España	9.723	9.916	9.577
Portugal	40	36	14
Total	9.763	9.952	9.591

Plantilla a 31 de diciembre por sexo						
	Hombres			Mujeres		
	2018	2019	2020	2018	2019	
Total	7.484	7.573	7.235	2.279	2.379	2.356
%	76,7	76,1	75,4	23,3	23,9	24,6

Plantilla media por sexo				
	2018	2019	2020	% variación 2019/2020
España y Portugal	9.695	9.761	9.721	0,41%
Hombres	7.445	7.472	7.388	-1,12%
Mujeres	2.250	2.289	2.333	1,92%

405-1

La segmentación de la plantilla por edad muestra que el mayor número de empleados, un 54,9%, se encuentra en el intervalo comprendido entre los 30 y los 50 años. La edad media de la plantilla es de 47,6 años.

Plantilla a 31 de diciembre por edad			
	2018	2019	2020
<30	384	375	352
30-50	5.509	5.454	5.264
>50	3.870	4.123	3.975

Plantilla a 31 de diciembre por edad y categoría profesional			
	<30	30-50	>50
Directivos		104	167
Mandos intermedios	175	2.284	1.074
Administración y Gestión	162	2.173	2.214
Operarios	15	703	520

102-8/405-1

Distribución de la plantilla a final de año por sexo: la plantilla estaba formada en un 75,4% por hombres, y en un 24,6% por mujeres. En lo que se refiere a la composición de la plantilla por categoría profesional, el 47,4% correspondía a personal de administración y gestión, seguido del colectivo de mandos intermedios 36,8%, operarios 12,9% y directivos 2,8%.

	Distribución de la plantilla en España y Portugal por sexo y clasificación profesional					
	Hombres			Mujeres		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Directivos	234	221	217	50	53	54
Mandos intermedios	2.165	2.319	2.380	1.043	1.123	1.152
Administración y Gestión	2.768	3.633	3.441	1.119	1.154	1.109
Operarios	2.317	1.400	1.197	67	49	41

Distribución de la Plantilla en España y Portugal a 31 de diciembre de 2020					
	Directivos	Mandos Intermedios	Personal Admon. Y Gestión	Operarios	Total
Plantilla	2,8%	36,8%	47,4%	12,9%	100%
Platilla media	2,8%	35,5%	47,7%	13,9%	100%

Distribución de la contratación

102-8

En 2020 se puede resaltar que el 97,41% de los contratos laborales han sido indefinidos, siendo 9.342 el número de contratos. Los contratos temporales han sido 2,59 %.

Tipo de jornada: la gran mayoría de la plantilla tenía jornada completa. El número de empleados con contrato a jornada completa es de 9.584 y 7 a tiempo parcial.

Distribución empleados por tipo de contrato y jornada en España y Portugal a 31 de diciembre de 2020		
	Hombres	Mujeres
Contrato indefinido	75,51%	24,49%
Contrato temporal	72,68%	27,32%
Jornada parcial	48,95%	51,05%
Jornada completa	75,45%	24,55%

Número de empleados por tipo de contrato a final de año									
	A tiempo completo			A tiempo parcial			Total		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Indefinidos	9.425	9.561	9.335	1	1	7	9.426	9.562	9.342
Temporales	337	390	249	0	0	0	337	390	249
Total	9.762	9.951	9.584	1	1	7	9.763	9.952	9.591

Contratos por sexo – Plantilla Media												
	Contrato indefinido						Contrato temporal					
	A tiempo completo		A tiempo parcial		Total		A tiempo completo	A tiempo parcial	A tiempo parcial	Total		
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2019	2020	
Mujer	2.202	2.250	0	2	2.202	2.252	87	79	0	1	87	80
Hombre	7.194	7.138	1	4	7.195	7.142	277	247	0	0	277	247
Total	9.396	9.388	1	6	9.397	9.394	364	326	0	1	364	327

Contratos por edad– Plantilla Media												
	Contrato indefinido						Contrato temporal					
	A tiempo completo		A tiempo parcial		Total		A tiempo completo	A tiempo parcial	A tiempo parcial	Total		
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2019	2020	
<30	328	270	0	0	328	270	120	94	0	0	120	94
30-50	5.423	5.048	0	6	5.422	5.054	232	216	0	1	232	217
>50	3.645	4.070	1	0	3.646	4.070	12	16	0	0	12	16
Total	9.396	9.388	1	6	9.397	9.394	364	326	0	1	364	327

Contratos por categoría profesional – Plantilla Media												
	Contrato indefinido						Contrato temporal					
	A tiempo completo		A tiempo parcial		Total		A tiempo completo	A tiempo parcial	A tiempo parcial	Total		
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2019	2020	
Directivos	286	275	0	0	286	275	0	0	0	0	0	
Mandos intermedios	3.202	3.375	0	1	3.202	3.376	86	79	0	0	86	
Admón. Gestión	3.767	4.469	0	4	3.767	4.473	158	162	0	1	158	
Operarios	2.141	1.269	1	1	2.142	1.270	120	85	0	0	120	
Total	9.396	9.388	1	6	9.397	9.394	364	326	0	1	364	327

La estabilidad de la plantilla de la compañía se refleja dado que el número total de empleados temporales supone un 3,4% respecto a la plantilla media. Además, la variación entre el promedio anual de contratos y las cifras a 31 de diciembre no resulta significativa, obteniendo una variación del 1,3%

EU15

Empleados en España con posibilidad acceso a jubilación en los próximos años por categoría profesional (%)		
	Jubilación próximos 5 años	Jubilación próximos 10 año
Directivos	2,8	3
Mandos Intermedios	21,9	23,9
Personal-Admon.	60,4	59,7
Operarios	14,9	13,4
Total	100	100

401-1

Durante el año 2020 se han incorporado 253 personas, de las cuales 249 son por nuevas contrataciones en España y Portugal y el resto por reincorporaciones de excedencias y otros motivos.

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.

Nuevas contrataciones			
	2018	2019	2020
Total nuevas contrataciones	393	426	253

Nuevas contrataciones			
	Hombres	Mujeres	Total
<30 años	69	39	108
Entre 30 y 50 años	104	35	139
> 50 años	6	0	6
Total	179	74	253

Durante este año se han registrado 596 finalizaciones de contrato según los siguientes motivos:

Finalizaciones de contratos			
	2018	2019	2020
Bajas voluntarias	55	73	34
Bajas incentivadas ¹	194	11	291
Jubilaciones	6	23	83
Despidos	7	21	10
Otros ²	186	123	178
Total	448	251	596

¹Bajas incentivadas: se consideran las prejubilaciones

²Otros la gran mayoría se deben a finalizaciones de contratos

Las finalizaciones de contrato de los últimos tres años, por sexo, son:

Finalizaciones de contrato por sexo				
		2018	2019	2020
Total de bajas (bajas voluntarias, bajas incentivadas y jubilaciones)	Hombres	321	183	498
	Mujeres	126	68	98
Total de bajas sobre el total de la plantilla de (%)	Hombres	4,29	2,42	6,88
	Mujeres	5,5	2,84	4,16

401-1

ENDESA desea ser una empresa excelente para trabajar, por ello presta atención a la baja rotación de personal, como indicación de satisfacción de las personas que trabajan en la Compañía. La tasa de rotación de personal en España en 2020 ha sido del 6,22%, dato dentro de los valores esperados por la empresa.

	Tasa de rotación para cada segmento de género y edad		
	Mujeres	Hombres	Hombres
< 30	14,69%	13,95%	14,21%
30-50	6,47%	12,51%	11,40%
>50	2,18%	1,60%	1,76%
Total	4,16%	6,88%	6,22%

El tiempo medio de permanencia en la empresa es de 19,11 años, destacando que más del 77,46% de los empleados llevaban más de 10 años trabajando en la Compañía.

Antigüedad media en la empresa	Número
Empleados con menos de 10 años en la Compañía	2.162
Empleados con entre 10 y 19 años en la Compañía	3.358
Empleados con entre 20 y 29 años en la Compañía	1.915
Empleados con entre 30 y 34 años en la Compañía	1.208
Empleados con más de 35 años en la Compañía	948

Despidos

En 2020 se produjeron 10 despidos en ENDESA, 1 mujer y 9 hombres, lo que supone el 0,10% del total de la plantilla a cierre del ejercicio.

Despidos en 2020									
	Sexo		Edad			Categoría profesional			
	Mujeres	Hombres	<30	30-50	>50	Directivos	Mandos intermedios	Admón. y Gestión	Operarios
2019	3	18	2	10	9	4	3	7	7
2020	1	9	1	2	7	1	2	4	3

2. GESTIÓN DEL LIDERAZGO Y DEL TALENTO

Las circunstancias acaecidas durante el 2020 han retado al estilo de liderazgo de la organización. Del mismo modo, el proceso de digitalización de ENDESA y de adopción de nuevas formas de trabajo vinculadas al agilismo, así como la toma de decisiones basada en datos, ha tomado especial relevancia durante este año. Desde el primer momento de la aparición de la crisis sanitaria, como medida cautelar desde Personas y Organización se apostó por el trabajo en remoto de cuantas personas le fuera posible. Por este motivo, desde el mes de marzo se han lanzado una serie de iniciativas para apoyar a los líderes de la organización en la gestión en remoto de las personas, a través de la planificación de objetivos semanales, la incentivación de la comunicación, de la utilización de herramientas colaborativas y de la búsqueda de espacios y nuevos canales para indagar sobre el bienestar de las personas.

En estos momentos más que nunca, a todos los niveles ha sido necesario demostrar el compromiso por el proyecto empresarial y seguir avanzando en la consecución de los objetivos y la superación de los retos que el entorno y el sector nos demanda. En este sentido, hay proyectos como el proyecto “**Cambiamos**” que pretende enganchar a los empleados

emocionalmente con el propósito de la compañía y con el firme compromiso que tiene con la sostenibilidad y las personas.

La respuesta a todos los niveles ha validado la apuesta de la compañía por la adopción de las herramientas digitales y colaborativas, a la vez que la importancia de la confianza en las personas y el empoderamiento de las mismas.

2.1. Modelo de liderazgo

404-3

El liderazgo en ENDESA está basado en la visión, misión, valores y comportamientos de la Empresa. Los valores Open Power (responsabilidad, confianza, proactividad e innovación) están presentes en todos los sistemas de gestión de personas permitiendo a nuestros líderes y a todas las personas de la organización, tener una guía clara sobre un estilo de gestión y unos comportamientos que apuestan claramente por las personas y por su potencialidad. Todo ello, ha posibilitado dar una respuesta rápida y concisa ante la emergencia sanitaria provocada por la COVID-19.

Sistema de evaluación por comportamiento		
	2019	2020
Open Feedback Evaluation (OF)	8.443	8.301

Sistema de evaluación objetivos retribución variable		
	2019	2020
Gestión por Objetivos para Managers (MBO)	262	201
Annual Bonus (AB)	2.587	2.725
Objetivo de Fuerzas de Ventas (OFV)	242	409
Otros sistemas de Retribución Variable	-	170

ENDESA, en 2020 ha mantenido el proceso de Open Feedback, abierto a toda la organización con el fin de potenciar la cultura de intercambio de feedbacks a todos los niveles, el cual se trata de un proceso on going abierto durante todo el año.

Para el proceso de Evaluación 2020 el colectivo de elegibles actualmente está fijado en 8.301, que representan el 86,55% de empleados de ENDESA. El 100% de los elegibles debe ser evaluado por sus responsables (salvo errores de sistema o bajas).

A este proceso, se suman los sistemas de evaluación de Gestión por Objetivos (MBO) y el Bonus Anual “Annual Bonus” (AB), que aplica respectivamente a directivos y a empleados con retribución variable y el sistema de Objetivos de Fuerza de Ventas, que afecta a todos los comerciales con retribución variable, excluidos de MBO y AB y otros sistemas de Retribución por Objetivos utilizados.

Un 36,5% de empleados han participado en la evaluación de objetivos con retribución variable en el año 2020.

404-3

Evaluaciones por categoría profesional y género												
	2018				2019				2020			
	Evaluación objetivos		Evaluación comportamientos ¹		Evaluación objetivos		Evaluación comportamientos		Evaluación objetivos		Evaluación comportamientos	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Directivos	232	50	ND	ND	217	52	190	44	214	53	174	47
Mandos intermedios	1.777	839	ND	ND	1.857	876	3.213	998	2.019	939	2.135	1.067

Evaluaciones por categoría profesional y género												
	2018				2019				2020			
	Evaluación objetivos		Evaluación comportamientos ¹		Evaluación objetivos		Evaluación comportamientos		Evaluación objetivos		Evaluación comportamientos	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Personal de Admón. y gestión	177	67	ND	ND	174	65	1977	986	191	89	3.068	980
Operarios	1	2	ND	ND	0	1	1008	27	0	0	809	21
Total	2.187	958	ND	ND	2.248	994	6.388	2.055	2.424	1.081	6.186	2.115

¹ No se dispone del desglose los datos de los participantes en la Evaluación de comportamientos para el año 2018

Porcentaje evaluaciones por categoría profesional y género												
	2018				2019				2020			
	Evaluación objetivos		Evaluación comportamientos ¹		Evaluación objetivos		Evaluación comportamientos		Evaluación objetivos		Evaluación comportamientos	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Directivos	11%	5%	ND	ND	10%	5%	3%	2%	9%	5%	3%	2%
Mandos intermedios	81%	88%	ND	ND	83%	88%	50%	49%	83%	87%	35%	50%
Personal de Admón. y gestión	8%	7%	ND	ND	8%	7%	31%	48%	8%	8%	50%	46%
Operarios	0%	0%	ND	ND	0%	0%	16%	1%	0%	0%	13%	1%
Total	100%	100%	ND	ND	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

¹ No se dispone del desglose los datos de los participantes en la Evaluación de comportamientos para el año 2018

2.2. Desarrollo del talento

404-2

ENDESA apuesta por el desarrollo del talento y por el crecimiento personal y profesional como parte de su estrategia empresarial centrada en la sostenibilidad del capital humano.

Algunas de estas acciones se detallan a continuación:

- **Onboarding:** este proceso tiene como objetivo facilitar la incorporación de los nuevos empleados en la organización y transmitirles los valores y la cultura de ENDESA. El proceso está automatizado y digitalizado, con la incorporación de firmas electrónicas, la sincronización de información entre sistemas, la gestión a través de dispositivos móviles y la coordinación de acciones para que los nuevos empleados se integren en la organización y realicen la formación que requiere su puesto de trabajo.
- **Coaching:** ENDESA continúa realizando una fuerte apuesta por el coaching mediante acciones individuales o grupales, realizadas principalmente a través de la Red Interna de Coaching donde más de 35 coaches internos acompañan a profesionales en la compañía, siendo éste un modelo referente en las empresas del Ibex35.

Durante este año complicado de pandemia, la Red Interna de Coaching ha puesto en marcha una acción con sesiones de acompañamiento emocional para todos los empleados de la compañía que lo solicitan a través de un buzón específico o de su People Business Partner.

En 2020 ENDESA ha sido de nuevo reconocida como una de las organizaciones más influyentes vinculadas al coaching, galardonada en esta ocasión con el primer premio de Expocoaching 2020 por su labor impulsando el desarrollo personal y profesional de las personas en la Empresa a través del coaching.

- **Talleres de habilidades:** ENDESA ha llevado a cabo los cursos “Gestor Coach” y “Gestor Coach +”, dirigidos a gestores de personas para el desarrollo de habilidades, competencias y herramientas vinculadas al coaching. En su apuesta por la cultura del feedback, las herramientas del coaching son un elemento que contribuye positivamente a la gestión de equipos en entornos de alta eficiencia.
- **Mentoring:** Continuando con la línea de acción iniciada en ejercicios anteriores, ENDESA mantiene este proyecto de transferencia del conocimiento en el que profesionales referentes en una competencia o área de conocimiento específico tutelan y mentorizan a otros compañeros durante un periodo de 3 a 6 meses.
- **Consultoría de Personas y Organización:** Uno de los grandes logros del ámbito de Desarrollo del Talento es llevar a cabo soluciones a medida para aquellos negocios que así lo necesiten. Durante 2020, ENDESA ha continuado reforzando una línea de consultoría interna que da soluciones “ad hoc” a necesidades planteadas por los negocios.

Uno de los hitos más destacables es el proyecto de acompañamiento emocional al Negocio de Generación en el contexto de incertidumbre vivido por las personas ante el cambio producido que supone la descarbonización del sector y el cambio de tecnologías en los procesos de producción de energía a tecnologías renovables. Este proyecto ha contribuido positivamente al proceso de recolocación de las personas, situándolas emocionalmente predispuestas a los procesos de “reskilling” que se han desplegado.

- **Planes de Sucesión:** en 2020 ENDESA ha continuado con la gestión de los planes de sucesión para identificar a los sucesores de 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 sugeridos compartidos, y da relevancia y oportunidad a los colectivos de mujeres y jóvenes. Estos criterios contribuyen a la consecución de los objetivos de Diversidad de Género, en los que ENDESA tiene un gran compromiso.

Como parte del proceso de Planes de Sucesión, se han identificado acciones de desarrollo para las personas designadas sucesores; son acciones específicas en función de sus necesidades que se integran dentro de los planes de desarrollo anuales del conjunto de personas de ENDESA.

Acciones de desarrollo	Participantes
Mentoring	88
Coaching	137
Talleres Gestor Coach y Gestor Coach+	219

2.3. Atracción y retención del talento

Durante 2020 ENDESA ha participado en distintas ferias de empleo para ofrecer vacantes a jóvenes recién titulados y especialmente a perfiles STEM.

Igualmente, se ha modificado el estilo de publicación de las vacantes con ánimo de utilizar un vocabulario y estilo de redacción más inclusivo y cercano para los candidatos.

Además, se ha puesto en marcha un proyecto llamado Internship Journey para tratar de incrementar el número de contrataciones en plantilla de estudiantes que finalizan su beca en ENDESA.

Por otro lado, con ánimo de optimizar el proceso lo más posible, se sigue el modelo “Agile” para cubrir las vacantes más críticas y urgentes como perfiles de renovables o perfiles para el área de Digital Solutions. El objetivo es optimizar el proceso lo más posible.

2.3.1. Movilidad internacional

Durante el año 2020 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.

En 2020, en ENDESA se gestionaron 52 procesos de empleados expatriados y 16 de impatriados. Son programas de movilidad internacional gestionados de forma eficiente que promueven una carrera global y potencian una cultura multinacional. 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.

2.3.2. 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

El objetivo del proceso de selección es cubrir cada vacante con el candidato más adecuado al perfil requerido. En el perfil no solo se tiene en cuenta la parte técnica de la posición, sino también la competencial alineada con los valores corporativos.

En ENDESA se potencia la participación de los empleados en los procesos de selección, para así favorecer la movilidad interna dar oportunidades de desarrollo y aprendizaje a los empleados.

En aquellos casos en los que no es posible contar con una forma de movilidad interna, se opta por la vía de contratación externa de personas que han estado directamente vinculadas a actividades con la empresa, ya sea a través de prácticas, becas o contratos temporales específicos.

En caso de agotar esta opción, se ofertan las vacantes en la web de ENDESA y portales de empleo.

En 2020 debido a la situación de la pandemia, se analiza además la capacidad de autonomía y disciplina del candidato. En caso de incorporarse a la empresa, podría integrarse y trabajar con facilidad en formato de teletrabajo desde el primer momento.

ENDESA dispone de directrices de aplicación global y en el Convenio colectivo de ENDESA se recogen las particularidades del proceso de cobertura de vacantes de aplicación en Iberia.

Empleados incorporados			
	2018	2019	2020
Total de empleados locales incorporados a la plantilla a lo largo del año	361	375	223
Total de Senior Manager locales (directivos + mandos intermedios) incorporados a la plantilla a lo largo del año	189	174	132

En relación con 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	16

2.3.3 Rechazo al trabajo forzoso e infantil

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/408-1/409-1/

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 ha sido también reflejada expresamente en la Política de Derechos Humanos de ENDESA. 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 2020.

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 el apartado 3.2 Cumplimiento de los Derechos Humanos del capítulo Cadena de suministro.

2.3.4. 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 del mercado.

En este sentido, la política retributiva de ENDESA vela por una compensación competitiva y equitativa de sus empleados. La remuneración se determina atendiendo al 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 pone en valor los principios de meritocracia. En el ejercicio 2020, al igual que en años anteriores, se ha realizado el proceso de revisión salarial individual para todos los empleados alcanzando todas las categorías profesionales. Dichos procesos tienen como finalidad principal reconocer el esfuerzo, la responsabilidad y el compromiso de las personas con la Sociedad, asignando ajustes retributivos de manera diferenciada, al mismo tiempo que se garantizan los mínimos establecidos en el V Convenio Colectivo Marco de ENDESA. Esta política contribuye además a potenciar el papel del gestor en el reconocimiento de las personas.

En el año 2020 se ha realizado un ejercicio de transparencia en la comunicación a la plantilla del proceso de revisión salarial haciendo hincapié en la mirada de género.

A través de herramientas digitales se ha procurado que, las decisiones sobre revisión salarial a los empleados se tomen de forma consciente al impacto que tienen sobre la brecha de género, tratando de minimizar los sesgos inconscientes que pudieran influir en las mismas.

401-2

Beneficios sociales no exigidos por ley España y Portugal (expresado en miles de euros)			
	2018	2019	2020
Asistencia médica	3.176	3.611	1.724
Actividades culturales y recreativas	983	1.042	1.031
Financiación del consumo eléctrico	15.230	15.828	10.309
Seguro de accidentes fuera del ámbito profesional	625	853	1.206
Fondos de pensiones	50.621	43.243	55.498
Otros (por ejemplo: bonus por antigüedad, ayudas especiales por matrimonio, compra de casa, etc.)	15.405	15.122	15.895
Empleados involucrados en la política de beneficios sociales (expresado en número de empleados)	9.763	9.952	9.591

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

Retribución Flexible

En 2020, ha seguido incrementándose el número de empleados de ENDESA adheridos a su plan de Retribución Flexible, alcanzando un porcentaje de adhesión del 50,3% (4.820 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 IRPF 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).

Remuneración de Directivos y Empleados

A continuación, se detallan las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional. Se ha considerado salarios fijos, variables y beneficios sociales.

Remuneración media ¹ por edad (€) salario fijo + variable + beneficios sociales					
España y Portugal					
	2018		2019		2020
<30	34.671,10		34.785,01		41.380,66
30-50	59.452,55		57.070,49		62.600,03
>50	75.764,04		74.767,60		81.065,62

¹En los cálculos de las remuneraciones medias no se incluyen los datos de las siguientes sociedades: Endesa X Sucursal en Portugal y Saltos del Navia.

Remuneración media ¹ por categoría profesional y sexo (€) salario fijo + variable + beneficios sociales												
España y Portugal												
	Directivos			Mandos Intermedios			Administrativos y personal de oficina			Operarios		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Hombres	193.017	200.544	204.209	77.805	76.721	79.674	61.970	57.857	61.308	57.695	54.407	58.765
Mujeres	156.028	171.476	174.203	67.474	67.913	71.268	50.958	50.646	54.283	54.562	57.838	58.456
Media	186.517	195.189	197.953	74.450	73.864	76.927	58.830	56.134	59.603	57.607	54.518	58.754

¹En los cálculos de las remuneraciones medias no se incluyen los datos de las siguientes sociedades: Endesa X Sucursal en Portugal y Saltos del Navia.

Brecha salarial

En 2020 se ha realizado un estudio pormenorizado sobre los salarios de los empleados y las diferencias existentes entre hombres y mujeres, y se han analizado dos tipos de indicadores, la media y la mediana, para llegar a un conocimiento más profundo sobre sus causas.

Por un lado, se ha analizado la media de los salarios entre hombres y mujeres de ENDESA que muestra una mejora respecto a 2019 de 0,6 puntos porcentuales (de 8,4% a 7,8%).

Por otro lado, se ha analizado la mediana como indicador de brecha salarial en ENDESA. Este indicador evita el efecto de los valores más extremos y arroja información específica sobre el dato de discriminación salarial ya que no está afectado por el número de personas que componen cada colectivo. Los valores situados en la zona media arrojan un dato de brecha de un 3% en 2020 confirmando la ausencia de discriminación salarial.

Se han realizado análisis comparativos de puestos de mismo valor, y segregando por las distintas actividades. Con estos análisis se evidencia que los pocos casos con mayores diferencias vienen explicados por el número de años de permanencia en la empresa, la incorporación bajo convenios colectivos diferentes y por menor presencia de mujeres en determinadas posiciones de alto contenido técnico. Se puede concluir que, en ENDESA la discriminación salarial no es la responsable de la brecha salarial.

Para comprender la existencia de esta desigualdad en la composición de la plantilla de ENDESA, han de tenerse en cuenta diversos factores: El carácter industrial de la Compañía, la baja tasa de rotación de la plantilla y la composición histórica de género de la Compañía, debida a factores culturales y sociodemográficos históricos, 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.

Media Salario fijo + variable + beneficios sociales (España y Portugal)			
	Brecha salarial ^{1,2} Mujeres vs Hombres 2018	Brecha salarial ^{1,2} Mujeres vs Hombres 2019	Brecha salarial ^{1,2} Mujeres vs Hombres 2020
Directivos	19,2%	14,5%	14,7%
Mandos Intermedios	13,3%	11,5%	10,6%
Administrativos	17,8%	12,5%	11,5%
Operarios	5,4%	-6,3%	0,5%
Media ¹	12,1%	8,4%	7,8%

¹La diferencia existente entre el **salario medio** de los hombres y las mujeres, como porcentaje del **salario medio** de los hombres, considerando salario fijo, variable y beneficios sociales, de conformidad con la Ley 11/2018, de 28 de diciembre ENDESA, SA.

²En los cálculos de la brecha salarial no se incluyen los datos de las siguientes sociedades: Endesa X Sucursal en Portugal y Saltos del Navia.

Mediana Salario fijo + variable + beneficios sociales (España y Portugal)		
	Brecha salarial ^{1,2} Mujeres vs Hombres 2019	Brecha salarial ^{1,2} Mujeres vs Hombres 2020
Directivos	4,9%	6,3%
Mandos Intermedios	11,7%	10,7%
Administrativos	15,4%	13,2%
Operarios	1,7%	0,1%
Mediana ²	2,5%	3,0%

¹La diferencia existente entre la **mediana del salario** de los hombres y las mujeres, como porcentaje de la **mediana del salario** de los hombres, considerando salario fijo, variable y beneficios sociales, de conformidad con la Ley 11/2018, de 28 de diciembre ENDESA, SA.

²En los cálculos de la brecha salarial no se incluyen los datos de las siguientes sociedades: Endesa X Sucursal en Portugal y Saltos del Navia.

Mediana Salario fijo + variable (España y Portugal) ¹			
	Hombre	Mujer	Mediana por categoría profesional
Directivos	166.433 €	155.878 €	164.755 €
Mandos Intermedios	75.467 €	67.383 €	72.876 €
Administrativos	59.305 €	51.459 €	57.530 €
Operarios	55.062 €	55.028 €	55.048 €
Mediana total	62.798 €	60.911 €	62.444 €

¹En los cálculos de la brecha salarial no se incluyen los datos de las siguientes sociedades: Endesa X Sucursal en Portugal y Saltos del Navia.

Relación entre la remuneración inicial y la remuneración mínima

202-1

La relación entre el salario inicial en ENDESA y el salario mínimo en España, que en 2020 ascendió a 1,86, se muestra acorde con la política de remuneración de la compañía, que busca aplicar las mejores prácticas del mercado, asegurando la competitividad externa, al objeto de atraer, retener, y motivar a los mejores profesionales.

Relación entre remuneración inicial y remuneración mínima				
	2019		2020	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Remuneración inicial	23.680,92	23.680,92	24.762,50	24.762,50
Remuneración mínima España	12.600	12.600	13.300	13.300
Relación entre remuneración inicial y remuneración mínima	1,88	1,88	1,86	1,86

2.3.5. 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 2020 el número total de empleados con un fondo de pensiones individual auspiciado por la empresa fue de 9.791.

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. Adicionalmente existen trabajadores afectados por convenios origen que tienen aportación definida para la contingencia de jubilación y prestación definida para las contingencias de fallecimiento e incapacidad y con un sistema prestacional y un sistema de aportación distinto al descrito anteriormente donde la casuística varía dependiendo del origen.

La aportación de la empresa al plan de pensiones en 2020 para todo el colectivo de Aportación Definida fue de 33,9 Millones de euros y la aportación de los empleados fue de 12,4 Millones de euros.

También hay trabajadores afectados por convenios origen con Planes de 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.

La aportación de la empresa en 2020 ha ascendido a 5 Millones de euros para un total de 1.282 personas.

- 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 que asciende a 192,5 Millones de euros 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 aportación de la empresa en 2020 ha ascendido a 3,6 Millones de euros para un total de 818 personas. Adicionalmente en 2020 se ha pagado por el déficit del plan un total de 7 Millones de euros.

La administración de los planes de pensiones de ENDESA es realizada de conformidad con los límites generales de gestión y asunción de riesgos marcados en las respectivas legislaciones vigentes y aplicables en España.

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. Estos riesgos principalmente son: riesgo de tipos de interés, calidad crediticia, apalancamiento a través de derivados, riesgo de tipo de cambio, riesgo de liquidez y riesgos de valoración.

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, desarrollem y lleven a cabo una estrategia ASG que maximice, a largo plazo, el valor para sus accionistas e inversores. Valorará de forma positiva la adhesión de las empresas al Pacto Mundial de Naciones Unidas.

A su vez, el F.P. está desarrollando su propia política de sostenibilidad siendo su marco conceptual tres pilares principales: Los ODS (objetivos de desarrollo sostenible), el compromiso, a través de una política de implicación y voto específica y por último las exclusiones.

3. FORMACIÓN

En su compromiso con las personas, ENDESA pone foco en la formación de las mismas y ofrece un amplio catálogo de acciones de aprendizaje para dotar y mejorar la cualificación técnica que precisan en el desempeño de sus funciones y crecer en su desarrollo personal.

En su estrategia de aprendizaje, ENDESA es consciente de la necesidad de ofrecer un upgrading en su catálogo de cursos, y ofrece contenidos que apuntan sobre las habilidades más demandadas en un contexto de incertidumbre y complejidad, tanto por la parte más “soft” (liderazgo por valores, mindfulness, energía positiva, storytelling, ...) como por la parte más “hard” (big data, phyton, deep learning,...). De este modo se contribuye al desarrollo de los profesionales, a incentivar su curiosidad por los temas más vanguardistas y a cuidar y reforzar el bienestar integral de las personas.

Se consolida la evolución desde el concepto de “formación” al de “aprendizaje” que sitúa a la persona en el centro y la convierte en el promotor y protagonista de su actualización profesional. Una nueva manera de aprender a la que se incorporan las comunidades de aprendizaje en la plataforma digital global “eEducation”, para compartir el conocimiento y desarrollar la parte social a través del intercambio de conocimiento e información entre todas las personas del Grupo Enel, así como de la valoración pública de los contenidos.

2020 ha sido un año marcado por la pandemia y la crisis sanitaria provocada por la COVID-19, en el que el trabajo en remoto se ha convertido en un nuevo modelo de trabajo. Este hecho ha tenido como consecuencia acelerar la transformación de los cursos presenciales tradicionales en cursos virtuales, con formatos de menor duración y con dinámicas adaptadas, e incrementar los contenidos de aprendizaje online en la plataforma de e-learning, “eEducation”.

Asimismo, los webinars se han convertido en protagonistas para el acompañamiento de las personas para que puedan seguir trabajando juntos en la distancia y cuidando su bienestar en tres esferas: mente, emoción y cuerpo. Este formato ha permitido convocar a toda la plantilla a sesiones de aprendizaje de corta duración, con foco en contenidos de apoyo tanto emocional como profesional para mejorar la situación de trabajo durante la pandemia. Destaca el programa lanzado al inicio de la crisis sanitaria “aperitivos: seguimos junt@s” que invitaba a todas las personas a hacer un descanso de media hora varias veces a la semana, para recibir consejos sobre cómo mejorar el bienestar de las personas en condiciones de confinamiento.

Del mismo modo, las circunstancias vividas en 2020 han otorgado un papel muy relevante a la formación online, síncrona y asíncrona, y han situado a la plataforma de aprendizaje “eEducation” en el eje que articula toda la formación de sus personas y que ha permitido incrementar notablemente la cantidad de cursos de temáticas de diversa índole, y en donde se crean espacios colaborativos que van haciendo evolucionar la manera en que ENDESA aprende.

En 2020 ENDESA comienza a implementar un nuevo modelo de aprendizaje, trabajando en la globalización de los procesos; en la “user experience” de los empleados (incluyendo la parte social de valoración de cursos y de comunidades de aprendizaje); y en el desarrollo de nuevas herramientas, nuevas formas de pensar, nuevos procesos, nueva cultura, nuevo el clima de reconocimiento y liderazgo motivador.

3.1. Principales magnitudes y aspectos relevantes

404-1

La Formación en ENDESA en 2020	
Empleados formados	9.444
Porcentaje plantilla formada	98,47%
Número de eventos formativos	4.418
Total horas de formación	348.700
Inversión directa e indirecta (expresada en millones de euros)	30,8
Costes directos (expresada en millones de euros)	12,37

Para ejecutar esta actividad, ENDESA ha invertido 30,8 millones euros, de los cuales 12,3 millones de euros en costes directos de la actividad formativa.

404-1

Durante 2020 en ENDESA se han realizado 4.418 eventos formativos, en las que participaron 9444 empleados. Esta actividad ha permitido impartir 348.700 horas de formación, alcanzando una media de 36,36 horas por empleado.

Contar con una plantilla formada y con capacidad de adaptación a los nuevos requerimientos que exige la transformación operativa, tecnológica y cultural en la que se encuentra inmersa la Empresa, forma parte de la estrategia de ENDESA para mantener su liderazgo y hacer crecer el Capital Humano. El dato de la media de horas de formación por empleado es una información que acredita esta estrategia.

Total de horas de formación	2018	2019	2020
	370.416	402.953	348.700

Número de horas de formación según tipo de formación en España y Portugal			
	2018	2019	2020
Formación gerencial on-line	11.855	18.604	94.074
Formación gerencial presencial	180.011	169.952	54.617
Formación técnica/específica on-line	52.988	81.945	142.631
Formación técnica/específica presencial	132.453	132.452	57.378

Cursos de Formación por Fuente de Enseñanza (número)			
	2018	2019	2020
Formación interna	1.041	945	3.046
Formación externa	138	212	1.372

	Media y Horas de Formación desglosado por género y categoría profesional											
	Directivos						Mandos intermedios					
	Media			Horas totales			Media			Horas totales		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Hombres	34,1	62,7	30,7	7.977	14.390	6.692	37,2	46	34,2	80.584	106.202	81.548
Mujeres	39,2	52,4	41,4	1.947	2.764	2.223	38,4	43	34,9	40.024	48.284	40.183
Total	35,0	60,8	32,8	9.924	17.154	8.914	37,6	45	34,5	120.608	154.486	121.731
	Personal de administración y gestión						Operarios					
	Media			Horas totales			Media			Horas totales		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Hombres	37,9	37,3	34,9	104.953	135.376	120.155	43,3	45	55,81	100.361	62.891	66.907
Mujeres	29,2	26,9	25,4	32.661	31.003	28.139	28,3	42	68,52	1.908	2.043	2.853
Total	35,4	34,8	32,6	137.614	166.379	148.294	42,9	45	56,24	102.269	64.934	69.760

Una muestra del compromiso de ENDESA con la promoción de la formación (tanto online como presencial), como vía del crecimiento del Capital Humano, son los objetivos incluidos en el Plan de Sostenibilidad 2021-2023:

Media de horas de formación anuales por empleado

La Formación en ENDESA en 2020				
	Cierre 2020	Objetivo 2020	Objetivo 2021	Objetivo 2023
Presencial	38,1	12,5	14	26
Online	16	30,1	25	25
Global	54,1	52,36	39	51

3.2. Tipología y contenidos de la formación

404-1/404-2/103-1 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 103-1 Enfoque de gestión Empleo/EUSS 103-3 Enfoque de gestión Empleo EUSS/205-2

El compromiso con el desarrollo sostenible es parte esencial de la actividad de ENDESA. 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, y que, con un cambio de comportamiento energético, se conviertan en un referente para la sociedad.

A continuación, se destacan algunos de los programas más relevantes de formación que se han realizado en 2020.

Programas más destacados	
Seguridad y salud laboral	<ul style="list-style-type: none"> Prevención Riesgos Trabajo Fuera De La Oficina Liderazgo en prevención ISO 45001
Medioambiente	<ul style="list-style-type: none"> ISO 14001 Sensibilización medioambiental
Sostenibilidad	<ul style="list-style-type: none"> Education4All "Los viernes de sostenibilidad" Economía circular: ciclo inspira-acción

Programas más destacados	
Digitalización	<ul style="list-style-type: none"> Rutinas Digitales en 21 días (R21D) Seguimos Junt@s enData Durante el 2020 se impartieron un total de 33.174 horas de formación en habilidades digitales
Técnico	<ul style="list-style-type: none"> Programas formativos de carácter técnico en las áreas de Generación; Renovables; Infraestructuras y Redes; Comercialización; Global Digital Solutions (GDS); Compras y Áreas de Soporte.
Derechos humanos	<ul style="list-style-type: none"> Curso online Human Rights
Otras actividades de formación	<ul style="list-style-type: none"> Programas sobre diversidad: HER_Sesgos inconscientes, Take the lead Programas sobre la metodología agile: Hablemos de agile, Scrum master Nuevas metodologías de trabajo: desing thinking, visual thinking, solución creativa de problemas. Idiomas

Formación en sostenibilidad

En 2020 destaca el programa formativo Education4all, para entender por qué la Sostenibilidad se ha convertido en un aspecto fundamental del negocio; y la incorporación del aprendizaje en economía circular, tema indispensable para mirar con confianza al futuro y hacer frente a la transición hacia modelos cada vez más sostenibles y competitivos.

	Formación por temática o tipología					
	2018		2019		2020	
	Horas	Número empleados	Horas	Número empleados	Horas	Número empleados
Seguridad y salud laboral	101.351	6.306	107.740	6.521	59.186	5.755
Medio ambiente	7.707	2.188	2.074	557	2.463	835
Código ético	727	1.140	140	110	1.530	1.787
Anticorrupción	616	1.467	2.179	3.506	1.134	2.035
Diversidad	17	1	527	79	1.772	1.190
Relación con las comunidades	42	3	183	7	34	4
Derechos humanos	335	1.014	422	1.280	196	594
Total	110.795	12.119	113.265	12.206	66.315	12.200

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 aseguramiento de los activos de la empresa en cada momento.

En todo caso, estos servicios son prestados por profesionales debidamente acreditados 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 Derechos Humanos.

Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre Derechos Humanos

412-2

El respeto a los Derechos Humanos es uno de los principios en los que se basa la actividad en todos los países y en todos los territorios en los que ENDESA tiene presencia, y la gestión de las personas. Se materializa también con el desarrollo e implantación de una política dedicada al

respeto de los Derechos Humanos que fortalece y extiende el compromiso ya establecido en el Código Ético, el Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción y el Programa de Cumplimiento 231.

Con el objetivo de difundir este compromiso y el conocimiento sobre los derechos humanos y sobre las acciones que ENDESA lleva a cabo para respetar estos derechos, está a disposición de toda la plantilla el curso online, "Human Rights".

A través de este curso, ENDESA renueva su propio compromiso, involucrando directamente a todas las personas de la compañía, compartiendo historias y prácticas que ayudan a comprender el papel crucial que desempeñan los derechos humanos en el mundo actual de los negocios.

Con esta formación, ENDESA promueve el conocimiento, no solo de su política de derechos humanos y de las prácticas de implementación relacionadas, sino también del proceso de debida diligencia para identificar, prevenir, mitigar e informar sobre los potenciales riesgos y consecuencias derivados de la acción diaria de los empleados.

Formación en Derechos Humanos			
	2018	2019	2020
Horas de formación de empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con derechos humanos relevantes para sus actividades	335	423	196,02
Número de empleados que recibieron formación en derechos humanos	1.014	1.280	594
Número total de empleados	9.763	9.952	9.591
Porcentaje de empleados que recibieron formación en derechos humanos (%)	10,39	13	6,19

4. DIÁLOGO SOCIAL

102-41/407-1/103-1 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

En el marco de la normativa laboral de ENDESA y lo previsto en el Título III del Estatuto de los Trabajadores, y al objeto de instrumentar unas relaciones laborales basadas en el dialogo y el acuerdo a las Secciones Sindicales firmantes de los Convenios Colectivos de ENDESA como interlocutores necesarios para facilitar la resolución de cuantos conflictos puedan suscitarse en la dinámica socio – laboral que pudiera suscitarse en ENDESA.

La consulta y participación de los trabajadores en temas de seguridad y salud laboral se viene instrumentalizando en virtud de lo previsto en los artículos 115 y siguientes del V Convenio Colectivo de ENDESA.

Con respecto a los procedimientos de negociación colectiva, en 2020 se realizaron siguiendo estrictamente la normativa española y de ENDESA con relación a reorganizaciones, traspasos de trabajadores entre empresas del Grupo, etc., así como con la firma 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 trabajadores está garantizada en ENDESA y en todas aquellas empresas contratistas y proveedores con los que mantiene relación.

102-41

En ENDESA existen 4 Convenios Colectivos en vigor al finalizar el año 2020, que afectaban a 8.562 personas, el 89,3% de la plantilla.

Empleados ENDESA										
España	Empleados		%		Portugal	Empleados		%		Total España y Portugal 2020
	2019	2020	2019	2020		2019	2020	2019	2020	
Personal de convenio	9.029	8.562	91,05	89,40	Personal de convenio	3	0	8,33	0	8.562
Personal fuera de convenio	887	1.015	8,95	10,60	Personal fuera de convenio	33	14	91,67	100	1.029
Total España	9.916	9.577	100	100	Total Portugal	36	14	100	100	9.591

402-1/103-1 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/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

De conformidad con la normativa laboral española, así como con la normativa laboral de ENDESA durante el ejercicio 2020, están establecidos los criterios que deben operar en caso de que se produzcan reordenaciones societarias y reorganización empresarial 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 2020 han sido:

- Firma del V Convenio Colectivo Marco de ENDESA.
- Firma del Acuerdo Marco de Garantías para ENDESA SA y sus filiales eléctricas domiciliadas en España.
- Firma del Acuerdo Voluntario de Suspensión o Extinción de contratos de trabajo en el periodo 2019 – 2024.
- Acuerdo sobre la inclusión de ENDESA Ingeniería en el ámbito funcional del V Convenio Colectivo Marco de ENDESA.
- Acuerdo traspaso trabajadores de ENDESA Energía a la sociedad ENDESA X Servicios, SL.

El 43,49% de los empleados está afiliado a algún sindicato a finales del 2020.

España ha formado parte de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) desde su fundación y la normativa convencional de ENDESA se ajusta a los Convenios en vigor ratificados por España.

Organización del tiempo de trabajo

La jornada anual de trabajo queda establecida de conformidad con los términos previstos en la normativa de ENDESA.

En cuanto al número total de horas trabajadas referidas a contratistas en 2020, fueron 35.194.356,69.

Horas trabajadas por sexo 2020			
	España	Portugal	Iberia
Plantilla a 31 de diciembre	9.577	14	9.591
Hombres	12.370.186	11.520	12.381.706

Horas trabajadas por sexo 2020			
	España	Portugal	Iberia
Mujeres	3.843.303	15.360	3.858.663
Total de horas trabajadas en el año	16.213.489	26.880	16.240.369

Política de Desconexión laboral

ENDESA reconoce el derecho a la desconexión laboral, ante el riesgo de que el impacto de la tecnología en la Empresa y su influencia en las nuevas formas de trabajo flexible existentes puedan interferir en la conciliación personal y profesional de las personas. Por ello se trabaja en el desarrollo de una política más detallada de desconexión digital.

En ese sentido, tras la aprobación a finales de 2018 de la Ley Orgánica 3/1028 de 5 de diciembre de "Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales", ENDESA identificó la necesidad de avanzar en el campo preventivo y abordar nuevas medidas que reduzcan o mitiguen posibles casos de estrés o fatiga informática en línea con lo dispuesto en dicha normativa y en los términos que se establece en el Artículo 46 del V Convenio Colectivo Marco de ENDESA, para lo cual la Empresa elaborará una Política interna en la que se definirán las modalidades del ejercicio del derecho a desconexión digital y las actuaciones formativas y de sensibilización de las personas trabajadoras sobre un uso razonable de las herramientas tecnológicas que evite el riesgo de fatiga informática.

5. CLIMA LABORAL

ENDESA realiza una encuesta de clima cada dos años para conocer la motivación y compromiso de los empleados con la empresa. A finales de 2020, se ha realizado una nueva encuesta de Clima ("Escucha abierta - entrevista para construir nuestro futuro"), como sensor de la satisfacción en todos los territorios en los que ENDESA tiene presencia. En dicha encuesta se ha obtenido un resultado de compromiso de los empleados de 90/100, superando el objetivo de 70/100 fijado en el Plan de Sostenibilidad para este indicador. En la anterior encuesta, realizada en noviembre de 2018, se obtuvo un resultado de 60,5/100.

En el año 2020, debido a la situación de crisis sanitaria durante la que se ha tenido que transformar el modelo de trabajo, se han realizado diferentes encuestas a diferentes niveles de la organización, para saber cómo se sentían los empleados y cómo se estaban adaptando al nuevo modelo de trabajo a distancia, incorporando items sobre el liderazgo, la motivación, la carga de trabajo y el compromiso. El índice de participación del equipo directivo en la última encuesta realizada en el mes de Julio ha sido del 93%, y del resto de los empleados/as del 78%.

Los resultados se han compartido con toda la plantilla a través de una infografía que muestra la puntuación obtenida en los distintos items y las principales líneas de acciones de mejora. Asimismo, se ha compartido con mayor detalle el plan de acción con los gestores en sesiones virtuales y con el Comité de Dirección.

Se han puesto en marcha planes de acción en diferentes áreas de la organización y a todos los niveles, con el objetivo de acompañar a los empleados/as durante la crisis sanitaria, poniendo foco en la seguridad y con el objetivo de incrementar el bienestar físico y emocional, además de aumentar la motivación y mantener el compromiso con la compañía.

Las iniciativas que forman estos planes están dirigidas a potenciar las fortalezas y los valores de ENDESA y utilizarlas como palancas para reforzar las áreas de mejora identificadas. Un buen número de ellas están orientadas a seguir mejorando las habilidades de gestión en entornos cada vez más digitales, flexibles y diversos. Otro conjunto importante de medidas se dirige a potenciar la participación de los empleados en la toma de decisiones de los proyectos y procesos,

desarrollando los valores de confianza, proactividad, responsabilidad e innovación en los que ENDESA basa su modelo de gestión.

Como ejemplo de algunas acciones incluidas en estos planes de acción de clima cabe destacar: Acciones de acompañamiento a los empleados (Aperitivos “Seguimos Juntos”), acciones sobre liderazgo, gestión del tiempo y gestión emocional, así como proyectos para incrementar el orgullo de pertenencia (Cambiamos), o pautas para un Nuevo Modelo de trabajo. Para que las personas las tengan disponibles y puedan consultarlas para aplicarlas en su día a día, se ha creado un sitio específico en la intranet de la empresa.

En lo relativo a los planes de acción de clima que se definieron tras la encuesta de clima de 2018, han tenido un seguimiento periódico, para asegurar el cumplimiento de la planificación y la efectividad de las acciones, así como de los objetivos planteados para 2020.

6. GESTIÓN RESPONSABLE DE LAS PERSONAS EN ENDESA

103-1 Enfoque de Gestión Empleo/103-2 Enfoque de Gestión Empleo/103-3 Enfoque de Gestión Empleo

6.1. 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 nacionalidades, la incorporación de personas más jóvenes para rejuvenecer la plantilla, el reconocimiento de las personas más veteranas, así como la integración de personas con discapacidad son muestra del respeto de las distintas dimensiones que conforman su Política de Diversidad e Inclusión (edad, género, cultura y discapacidad).

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 no discriminación/103-2 Enfoque de Gestión no discriminación/103-3 Enfoque de Gestión no discriminación/103-1 Enfoque de Gestión Empleo/103-2 Enfoque de Gestión Empleo/103-3 Enfoque de Gestión Empleo

6.1.1. 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.

406-1

En base a los principios anteriores, ENDESA se compromete a implantar acciones específicas para promover la no discriminación y la inclusión en las dimensiones que conforman su Política de Diversidad, así como a realizar seguimiento periódico de las acciones y los diferentes indicadores. En 2020 no ha habido ningún incidente de discriminación en ENDESA, hecho del que la Compañía informa periódicamente a la Representación de los Trabajadores. Además, ENDESA ha desarrollado un protocolo de actuación contra el acoso sexual, que garantiza la activación del mismo cuando se produzca una denuncia por acoso sexual o laboral.

6.1.2. Promoción de la igualdad de género

ENDESA promueve la igualdad de género en todos los ámbitos de la Empresa, prestando especial atención a los objetivos tanto internos como externos en materia de género, que están incluidos en el Plan Estratégico de Sostenibilidad (2021-2023):

Diversidad e inclusión					
	Objetivos 2021-2023				
		2020	2021	2022	2023
Incrementar la presencia de la mujer en las posiciones de responsabilidad (% mujeres)	Posiciones de Dirección ¹	18,5%	20,0%	20,0%	20,5%
	Posiciones intermedias ¹	32,8%	33,0%	33,3%	33,5%
Promoción de la diversidad de género en los procesos de selección (% mujeres)		36%	50%	50%	50%
Promoción de la diversidad de género en la contratación de personal (% altas globales de mujeres)		38%	39%	39%	40%
Orientación profesional en áreas STEM para mujeres		>2.500 mujeres involucradas en el periodo 2020-2023			

Cada mes, se publican los datos y resultados de las acciones realizadas en materia de diversidad de género y se analiza la evolución, respecto a los objetivos marcados para este 2020.

Respecto al año anterior se ha incrementado el número de mujeres en procesos de selección, así como se ha incrementado el número de mujeres en el Consejo de Administración, y en puestos de responsabilidad:



En 2020 el porcentaje de mujeres contratadas ascendió al 32%.

Con respecto a las posiciones de responsabilidad, el porcentaje de mujeres en puestos de categoría directiva en 2020 ha alcanzado el 32,6% en mandos intermedios, a sólo un 0,2% de lograr el objetivo, y un 19,7% en posiciones de manager que mejora el dato de 18,7% del año anterior.

Aplicación de la política

ENDESA cuenta con un Plan de Igualdad que configura un marco de actuación para promover la igualdad efectiva, la equidad, el desarrollo, la conciliación de la vida laboral y personal y la corresponsabilidad entre todos los profesionales, y que forma parte del V Convenio Marco.

Además, ENDESA ha definido un Plan de Acción de Diversidad de Género, alineado con la Política de Diversidad e Inclusión, orientado a tres grandes objetivos: aumentar la presencia de mujeres en la compañía, aumentar la presencia de mujeres en puestos de responsabilidad y garantizar la igualdad en materia salarial. Para alcanzar estas metas se desarrollan diversas iniciativas estructuradas en torno a tres pilares: Atracción de talento, Sensibilización e Impulso del liderazgo femenino. Además, se realizan acciones complementarias de comunicación, se establecen compromisos externos y se monitoriza la evolución de las acciones y su impacto.

Atracción de talento	Sensibilización	Conciliación	Liderazgo femenino
<ul style="list-style-type: none"> Lenguaje inclusivo en los procesos de selección Paridad en los procesos de selección Programas STEM: <ul style="list-style-type: none"> Orienta-T Desmontando estereotipos 	<ul style="list-style-type: none"> Pildora formativa HER Decisiones conscientes CEOs por la Diversidad: mapa de acciones 	<ul style="list-style-type: none"> Plan de Igualdad: 68 medidas en Convenio Parental Program Programa 'Gestionando hijos' 	<ul style="list-style-type: none"> Take the Lead Woman Mentoring
Comunicación	Seguimiento KPIs/Reporting	Compromisos	
<ul style="list-style-type: none"> Día Internacional de la Mujer Día Internacional Eliminación Violencia contra la Mujer Video Termómetro de la Diversidad (Positive People, Newsletter) Cumplimos Juntos: ODS 5 Días de la Diversidad Difusión en Redes Sociales 	<ul style="list-style-type: none"> Informe Trimestral de Diversidad Termómetro de Diversidad Seguimiento Comisión de Igualdad (Representación Social) Índice Género Bloomberg Informe MERCO Renovación Distintivo de Igualdad 	<ul style="list-style-type: none"> Ministerio de Igualdad Protocolo "Más Mujeres mejores empresas" CEOs por la Diversidad 	

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), caben destacar los siguientes:

- Distintivo de Igualdad en la Empresa.
- Iniciativa “Más mujeres, mejores empresas”.
- Iniciativa “Por una sociedad libre de violencia de género”.

Existen además compromisos con otras entidades y reportes públicos de los objetivos:

- Plan de Igualdad del V Convenio Marco.
- CEOs por la Diversidad (desde 2019).
- Objetivo de Desarrollo Sostenible: ODS5: Igualdad de género.

Distintivo de Igualdad en la Empresa

Como resultado de la apuesta de ENDESA por la igualdad, el Ministerio otorgó a ENDESA en 2010 el distintivo “Igualdad en la Empresa”, concesión que ha sido renovada trianualmente desde entonces. Anualmente se presentan los correspondientes informes de seguimiento, preceptivos para mantener dicha concesión, y en 2020 se ha solicitado la tercera prórroga del distintivo. Además, 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 el marco de la iniciativa “Más mujeres, mejores empresas”, con la que ENDESA colabora desde 2014, se mantiene vigente su adhesión al Protocolo 2019 - 2023 para fomentar una participación equilibrada de mujeres y hombres en puestos Predirectivos, Directivos y Comités de Dirección. El Protocolo contiene objetivos cuantitativos relativos a la presencia de mujeres en puestos de responsabilidad, así como compromisos cualitativos relativos al fomento de vocaciones tecnológicas en niñas, programas de desarrollo de liderazgo femenino, sensibilización a empleados, medidas de apoyo a la maternidad/paternidad, y visibilización del talento femenino dentro y fuera de la compañía. Los objetivos comprometidos en este Protocolo se monitorizan través de informes bianuales

Alianza CEOs por la Diversidad

Adicionalmente a los compromisos suscritos con el Ministerio, ENDESA mantiene vigente desde 2019 su adhesión a la Alianza CEOs por la Diversidad, promovida por las fundaciones de Adecco y CEOE. Al firmar la Alianza, el CEO de ENDESA reconoce la diversidad, la equidad e inclusión como valores fundamentales que enriquecen a las empresas y fortalecen su competitividad. Y se compromete a impulsar las estrategias de diversidad en ENDESA, a implicar a sus Comités de Dirección y a crear una visión común de la diversidad.

Plan de Igualdad del Convenio

103-1 Enfoque de Gestión Empleo/103-2 Enfoque de Gestión Empleo/103-3 Enfoque de Gestión Empleo

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 ha sido negociado y acordado con la Representación Social, y su aplicación se supervisa en el marco de la Comisión de Igualdad. Está estructurado en 4 secciones:

- Medidas tendentes al favorecimiento de la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres
- Medidas relativas a la conciliación de la vida personal y familiar con la vida laboral
- Medidas específicas para la protección del embarazo, de la madre biológica, del otro progenitor diferente a la madre biológica y para el cuidado del lactante
- Medidas especiales para la protección de las víctimas de violencia de género y víctimas del terrorismo

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.

Por último, en el ámbito de la lucha contra la violencia de género, cabe recordar que el Plan de Igualdad de ENDESA integrado en el Convenio Colectivo Marco, incluye medidas especiales para la protección de las víctimas de violencia de género.

6.1.3. Promoción de otras dimensiones de la diversidad (edad, nacionalidad y discapacidad)

	Programas
Edad	<ul style="list-style-type: none"> Tutorías para nuevas incorporaciones: apoyan a los empleados en sus principales períodos de transición y especialmente en su contratación en la Compañía. Transferencias de conocimiento: incluyen programas de mentoring y acciones de formación interna. Nuestros mayores Valores: iniciativa de reconocimiento a la trayectoria profesional de las personas de más edad.
Nacionalidad	<ul style="list-style-type: none"> Tutorías para expatriados: asignación de un tutor perteneciente al país de destino que les ayuda y apoya durante su período de expatriación.
Discapacidad	<ul style="list-style-type: none"> Plan Familia de la Fundación Adecco: asesoría y terapias asistenciales para los familiares con discapacidad. Servicio especializado de consulta confidencial para dar información y asesoramiento en materia de discapacidad de la mano de Fundación Randstad. Formación a personas de la función de Personas y Organización para ampliar conocimientos sobre discapacidad y sensibilizar sobre la importancia de su inclusión laboral y de toda la normativa vigente en este ámbito. Actividades de sensibilización para toda la plantilla en los Días de la Diversidad.

405-1

La Compañía ha dado servicio de apoyo a los 82 empleados con discapacidad que ENDESA tiene este año en plantilla.

Personas contratadas con discapacidad		
2018	2019	2020
76	79	82

ENDESA cumple con la normativa vigente en materia de discapacidad, según lo aprobado en la Ley General de Discapacidad, y además como muestra del compromiso con la inclusión de personas con capacidades diferentes, ENDESA se ha adherido a “Valuable 500”, una iniciativa dirigida a 500 empresas del sector privado con el objetivo de promover e integrar el valor empresarial, social y económico de las personas con capacidades diferentes en todo el mundo. La compañía, que ya tiene incluida la discapacidad en la agenda de su Consejo de Administración, ha adquirido de esta forma un compromiso público de acción en materia de discapacidad. Para más información ver apartado 8. VALUABLE 500 en el capítulo Compromiso con la sostenibilidad.

Integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad

ENDESA cumple con la normativa vigente en materia de discapacidad, según lo aprobado en la Ley General de Discapacidad, así mismo ENDESA cumple con todas las normativas locales y códigos de edificación aplicables en los países en los que opera en materia de accesibilidad a sus instalaciones para personas con discapacidad. A este respecto, ENDESA dispone de la Instrucción Operativa 715 del Proyecto Integral de Mejora de Oficinas, en cuyo Manual de estándares constructivos de las oficinas de ENDESA, se establece que “Es indispensable que en todos los edificios se facilite el acceso y la utilización no discriminatoria, independiente y segura a las personas con discapacidad”, definiéndose los parámetros de accesibilidad que, aparte de la legislación vigente, deben ser de obligado cumplimiento en todos los edificios de la empresa.

ENDESA desarrolla acciones en el ámbito de la integración de personas con discapacidad, colaborando con fundaciones especializadas destinadas a este fin.

6.2. Conciliación de la vida profesional, personal y familiar

103-1 Enfoque de Gestión Empleo/103-2 Enfoque de Gestión Empleo/103-3 Enfoque de Gestión Empleo

En 2020, 7.583 empleados (2.218 mujeres y 5.365 hombres) se beneficiaron de alguna línea de actuación dirigida a la conciliación de la vida profesional personal y familiar en ENDESA.

Número de empleados que se beneficiaron de alguna línea de actuación dirigida a la conciliación de la vida profesional, personal y familiar en 2020	
Mujeres	2.218
Hombres	5.365

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 personal (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 2020 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, ENDESA ha continuado promoviendo el proyecto “Trabajo Fuera de la Oficina”. Hasta marzo de 2020, esta modalidad innovadora de trabajo basada en la confianza ha permitido a los empleados una mayor flexibilidad y autonomía en elección de espacios, tiempos y formas de trabajo. Como resultado de la pandemia de la COVID-19 la modalidad de “Trabajo Fuera de la Oficina” ha evolucionado para dar respuesta a los requerimientos legales derivados de la implantación del Estado de Alarma del inicio de la pandemia en España. Más de 6.000 personas pasaron a hacer su trabajo en modalidad de Teletrabajo, para garantizar su salud y seguridad ante los contagios. A lo largo del año 2020, el teletrabajo se ha seguido aplicando en todos aquellos casos en los que es posible hacer la actividad en remoto, como vía para preservar la salud frente a los contagios, a la vez que se ha seguido acompañando a las personas para mantener la motivación y los resultados.

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 períodos 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.

ENDESA, como empresa firmemente comprometida con la salud de sus empleados promueve desde 2011 el Programa Entrénate. Dicho programa fomenta la práctica del deporte, a través de una subvención de la Empresa al empleado por un importe máximo de 25 euros al mes. Durante el año 2020, 4.650 empleados, 3.223 hombres y 1.427 mujeres han disfrutado de dicho programa.

Número de personas totales por tipo de medida de conciliación (*)	
Trabajo Fuera de la Oficina	6.180
Programa Entrénate	4.650
Flexibilidad horaria	2.152

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 que van desde ofertas de ocio a otras vinculadas al bienestar personal y formación. Así mismo, 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 2020, ENDESA ha continuado poniendo a disposición de sus empleados en la sede de Madrid la "sala To Do" que, con un horario ininterrumpido y mediante pago online, aglutina los servicios que ayudan a facilitar la vida de los empleados, tales como arreglos de ropa y calzado, tintorería, lavandería, asesoramiento financiero, reparación de móviles, tablets y ordenadores.

Además, existe una aplicación que permite a las personas utilizar servicios como compartir el vehículo particular, 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 (nº)						
	2018		2019		2020	
	Paternidad	Maternidad	Paternidad	Maternidad	Paternidad	Maternidad
Empleados que disfrutaron de permiso de baja	235	102	265	82	237	89
Empleados que se reincorporaron a su puesto de trabajo tras la finalización de la baja	215	77	262	67	235	82
Empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su baja y que siguieron en su trabajo durante los doce meses después de volver al trabajo	175	76	230	96	260	67

RELACIÓN RESPONSABLE CON LAS COMUNIDADES



	Línea de actuación	Objetivo 2020	Resultado 2020	Acciones a destacar
Comunidades locales	Acceso a la energía (nº beneficiarios)	300.000	225.563	Durante el período de confinamiento ha suministrado gratuitamente energía a hospitales de campaña y hoteles medicalizados.
	Educación (nº beneficiarios)	52.000	112.365	En 2020 se han desarrollado acciones para minimizar brecha digital para estudiantes y profesores en el nuevo modelo de relación post-COVID.
	Desarrollo socioeconómico (nº beneficiarios)	130.000	139.228	ENDESA ha proporcionado asesoramiento e soluciones de digitalización a pymes, micropymes y autónomos como elemento para su reactivación económica a pymes: formación, mentoring, microcréditos y digitalización.

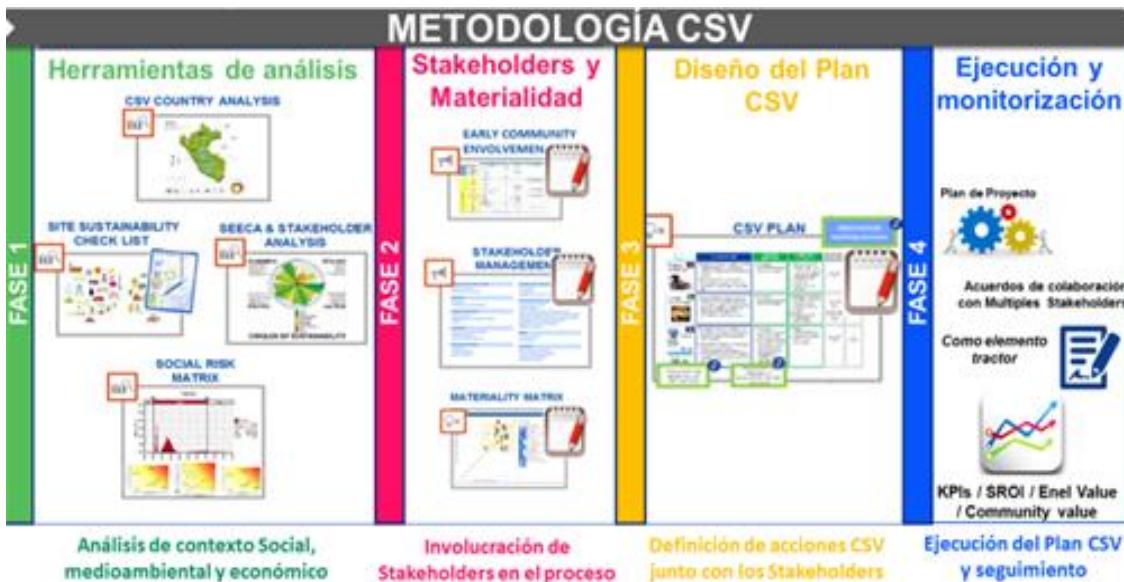
1. EL COMPROMISO DE ENDESA CON LAS COMUNIDADES

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/103-1 Enfoque de gestión Comunidades locales/ 103-2 Enfoque de gestión Comunidades locales/103-3 Enfoque de gestión Comunidades locales

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 - acrónimo de Creating Shared Value que significa Creación de Valor Compartido) de la empresa, la cual establece los principios generales y la metodología para la implementación de actuaciones que permitan maximizar el valor que los activos y proyectos de negocio pueden aportar a esa comunidad local en el entorno de los mismos. Esta perspectiva permite aunar los objetivos de la empresa con las prioridades de los grupos de interés locales. Se plantea con el objetivo último de legitimar el negocio a lo largo de toda la cadena de valor y afianzar su sostenibilidad a través del arraigo y aceptación en las comunidades, fomentando el progreso en el entorno local donde se opera.

2. ACTUACIÓN BAJO EL ENFOQUE CSV

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/ 103-2 Enfoque de gestión Comunidades locales/103-3 Enfoque de gestión Comunidades locales



ENDESA, desde el año 2016 se encuentra en un proceso de integración de la sostenibilidad en la operativa de negocio bajo el enfoque CSV. Para ello, se está aplicando una metodología exhaustiva y rigurosa de acompañamiento a los activos de la empresa en todas las fases de la cadena de valor: desde la fase de proyecto de construcción del activo, pasando por la operación y mantenimiento de la instalación, hasta el cierre y desmantelamiento al final de su vida útil.

La aplicación del Proceso de CSV cuenta con cuatro fases que comienza con un análisis del entorno local donde se ubica el activo o proyecto. A continuación, se pasa a una fase de diálogo con los grupos de interés locales que permite dar a conocer dicho activo o proyecto y recoger sus percepciones y sensibilidades sobre el mismo. A través, de un proceso participativo se pasa a la fase 3, de elaboración del plan CSV, que se realiza de manera conjunta con los grupos de interés, y que tiene como objetivo el maximizar los impactos positivos que el proyecto o activo puede generar en ese entorno local, minimizando también los impactos negativos. Por último, en la fase 4, se realiza un seguimiento y monitorización de las actuaciones que se recogen en el plan CSV, que se irá actualizando con la frecuencia requerida según la naturaleza de las actuaciones y la evolución de su entorno.

Se tiene prevista la implantación progresiva del modelo CSV en todos los negocios de la Compañía, habiéndose ya iniciado su implantación en la línea de negocio de Distribución e implementado en el 100% de las instalaciones de generación térmica y renovable en toda la cadena de valor, con diferente grado de avance.

Procesos CSV en ENDESA (*)

	Generación Térmica	Generación Renovable	Infraestruct. y redes	TOTAL
Desarrollo de Negocio	2	12	0	14
Ingeniería y Construcción	9	26	1	36
Operación	21	249	0	270
TOTAL	32	287	1	320

(*) Se considera la aplicación de un proceso CSV el uso de al menos una herramienta CSV en relación con un activo o proyecto. Las aplicaciones CSV en la fase de "Desarrollo de Negocio" o de "Ingeniería y construcción", pueden estar relacionados con activos en operación donde se estén llevando a cabo proyectos de modernización.

En 2020 ha habido 320 aplicaciones del modelo CSV en 313 instalaciones en distintas etapas de la cadena de valor.

ENDESA dentro del Plan Estratégico tiene marcada una ruta hacia la descarbonización que es muy exigente, con una reestructuración completa del mix de generación en solo 2-3 años. Y este cambio de modelo energético se está realizando de forma responsable con las comunidades locales. En todo lo que se aborda desde el negocio de generación se está poniendo foco en especial en las comunidades locales. Cada uno de los proyectos de construcción renovable van acompañados de un plan CSV específico. Y todas las centrales térmicas en operación cuentan con un proceso de acompañamiento CSV. En el resto de los activos se ha definido un plan de implementación progresivo con un calendario previsto a 2021. Por último, los cuatro proyectos de cierre total de centrales de carbón que actualmente ha presentado ENDESA van acompañados por un Plan de Futuro que se presenta al Ministerio competente con carácter voluntario y con el objetivo mitigar su impacto negativo sobre la comunidad local.

2.1. Acompañamiento CSV a proyectos de construcción de nuevos parques renovables:

Se plantea con el objetivo de fomentar el vínculo del activo con la comunidad local desde la fase más temprana del activo, con el proyecto de construcción, y luego continúan durante los más de 25 años de los parques en operación. Se materializan a través de planes CSV, que en esta fase de ingeniería y construcción cuentan con 3 ejes de actuación:

- Ingeniería y construcción sostenible, con iniciativas que van más allá de lo que nos obliga la normativa medioambiental en la construcción de los parques renovables.
- Fomento del empleo y mejora de la empleabilidad de la población local:
 - Cursos de formación, que permiten el reciclaje de la población local en el sector de la renovables, con potencial de crecimiento en la zona:
 - Curso montaje de seguidores y paneles fotovoltaicos. Durante el año 2020, 413 personas en el entorno de los proyectos de construcción han recibido esta formación.

- Cursos de operación y mantenimiento en energías renovables. Durante el año 2020, 103 personas en el entorno de los proyectos de construcción han recibido esta formación.
- Fomento de actividades con beneficio a la comunidad que permitan la hibridación entre los parques solares y el sector primario (proyectos de agrivoltaica y apicultura). ENDESA está desarrollando 2 proyectos de agrivoltaica en Totana y Valdecaballeros y tiene prevista la implantación en 2021 de tres nuevas iniciativas en La Vega I y II, en Málaga, Las Corchas y Los Naranjos en Sevilla, y Augusto en Badajoz. Estos proyectos consisten en la incorporación entre paneles de diferentes variedades de cultivo (aromáticas, diferentes tipos de cereal, y algunos hortofrutícolas) buscando siempre modelos de explotación sostenible, respetuosos con el medioambiente y llevados a cabo con la participación de las comunidades locales. Adicionalmente en Las Corchas y Los Naranjos se ha implementado un proyecto pionero consistente en la instalación de un apiar -“apiar solar”- dentro de la planta fotovoltaica para la producción de miel por parte de apicultores locales. Este apiar también está previsto que sea un espacio de formación donde se desarrollarán cursos de capacitación y donde se pilotarán diferentes soluciones tecnológicas en el ámbito de la apicultura. Esto incrementa la productividad de los cultivos (por el trabajo de polinización realizado por las abejas), y constituye un elemento dinamizador del desarrollo socioeconómico local.
- Actuaciones de municipios sostenibles: Con la implantación de actuaciones en los municipios donde están ubicados los parques, que permitan convertirlos en referencia de transición energética, incorporando la sostenibilidad en consumo y eficiencia energética. Renovables en producción y eficiencia en consumo.

Ejemplos de Planes CSV en los proyectos de construcción renovables



CONSTRUCCIÓN SOSTENIBLE	FORMACIÓN Y EMPLEO LOCAL	MUNICIPIOS SOSTENIBLES
<ul style="list-style-type: none"> ➢ Paneles fotovoltaicos autónomos, con donación para uso público. ➢ Tanques de recogida de agua de lluvia, con futura donación para uso público. ➢ Alumbrado e iluminación eficiente en los sites. ➢ Reciclaje de residuos y compostaje de la fracción orgánica. ➢ Vehículos eléctricos para equipos de E&C y puntos de carga. ➢ Desfibriladores ➢ Comunicación temprana del proyecto a la comunidad (panel site y open day) ➢ PROYECTOS CLIMA 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Formación de la población local en: <ul style="list-style-type: none"> ▪ montaje de paneles (solares) ▪ operación de plantas renovables ▪ PRL del sector de la construcción >3000 personas formadas ➢ Fomento de la contratación local para trabajo en los proyectos de construcción ➢ Facilitación de las compras a PYMES locales y uso de los servicios de la zona (restauración, hostelería,...) PYME ➢ En cierres - Fomento de la actividad local asociada a un segundo uso del emplazamiento – Futur E. NEW ➢ En renovables - Fomento de actividades sector primario con stakeholders locales para uso compartido de la tierra (agrivoltaica, apicultura, ganadería,...) NEW 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Medidas de eficiencia energética en el municipio <ul style="list-style-type: none"> ▪ Alumbrado LED ▪ Iluminación eficiente en edificios públicos ▪ Auditorias energéticas ▪ Paneles solares para autoconsumo y bombeo ▪ Movilidad eléctrica ▪ Sistemas digitalización ➢ Asesores energéticos en colegios de la zona ➢ Formación a ONG y servicios sociales para usos eficientes. ➢ Acciones de apoyo a la gestión forestal y mitigación del riesgo de incendios en la zona

2.2. Acompañamiento CSV a instalaciones en operación

El acompañamiento CSV en las centrales de generación se enmarca bajo la implementación del modelo de Planta Sostenible que conjuga medidas de eficiencia operativa sostenible (optimización de la gestión del agua, de residuos, reducción de emisiones, etc.) con un enfoque de acercamiento y participación de las comunidades locales, para desarrollar la integración del activo con su entorno, propiciar el desarrollo local y promover una relación sostenible a largo plazo.

- En 2020 se ha lanzado la implementación del modelo en 12 plantas renovables (9 hidráulicas y 3 eólicas) a través de medidas de eficiencia sostenible y con el objetivo de medir los impactos de las actividades de la operación sobre residuos (reutilización de sedimentos, reutilización y reciclaje de escombros de río, etc.), emisiones (uso de vehículos eléctricos por el personal de operación y mantenimiento, iluminación LED, etc.), agua y personas (fomento del turismo sostenible, mantenimiento sostenible de la excelencia operativa, propiciar el incremento de los ingresos agrícolas, protección de la vida silvestre cerca de los transformadores, etc.). Su objetivo es mitigar los impactos negativos y maximizar los positivos bajo el enfoque de creación de valor compartido, propiciando la economía circular, a través de planes de acción específicos.
- Asimismo, en generación térmica las centrales con un mayor avance en los planes CSV son las instalaciones de generación térmica de Canarias y Baleares donde además de la operación de las mismas, se están desarrollando proyectos de adaptación a la normativa europea de emisiones. No obstante, en todos los activos de generación térmica se han desarrollado actuaciones de valor compartido. Además, se ha iniciado el despliegue del modelo de planta sostenible, cuya implementación está programada para 2021.

2.3. Acompañamiento a proyectos de descarbonización: Planes Futur-e

ENDESA mantiene un firme compromiso con la descarbonización de la sociedad, como así aparece reflejado dentro del Plan Estratégico presentado para el periodo 2021-2023.

Desde su compromiso con las comunidades locales, junto con la solicitud de cierre ENDESA ha presentado de manera voluntaria Planes de Futuro que contribuyan a la mitigación de los impactos negativos derivados del cierre en las zonas afectadas.

Los Planes de Futuro cuentan con 4 ejes principales de actuación:

- Búsqueda proactiva de empleo para el personal directamente afectado. ENDESA respetará el puesto de trabajo de todos los empleados de las centrales, tratando de minimizar su movilidad geográfica. Asimismo, la compañía priorizará la contratación de personal del entorno para acometer los trabajos de desmantelamiento de las plantas, así como del desarrollo de nuevas instalaciones renovables.
- Fomento de actividad económica y empleo. Con el compromiso por el desarrollo de la comunidad local con foco en la atracción de inversión y generación de empleo en el entorno de los cierres, a través de la inversión propia en generación renovable en aquellos emplazamientos donde sea viable y/o la búsqueda de usos alternativos al emplazamiento en aquellas localizaciones donde lo anterior no sea factible. Esto último se gestiona a través de un concurso de ideas, 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 las centrales o en sus zonas aledañas.

- Formación y capacitación para la mejora de la empleabilidad. Dirigida a la población del entorno de influencia y enfocada en la capacitación en competencias necesarias para los trabajos de desmantelamiento de las centrales y construcción y operación de los nuevos parques renovables.
- Sostenibilidad en el municipio. Destinado a mitigar el impacto derivado del cierre en el municipio donde se encuentra ubicada la central.

En concreto, en el eje 3 de Formación y capacitación, está prevista facilitar formación a 2.400 personas. En 2020 ya se han impartido cinco cursos de prevención de riesgos en desmantelamiento de centrales en Compostilla y Teruel, habiéndose formado 200 personas. Esta formación se realiza con la colaboración de entidades locales.

Adicionalmente se está priorizando la contratación local tanto para los proyectos de desmantelamiento de las plantas en cierre como en los de construcción de nueva potencia renovable en la zona, mediante la inclusión de un % vinculante (mínimo 30%) de contratación local en las licitaciones, con un mecanismo de incentivo en una horquilla de hasta el 80%.

3. PROYECTOS DE SOSTENIBILIDAD: CATEGORIZACIÓN

203-2

Son proyectos de sostenibilidad las iniciativas impulsadas, apoyadas, gestionadas y/o subvencionadas por la empresa de manera voluntaria y alineadas con las necesidades del entorno, que generan un beneficio en la sociedad en la que opera, más allá de la gestión normal del negocio, o que propician eficiencia o mejoras en la gestión de la empresa a nivel interno.

Este enfoque permite aunar la actividad en el ámbito social de la empresa con las prioridades de los grupos de interés, para dar respuesta a la prioridad estratégica de “relaciones responsables con las comunidades” para afrontar tres factores críticos identificados, según la encuesta de materialidad 2020:

- El papel que ENDESA puede jugar en la sociedad como agente clave para su desarrollo, con la electricidad como elemento indispensable para el mantenimiento del bienestar social y del desarrollo socioeconómico de las comunidades.
- Inquietud creciente por la conservación del medioambiente: Creciente concienciación social que implica un cambio de paradigma de la gestión del sector (descarbonización, generación distribuida, movilidad sostenible, eficiencia energética, economía circular, etc.).
- Preocupación por la protección de la salud y la seguridad de las comunidades, en un año regido por una afectación sanitaria, económica y social sin precedentes, derivada de la pandemia por el COVID-19.

Y según estos retos, se han identificado tres ámbitos de actuación:

- Promoción de la escucha activa de agentes sociales e institucionales, estableciendo alianzas de colaboración y creando 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, informando de manera adecuada y rigurosa a la sociedad de su desempeño, acercando así la empresa al ciudadano.
- Puesta en marcha del Plan ENDESA de Responsabilidad Pública ante el COVID, dotado con 25 millones de euros, con el fin de paliar la situación de emergencia sanitaria, económica y social en la que el país se ha visto inmerso con motivo de la pandemia del COVID-19. Para más información ver apartado 2.3. Plan de ENDESA frente a la emergencia sanitaria del capítulo Compromiso con la 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 sostenible, con carácter interno, de la cual ya se ha informado de desempeño en el apartado "2.2. Acompañamiento CSV a instalaciones en operación". De modo que, en adelante, el análisis se centra en las categorías 1 a 4.

Proyectos de Sostenibilidad: Categorización de proyectos/iniciativas

 1 Acceso a la energía	 2 Desarrollo socioeconómico	 3 Educación	 4 Apoyo a las comunidades	 5 Eficiencia operativa sostenible
Proyectos relativos a la energía que aportan: <ul style="list-style-type: none"> Minimización de barreras económicas para colectivos vulnerables. Formación y capacitación en el ámbito de la energía. Accesibilidad tecnológica o de infraestructuras. Promoción de la eficiencia energética. Promoción del conocimiento sobre la energía 	Proyectos que fomenten el desarrollo económico de las comunidades tales como: <ul style="list-style-type: none"> Mejora de la empleabilidad Desarrollo de infraestructuras Transferencias de habilidades y conocimientos a las comunidades Apoyo a las actividades económicas locales. Community network 	Actividades que impliquen a niños, colegios, institutos, universidades, centros de investigación y desarrollo, etc. (No relacionado con la energía)	Actividades sin relación con la energía ni con el desarrollo económico, que ayuden a las comunidades y propicien su bienestar: <ul style="list-style-type: none"> Apoyo a la familia y a los servicios sociales. Inversión en eventos e iniciativas locales Promoción de la cultura Promoción del deporte Promoción de la igualdad Promoción de la salud y la seguridad Protección del medioambiente y la biodiversidad 	Proyectos no referidos a operaciones normales del negocio, sino a iniciativas que brinden eficiencia interna bajo un enfoque sostenible, teniendo definido su alcance, medición, resultados y valor creado. <ul style="list-style-type: none"> Uso eficiente de los recursos hídricos Mitigación de los impactos ambientales Uso eficiente de la energía Uso eficiente de las tecnologías de información Corporate life (Conciliación, diversidad, etc.)
 Proyectos sociales enfocados en las comunidades		 Proyectos de eficiencia interna		

Los proyectos de sostenibilidad serán proyectos:

- Que acompañen al negocio, generando valor para la comunidad local.
- Con respuesta a los asuntos materiales del ámbito social de los grupos de interés.
- Con especial foco en colectivos sensibles (familias en situación vulnerable, infancia y juventud, personas mayores, desempleados, 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.

4. DETALLE DE LOS PROYECTOS DE SOSTENIBILIDAD

203-2

4.1. Proyectos de Acceso a la Energía

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE	
Compromiso 2015-2030 endesa	Promoción del acceso a la energía sostenible, asequible y moderna, favoreciendo a 4,1 millones de beneficiarios
Logros 2015-2020 endesa	1,9 millones de beneficiarios

ENDESA está comprometida con el desarrollo y el bienestar de la sociedad, el cual no puede darse sin tener acceso a un bien básico como es la energía. En este sentido, la empresa propicia iniciativas, alineadas con su “core business”, 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 y fomenten la eficiencia energética y conciencien sobre su uso. De este modo ENDESA contribuye al Objetivo de Desarrollo Sostenible 7, estableciendo un compromiso público de 4,1 millones de beneficiarios en este tipo de proyectos para el periodo 2015-2030.

En 2020, y según metodología LBG, ENDESA ha invertido más de 2,6 millones de euros en proyectos sociales en este ámbito, con la gestión de 35 iniciativas que han beneficiado a más de 225.500 personas. Cabe resaltar, además, que, integrado en esta categoría, por ejemplo, está la iniciativa de suministro gratuito a hoteles medicalizados y hospitales de campaña, que se realizó durante el período de confinamiento.

Asimismo, en la categoría de “Acceso a la energía”, entre otras actuaciones se propicia la empleabilidad y la creación de empleo en el sector energético ya que existe la subcategoría de “Formación y capacitación en el ámbito de la energía” que enmarca cursos, prácticas y creación de oportunidades profesionales para personas en situación de desempleo. En 2020 se ha invertido cerca de 349.000€ en 13 proyectos de esta tipología que han beneficiado a 1.031 personas.

Se destacan algunos de los proyectos más relevantes:

Categoría	Subcategoría	Proyecto	Descripción	Resultados 2020	Alcance	Voluntariado	Socios del proyecto
Acceso a la energía	Minimización barreras económicas	Voluntariado Energético	<p>Dirigido a hogares que se encuentran en situación de pobreza energética, con dos niveles de actuación:</p> <p>Recomendaciones a las familias para la optimización de su factura eléctrica y la rebaja de su consumo energético, que incluye un reparto de kits de eficiencia para autorebriolaje e identificación de situaciones de riesgo en las instalaciones eléctricas de los hogares más vulnerables, que posteriormente corrigen instaladores certificados.</p> <p>El proyecto estuvo paralizado el primer semestre de 2020 por la pandemia, y en el segundo semestre se retomó en formato on-line. Actualmente está en gestión</p>	153 familias	Aragón, Cataluña, Andalucía, Noroeste, Canarias, Baleares	109 empleados de ENDESA 214 horas horario laboral	Cruz Roja Ecodes
		Formación en hábitos de consumo energético eficiente y optimización de la factura	<p>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.</p> <p>Actualmente en formato on-line.</p>	136 instituciones 21.710 personas en pobreza energética beneficiadas Valoración del curso: 4,5/5	General España, Andalucía, Extremadura y Aragón		ACA EAPN-ES
	Promoción de la conciencia energética	Open plants	Visitas educativas organizadas a las centrales de generación térmica y renovables por alumnos de primaria y secundaria escuelas locales. La iniciativa se puso en marcha en el primer trimestre del año, paralizándose en el mes de marzo.	465 estudiantes 23 colegios	Centrales térmicas de Canarias y Baleares. Plantas renovables en Noroeste y Canarias		Colegios e institutos de las zonas
	Empleabilidad y creación de empleo en el sector	Formación Profesional en el sector eléctrico para personas en riesgo de exclusión	Impulsado por la Fundación ENDESA, su objetivo es la mejora de la empleabilidad de jóvenes y adultos en situación de especial vulnerabilidad y desempleados de larga duración	512 personas formadas	Palma de Mallorca, Ponferrada, Tenerife, Huelva, Mondoñedo-Ferrol, Huesca, Tarragona y Madrid	9 empleados de ENDESA 36 horas en horario laboral	Cáritas Diocesana, Asociación Norte Joven, Asociación Padre Pulgar y Fundación Magtel

4.2. Proyectos de Desarrollo Socioeconómico de las comunidades



Compromiso 2015-2030 	Promoción del empleo y del desarrollo económico sostenible, inclusivo y sostenido para 1,9 millones de beneficiarios
Logros 2015-2020 	0,65 millones de beneficiarios

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, generación y creación de tejido económico local y de programas que impulsen la empleabilidad y la creación de empleo. De este modo ENDESA contribuye al Objetivo de Desarrollo Sostenible 8, estableciendo un compromiso público de 1,9 millones de beneficiarios en este tipo de proyectos para el periodo 2015-2030.

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 2020 la compañía ha invertido más de 9,7 millones de euros según metodología LBG, en este tipo de iniciativas, representando el 29% de la inversión total, con la gestión de 93 proyectos (48 en 2019) que han beneficiado a más de 139.000 personas. De ellos, 48 proyectos corresponden a la segunda fase del Plan ENDESA de Responsabilidad Pública ante el COVID, muchos de los cuales se desarrollarán a lo largo de 2021. Para más información ver apartado 2.3. Plan de ENDESA frente a la emergencia sanitaria del capítulo Compromiso con la sostenibilidad.

El 29% de la inversión social en España y Portugal según metodología LBG, se ha destinado a proyectos de desarrollo socioeconómico.

Se destacan algunas de las iniciativas más relevantes:

Subcategoría	Proyecto	Descripción	Resultados 2020	Alcance	Voluntariado	Socios del proyecto
Empleabilidad	Formación en prevención de riesgos laborales - Canarias	Enmarcado en los Planes CSV de centrales de generación en Canarias, esta iniciativa tiene como objetivo la inclusión socio laboral de colectivos en situación de vulnerabilidad mediante una formación diseñada para incentivar su inclusión en el mercado laboral. La formación es coincidente con las obras de mejora que se están acometiendo en las centrales con el fin de mejorar la capacitación de los desempleados de los municipios y promover la contratación entre empresas locales.	92 beneficiarios	CT Granadilla y Candelaria (Tenerife) y Barranco de Tirajana (Gran Canarias)		Cruz Roja Ayuntamientos de Candelaria, Granadilla de Abona y San Bartolomé de Tirajana
	Savia	Iniciativa de la Fundación ENDESA cuya finalidad es 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, generando nuevas oportunidades profesionales y creando un espacio de encuentro e innovación para desarrollar iniciativas que incrementen la empleabilidad de las personas mayores. Al mismo tiempo, ofrece a la comunidad empresarial (start-ups, pymes, ONG, centros de formación ...) la experiencia de estos profesionales para fortalecer sus organizaciones.	30.000 beneficiarios de las actividades.	General España	30 empleados de ENDESA 120 horas en horario de trabajo	Fundación Mashumano
Apoyo al desarrollo local	Cesión de uso de activos de la empresa	ENDESA ha cedido durante el 2020 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. Ejemplos de ello serían el traspaso de terrenos y edificaciones Ademuz y Vallanca, la rehabilitación del campanario de la iglesia de San	Más de 22.000 beneficiarios locales	Pueblos rurales España (Castell de Mur, Espot, La Guingueta d'Aneu; La Torre de Capdella; Lladorre; Pobla de Segur; Tírvia, Vielha, Lepe, Ademuz y Vallanca, Jánovas, Llavorsí, Talamàs,		Ayuntamientos de La Guingueta, Castell de Mur, Espot, Torre de Capdella, Llavorsí, Caspe, Lepe, Ademuz, Vallanca, Talaixà y As Pontes, Forestalia, Parroquia de San Andrés, Centro Excursionista de Cataluña; Club

Subcategoría	Proyecto	Descripción	Resultados 2020	Alcance	Voluntariado	Socios del proyecto
		Miguel de Jánovas (Huesca) o la cesión de un local de ENDESA en Adamuz a la Parroquia de San Andrés, en Córdoba.		Compostilla, As Pontes, Espiñaredo y Adamuz.)		Nautic; Consell Generau de la Vall d'Aran; Federación de Entidades Excursionistas de Cataluña; Forestal Catalana

4.3. Proyectos de Educación



Compromiso 2015-2030 	Apoyo a la educación de 0,8 millones de beneficiarios a través de diferentes proyectos educativos
Logros 2015-2020 	0,3 millones de beneficiarios

ENDESA está comprometida con la promoción del acceso a una educación inclusiva y de calidad, a través del apoyo a actividades formativas que involucren a estudiantes, familias, colegios y universidades y de fomento de la formación académica en general, no relacionada con la energía. De este modo ENDESA contribuye al Objetivo de Desarrollo Sostenible 4, estableciendo un compromiso público de 0,8 millones de beneficiarios en este tipo de proyectos para el periodo 2015-2030.

En 2020 y según la metodología LBG, la compañía ha invertido más de 4,3 millones de euros en este tipo de proyectos, representando el 13% de la inversión social con la gestión de 56 actuaciones que han beneficiado a más de 112.000 personas (73.000 personas en 2019). Este aumento es debido a las actuaciones extraordinarias de minimización de brecha digital en educación, realizadas dentro del Plan ENDESA de Responsabilidad Pública ante el COVID. Para más información ver apartado 2.3. Plan de ENDESA frente a la emergencia sanitaria del capítulo Compromiso con la sostenibilidad.

En el ámbito educativo se han desarrollado múltiples iniciativas, entre las que se destaca:

Subcategoría	Proyecto	Descripción	Resultados 2020	Alcance	Voluntariado	Socios del proyecto
Educación	Cátedras ENDESA Red	En colaboración con Universidades españolas, la iniciativa enmarca distintos tipos de actividades que sirven de puente entre el ámbito académico y el empresarial a través de la celebración de seminarios, conferencias, proyectos de fin de carrera y tesis doctorales, así como investigación en el sector eléctrico.	Estimación de unos 350 beneficiarios. Iniciativa afectada por confinamiento	Andalucía, Aragón, Baleares, Canarias y Cataluña		Universidad de Sevilla, Universidad de las Islas Baleares, Universidad de Las Palmas, Universidad de Cataluña (UPC) Universidad de Zaragoza (UZ)

Subcategoría	Proyecto	Descripción	Resultados 2020	Alcance	Voluntariado	Socios del proyecto
	Campus virtual "Gigantes"	Iniciativa centrada en la educación, los valores del deporte, el entretenimiento y la ayuda a las familias con actividades saludables para los niños durante el período post confinamiento.	400 niños	General España		Campus Gigantes
	RetoTech Fundación ENDESA	Reto tecnológico Fundación ENDESA para la formación de profesores y alumnos de 110 centros de Educación de las Comunidades de Madrid, Aragón y Andalucía en emprendimiento tecnológico, reforzando los conocimientos en tecnología creativa a través de la programación y la robótica.	7.040 beneficiarios entre profesores y alumnos	Madrid, Aragón y Andalucía		Consejerías de Educación de las Comunidades Autónomas de Madrid, Aragón y Andalucía
	Donación de material para apoyar la educación inclusiva	ENDESA en Portugal ha donado ordenadores y mobiliario a asociaciones, ONG y centros educativos para minimizar la brecha digital y facilitar el acceso a la educación a colectivos en situación vulnerable	877 beneficiarios	Lisboa (Portugal)		Comunidadde Vida e Paz (Lisboa); Vitae Alcantara - Centro de Acolhimento de Alcântara, Bombeiros Voluntários de Vila Nova de Poiares, Colegio Salesiano de Manique y Entrajuda

La inversión económica en los proyectos de educación tanto de ENDESA como de la Fundación ENDESA, ascendió en 2020 a más de 4,3 millones de euros, según metodología LBG, con más de 112.000 beneficiarios.

4.4. 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.

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 una inversión del 50% del presupuesto según LBG, que corresponde a cerca de 17 millones de euros, 127 proyectos gestionado (75 en 2019) y más de 1,8 millones de beneficiarios (441.000 en 2019). Este aumento es debido a las actuaciones extraordinarias tanto en el ámbito de la salud y la seguridad como en la cobertura de necesidades básicas, realizadas dentro del Plan ENDESA de Responsabilidad Pública ante el COVID. Para más información ver apartado 2.3. Plan de ENDESA frente a la emergencia sanitaria del capítulo Compromiso con la sostenibilidad.

Cerca de 17 millones de euros destinados a proyectos de apoyo a las comunidades locales, entre los cuales destaca los más de 8,8 millones de euros, según LBG que se destinaron a iniciativas de protección de la salud y los más de 5,3 millones de euros a cobertura de necesidades básicas.

4.4.1. Proyectos de apoyo a la familia y a los servicios sociales

ENDESA ha desarrollado en 2020 cincuenta y tres actuaciones enfocadas a paliar situaciones críticas de familias y personas en riesgo de exclusión, de las cuales 43 están enmarcadas en el Plan ENDESA de Responsabilidad pública ante el COVID. Esto ha supuesto una inversión de más de 5,3 millones de euros. De las 10 actuaciones restantes se destacan:

Categoría	Subcategoría	Proyecto	Descripción	Resultados 2020	Alcance	Voluntariado	Socios del proyecto
Apoyo a las comunidades locales	Apoyo a las familias y servicios sociales	Campañas solidarias de recogida de alimentos	Los empleados de ENDESA en Canarias, tanto de las centrales de Granadilla, Candelaria y Barranco de Tirajana como de las áreas corporativas realizaron distintas campañas de aportación tanto de recursos económicos como de alimentos, para paliar situaciones críticas de familias en la zona	Más de 3.000kg de alimentos. Aportación de más de 4.400€. Estimación de más de 900 beneficiarios	CT Granadilla y Candelaria (Tenerife) y Barranco de Tirajana (Gran Canarias)	20 empleados voluntarios 20 horas en horario laboral	Servicios Sociales Municipales, en colaboración con Cruz Roja, Cáritas y otras ONG. Comedor Social "El Rosario" en Las Palmas de Gran Canarias, Banco de Alimentos de Canarias y la Asociación "Te Acompañamos"

4.4.2. Proyectos de promoción de la cultura

ENDESA en 2020 ha mantenido el interés en promocionar la cultura en la sociedad, colaborando en iniciativas tales como el Teatro Real o Amigos del Museo del Prado.

4.4.3. Proyectos de promoción de la salud y la seguridad

En 2020 se ha invertido en proyectos de este tipo más de 8,8 millones de euros (285.000 euros en 2019) con 45 iniciativas que han beneficiado a más de 1,2 millones de personas (15.000 en 2019). Este aumento es debido a las actuaciones extraordinarias en el ámbito de la salud y la seguridad, realizadas dentro del Plan ENDESA de Responsabilidad Pública ante el COVID. Para más información ver apartado 2.3. Plan de ENDESA frente a la emergencia sanitaria del capítulo Compromiso con la sostenibilidad.

De las cinco actuaciones no enmarcadas en dicho Plan, se destacan:

Categoría	Subcategoría	Proyecto	Descripción	Resultados 2020	Alcance	Socios del proyecto
Apoyo a las comunidades locales	Proyectos de promoción de la salud y la seguridad	Sonrisa Médica	Colaboración con la ONG Sonrisa Médica en Baleares, pionera en el ámbito del acompañamiento de "Payasos de Hospital" a pacientes, que presta atención a las unidades de cuidados intensivos, pediátricos y crónicos para la implementación de la risoterapia en cuidados curativos.	3.360 niños atendidos 94 actuaciones presenciales 25 actuaciones on-line	4 hospitales de Baleares	Sonrisa Médica
		Ventiladores para el hospital de Abrantes	Apoyo en la adquisición de ventiladores para cuidado intensivo a pacientes afectados por el COVID-19	Estimación de más de 390 pacientes atendidos	Abrantes (Portugal)	Hospital de Abrantes

Categoría	Subcategoría	Proyecto	Descripción	Resultados 2020	Alcance	Socios del proyecto
		Contribución al fondo de lucha contra el coronavirus en Marruecos	Aportación para la cobertura de necesidades sociales y sanitarias derivada de la pandemia del COVID-19	Estimación de más de 2.700 beneficiarios	Marruecos	Gobierno de Marruecos

4.4.4. Proyectos de protección del medioambiente y la biodiversidad

Esta categoría contempla proyectos que, con carácter voluntario por parte de la empresa, potencian la divulgación, conservación, investigación, reciclaje, regeneración y mejora del medio ambiente en general y de la biodiversidad en particular para la conservación y mejora del entorno de las comunidades. En el 2020 ENDESA ha destinado a estos proyectos más de 424.000€, según metodología LBG.

Se destacan algunas iniciativas:

Categoría	Subcategoría	Proyecto ¹	Descripción	Resultados 2020	Alcance	Socios del proyecto
Apoyo a las comunidades locales	Investigación y divulgación sobre temas Medioambientales y de Biodiversidad	Monitorización ambiental de especies de algas invasoras (<i>Rugulopteryx okamurae</i>).	Evaluación del impacto de estas algas invasoras sobre el ecosistema y las especies locales del entorno de las áreas industriales de la Bahía de Algeciras (Cádiz). Caracterización de su ciclo anual, fortalezas y debilidades, con el fin de obtener un plan de manejo específico para su control.	El proyecto genera nuevos conocimientos científicos sobre una especie invasora que altera el ecosistema marino local.	Bahía de Algeciras (Cádiz)	FIUS
	Protección de la avifauna y de otras especies	Conservación de Especies Amenazadas de Murciélagos (ENDESABATS)	Investigación científica que facilite el aumento del conocimiento sobre poblaciones de especies de quirópteros en centrales hidroeléctricas de la cuenca del río Noguera Pallaresa (NE España). Vigilancia de grupos de murciélagos durante todo el año en algunos lugares de interés.	Mayor conocimiento científico sobre los murciélagos, sus necesidades, preferencias y parámetros poblacionales. Los murciélagos son grandes aliados contra las plagas que pueden degradar los ecosistemas agrícolas y forestales o transmitir enfermedades a la población humana.	Centrales Hidroeléctricas de ENDESA	CTFC

¹Ver Apartado 3.3. Restauración medioambiental del capítulo sostenibilidad ambiental para más información

4.5. 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. Además, constituye una firme apuesta por el desarrollo de las comunidades en las que opera, al contribuir con personal propio 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, fomentar la empleabilidad y una educación de calidad, o mejorar el medioambiente

En 2020, y como resultado de la pandemia, se paralizaron numerosas iniciativas de voluntariado durante el primer semestre del año. Durante el segundo semestre se reactivaron todas aquellas susceptibles de poder realizarse on-line. Se han desarrollado 24 proyectos de voluntariado, en los que han participado 485 voluntarios en horario laboral y 69 fuera de horario. Esto haría un total de 554 voluntarios de los cuales 69 han colaborado en ambas modalidades. En total se han

aportado 1.341 horas por parte de los voluntarios en horario de trabajo, que tendría una valoración más de 59.800 euros, y 207 horas por parte de los voluntarios que han colaborado en su tiempo libre.

En las iniciativas en las que han colaborado voluntarios de ENDESA en 2020, ha habido más de 41.000 personas beneficiadas.

Como ejemplo, se destacan las siguientes iniciativas:

EU26

Categoría	Proyecto	Descripción	Resultados 2020	Voluntariado	Alcance	Socios del proyecto
Desarrollo Socioeconómico	Cambiando vidas	Programa de la Fundación ENDESA cuyo objetivo es mejorar la empleabilidad de personas en situación riesgo de exclusión, ofreciéndoles herramientas necesarias para integrarse en el mundo laboral. Parte de la formación es impartida en escuelas de fortalecimiento en las que los formadores son empleados de ENDESA.	712 personas formadas	130 voluntarios de ENDESA 520 horas en horario laboral	Barcelona, Sevilla, Madrid y Zaragoza	Fundación Integra
	Proyecto Coach	Mejora de la empleabilidad de jóvenes en riesgo de exclusión social, incidiendo en su autoestima, motivación y orientación profesional, utilizando técnicas de coaching o mentoring T.	14 personas formadas. Tras su paso por el programa, el 82% de los jóvenes aprueba el curso y el 76% continúa formándose	14 voluntarios de ENDESA 149 horas en horario laboral	Barcelona, Madrid, Sevilla, Las Palmas, Valencia	Fundación Exit
Educación	ODS en el cole	Propuesta educativa dinámica y atractiva para compartir los ODS y la Agenda 2030 con las escuelas y en particular entre los niños de primaria, y así promover su participación social y ciudadanía activa.	Difusión entre los más jóvenes los valores de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas para concienciar y fomentar ciudadanos responsables. Más de 1.000 niños participantes en 2020	18 voluntarios de ENDESA 39 horas en horario laboral	Doñana (Andalucía), Teruel y La Atalaya (Madrid)	Voluntariado y Estrategia
Apoyo a las comunidades locales	Rescate de cernícalos	Rescate de cernícalos por parte de trabajadores de la central eléctrica de Carboneras (Almería) y entrega a los agentes ambientales de la Administración, para posibilitar su reintroducción al medio una vez recuperados.	Preservación de la biodiversidad del medio ambiente local	3 voluntarios de ENDESA 11 horas en horario laboral	Carboneras (Almería)	Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible

5. CUANTIFICACIÓN DE LA INVERSIÓN SOCIAL DE ENDESA EN LA COMUNIDAD

203-1

Por duodécimo 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 2020, y según metodología LBG, ENDESA ha aportado 33,6 millones de euros en inversión social destinada a las comunidades de los entornos en los que opera, de los cuales 32 millones son aportaciones dinerarias o en especie.

Inversión de ENDESA en proyectos de desarrollo social 2020 (miles de euros)					
Área	Dinero	Especie	Tiempo empleado	Gastos Administrativos	TOTAL
Áreas transversales y centros territoriales	27.778	197	25,3	562	28.563
Fundación ENDESA	3.029	0	33	600,5	3.663
Líneas de Negocio	890	113	1,7	358,5	1.363
Total Iberia	31.697	310	60	1.521	33.588

Inversión de ENDESA en proyectos de desarrollo social (Metodología LBG)		
Área	2020	2019
Áreas transversales y centros territoriales	85%	23%
Fundación ENDESA	11%	30%
Líneas de Negocio	4%	47%

La inversión LBG en los proyectos sociales de ENDESA en 2020 se ha multiplicado respecto al año anterior por más de 2,6, debido al presupuesto extraordinario del Plan de Responsabilidad Pública ante el COVID, dotado con 25 millones de euros. Para más información ver apartado 2.3. Plan de ENDESA frente a la emergencia sanitaria del capítulo Compromiso con la sostenibilidad.

Se sigue desarrollando el enfoque de optimizar y mejorar la gestión, aprovechar sinergias, implicar a los empleados y minimizar costes accesorios. En este sentido, los gastos administrativos están referidos casi en exclusiva a la aportación del tiempo empleado por parte del personal de la empresa en la gestión de los proyectos, ya que, al estar en teletrabajo desde el mes de marzo, otro tipo de coste es residual. Por otro lado, resaltar que con esta inversión se han llevado a cabo 311 proyectos (203 en 2019) llegando a beneficiar a más de 2,3 millones de personas (1.070.620 beneficiarios directos en 2019)

Es relevante destacar que este año, con carácter extraordinario, el grueso de la inversión realizada en proyectos de desarrollo social procede de las áreas corporativas, por ser ésta la gestora del presupuesto del Plan ENDESA de Responsabilidad Pública ante el COVID.

El nivel de inversión en el ámbito social para 2020, considerando solo la aportación económica y en especie, ha supuesto un 2,3% respecto al beneficio neto de las actividades continuadas atribuibles a los accionistas de ENDESA, disminuyendo el nivel del ratio alcanzado el pasado año (5,5% en 2019). Esto es debido a que en 2019 disminuyó el resultado neto atribuido a la Sociedad Dominante

Contribución de ENDESA en 2020 a proyecto de desarrollo social (Metodología LBG)		
Por temática	2019	2020
Educación	17%	14%
Salud	22%	26%
Desarrollo económico	37%	30%
Medio Ambiente	11%	1%
Arte y Cultura	11%	3%
Bienestar social	0%	10%
Ayuda humanitaria	0%	16%
Otros	2%	0%

Contribución de ENDESA en 2020 a proyecto de desarrollo social (Metodología LBG)		
Por naturaleza de la inversión	2019	2020
Aportación puntual	2%	77%
Inversión social	52%	11%
Iniciativa alineada con el negocio	46%	12%

Respecto a la naturaleza de los proyectos, la metodología LBG distingue entre: iniciativas de inversión social, que consisten en proyectos sobre asuntos estratégicos de la empresa con compromiso a largo plazo e iniciativas alineadas con el negocio, que buscan promover los intereses del negocio mediante el apoyo a causas sociales.

En 2020, se ha mantenido un equilibrio entre ambas categorías, con 3,8 millones de euros de inversión en ambas, lo que a su vez refleja el compromiso estratégico a largo plazo con las comunidades en las que se opera bajo el enfoque de creación de valor compartido entre la empresa y la comunidad local.

Es destacable el 77% de la inversión en aportaciones puntuales, que están referidas, con carácter extraordinario, al Plan ENDESA de Responsabilidad Pública ante el COVID. En el mismo sentido y desde el punto de vista de temáticas, según la categorización LBG, hay que destacar que el 26% de la inversión se ha dirigido a iniciativas de protección de la salud. Para más información ver apartado 2.3. Plan de ENDESA frente a la crisis sanitaria del capítulo Compromiso con la sostenibilidad.

Por otra parte, si se atiende a la clasificación interna de los proyectos (explicada en el apartado anterior), la distribución de la inversión según metodología LBG, ha sido la siguiente:

Aportación total LBG: Dinero + especie + tiempo + costes de gestión		
	2019	2020
Acceso a la energía	37%	7%
Desarrollo socioeconómico	20%	29%
Educación	15%	13%
Apoyo a las comunidades locales	28%	50%
TOTAL (millones de euros)	12,5	33,68

Ha habido un incremento porcentual relevante en la inversión en proyectos de apoyo a las comunidades locales ya que esta categoría enmarca tanto a iniciativas de cobertura de necesidades básicas como a proyectos de protección de la salud, temáticas ambas, junto a las de desarrollo socioeconómico (29% del total de la inversión), integradas en el Plan ENDESA de Responsabilidad Pública ante el COVID.

Por último, hay que comentar que en 2020 no se han producido desplazamientos físicos de las personas de las comunidades locales, derivados de las actividades de la empresa.

5.1. Logros, impactos y retornos

203-1/203-2

En 2020 se ha mantenido la implantación y desarrollo de la metodología que permite estimar de manera rigurosa, los logros, impactos y retornos de los proyectos de desarrollo social en las comunidades. Para ello, se utiliza una herramienta definida bajo el marco de LBG, fruto de la participación de ENDESA en el grupo de trabajo de LBG España, cuyo objetivo es establecer las premisas, criterios y variables para poder estimar dicha información.

Por otra parte, se ha avanzado en la aplicación del sistema de medición de impactos y retornos de los proyectos a nivel cuantitativo, a través de indicadores que permiten monetizar el beneficio aportado a la sociedad (método SROI) y el posible retorno para la empresa (método propio).

ENDESA en 2020 ha realizado cuarenta y nueve mediciones de impactos y retornos cuantitativos de proyectos previstos, en ejecución o realizados, de los cuales 4 corresponden a eficiencia operativa sostenible de carácter interno y 3 fueron preevaluaciones de iniciativas que quedaron paralizadas debido al confinamiento. El resto – 42- corresponden a proyectos de desarrollo social con la siguiente distribución por categorías y resultados.

Distribución de proyectos de desarrollo social con medición cuantitativa de impactos 2020			
	2019	2020	
Acceso a la energía	11	20	
Desarrollo socioeconómico	6	9	
Educación	2	3	
Apoyo a las comunidades locales	Medioambiente y biodiversidad Salud	3 0	7 3
TOTAL	22	42	

Retorno en la empresa: Valor equivalente por euro invertido en un plazo de 5 años			
	2019	2020	
Acceso a la energía	0,2€	1,8€	
Desarrollo socioeconómico	9€	2,1€	
Educación	2€	1,3€	
Apoyo a las comunidades locales	Medioambiente y biodiversidad Salud	4€ -	12,1€ 3,5€
TOTAL	3,4€	2,6€	

Impacto en la sociedad: Valor equivalente por euro invertido en un plazo de 5 años			
	2019	2020	
Acceso a la energía	7€	3,8€	
Desarrollo socioeconómico	41€	5,8€	
Educación	2,3€	3,2€	
Apoyo a las comunidades locales	Medioambiente y biodiversidad Salud	8€ -	5,8€ 5,7€
TOTAL	14€	4,6	

El resultado respecto a los 42 proyectos de desarrollo social medidos en 2020, es que, por cada euro invertido, en un plazo de 5 años la comunidad recibe un valor equivalente a 4,6 euros y la empresa recupera un valor equivalente a 2,6 euros. La diferencia respecto a 2019 no es significativa al haberse medido distintos proyectos.

5.1.1. Logros

Son el resultado cuantificado o estimado obtenido de una inversión realizada a través de un proyecto de desarrollo social, en un periodo de tiempo determinado.

Más de 2,3 millones de beneficiarios en los 311 proyectos de desarrollo social gestionados en 2020

Número de beneficiarios: En 2020 se han estimado un total de 2.331.751 beneficiarios directos de los 311 proyectos de desarrollo social llevados a cabo por ENDESA, lo que supone un considerable aumento respecto al año anterior (1.070.620 beneficiarios en 2019), derivado de las actuaciones extraordinarias llevadas a cabo en el Plan ENDESA de Responsabilidad Pública ante el COVID (1.580.881 beneficiarios). Para más información ver apartado 2.3. Plan de ENDESA frente a la emergencia sanitaria del capítulo Compromiso con la sostenibilidad.

Tipología de beneficiarios de los proyectos	2019	2020
Personas en situación vulnerable/desempleados	13%	14%
Personas con discapacidad/problemas de salud usuarios servicios médicos	1%	38%
Niños y adolescentes	2%	0,2%
Personas mayores	2%	1%
Estudiantes	10%	5%
Mujeres	1%	7%
Emprendedores/empresas/pymes	0%	1%
Comunidad local	43%	11%
Sociedad en general	28%	7%
Personal sanitario/Fuerzas del orden	-	15%

De ellos, en 2020 el 38% corresponde a usuarios de servicios médicos, el 15% a una nueva categoría integrada de manera excepcional este año de Personal sanitario y Fuerzas del Orden y el 14% a personas en situación vulnerable o en desempleo. Este resultado está alineado con los requerimientos críticos que se han vivido en este año, al haber dirigido las actuaciones sociales de la empresa a aquellos colectivos con necesidades más acuciantes. Asimismo, es destacable y, por el mismo motivo, que la categoría de emprendedores, empresas y pymes que en 2019 tuvo 5.729 beneficiarios, en 2020 casi se han triplicado con 14.573 beneficiarios, aunque a nivel relativo el incremento porcentual tenga escasa variación.

Número de colaboradores: En 2020, el 100% 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 y establecer relaciones con vocación de perdurabilidad. Se ha colaborado con un total de 1.977 instituciones públicas y privadas para desarrollar los 311 proyectos que se han llevado a cabo en el ámbito social. El 70% han sido centros de enseñanza primaria y secundaria, el 15% instituciones públicas y el 10% las colaboraciones con ONG y Fundaciones de carácter social. Este año con carácter excepcional se ha incluido la categoría de Instituciones sanitarias/Fuerzas del orden, con un 3% (59 instituciones) del total.

Tipología de las instituciones con las que se ha colaborado	2019	2020
Plataformas sociales y medioambientales	4%	1%
Entidades culturales	2%	0,2%
Empresas locales	1%	0,3%
Instituciones públicas	36%	15%
Centros de enseñanza primaria y secundaria	46%	70%
Universidades	2%	1%
ONG/Fundación social	7%	10%
Otros	2%	0,4%
Instituciones sanitarias/cuerpos de seguridad	---	3%

Importe de aportaciones de terceros: Considerando el efecto multiplicador, como resultado adicional de los proyectos sociales de ENDESA, los empleados de ENDESA, bien a través de descuentos en la nómina, bien a través de donaciones en especie, han aportado un total de 252.068 euros a los proyectos de desarrollo social de 2020. El 95% corresponde a descuentos en nómina voluntarios por parte de 1.406 empleados, para aportar al Plan ENDESA de Responsabilidad Pública ante el COVID.

5.1.2. Impactos

413-2

Representan la estimación de cómo ha influido la iniciativa en la realidad de los agentes implicados.

En los beneficiarios: Cerca de 935.000 personas (290.000 personas en 2019) consiguieron una transformación positiva y relevante en sus vidas como resultado de las iniciativas. Esto deriva de la respuesta a necesidades críticas referidas a la crisis del COVID 19. El 41% (33% en 2019) consiguieron una mejora y un 19% fueron sensibilizadas gracias a los proyectos. Estos resultados estimados tienen un escaso grado de comparabilidad respecto a la gestión normal de la empresa, ya que están influidos por las actuaciones extraordinarias que ENDESA ha llevado a cabo de manera urgente, para paliar las necesidades sanitarias, sociales y económicas derivadas de la pandemia.

Beneficios obtenidos como resultados de los proyectos en los beneficiarios		
	2019	2020
Consiguieron una transformación como resultado de la iniciativa	27%	40%
Consiguieron una mejora como resultado de la iniciativa	33%	41%
Fueron sensibilizados como resultado de la iniciativa	40%	19%

En los colaboradores: Se estima que los beneficios obtenidos por las 1.977 instituciones con las que ENDESA ha colaborado en 2020, para la gestión de los proyectos sociales que ha llevado a cabo, se han traducido en el 99% de los casos, en una mejora de sus servicios o un aumento de sus capacidades, en el 64% en una ampliación del alcance de sus actividades y en el 59% en un aumento de su reconocimiento. El 56% de las instituciones han tenido estos tres resultados simultáneamente.

Beneficios obtenidos como resultados de los proyectos en los colaboradores		
	2019	2020
Han mejorado sus servicios o sus capacidades	92%	99%
Han mejorado sus sistemas de gestión	34%	33%
Han ampliado el alcance de sus actuaciones	45%	64%
Han ampliado su capacidad para emplear personas o voluntarios	9%	3%
Han aumentado su reconocimiento	43%	59%

En el medioambiente: Se han valorado las tipologías y nivel de impactos positivos en el medioambiente y en la biodiversidad en los 21 proyectos de desarrollo social que se han dirigido a esta temática. El impacto más alto se ha dado en los proyectos de regeneración del medioambiente de zonas específicas, así como actuaciones de conservación de biodiversidad, con especial foco en especies en peligro de extinción. Asimismo, se ha mantenido los impactos medios y altos en el resto de los proyectos, tanto de ampliación de conocimientos y divulgación educativa y científica, como de sensibilización en temas medioambientales, en relación al año anterior, a pesar de la dificultad de llevarlos a cabo en 2020 debido al confinamiento.

Estimación del tipo y nivel de impactos de los proyectos de medioambiente y biodiversidad		
	2019	2020
Regeneración del medioambiente y la biodiversidad	Impacto Alto	71% 80%

Estimación del tipo y nivel de impactos de los proyectos de medioambiente y biodiversidad		
	2019	2020
Ampliación de conocimientos y divulgación	Impacto Medio	19%
	Impacto Bajo	10%
	Impacto Alto	62%
	Impacto Medio	33%
	Impacto Bajo	5%
Sensibilización en temas medioambientales	Impacto Alto	50%
	Impacto Medio	20%
	Impacto Bajo	30%

5.1.3. Retornos

Son los beneficios que puede tener la empresa, derivados de la gestión de proyectos sociales, más allá de la licencia social.

Se han estimado que ha habido 760 impactos positivos en la empresa derivados de los 311 proyectos sociales llevados a cabo en 2020. Donde más han incidido dichos retornos es en la mejora de las relaciones y percepciones de los grupos de interés (40%) y, en segundo lugar, en el aumento de reconocimiento de marca (36%). Estos dos retornos coinciden con los dos principales estimados en 2019.

Estimación de retornos para ENDESA de los proyectos de desarrollo social realizados					
	2019	Total 2019	2020	Total 2020	
Generación de beneficios en recursos humanos	Retorno de incidencia alta	29	14%	43	8%
	Retorno de incidencia media	36		16	
	Retorno de incidencia baja	16		4	
Mejorado las relaciones y percepciones con los grupos de interés	Retorno de incidencia alta	85	33%	231	40%
	Retorno de incidencia media	87		33	
	Retorno de incidencia baja	27		43	
Generando negocio	Retorno de incidencia alta	16	10%	1	7%
	Retorno de incidencia media	12		21	
	Retorno de incidencia baja	30		32	
Proporcionando mejoras operacionales	Retorno de incidencia alta	10	12%	16	8%
	Retorno de incidencia media	34		32	
	Retorno de incidencia baja	25		11	
Generando un aumento en el reconocimiento de marca	Retorno de incidencia alta	62	31%	154	36%
	Retorno de incidencia media	58		56	
	Retorno de incidencia baja	68		67	

CADENA DE SUMINISTRO



	Línea de actuación	Objetivo 2020	Resultado 2020	Acciones a destacar
Cadena de suministro	Compras realizadas a proveedores calificados (% volumen compras)	80%	91%	En 2020 ENDESA ha desarrollado una biblioteca de indicadores sociales, ambientales, éticos y de seguridad laboral, para la medición del desempeño de los proveedores adaptada a la naturaleza del producto o servicio solicitado.
	% de las calificaciones realizadas a proveedores en las que se verifican aspectos de Derechos Humanos	100%	100%	
	% de las calificaciones realizadas a proveedores en las que se verifican aspectos ambientales	100%	100%	
	% de las calificaciones realizadas a proveedores en las que se verifican aspectos SSL	100%	100%	
	Evaluación del desempeño de los proveedores (% volumen compras)	40%	75%	
	Contratistas evaluados por aspectos sociales, éticos y ambientales	15%	8,8%	Durante 2020 se han incorporado 1.614 indicadores relacionados con la sostenibilidad en los procesos de evaluación de proveedores.

1. GESTIÓN RESPONSABLE DE LA CADENA DE SUMINISTRO

102-9/102-10/414-1

1.1. Resultados en 2020

En 2020, el número de proveedores con los que ha trabajado ENDESA ha sido de 4.867, incluyendo esta cifra el total de los proveedores objeto de compras delegadas.

El importe de las compras a proveedores ha disminuido un 10% respecto al dato de 2019, alcanzando los 2.176 millones de euros.

Número de proveedores de ENDESA						
	Número de Proveedores			Valor de las compras a proveedores (millones de euros)		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020
España y Portugal	5.210	6.115	4.867	2.646	2.427	2.176

Valor de las compras a los principales proveedores de ENDESA en 2020				
	Valor de las compras a los 15 mayores proveedores (miles de euros)	Valor de las compras a los 15 mayores proveedores (% sobre total)	Valor de las compras a los 50 mayores proveedores (miles de euros)	Valor de las compras a los 50 mayores proveedores (% sobre total)
España y Portugal	861.800	39,6%	1.259.331	57,87%

EU17

Asimismo, el número de días trabajados por contratistas o subcontratistas involucrados en actividades de construcción, operación y mantenimiento en 2020 fue de 3.773.503, lo que representa una disminución del 11,22% respecto a 2019.

403-9/102-8

El número total de horas trabajadas por contratistas en 2020 fue 34.003.191.

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 el compromiso con ellos, el 87% del presupuesto consumido, 1.852 millones de euros, se ha dedicado a estos proveedores, entendiendo por tales a aquéllos que se han constituido en España y Portugal. En 2020, los contratos por importes superiores a 1 millón de euros que fueron adjudicados a proveedores locales alcanzaron los 1.615 millones.

En los contratos relacionados con los servicios de mantenimiento en los Centros de Producción, se contemplan cláusulas contractuales específicas, mediante las cuales, el contratista se compromete a emplear, además del personal de transferencia estrictamente necesario y en cumplimiento de las especializaciones requeridas, a técnicos y personal laboral del área local, de conformidad con las leyes vigentes y las disposiciones de las autoridades competentes.

Compras a proveedores locales ¹ con contratos superior a 1 millón de euros								
Número de Proveedores			Valor de las compras a proveedores locales con contratos superiores a 1 millón de euros (millones de euros)			% de las compras totales realizadas a proveedores locales con contratos superiores a 1 millón de Euros		
2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
336	272	230	1.974	1.631	1.615	74	67	74

*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.

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 1 millón de euros que se realizaron a proveedores extranjeros supuso el 13% en 2020.

Número de proveedores extranjeros en cada país superiores a 1 millón de euros								
Número de Proveedores			Valor de las compras a proveedores extranjeros con contratos superiores a 1 millón de euros (millones de euros)			% de las compras a proveedores extranjeros con contratos superiores a 1 millón de euros sobre el total de compras		
2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
51	44	40	399	406	238	15	17	13

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

Todos los contratos de ENDESA incluyen en sus Condiciones Generales cláusulas específicas sobre el compromiso de las contrapartes con los derechos humanos, la seguridad de las personas, el medio ambiente y la corrupción.

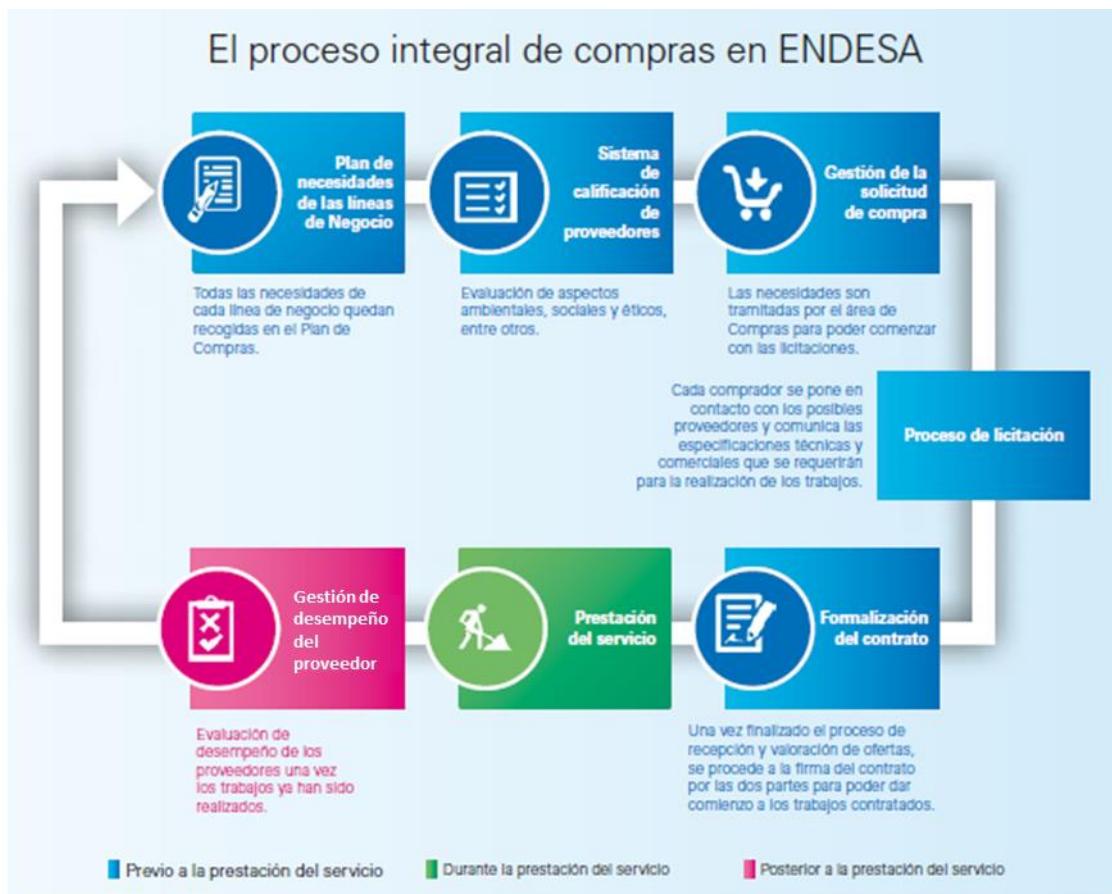
Con el fin de promover la gestión responsable en la cadena de suministro, ENDESA dispone de un proceso integral de compras, proceso que comienza con la planificación de necesidades por parte de las diferentes Líneas de Negocio, y en el que se exige la calificación de todos los proveedores, no solo del proveedor con el que se va a contratar sino incluso de todos aquellos a los que se invita al correspondiente proceso de licitación.

ENDESA dispone, además, de un sistema para hacer el seguimiento del desempeño de sus Proveedores (llamado Gestión del Desempeño del Proveedor - Consequence Management) durante el proceso de compra y la creación y ejecución del contrato con el fin de gestionar al proveedor y el contrato de acuerdo con los requerimientos establecidos.

Todos los meses los datos registrados se utilizan para el cálculo de seis indicadores de categoría (Seguridad, Medio Ambiente, Calidad, Puntualidad, Derechos Humanos y Corrección, Innovación y Colaboración) y un indicador SPI (Índice de rendimiento del proveedor) derivado del promedio ponderado de los indicadores de las categorías según unos porcentajes que dependen del riesgo asociado con la categoría individual en el grupo de productos o servicios objeto de la evaluación.

En función de la puntuación obtenida se inicia un proceso de gestión de consecuencias aplicables al proveedor o al contrato que incluyen, entre otras, acciones destinadas a fomentar un comportamiento excelente.

102-9



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/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 contratos, según la séptima Edición de las Condiciones Generales de Contratación Globales del Grupo ENEL (CGC), las cuales 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 en 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).

Finalmente cabe destacar que ENDESA también impulsa la sostenibilidad entre sus proveedores mediante líneas de confirming, vinculando la operativa de anticipo de facturas a través de entidades financieras con criterios de sostenibilidad, ofreciendo un descuento a los proveedores que acrediten mejores prácticas ambientales.

2. CALIFICACIÓN DE PROVEEDORES

414-1/ 409-1/412-1/308-1

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 licitación a través de la evaluación de los requisitos técnicos, económicos, financieros, legales, ambientales, de seguridad, derechos humanos y éticos, y 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.

Antes de iniciar una relación con contrapartes en el ámbito del Trading o del desarrollo de proyectos, ENDESA verifica mediante un procedimiento de Chequeo de Contraparte (KYC-Know Your Customer), la honorabilidad de las mismas, admitiéndose sólo aquellas cuyos estándares están en línea con los de la Compañía.

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 riesgos específicos asociados a cada grupo, por ejemplo, para un grupo de productos ambientales, en general, se requiere la certificación ISO14001, mientras que para GM relacionados con las "obras", la posesión de un sistema de gestión ISO 45001.

En 2020, 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 argumento (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.

Todos los GM han sido categorizados en tres tipologías en función de su riesgo en cada una de ellas (reputación, seguridad y salud, ambiental y técnico). Las tres categorías son Advanced, Standard y Fast Track. Dentro de los distintos Grupos de Mercancías, se han identificado algunos como "Alto Riesgo" sobre la base de criterios preestablecidos.

El Sistema de calificación, que se rige por el procedimiento interno OP 162, 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 con la Corrupción, Política de Derechos Humanos y el 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 monitorizados constantemente, también a través del uso de bases de datos externas, con referencia a eventos relacionados con la propia compañía y sus principales exponentes.

A finales de 2020, el Sistema de Calificación de Proveedores se había implantado en 577 familias de compras, 241 familias de ámbito Global (calificación internacional), y en 336 de ámbito local en ENDESA. En 2020 se han contabilizado 189 nuevos contratistas cuya suma de contratos supera la cantidad de 1,5 millones de euros (172 locales y 17 extranjeros). Adicionalmente, en 2020 se han verificado aspectos de integridad, corrupción y soborno mediante al servicio externo World Check One de Thomson Reuters a 1.495 proveedores.

414-1/ 412-2

Por otro lado, dentro del proceso de calificación de proveedores de familias locales de ENDESA, durante 2020 se han analizado un total de 934 proveedores en materia de derechos humanos y conducta ética mediante el análisis de un cuestionario dispuesto a tal efecto en el circuito de calificación, de los cuales 137 eran significativos.

Sostenibilidad en la cadena de suministro

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. Este modelo 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 se deseen calificar para el registro o renovar su calificación. Esta Nota de operación proporciona varias categorías de control: Seguridad y Salud, Medioambiente, Derechos Humanos. Todos estos temas se refieren a estándares de calidad, como, por ejemplo, la posesión de la certificación ISO 45001 o la ISO 14001.

Por lo tanto, como parte del proceso de calificación, para acceder al registro 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. En la práctica, se solicita al proveedor que rellene unos cuestionarios y envíe la documentación de respaldo adecuada para evaluar. 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 podrá quedar calificado en el Registro de Proveedores (o permanecerá en el caso de estar previamente calificado) y podrá ser tenido en cuenta para participar en los procedimientos de compras 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 que la no admisión sea reconocida como resultado, por ejemplo, de un juicio ambiental negativo, el proveedor puede presentar una nueva solicitud de calificación aportando las evidencias del Plan de Mejora adoptado.

Crecimiento del sistema de calificación de proveedores



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 2021-2023, relativos a la verificación de los criterios de sostenibilidad en el sistema de calificación de proveedores de acuerdo con el nuevo sistema:

Objetivos sistema calificación proveedores		
	2021	2023
Derechos humanos	100%	100 %
Seguridad laboral	100%	100%
Medioambiente	100%	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.

Dentro del proceso de evaluación de los requisitos de sostenibilidad se prevé la realización de auditorías de profundización, que pueden conllevar visitas “on site”, para verificar el cumplimiento de los requisitos exigidos para trabajar con ENDESA.

Este proceso se complementa a través del sistema de Suppliers Performance Management, dirigido a realizar un seguimiento del desempeño de los proveedores durante el periodo de prestación del servicio. La puntuación obtenida en el proceso puede servir como incentivo para procesos de licitación futuros y para mantener las relaciones contractuales.

Para más información: <https://globalprocurement.enel.com/es.html>

414-1/414-2/308-1/308-2

Evaluación de proveedores según criterios		
	Medioambientales	Sociales
% nuevos proveedores evaluados	100%	100%
Nº de proveedores evaluados	934	934
Nº de proveedores identificados con impactos negativos	10	0
% de proveedores con impactos negativos con los que se han acordado medidas de mejora como consecuencia de una evaluación	1,1%	0%
% de proveedores con impactos negativos con los que se ha terminado la relación como consecuencia de la evaluación	0%	0%

2.1. Selección de proveedores, la K de sostenibilidad

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, ENDESA comenzó en 2018 a aplicar criterios de sostenibilidad en las licitaciones de productos y servicios, afianzando en 2020 la utilización de una biblioteca de indicadores sociales, ambientales, éticos y de seguridad laboral, de entre los que se seleccionan para cada licitación, los más ajustados a la naturaleza del producto o servicio licitado, siendo el desempeño de los potenciales proveedores respecto de esos indicadores tomado en cuenta y valorado, junto con la propuesta económica y técnica.

Asimismo, en ENDESA se han incorporado, durante 2020, un total de 1.614 indicadores o KPIs relacionados con la sostenibilidad (certificaciones, seguridad y salud, aspectos sociales, economía circular, medio ambiente), afectando a un total de 489 contratos y a un importe aproximado de 538 millones de euros (el 66% del importe contratado). Estos indicadores muestran diferentes compromisos que los proveedores adquieren al contratar con ENDESA.

Periódicamente, y en particular en los últimos dos años, se han organizado reuniones con los Contratistas sobre temas de sostenibilidad, realizándose diversos workshops con más de 700 proveedores.

Además, 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, de seguridad y derechos humanos en los procesos de calificación de proveedores y evaluación del desempeño", "Promoción de actividades de información con proveedores", y "Desarrollo de proyectos en línea con los principios de la Economía Circular", para tener en este último caso una aproximación de "Cero residuos" y extenderla sucesivamente a las actividades del negocio.

3. GESTIÓN ESG DE LA CADENA DE SUMINISTRO

3.1. Integridad y lucha contra la corrupción

103-1 Evaluación social de los proveedores/103-2 Evaluación social de los proveedores/103-3 Evaluación social de los proveedores/414-2

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.

3.2. Cumplimiento de los Derechos Humanos

414-1/412-1/412-3

ENDESA evalúa, selecciona y monitorea a cada proveedor desde el punto de vista de los derechos humanos, tanto en la fase de calificación como en la fase de licitación, y en los estándares contractuales "Condiciones generales de contratación del Grupo ENEL" 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, y la compra y venta de esclavos.

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, así como 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. De igual modo se extiende el compromiso al 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.

Con este criterio, basado en cláusulas contractuales, el 100 % de las operaciones habrían sido sometidas a revisión o evaluación de impacto sobre los Derechos Humanos.

Contratos de aprovisionamiento de materiales y servicios que incluyen cláusulas sobre Derechos Humanos						
	Contratos significativos* que incluyen cláusulas sobre derechos humanos (Nº)			Contratos significativos* que incluyen cláusulas sobre derechos humanos (%)		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020
España y Portugal	248	223	303	100%	100%	100%

*Se consideran significativos los contratos superiores a un millón de euros

Por otro lado, durante 2020 se ha obtenido un 100% en la cobertura sobre los criterios específicos de evaluación en materia de Derechos Humanos dentro de los procesos de calificación de proveedores, cumpliendo el objetivo que había del 100% para este año. 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.

Con el fin de medir el grado de madurez de la empresa en relación con 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".

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, ya sea de integración de documentación hasta una eventual visita a las instalaciones del proveedor.

Durante el año 2020 se han realizado evaluaciones en materia de Derechos Humanos en un total de 1.326 expedientes de calificación de proveedores (locales y globales con ámbito de aplicación España).

3.3. 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//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

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 monitorizar 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 estos procedimientos, se definen acciones de mejora compartidas con un objetivo de colaboración y no sancionador. Además, en algunos procedimientos de compras, se puede asignar un coeficiente de reconocimiento a través de una "K" de sostenibilidad técnica, 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 laboral 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, incluyendo una eventual visita a las instalaciones para realizar una evaluación "on site".

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 bajo, medio o alto. Para los grupos de riesgo ambiental alto siempre se requiere disponer de la certificación ISO 14001 o equivalente. Además, para estas categorías de productos, se prevé una auditoría en campo y en las oficinas del contratista.

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 2020 se han realizado evaluaciones en materia medioambiental en un total de 1.326 expedientes de calificación de proveedores (locales y globales con ámbito de aplicación España), lo que supone más de 7 veces el número de evaluaciones realizadas en 2019 en esta materia.

Ello supone un nivel de cumplimiento, en términos de proveedores calificados, de un 100% de proveedores verificados en materia medioambiental sobre el total de calificado, alcanzando el 100% marcado como objetivo.

3.4. Seguridad y salud laboral

414-1

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, y 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.

Además, el Grupo, ha adoptado una Instrucción de funcionamiento sobre violaciones reiteradas de seguridad laboral 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.

De manera más general, en todos los casos donde se detecta un evento crítico en seguridad laboral, 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:

- Índice de Frecuencia (IF) promedio de los últimos tres años.
- Índice de Gravedad (IG) promedio de los últimos tres años.
- 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.
- 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 cualificada y para la especificidad de la actividad objeto de la solicitud de cualificación.

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 visita 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).

Durante el año 2020 se han realizado evaluaciones en materia de seguridad laboral en un total de 1.326 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 100% de proveedores verificados en seguridad laboral sobre el total de calificados, alcanzando el 100% marcado como objetivo.

4. GESTIÓN RESPONSABLE DE LA CADENA DE SUMINISTRO DEL CARBÓN (BETTERCOAL)

4.1. Control de la cadena de suministro de carbón

ENDESA dispone de un proceso para la selección de los proveedores de carbón denominado Know Your Customer mediante el cual se evalúa, para cada contraparte, aspectos reputacionales, económico-financieros y la posesión de los requisitos técnicos comerciales idóneos. Además, se verifica la no pertenencia del proveedor a “listas negras” específicas de Naciones Unidas, la Unión Europea y la Oficina de Control de Activos Extranjeros (OFAC) de Estados Unidos. Estas listas son nominativas e identifican a individuos u organizaciones asociadas con actividades terroristas, organizaciones sujetas a sanciones económicas por parte de la UE y organizaciones llamadas SDN (Specially Designated Nationals) sujetas a sanciones por parte de Estados Unidos por acusaciones, entre otras de terrorismo y tráfico de estupefacientes.

Adicionalmente, ENDESA evalúa aspectos de sostenibilidad de potenciales proveedores, incluidos de carbón, a través de verificaciones en materia de seguridad en el trabajo, medio ambiente y derechos humanos, de manera que se garantice que el proveedor cumple los estándares de ENDESA y el Grupo ENEL. En caso de que se consideren necesarias verificaciones adicionales pueden ser objeto de visitas in situ, efectuadas directamente por los expertos de la empresa. Finalmente, a cada proveedor en fase de contratación, se le aplican los principios de sostenibilidad de ENDESA, reservándose la compañía la facultad, en casos graves de incumplimiento de tales principios, de resolver el contrato.

Por último, para mitigar los riesgos derivados del transporte marítimo de los combustibles, la Compañía se ha dotado de un instrumento de valoración y selección de los transportistas utilizados (vetting). La actividad del vetting es un estándar industrial reconocido por los transportistas petroleros, pero desde hace algunos años, la Compañía y un conjunto creciente de operadores, han empezado a aplicar esta metodología también para el transporte de masas sólidas.

4.2. Bettercoal

ENDESA, como parte del grupo ENEL, junto con otras de las principales empresas eléctricas europeas, está activamente comprometida con Bettercoal, una iniciativa global para promover la mejora continua de la responsabilidad empresarial entre los proveedores internacionales del carbón. Bettercoal ha publicado un código de conducta sobre la base de los estándares de sostenibilidad existentes. En él establece en detalle las directrices que pueden seguir las empresas mineras para definir su propia política social, ambiental y ética. El Código de Bettercoal traslada a los proveedores las expectativas de los miembros respecto a sus prácticas en lo relativo a cuatro macro categorías: gestión, compromiso ético y transparencia, derechos humanos y del trabajo y gestión ambiental, promoviendo una mejora continua.

En 2020, Bettercoal ha finalizado una nueva versión del Código para alinearla con las más recientes mejores prácticas de sostenibilidad y contribuir positivamente a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Además, se ha preparado una revisión de la gobernanza con

el objetivo de alcanzar una organización más inclusiva aun siguiendo un enfoque multi-stakeholder e implicando a toda la cadena de suministro del carbón.

Los proveedores adheridos a la iniciativa, tras la firma de una carta de compromiso, comienzan un camino virtuoso representado por el nuevo sistema de garantía y el nuevo proceso de valoración implementado, aceptando someterse a verificaciones *in situ*, efectuadas por terceras partes independientes sobre los principios enumerados en el Código y acordando un plan de mejora continua para superar eventuales carencias.

Bettercoal ha ido adquiriendo una presencia cada vez más destacada en foros relativos a la sostenibilidad del carbón y de la cadena de suministro, convirtiéndose en un ejemplo de colaboración orientada a la mejora de las prácticas socialmente responsables en la cadena de suministro. Además, en 2020 las evaluaciones de Bettercoal han cubierto 400 mln t de producción de carbón; se han continuado con las actividades de los grupos de trabajo dedicados de manera específica a Rusia y Colombia con planes de trabajo claros y transparentes. A pesar de que la pandemia global del COVID-19 ha impedido llevar a cabo las verificaciones planificadas en los emplazamientos ubicados en Rusia, Colombia y Estados Unidos, se ha procedido en el curso del año al monitoreo activo de 14 planes de mejora llevando a término el 25% de las acciones previstas. Adicionalmente, para favorecer una mayor transparencia, se han publicado tres informes sobre las evaluaciones realizadas en los emplazamientos que están disponibles de forma pública en la página web de Bettercoal. Asimismo, se ha publicado la primera comunicación de progreso del Pacto Mundial y el informe anual con la colaboración de una ONG externa.

Para más información se puede acceder a la página web: www.bettercoal.org.

SEGURIDAD Y SALUD LABORAL



	Línea de actuación	Objetivo 2020	Resultado 2020	Acciones a destacar
Seguridad y salud laboral	Accidentes mortales.	0	1	Durante 2020, se han realizado inspecciones de seguridad en trabajos y/o proyectos, tanto a trabajadores propios como contratistas, que han contribuido de manera importante a la reducción de los accidentes de trabajo.
	Índice de frecuencia combinado de accidentes.	0,69	0,36	
	Inspecciones de seguridad en instalaciones propias y de contratistas.	70.000	73.547	
	Realización de ECoS (extra checking on site).	24	13	
	Realización de reconocimientos médicos a los empleados.	6.370	4.400	

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/103-1 Enfoque de Gestión Empleo/103-2 Enfoque de Gestión Empleo/103-3 Enfoque de Gestión Empleo/103-1 Enfoque de gestión Empleo EUSS/103-2 Enfoque de gestión Empleo EUSS/103-3 Enfoque de gestión Empleo EUSS

Política de Seguridad y Salud laboral

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

La integración del referido objetivo en la estrategia de ENDESA se concreta en la implantación de las Políticas de Seguridad y Salud Laboral (SSL) en todas las sociedades que integran el Grupo, así como en la puesta en marcha de planes específicos de trabajo, poniendo el énfasis no sólo en el entorno físico, sino también en el emocional y en el fomento de hábitos seguros y saludables.

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 se consideran que no son aceptables desde el punto de vista de la prevención de riesgos.

Para ver la Política de Salud y Seguridad y Condiciones de Trabajo consultar la web de ENDESA:
<https://www.endesa.com/content/dam/endesa-com/home/sostenibilidad/medioambiente/documentos/politica-salud-seguridad-condiciones-trabajo-05-20.pdf>.

Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud Laboral

403-1/403-8

El nuevo Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo (SGSST) de ENDESA, conforme a ISO 45001, 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.

El SGSST está constituido por el conjunto de responsabilidades, procesos y recursos de que se dispone para llevar a cabo la gestión del proceso productivo, alcanzando los objetivos de la Política de Salud y Seguridad y Condiciones de Trabajo.

Identificación de peligros, valoración de riesgos e investigación de incidentes

403-2/403-8/103-1 Enfoque de Gestión Salud y seguridad en el trabajo/103-2 Enfoque de Gestión Salud y seguridad en el trabajo/103-3 Enfoque de Gestión Salud y seguridad en el trabajo

Con base en los procedimientos de su Sistema de Gestión, en concreto los, “ENDESA-SGSST-PG.02 - Identificación de peligros, evaluación y control de los riesgos laborales” y “ENDESA-SGSST-PG.11 - Control e investigación de incidentes, no conformidad y acción correctiva”, se identifican peligros, se valoran riesgos y se investigan incidentes. De los diferentes procedimientos mencionados cabe destacar:

El procedimiento PG.02 presenta las siguientes las fases del proceso de evaluación y control de riesgos:

- Identificación de Peligros.
- Eliminación de riesgos.
- Valoración del riesgo.
- Actuaciones posteriores a la evaluación de riesgos.
- Control de Riesgos.
- Revisión de la Evaluación de Riesgos.

En lo que se refiere al PG. 11, es importante tener en cuenta que se investigarán:

- Todos los incidentes ocurridos al personal propio de las empresas adheridas al Servicio de Prevención Mancomunado de ENDESA dentro o fuera de sus instalaciones, así como al personal contratista que realice trabajos en las instalaciones de estas empresas mancomunadas o de sus clientes.
- En el caso de incidentes de terceros, sólo se investigarán, conforme a lo descrito en este procedimiento, los ocurridos en las instalaciones de ENDESA o los provocados por la misma.
- Enfermedades profesionales de personal propio.

El cumplimiento de los objetivos de seguridad y salud laboral se pueden ver en el capítulo Compromiso, en el apartado 3.2 Resultados no financieros de ENDESA.

1.1. Gestión común de la salud y seguridad laboral

403-3

ENDESA ofrece a todos sus empleados, con independencia de su nivel de riesgo, asistencia sanitaria a través de sus unidades básicas de salud y en ese sentido, tiene también concertado con la mutua colaboradora de la Seguridad Social la cobertura de las contingencias derivadas de enfermedades en el trabajo. ENDESA además es empresa auto aseguradora en accidentes de trabajo, colaborando directamente con el sistema público de salud en los tratamientos de estas contingencias.

1.2. Prevención de riesgos laborales, formación e inspecciones

403-1/403-2/403-5

Durante 2020, ENDESA ha impartido un total 59.186 horas de formación en materia de seguridad y salud laboral para personal propio. Han asistido a cursos de formación en materia preventiva 5.755 personas.

Durante 2020, se han realizado 73.547 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 2020 asciende a 386.

1.3. Fomento de una cultura de salud y seguridad laboral

403-6

Además de la realización de las habituales campañas sanitarias (incluyendo la prevención frente a COVID-19), "safety walks", inspecciones de seguridad y auditorías internas y externas, se divulga una serie de principios básicos, informaciones, recomendaciones preventivas y videos de sensibilización. Saber detectar situaciones inseguras constituye un aspecto clave de la cultura de ENDESA y exige el compromiso y participación de todos.

ENDESA comenzó en 2019 la verificación de la eficacia en materia de Prevención de Riesgos Laborales a sus empresas contratistas a través del programa Contractor Assessment, en el que se valoran a través de una empresa especializada en Consultoría y Auditoría en Prevención de Riesgos Laborales 80 aspectos preventivos. En base a la puntuación obtenida, se otorga a la empresa la calificación para ser contratista de ENDESA o por el contrario se requiere un plan de acción para la eliminación de los aspectos encontrados. Se establece un plan de acción de las medidas correctoras hasta su consecución.

En 2020 se realizaron 165 evaluaciones de empresas.

Durante este año, cabe destacar también, la difusión a personal propio y contratistas de lemas de seguridad que se transmite a toda la plantilla y se menciona en todas las reuniones, la sensibilización de riesgos a terceros, el diseño de curso de formación, campañas de señalización en los edificios, la emisión del "lecciones aprendidas" y "best practices", así como la realización de vídeos sobre accidentes.

En esa línea, y bajo el lema de "COMPARTE TU SEGURIDAD", continúa en marcha esta iniciativa centrándose especialmente, además de en las campañas estacionales, en los comportamientos y hábitos saludables 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.

403-6

Los servicios médicos de ENDESA gestionan la promoción, prevención y vigilancia de la salud de acuerdo con el modelo sanitario de la compañía, coordinando tanto las actividades del personal propio como las del personal de los Servicios de Prevención ajenos concertados. Son también responsables de las altas y bajas médicas y de la asistencia de los accidentados por accidente de trabajo o enfermedad profesional. Asimismo, monitorizan los oportunos planes para el control y reducción de las contingencias comunes, enfermedades emergentes y contingencias profesionales.

Los servicios médicos gestionan la salud laboral bajo una percepción integral del concepto, entendida como aquella que no solo se preocupa por el entorno físico, sino también el psicosocial, emocional y de hábitos saludables de las personas, tanto en su vida profesional como personal. Para hacer realidad el objetivo de alcanzar la salud integral se parte de 3 pilares básicos en la prevención:

- Prevención primaria, enfocada en la prevención de la enfermedad o el accidente antes de que éste ocurra. Esto se consigue evitando la exposición a los riesgos que puedan ocasionar daños para la salud y corrigiendo comportamientos o estilos de vida no saludables.
- Prevención secundaria, enfocada en reducir el impacto de la enfermedad o la lesión una vez que éstas aparecen. Se realiza mediante un diagnóstico y tratamiento precoz, previniendo las recaídas e implementando programas para el retorno al trabajo.
- Prevención terciaria, dirigida principalmente a disminuir el impacto de las enfermedades en sus últimos efectos para intentar mejorar la calidad de vida.

1.4. Comités de salud y seguridad laboral

403-4

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 la 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), 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.

La consulta y participación de los trabajadores, en materia de Seguridad y Salud Laboral en el ámbito del Grupo ENDESA, 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.
- Comité de Seguridad y Salud Laboral de Generación.
- Comités de Seguridad y Salud Laboral de Centrales Térmicas/Ciclos Combinados.
- Comités de Seguridad y Salud Laboral de Renovables/Norte/Sur/Centro-Noroeste.

- Comité de Seguridad y Salud Laboral de Distribución.
- Comités de Seguridad y Salud Laboral por División/Centros de Control y Unidades Corporativas de Distribución.
- Comité de Seguridad y Salud Laboral de Comercial.
- Comités de Seguridad y Salud Laboral de ENDESA Energía/EOSC/ENDESA X Servicios.
- Comité de Seguridad y Salud Laboral de ENDESA SA
- Comité de Seguridad y Salud Laboral de ENEL Iberia
- Comité de Seguridad y Salud Laboral de ENDESA Medios y Sistemas.
- Comités de Seguridad y Salud Laboral Transversales: Norte/Sur/Centro Noroeste.

Las competencias, facultades y régimen de funcionamiento de la Comisión de Participación en la Planificación y Control de la Gestión de la Actividad Preventiva son las que se recogen en el acta de constitución de la misma, de 2 de abril de 1998, modificada en cuanto a la composición de la representación social, en lo previsto en el presente Convenio, artículo 105, y que por lo demás se especifican en su Reglamento de funcionamiento interno.

Los comités de Seguridad y Salud Laboral son órganos paritarios y colegiados de participación en materia de seguridad y salud laboral de cada ámbito organizativo y están integrados por miembros por parte de la Dirección y de la Representación Social.

Durante buena parte de 2020, los comités de Seguridad y Salud se han regido por su reglamento, derivado del IV C. Marco, que establece 7 reuniones ordinarias para los comités zonales, de centrales térmicas y edificios singulares y 3 para los autonómicos. En la actualidad se está negociando un nuevo reglamento y constituyendo nuevos comités de acuerdo al V Convenio Marco.

1.5. Descenso de la siniestralidad

403-9/403-10

	Nº Accidentes de trabajo ¹			Índice frecuencia ²			Índice gravedad ³		
	2019	2020	Dif	2019	2020	Dif	2019	2020	Dif
España y Portugal	35,98	18,41	- 48,8 %	0,68	0,36	47,05%	0,06	0,06	-
Propios	6	2,85	- 52,5 %	0,37	0,18	51,35%	0,03	0,08	166,66%
Contratistas	29,98	15,56	- 48,09 %	0,82	0,44	46,34%	0,08	0,06	-25%

¹Incluye accidentes mortales.

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

³Número 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 Iberia, ni Fundación ENDESA. Además, tienen en cuenta el porcentaje de participación de ANA (85,41%).

	Nº Accidentes de trabajo ¹								
	2018			2019			2020		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
España y Portugal	36,27	3	39,27	34,98	1	35,98	16,56	1,85	18,41
Propios	4,85	1	5,85	6	0	6	2	0,85	2,85
Contratistas	31,42	2	33,42	28,98	1	29,98	14,56	1	15,56

¹Incluye accidentes mortales.

Índice frecuencia ¹									
	2018			2019			2020		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
España y Portugal	0,87	0,24	0,72	0,86	0,08	0,68	0,42	0,15	0,36
Propios	0,4	0,27	0,37	0,48	0	0,37	0,16	0,22	0,18
Contratistas	1,06	0,22	0,87	1,03	0,12	0,82	0,54	0,12	0,44

¹ Número total de accidentes, excluidos los in itinere, respecto al total de horas trabajadas, multiplicado por 1.000.000.

Índice gravedad ¹									
	2018			2019			2020		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
España y Portugal	0,07	0,01	0,06	0,08	0,01	0,06	0,08	0,02	0,06
Propios	0,03	0,01	0,03	0,03	0	0,03	0,09	0,05	0,08
Contratistas	0,09	0,01	0,07	0,1	0,01	0,08	0,07	0	0,06

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

Durante el año 2020 no se ha detectado ninguna enfermedad profesional declarada en ENDESA.

	Accidentes mortales			Accidentes graves			Nº Accidentes sin gravedad ¹		
	2019	2020	Dif	2019	2020	Dif	2019	2020	Dif
Combinado	1	1	0%	2	4	100%	32,98	13,41	-59,3 %
Propios	1	0	-100%	0	1	100%	5	1,85	-63 %
Contratistas	0	1	100%	2	3	50%	27,98	11,56	- 58,6 %

¹ Incluye accidentes con baja entre 2 y 30 días.

Nº Accidentes mortales									
	2018			2019			2020		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
España y Portugal	0	0	0	1	0	1	1	0	1
Propios	0	0	0	1	0	1	0	0	0
Contratistas	0	0	0	0	0	0	1	0	1

Nº Accidentes graves									
	2018			2019			2020		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
España y Portugal	2	0	2	2	0	2	4	0	4
Propios	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Contratistas	2	0	2	2	0	2	3	0	3

Nº Accidentes sin gravedad									
	2018			2019			2020		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
España y Portugal	34,27	3	37,27	31,98	1	32,98	11,56	1,85	13,41
Propios	4,85	1	5,85	5	0	5	1	0,85	1,85
Contratistas	29,42	2	31,42	26,98	1	27,98	10,56	1	11,56

Absentismo ¹			
	2018	2019	2020
Índice de absentismo ^{2,3}	2,69	3,08	2,57
Días perdidos empleados de ENDESA por ausencia durante el año ²	50.485	66.662	55.647
Número de horas de absentismo ²	2.220.379	1.849.043	2.036.835

¹ Este Índice de Absentismo no incluye las sociedades de control conjunto que consolidan proporcionalmente.

² Los días y horas 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.

³ Número total de días laborables perdidos por ausencia durante el año respecto al total de días trabajados por el colectivo durante el mismo período, multiplicado por 200.000 (este factor corresponde a 50 semanas laborables por 40 horas por cada 100 trabajadores).

El índice de absentismo ha experimentado un descenso con respecto al 2019 del 16,56 %. Esta reducción viene motivada fundamentalmente por el teletrabajo que se implantó desde el mes de marzo debido al COVID 19. Con esta medida, se han reducido los desplazamientos y como consecuencia de ello los accidentes in itinere han sufrido una bajada del 76% con respecto al año pasado.

Tasa de fallecimientos		
	2019	2020
Empleados	0,06	0
Contratistas	0	0,03

Tasa de accidentes graves, excluyendo los mortales		
	2019	2020
Empleados	0	0,06
Contratistas	0,05	0,09

2. EXTENDIENDO LA SEGURIDAD Y SALUD A LAS EMPRESAS COLABORADORAS

ENDESA trasmite 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 las certificaciones vigentes para estas actividades.
- Compromiso exhaustivo de gestión e información en Salud y Seguridad Laboral en las Condiciones Generales de Contratación.

Los contratistas son examinados antes del proceso de contratación y durante la actividad contractual, 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 establece un 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. 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. ENDESA considera 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.

2.1. Programa de control de actividades de riesgo

403-8

El nuevo SGSST de ENDESA, conforme a ISO 45001, 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. El SGSST está constituido por el conjunto de responsabilidades, procesos y recursos de que se dispone para llevar a cabo la gestión del proceso productivo, alcanzando los objetivos de la Política de Salud y Seguridad y Condiciones de Trabajo.

El 100% de la plantilla de ENDESA en España y Portugal trabaja en centros de trabajo bajo un entorno de certificaciones ISO 45001

ENDESA continúa desarrollando 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 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.

ENDESA ejecuta un plan de control sobre todas las actividades de riesgo en aras de garantizar que los trabajos ejecutados se realizan con los mismos niveles de seguridad y control que los ejecutados por personal propio.

- Plan de inspecciones para el análisis y control de los trabajos de riesgo realizados.
- Programa de actuación Extra Checking On Site “ECoS”.
- Supplier Safety Assesment: evaluación de seguridad de proveedores para la identificación de áreas críticas en los procesos de SSL.

Asimismo, se desarrollan instructivos para normas de actuación durante la situación de pandemia, se difunden instrucciones a los Coordinadores de Seguridad y Salud en Obra para la incorporación de Planes de Acción COVID en las obras de construcción.

2.2. Capacitación de contratistas

EU18

En 2020, el 100 por cien de los trabajadores de empresas contratistas y subcontratistas de ENDESA han recibido, por parte de sus empresas, formación en salud y seguridad laboral para el desarrollo de su actividad. Se trata de una exigencia legal recogida en la Instrucción operativa 010 de ENEL.

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 2020 se continúan haciendo chequeos a las empresas de los sectores considerados de más peligrosidad, haciendo hincapié este último ejercicio en la actividad de mantenimiento.

Contratistas y subcontratistas que han recibido formación en salud y seguridad laboral			
	2018	2019	2020
España y Portugal	19.886	18.227	17.451

Proveedores cualificados			
	2018	2019	2020
España y Portugal	617	1.118	1.094

SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL



	Línea de actuación	Objetivo 2020	Resultado 2020	Acciones a destacar
Sostenibilidad ambiental	Reducción de la huella ambiental	11.227	6.098	
	Emisiones específicas de SO2 (g/kWh)	0,33	0,17	Durante 2020 se ha mejorado los sistemas de combustión de las turbinas en las instalaciones de ciclo combinado, aumentando la reducción de las emisiones.
	Emisiones específicas de NOx (g/kWh)	0,91	0,77	
	Emisiones específicas de partículas (g/kWh)	0,02	0,01	
	Reducción del consumo de agua en el proceso de generación de electricidad (m3 /MWh)	400	90,69	Lanzamiento interno del proyecto WAVE para la búsqueda e implantación de mejoras encaminadas a la disminución del consumo de agua dulce de proceso.
	Promover la eficiencia en la gestión de los residuos generados en el proceso de generación de electricidad (ton producidas)	Peligrosos: 8.273,5 No peligrosos: 28.378	Peligrosos: 7.821 No peligrosos: 23.137	ENDESA ha recibido el certificado de AENOR de Garantía de Trazabilidad de Gestión de Residuos por el sistema de valorización de residuos de sus tres terminales portuarias.
	Realización de proyectos de conservación de la biodiversidad	>20	26	Aprobación, en enero de 2020, de la Política de Biodiversidad de ENDESA.
	Electrificación progresiva de la flota	230 V. Eléctricos	185 V. Eléctricos	Se ha continuado con la reducción del número de vehículos de combustión. Impulso de los pools de vehículos eléctricos en las principales sedes.
	Implantación del servicio e-bike (km)	22.000	4.095	
	Electrificación del parking de las Sedes (Nº plazas)	600	719	

	Línea de actuación	Objetivo 2020	Resultado 2020	Acciones a destacar
	Promoción del Car e-sharing (Km)	60.000	5.645	
Eficiencia operativa e Innovación	Mantener una elevada eficiencia en las centrales de renovables (eólica e hidráulica)	E: 94,8% H: 98,8%	E: 94,2% H: 98,5%	ENDESA cuenta con la certificación de su sistema de gestión para la totalidad de sus instalaciones de generación.
	Instalaciones de generación térmica certificadas por ISO 9001	100%	100%	
	Instalaciones de generación renovable certificadas por ISO 9001	100%	100%	

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 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, el cuidado de la biodiversidad, la minimización de las emisiones a la atmósfera y los vertidos, y la gestión de 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 para favorecer el capital natural de los mismos.

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, y acreditan que la misma está integrada y alineada con su estrategia corporativa.

1.1. La Política Medioambiental 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/102-11

ENDESA considera la excelencia medioambiental como un valor fundamental de su cultura empresarial, y formaliza su compromiso a través de la Política Medioambiental, cuya última actualización ha sido aprobada por el Consejo de Administración en enero de 2020, para adecuarla al contexto actual y a las exigencias que conlleva su compromiso contra el

calentamiento global. ENDESA realiza sus actividades de manera respetuosa con el medioambiente 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 línea con los principios de la economía circular, aplicando siempre criterios de excelencia.

En el cumplimiento de sus compromisos medioambientales, ENDESA identifica, evalúa y gestiona los aspectos e impactos medioambientales derivados de sus actividades esforzándose en minimizar los negativos y maximizar los positivos aplicando los siguientes principios básicos de actuación, que constituyen los fundamentos de su Política Medioambiental.

La política medioambiental de ENDESA está disponible en el siguiente enlace: <https://www.endesa.com/content/dam/endesa-com/home/sostenibilidad/medioambiente/documentos/politica-ambiental-endesa.pdf>

1.2. Los objetivos ambientales

102-11/EU12

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 2020 han puesto de manifiesto que los asuntos ambientales más relevantes para la promoción de un modelo de negocio sostenible son la descarbonización del mix energético y la minimización de los impactos ambientales. De forma consecuente, ENDESA recoge en su Plan de Sostenibilidad objetivos específicos para estos ámbitos.

Para más información ver apartado 6.1. Plan de Sostenibilidad 2021-2023.

1.3. Un importante esfuerzo inversor

ENDESA realiza un importante esfuerzo inversor para lograr la excelencia en la gestión ambiental.

Durante 2020 las inversiones de ENDESA en actividades medioambientales han supuesto un incremento del 3,3% en las inversiones acumuladas respecto a 2019, alcanzando una inversión acumulada de 1.897 millones de euros.

Inversión Bruta Anual Medio Ambiente			
Millones de Euros	2019	2020	%Var.
Inmovilizado Material			
Generación y Comercialización	122	51	(58,2)
Distribución	9	10	11,1
Estructura y Otros ¹	-	-	-
Total	131	61	(53,4)

¹Estructura, Servicios y Ajustes.

Inversión Bruta Acumulada Medio Ambiente			
Millones de Euros	2019	2020	%Var.
Inmovilizado Material			
Generación y Comercialización	1.476	1.526	3,4
Distribución	360	371	3,1
Estructura y Otros	-	-	-
Total	1.836	1.897	3,3

Gasto Anual Medio Ambiente			
Millones de Euros	2019	2020	%Var.
Gasto Anual			
Generación y Comercialización	147	207	40,8
Distribución	30	31	3,3
Estructura y Otros ¹	-	-	-
Total²	177	238	34,5

¹Estructura, Servicios y Ajustes.

²De los gastos relacionados con actividades medioambientales, 180 millones de euros en 2020 y 115 millones de euros en 2019 corresponden a dotación por amortización de las inversiones.

1.4. Gestión de riesgos e impactos ambientales

Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales

ENDESA está sujeta a la normativa medioambiental que afecta tanto al curso normal de sus operaciones como al desarrollo de sus proyectos, lo cual conlleva riesgos y costes. Adicionalmente, ENDESA está expuesta a riesgos medioambientales inherentes a su negocio, que incluyen los riesgos derivados de la gestión de residuos, vertidos y emisiones de las unidades de producción eléctrica y por ello puede ser declarada responsable por daños al medioambiente, por daños a sus empleados o terceros, o por otro tipo de daños asociados a sus instalaciones de generación, suministro y distribución de energía, así como a las actividades de terminales portuarias.

Para dar cumplimiento a las obligaciones derivadas de la Ley de Responsabilidad Medioambiental española, ENDESA desarrolló el Proyecto MIRAT, basándose en una metodología elaborada a nivel sectorial y aprobada por el actual Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, cuyo objetivo era establecer la garantía financiera obligatoria que dicta la Ley para 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. A la vista de los resultados de los análisis de riesgos medioambientales de todas las centrales térmicas y ciclos combinados, se presentaron a la Administración las correspondientes declaraciones responsables.

ENDESA tiene implantada una metodología de “Evaluación de aspectos, impactos y riesgos ambientales”, que es de aplicación a todos sus negocios. Partiendo del resultado de la evaluación de la significancia de aspectos ambientales (según lo definido en los Sistemas de Gestión Ambiental correspondientes a cada negocio), la metodología incorpora la consideración de otros aspectos de carácter organizativo, estratégico, económico, reputacional, etc. asociados a la actividad e infraestructuras de los negocios. Se evalúa también el cumplimiento legal, así como la eficacia de los controles operativos implantados (técnicos, documentales, etc.), de forma que finalmente se obtiene una valoración de “Riesgo residual”. Los diferentes niveles de riesgo final resultantes condicionan la obligatoriedad de lanzamiento de planes de acción específicos para mitigar los riesgos ambientales asociados. Los resultados de esta evaluación permiten comparar los niveles de riesgo ambiental resultante entre diferentes instalaciones, negocios, etc. En el ámbito de la generación renovable el análisis ha permitido concluir que en ningún caso existen riesgos residuales significativos, existiendo un adecuado nivel de control sobre ellos. Por lo que respecta al ámbito de la generación térmica, tras los análisis realizados se identificó un riesgo reputacional relacionado con el cambio climático, que se mitiga con el cumplimiento de los planes previstos de cierre de las centrales de carbón, y con el crecimiento en energía renovable previsto.

La compañía, asimismo, tiene suscrita una póliza de responsabilidad medioambiental que cubre daños personales y/o daños materiales a terceros, y también cubre daños a la biodiversidad según la Directiva 35/2004 de la UE y Legislación Nacional equivalente (Ley 26/2007 de Responsabilidad Medioambiental).

ENDESA, en su compromiso con la protección del entorno, 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.

La actividad de ENDESA también está afectada por los riesgos asociados al cambio climático, que se describen con detalle en el capítulo Descarbonización. Ver apartado 1.4. Gestión de riesgos.

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 2020-2022 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 2020, se mantiene en el nuevo PES 2021-2023.

El seguimiento de todos los negocios a nivel ambiental se realiza mediante los sistemas de gestión ambiental y sus indicadores. Los indicadores recogen el comportamiento de las instalaciones sobre todos los vectores ambientales y permiten constatar el cumplimiento de todas las obligaciones legales existentes en materia ambiental en torno a la operación de los negocios, así como el alineamiento con la senda trazada por ENDESA para evaluar el grado de consecución de los objetivos estratégicos y las metas definidas.

1.5.1. Certificación de los sistemas de gestión ambiental

Certificación de los sistemas de gestión ambiental según la norma ISO 14001	
Actividad	% certificado
Generación eléctrica (térmica, hidráulica y renovable)	100%
Distribución de electricidad	100%
Terminales portuarias	100%
Sedes corporativas y edificios de oficinas	11 sedes

1.5.1.1. Generación eléctrica

En 2020 ENDESA dispone de la totalidad del parque de generación eléctrica certificada según la norma UNE EN ISO 14001:2015, así como la totalidad de las terminales portuarias.

ENDESA cuenta con la certificación de su sistema de gestión para la totalidad de sus instalaciones de generación (térmicas, hidráulicas, eólicas, solares y biogás), dando cumplimiento a los estándares internacionales ISO 14001, ISO 9001 y ISO 45001, que permite la gestión eficaz de los procesos adoptando altos estándares de compromiso con la calidad, el medioambiente y la seguridad y salud de las personas. Asimismo, y para las centrales que corresponde, se integran en el mismo los requisitos exigidos por el Registro EMAS y la norma ISO 50001 de eficiencia energética, logrando disponer de un esquema de control y gestión firme, afianzado y alineado.

Actualmente, el 22,7% de las centrales de generación térmica están certificadas de acuerdo a la norma UNE EN ISO 50001 de eficiencia energética. Destacar también que el 73,9% de la potencia neta instalada en el conjunto 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 y durante el año 2020 han conseguido el certificado Residuo Cero.

1.5.1.2. Distribución

La totalidad de las infraestructuras de distribución están incluidas en el alcance de un Sistema de Gestión Ambiental (ISO 14001:2015) certificado, asegurando que de una forma periódica y sistemática se lleva a cabo la identificación, evaluación y control de los impactos ambientales que pudieran generar sus instalaciones y operaciones. Dicho Sistema de Gestión es auditado anualmente por una entidad oficial de acreditación.

En el último trimestre del ejercicio 2020 se ha realizado la auditoría de renovación del certificado ISO 14001, y a la vez se ha certificado la implantación de las normas ISO 9001 e ISO 50001, lo que ha permitido ratificar la involucración de toda la organización en el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos en consonancia con la estrategia empresarial. Además, también se ha puesto en marcha un piloto de certificado Residuo Cero para las actividades desarrolladas en una muestra de territorios.

1.5.1.3. 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 2020 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. En 2020 se ha ampliado el alcance mediante una certificación vinculada a la ya existente, para la comercialización de electricidad de origen renovable.

En 2020, la actividad de gestión técnica y económica de los productos y servicios relacionados con la energía a clientes industriales, clientes particulares, pequeño negocio y administraciones públicas ha continuado mejorando su desempeño dentro del sistema integrado de gestión de calidad y medio ambiente.

1.5.1.4. Sedes de ENDESA

Durante el año 2020 se ha continuado mejorando el desempeño ambiental del sistema de triple certificación SIGAAC (Gestión Ambiental (ISO 14001), Gestión en Eficiencia Energética (ISO 50001) y Gestión de la Calidad Ambiental en Interiores (UNE 171330-3), implantado en las 11 sedes principales de la compañía, mediante 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.

En las sedes certificadas trabajan 4.715 empleados, que representan el 47% de la plantilla.

1.5.2. Autorizaciones ambientales

Durante el año 2020 todas las centrales de generación de ENDESA han seguido cumpliendo los condicionados ambientales recogidos en las Autorizaciones Ambientales (AAI) de referencia en cada instalación, recogiendo éstas todos los aspectos ambientales que consideren las autoridades ambientales competentes, de acuerdo con la legislación básica estatal y las correspondientes autonómicas.

De cara a estar en disposición de cumplir con los valores límite de emisión (VLE) que estableció la Directiva Europea de Emisiones Industriales para el 1 de enero de 2020, entraron en operación las adecuaciones requeridas de las plantas de generación térmica en sistemas eléctricos no peninsulares. Adicionalmente, en la misma fecha se realizó el cierre de los grupos 1 y 2 de la central térmica Alcudia, y el 1 de julio se realizó el cese de actividad previsto de las centrales térmicas de Compostilla y Teruel. De estas últimas cabe mencionar que se han presentado los planes de desmantelamiento, diseñados sobre la base del respeto al medio ambiente, tanto a nivel de atmósfera, como de aguas y de suelo, fomentando la economía circular con propuestas de reutilización de material y maquinaria en otras instalaciones, de valorización de residuos industriales, así como incluyendo proyectos para una transición justa de las zonas.

A fin de 2020 ENDESA tiene en trámite la declaración de impacto ambiental o de modificación/confirmación de las existentes 5.970 MW en instalaciones renovables, de los cuales casi 5.000 MW se ha presentado la solicitud a lo largo del año 2020.

Adicionalmente, en coordinación con la Administración ambiental, se han desarrollado mejoras considerables respecto a las medidas de compensación ambiental exigidas, poniendo en marcha actuaciones dirigidas a la mejora de la biodiversidad y conservación de los valores naturales de la zona de implantación de los proyectos renovables. Estas actuaciones se corresponden con la propia naturaleza de ENDESA en su apuesta por la sostenibilidad y la generación de valor compartido.

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 de vertidos y residuos EUSS/103-2 Enfoque de gestión de vertidos y residuos EUSS/103-3 Enfoque de gestión de 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 centrales 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 de emergencias EUSS/103-2 Enfoque de gestión Desastres/Planificación y respuesta de emergencias EUSS/103-3 Enfoque de gestión Desastres/Planificación y respuesta de emergencias EUSS

Las centrales nucleares de ENDESA están preparadas para hacer frente a situaciones de emergencia con los recursos y procedimientos definidos en:

- Plan de Emergencia Nuclear Interior (PEI), el cual está estructurado de acuerdo a la normativa sobre instalaciones nucleares y radiactivas (normativa estatal). Cada central nuclear dispone de un PEI específico que detalla las actuaciones, medidas y responsabilidades de preparación y respuesta a las condiciones del accidente, con el objeto de mitigar sus consecuencias, proteger al personal de la instalación y notificar de forma inmediata a las autoridades competentes, incluyendo la evaluación inicial de las consecuencias potenciales de la emergencia. Además, los PEI establecen las actuaciones previstas por el titular para prestar su ayuda en las intervenciones de protección en el exterior de la instalación, conforme establece el Plan Básico de Emergencia Nuclear (PLABEN).
- Plan de Emergencia Nuclear Exterior (PEN), tienen por objetivo evitar, o al menos reducir en lo posible, los efectos adversos de las radiaciones ionizantes sobre la población y el medio ambiente. Se basan en las normas y criterios establecidos por el PLABEN y asignan responsabilidades a entidades u organismos públicos, con la colaboración de los titulares de las instalaciones.

Las emergencias que se declaran para hacer frente a los accidentes que se postulan en las centrales nucleares se clasifican en cuatro categorías en función de la gravedad del suceso y de la naturaleza y cantidad de material radiactivo que se pueda llegar a liberar al exterior (desde Prealerta hasta Emergencia General). 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 (Consejo de Seguridad Nuclear), y apoyándose 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 través de ejercicios periódicos (simulacros) y formación específica de todo el personal que interviene. Los simulacros son supervisados por el Consejo de Seguridad Nuclear, así como por personal debidamente entrenado perteneciente a la propia organización con objeto de identificar áreas de mejora dentro del proceso de mejora continua. La preparación para emergencias es inspeccionada de forma periódica por el Consejo de Seguridad Nuclear y auditada periódicamente por la propia organización, Además, es evaluada periódicamente por la World Association of Nuclear Operators (WANO), frente a los más altos estándares de la industria. Las áreas de mejora identificadas se procesan e incorporan, como parte del proceso de mejora continua.

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 viento filtrado de la atmósfera del edificio de contención.

La fase de recuperación, tras una emergencia, está contemplada por los Planes de Emergencias Nuclear. Las medidas de recuperación están, principalmente, dirigidas hacia el ambiente físico y al restablecimiento de las condiciones de vida normales. Su fin es reducir

- La irradiación externa debida a las sustancias radiactivas depositadas,
- La transmisión de sustancias radiactivas a las personas, a los animales y a los alimentos,

- La resuspensión de las sustancias radiactivas.

Todo ello, a través de los Planes de Emergencia Nuclear Interior (PEI), responsabilidad del titular de la instalación y regulados por la normativa sobre instalaciones nucleares y radiactivas (normativa estatal); de los Planes de Emergencia Nuclear Exterior (PEN), basados en las normas y criterios establecidos por el Plan Básico de Emergencia Nuclear, asignando responsabilidades a entidades u organismos públicos; y de los Comités de Información local, en el que participa el Regulador, el Ministerio, los Ayuntamientos de las zonas afectadas por las centrales nucleares y los propios representantes de las instalaciones, para coordinar aspectos a nivel local.

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 (PGRR), 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.

En marzo de 2020, ENDESA ha enviado al Ministerio un borrador del 7º PGRR para su estudio y tramitación.

1.7. Sanciones medioambientales

307-1

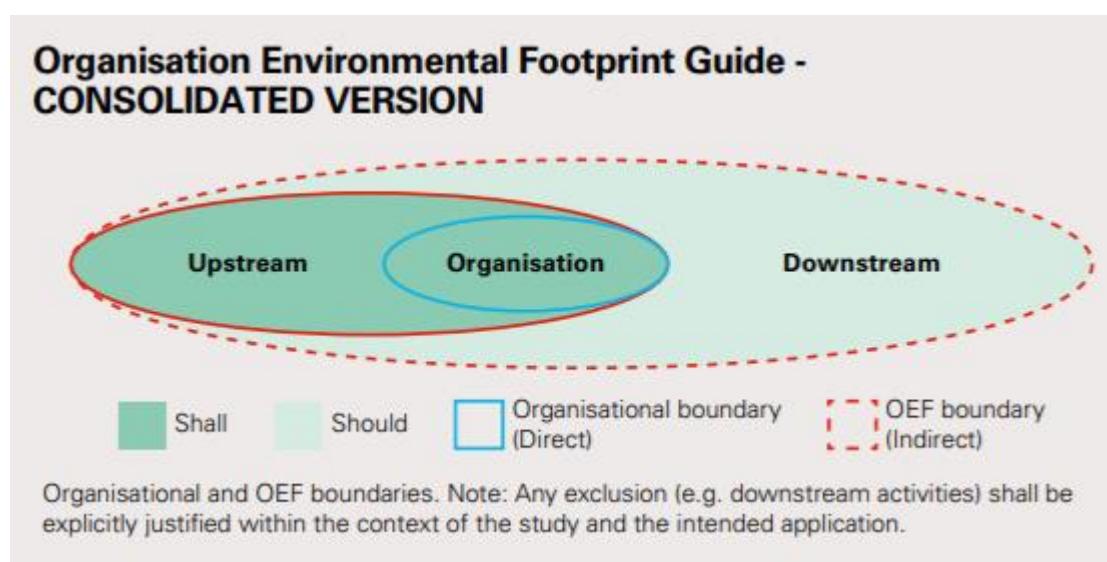
Las sanciones medioambientales se pueden consultar en el apartado 2.7 Litigios del capítulo Gobierno Corporativo y Conducta Ética.

ENDESA cuenta con cobertura aseguradora de naturaleza medioambiental, que se encuentra incluida dentro de la póliza de seguros de responsabilidad civil global. La sección ambiental cubre la responsabilidad de ENDESA de acuerdo a la Directiva Europea 35/2004 sobre responsabilidad medioambiental, así como a sus transposiciones a la legislación nacional de los países en los que ENDESA tiene presencia y a cualquier otra decisión judicial relacionada con daños ambientales. El límite general de la póliza es de 150 millones de euros y el límite deducible general es de 250.000 euros.

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 es una medida multicriterio del comportamiento ambiental de la empresa con la perspectiva de todo el ciclo de vida; esto significa considerar todas las etapas desde la extracción de las materias primas hasta la gestión de los productos al final de su vida útil, pasando por las etapas de producción y uso.

Durante el año 2020 ENDESA ha mantenido su compromiso con la excelencia en la sostenibilidad ambiental a la vez que ha cumplido con los objetivos de descarbonización marcados en su Plan Estratégico. Todo ello ha llevado a la organización a conseguir una reducción del valor de huella del 56% respecto al año 2019, cumplimiento muy por encima del objetivo previsto. Esto ha sido propiciado principalmente por el cese progresivo de la actividad de generación térmica con carbón, acompañado de una reducción en general del funcionamiento de la mayoría de las tecnologías de generación debido a la singularidad del año.



Subhuellas directas 2020 (unidades de huella)	
	2020
Huella atmosférica	4.039,17
Huella hídrica	1.153,21
Huella de carbono	535,90
Huella de consumo de recursos	1,78
Huella de residuos	349,75
Huella ruido	12,57
Huella flora y fauna	5,76

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 los edificios e instalaciones, hasta la oferta de una amplia gama de productos y servicios eficientes a los 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.

2.1.1. Consumo de energía eléctrica

302-1

Los consumos eléctricos de las instalaciones se abastecen con electricidad producida por la propia compañía, por lo que para evitar la doble contabilidad no se reporta su valor.

2.1.2. Consumo de combustibles

301-1/302-1

Los materiales empleados para producir electricidad son principalmente los combustibles y tienen consideración de no renovables. Se observa un menor consumo en casi todos los combustibles salvo en gasoil, asociado a un menor funcionamiento de todas las tecnologías térmicas en el ejercicio.

En la tabla se incluyen los combustibles consumidos en todas las actividades de ENDESA. Cabe destacar el uso en generación de electricidad (todos los combustibles), distribución de electricidad (gasoil) y en menor medida en edificios (gasoil y gas natural) y flota de vehículos (gasoil).

Consumo de materiales (peso/volumen)			
Tipo de combustible	2018	2019	2020
Carbón (kt)	11.409	4.040	907
Fuel óleo (kt)	1.325	1.187	867
Gasóleo (kt)	809	794	809
Gas natural (10^6 m ³)	1.356	1.721	1.585
Uranio (t equivalente de uranio)	63,65	54,27	62,06

2.1.3. Consumo de energía

Consumo energético interno

El consumo de energía de la organización es el asociado a los combustibles consumidos para los procesos de generación, distribución y comercialización de electricidad. No se han considerado los autoconsumos eléctricos ya que las instalaciones se abastecen de la electricidad producida por la propia organización.

Se observa una disminución importante en el valor total de consumo energético derivado principalmente del reducido funcionamiento de las centrales térmicas de carbón durante el año 2020, a consecuencia del cese de actividad progresivo de las mismas y unido a la poca entrada de esta tecnología en el mix de generación y al sustancial aumento de entrada de tecnologías renovables.

Consumo energético interno por fuente primaria (TJ)*			
Tipo de combustible	2018	2019	2020
Carbón	221.079	81.527	17.529
Fuel óleo	53.313	47.755	34.873
Gasóleo	34.859	34.357	35.040
Gas natural	51.160	64.932	59.791
Uranio	254.926	279.042	273.845
Total	615.336	507.614	421.078

*TJ: Tera Julios

Consumo energético externo

302-2

Para el año 2020 se ha estimado el consumo energético externo en 46,79 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 la presente Declaración se está realizando el proceso de verificación externa según los requisitos de la norma UNE EN ISO 14064.

Eficiencia energética en los procesos internos

Dentro del proceso de mejora continua, ENDESA se encuentra inmersa en un proceso global de digitalización de todos sus procesos propios de su actividad. Durante el año 2020 ENDESA ha intensificado este proceso de digitalización para mejorar los procesos de control y de protección del medio ambiente. Los proyectos más destacables en este ámbito son:

- Mejoras de sistemas de adquisición de datos de emisiones o de vertidos: este proyecto tiene como objetivo optimizar los sistemas de adquisición de datos de emisiones, calidad del aire y vertido de las instalaciones, mejorando la comunicación de las estaciones remotas, aprovechando los almacenamientos tipo CLOUD disponibles en el mercado y facilitando la adaptación de los procesos de cálculo a la legislación ambiental emergente.
- Proyecto Digital Waste: este proyecto permite digitalizar la gestión de residuos en las plantas de generación, creando una plataforma que ayude en la gestión logística de los almacenamientos de residuos, y una plataforma de control documental que permitirá agilizar los trámites de gestión de los residuos con gestores autorizados.
- Proyecto EDEN: se ha desarrollado una plataforma digital para el tratamiento de la información ambiental de cara a su reporte interno y externo. Esta plataforma facilitará la recolección de la información y permitirá asegurar la fiabilidad de la información suministrada y su posterior análisis para la gestión de mejoras ambientales.
- Proyecto DIMAS: se ha diseñado una plataforma interna a medida para gestión del sistema de gestión integrado de las instalaciones (medio ambiente, seguridad y calidad). Mediante esta plataforma se mantiene un mejor control de la evaluación de aspectos ambientales, fijación de objetivos y metas de mejora continua, identificación y evaluación de cumplimiento legal, así como de la resolución de las no conformidades y observaciones que se abren en el día a día.

- Proyecto HEQ4U: se ha desarrollado una plataforma que permite a todo el personal en planta de dar de alta potenciales incidentes ambientales o de seguridad ("Near Miss"). Esto posibilita detectar situaciones que puedan suponer un potencial riesgo para el medio ambiente o la seguridad antes de que se produzca el incidente, lo que posibilita implementar las acciones de mejora a tiempo de prevenir el acaecimiento de los mismos.

Reducción del consumo energético - Ahorro de energía.

302-4

En 2020 ENDESA ha ahorrado 1.807.954 GJ de energía gracias al desarrollo de programas de mejora de eficiencia energética. Este año tienen también gran importancia las actuaciones en cuanto a rediseño de procesos en las centrales térmicas, destacando significativamente el ahorro obtenido en la central térmica de Cas Tresorer debido a la modificación de la curva del sistema de álabes-guías de entrada variable, del ciclo abierto de gas de una de las turbinas de la central. De igual modo dentro de los programas centrados en la conservación y las adaptaciones de los equipos, destacan las modificaciones en los sistemas de iluminación que han sido transformados a sistemas LED en varios edificios e instalaciones. Este ahorro de energía supone una disminución de la huella de carbono de la compañía y contribuye a la reducción de los costes operativos del negocio.

Ahorro de energía debido a conservación y mejoras en eficiencia (GJ)			
Tipo de combustible	2018	2019	2020
Rediseño de procesos	0	10.181	1.802.006
Conservación y adaptaciones de equipo	171,49	7.665	5.948
Total	171,49	17.846	1.807.954

Adicionalmente, ENDESA lleva años poniendo en marcha medidas y promoviendo iniciativas de movilidad más sostenible entre sus empleados, que tienen un importante impacto medido en reducción de consumo energético. Destacar entre este tipo de acciones el transporte colectivo en centros de generación. El ahorro energético asociado a esta medida ha sido de 32.415 GJ.

Intensidad energética

302-3

La intensidad energética se ha calculado considerando el consumo energético interno. 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. Continuando con el criterio establecido en 2018, en este ejercicio se ha incluido en el cálculo también el consumo energético derivado del Urano. Se observa una disminución de la intensidad energética de la compañía, resultado de las acciones de mejora continua que aplica la compañía en todos sus procesos.

Intensidad Energética			
	2018	2019	2020
Consumo energético total (TJ)	615.336	507.614	421.574
Producción neta (GWh)	74.193	61.402	56.269
Intensidad energética (TJ/GWh)	8,29	8,27	7,48

2.1.4. Otros consumos

ENDESA emplea otros consumibles necesarios para la producción de electricidad. Durante 2020 el consumo total ha sido de 24,6 kilotoneladas, un 86% inferior al de 2019 (179 kilotoneladas), debido principalmente al menor funcionamiento de las centrales térmicas de carbón y en consecuencia a la reducción del consumo de piedra caliza para el proceso de desulfuración de gases de la combustión.

Consumibles de ENDESA (Toneladas)			
España y Portugal	2018	2019	2020
Cal	773,11	486,97	490,36
Cloruro férrico	486,87	294,40	213,30
Amonio	2.711,47	822,38	96,14
Sosa cáustica	895,8	474,24	480,58
Ácido sulfúrico y clorhídrico	1.668,11	961,67	671,06
Hipoclorito sódico	694,40	549,08	709,03
Dióxido de cloro	0,99	0	2,77
Óxido de magnesio	129,9	0	55,35
Piedra caliza para la desulfuración de los gases de la combustión	406.745,43	174.491,60	16.212,54
Aceite lubricante	12.328,12	198,51	4.253,31
Aceite dieléctrico	549,65	85,74	658,12
Otros*	5.746,35	739,38	1.097,68
Total	432.730,19	179.104,01	25.004,81

*Incluye componentes químicos de uso poco habitual.

Uso de materiales reciclados (Toneladas)	
	2020
Aceite lubricante filtrado y reutilizado	79,01
Aceite dieléctrico reutilizado	262,47
Papel reciclado	1,40
Total Reciclado	342,88

2.1.5. Eficiencia energética e indisponibilidad en la generación de electricidad

EU11/103-1 Enfoque de gestión Eficiencia del Sistema EUSS/103-2 Enfoque de gestión Eficiencia del Sistema EUSS/103-3 Enfoque de gestión Eficiencia del Sistema EUSS

ENDESA hace una apuesta decidida por la eficiencia energética en su negocio de generación, siendo fundamental el rendimiento energético que se obtiene de los recursos naturales utilizados. Así, la eficiencia de las centrales térmicas de ENDESA en 2020 se ha mantenido en valores similares a los del año anterior, salvo las centrales térmicas de carbón cuyo bajo funcionamiento ha repercutido también en este parámetro.

Eficiencia energética de las centrales térmicas (%)			
	2018	2019	2020
Centrales térmicas de carbón	37,96	35,28	29,90
Centrales térmicas de ciclo combinado peninsular	54,33	54,38	54,51
Centrales térmicas extrapeninsulares	39,31	40,01	41,39
Valor medio	39,97	41,51	43,41

Indisponibilidad de las centrales térmicas (%)			
	2018	2019	2020
Centrales térmicas de carbón	6,4	9,3	6,4
Centrales térmicas de ciclo combinado peninsular	8,7	10	14,3 ¹
Centrales térmicas extrapeninsulares	6,2	6,4	5,8
Valor medio	7,0	8,6	8,7

¹Dato sin el efecto de la central de ciclo combinado de As Pontes durante los primeros nueve meses de 2020.

Para el cálculo de los parámetros de eficiencia e indisponibilidad se consideran de forma separada los diferentes regímenes regulatorios, según requiere GRI. El detalle de los criterios utilizados para el cálculo es:

- Centrales térmicas de carbón: incluye las centrales térmicas de carbón en península y Baleares. Se debe tener en cuenta que varias de ellas computan únicamente por su periodo de operación en 2020 (desde el día uno de enero hasta su cierre).
- Centrales térmicas de ciclo combinado peninsular: incluye las centrales de ciclo combinado ubicadas en península.
- Centrales térmicas extrapeninsulares: incluye todas las centrales térmicas ubicadas en territorios extrapeninsulares de todas las tecnologías menos de carbón.

EU30

En 2020, la eficiencia de las centrales nucleares ha sido del 35,44%, muy en línea con los valores del año pasado (la eficiencia en 2019 fue 35,30%). La indisponibilidad en 2020 ha sido del 10,29%, ligeramente superior a la del año pasado (la indisponibilidad en 2019 fue del 9,58%).

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 absolutas de SO ₂ , NOx, y partículas de ENDESA			
	2018	2019	2020
SO ₂ (toneladas)	47.845	26.492	9.550
NOx (toneladas)	70.313	57.811	43.139
Partículas (toneladas)	1.532	1.035	757

Evolución de las emisiones específicas de SO ₂ , NOx, y partículas de ENDESA			
	2018	2019	2020
SO ₂ (g/kWh)	0,64	0,43	0,17
NOx (g/kWh)	0,95	0,94	0,77
Partículas (g/kWh)	0,02	0,02	0,01

Adicionalmente a la disminución en las emisiones de contaminantes en 2020 debida a un menor funcionamiento de las centrales térmicas, y dentro de ellas de las centrales de carbón, 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, durante el 2020 a pesar de las especiales circunstancias de pandemia provocadas por el COVID, ha seguido con el exhaustivo sistema de control de todas sus emisiones para controlar en tiempo real las mismas y asegurar en todo momento el cumplimiento de los valores límite de emisión. Del mismo modo ha continuado con el control en tiempo real de la calidad del aire en el

entorno de sus instalaciones. Para ello, lleva a cabo un exhaustivo control y mantenimiento de los equipos de medida de chimenea, y los somete a inspecciones anuales llevados a cabo por laboratorios acreditados externos. 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 este año, debido a las especiales circunstancias de pandemia, el acceso a las instalaciones por entidades externas ha tenido que ser adaptado, modificándose los procedimientos de trabajo para asegurar la seguridad tanto de personal externo, como de interno, y permitir que se haya continuado con los procesos de inspección y aseguramiento de la calidad de los equipos de control ambiental de las instalaciones, así como de la toma de muestras para asegurar el cumplimiento de los requisitos ambientales derivados de la legislación vigente.

ENDESA ha realizado en 2020 importantes actuaciones y trámites en las centrales enfocadas a cumplir con los niveles de emisión exigidos, como son:

- En la flota de ciclos combinados ENDESA está invirtiendo en la mejora de los sistemas de combustión de sus turbinas para mejorar la flexibilidad operativa de los mismos y mejorar sus estándares de emisión.
- En el ámbito de la Directiva de 2010/75, sobre las emisiones industriales y del BREF de grandes instalaciones de combustión, se continúan con las importantes inversiones de abatimiento de emisiones en los grupos insulares de las centrales térmicas de Mahón, Barranco de Tirajana y Granadilla. En el caso de la central térmica de Mahón, el sistema de inyección de agua en las turbinas de gas 3, 4 y 5 se alimenta del vertido de salida de la estación depuradora de aguas residuales de la vecina ciudad de Mahón, lo que contribuye a minimizar el consumo de agua, además de contribuir a la mejora de la calidad del agua que llega al mar.

Adicionalmente 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. En el ámbito de los sistemas automáticos de medida, a lo largo de 2020 se ha continuado con la renovación constante de los analizadores de la flota, realizando una sustitución de aquellos más antiguos por otros más modernos o por la instalación de los mismos en aquellos focos donde no era requisito legal, como en la central de Ceuta.

El éxito de la implantación de todas las medidas citadas se observa en los resultados obtenidos para los indicadores ambientales relacionados con contaminación atmosférica en 2020.

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

Durante el año 2020 se han producido fugas de gases fluorados a la atmósfera que equivalen a 34,53 kt equivalentes de CO₂ (19,33 ktCO₂eq de SF6 y 15,20 ktCO₂eq de otros fluorados).

Durante el ejercicio 2020, la Sociedad ha mantenido los compromisos acordados en el marco del Acuerdo Voluntario 2015-2020 entre el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico y los principales actores del Sector Energético Español, para la gestión integral más respetuosa con el medio ambiente del uso del SF6 en la industria eléctrica. El objetivo fundamental es contribuir al objetivo de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero en sectores difusos, asignado a España.

Gracias a los datos remitidos por todos los integrantes del Acuerdo Voluntario a la unidad de inventarios del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, se ha constatado el cumplimiento de los objetivos de reducción de emisiones de SF₆ para las fases de fabricación y de instalación, servicio y mantenimiento de equipos eléctricos que usan SF₆, durante el año 2019.

2.4. Ruido y contaminación lumínica

Los valores límite bajo los que deben encontrarse tanto los parámetros de ruido como de contaminación lumínica están establecidos en la legislación medioambiental y, de manera coherente, los límites aplicables quedan recogidos en las autorizaciones de las diferentes instalaciones de ENDESA. El aseguramiento del mantenimiento de los valores dentro de los márgenes regulados se consigue a través de los sistemas de gestión ambiental certificados por terceros independientes.

2.5. Recursos hídricos

103-1 Enfoque de Gestión Agua y efluentes/103-2 Enfoque de Gestión Agua y efluentes /103-3 Enfoque de Gestión Agua y efluentes /103-1 Enfoque de Gestión Agua y efluentes EUSS/103-2 Enfoque de Gestión Agua y efluentes/EUSS 103-3 Enfoque de Gestión Agua y efluentes EUSS

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. 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.

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.

Las infraestructuras hidroeléctricas tienen asociadas diversos beneficios, entre ellos la existencia de servicios ecosistémicos como pueden ser los servicios de aprovisionamiento, los servicios de regulación y mantenimiento del medio ambiente para los humanos y los servicios culturales, contribuyendo estos a que el flujo de los mismos se mantenga en el tiempo y sea sostenible.

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.

Dentro de este proceso de mejora cabe destacar el lanzamiento interno del proyecto WAVE durante el año 2020, encaminado a la búsqueda e implantación de mejoras encaminadas a la disminución del consumo de agua dulce de proceso especialmente en aquellas áreas geográficas afectadas por un mayor estrés hídrico. En este sentido, destacan las actuaciones de la central térmica de Mahón, para reutilizar el agua de la estación depuradora de aguas residuales de la ciudad de Mahón como aporte para la planta de agua demí, o el proyecto de detección y reparación de fugas en el sistema de tuberías de agua enterradas del sistema de protección contra incendios que es abastecido con agua de la red pública.

Por undécimo año consecutivo ENDESA ha participado en CDP Water Disclosure. Esta iniciativa requiere a las compañías que reporten y reduzcan sus impactos ambientales en relación a la gestión de recursos hídricos, y lo hace de acuerdo a los requerimientos de inversores institucionales y empresas con gran capacidad de compra. La calificación alcanzada en 2020 ha sido A, dentro del nivel de «Leadership», la máxima puntuación en gestión de recursos hídricos.

2.5.1. Consumo de agua

301-2/303-1/303-3/303-5/306-5/103-1 Enfoque de Gestión Agua y efluentes EUSS /103-2 Enfoque de Gestión Agua y efluentes EUSS /103-3 Enfoque de Gestión Agua y efluentes 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 2020 se han reutilizado 133.898 m³ de agua en los procesos, que representa el 2,6% del total de agua captada para uso industrial.

El 99% del agua captada por ENDESA para el uso en sus instalaciones es devuelta al medio para que pueda ser reutilizada.

Captación de agua de proceso (Hm ³)			
	2018	2019	2020
Unidad de Producción Térmica (UPT)	42,90	20,46	3,37
Generación Nuclear	1,71	2,2	1,73
Minería	0,02	0	0
Total	44,63	22,66	5,11

Agua reciclada (Hm ³)	
2018	0,015
2019	0,161
2020	0,134

303-5

Adicionalmente, y para dar cumplimiento a los nuevos requisitos en materia de aguas establecidos por GRI, se aporta la tabla siguiente, en la que se incluye el consumo de agua para las diferentes tecnologías, así como en los edificios principales de la compañía.

Consumo de agua (Hm ³)			
	2018	2019	2020
Unidad de Producción Térmica (UPT)	24,38	6,49	5,88
Generación Nuclear	0,032	0,26	0
Minería	0,02	0	0
Edificios	0,06	0,06	0,05
Total	24,50	6,81	5,93

La captación específica de agua para uso industrial en el proceso de generación de electricidad en el año 2020 ha sido de 90,7 l/MWh.

En la tabla siguiente se detalla la captación de agua por tipo de fuente, y se puede observar una disminución respecto al año 2019 de todas las captaciones de agua, salvo en la captación de agua superficial para uso en refrigeración en las centrales nucleares, motivada por una reducción generalizada en el funcionamiento de las centrales. Cabe 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.

		Captación total de agua por fuentes (Hm ³)		
		2018	2019	2020
Uso industrial	Captación de agua dulce	41,49	20,08	3,12
	de aguas superficiales	40,27	19,31	2,81
	de pozos	0	0	0
	de red municipal	1,22	0,77	0,32
	Captación de agua de mar	0	0	0,05
	Capacitación de agua de mar (desalada)	3,12	2,58	1,93
	Captación de aguas residuales (uso interno)	0,015	0,161	0,058
Uso para refrigeración	Agua marina (ciclo abierto)	3.290,99	3.860,66	3.266,73
	Aguas superficiales (ciclo abierto)	1.753,91	1.628,40	1.942,99
	Agua (ciclo cerrado)	0	0	0
	volumen de agua procesada	272,40	236,40	9,01
	drenaje de las torres de refrigeración	251,81	212,75	0,016
Uso civil		0,13	0,220	0,489
Total¹		5.341,46	5.724,85	5.215,34

¹En 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	2018	2019	2020
Por captación ≥5% vol. total anual medio de la masa de agua	4	4	4
Por captación en masas de agua consideradas significativas	34	34	34
Por captación en humedales Ramsar o en zonas protegida	3	3	3
Por captación en fuentes situadas en zonas con protección nacional	61	61	61
Por captación en fuentes situadas en zonas con protección internacional	56	56	56
Total de masas de agua afectadas significativamente	158	158	158
Características de las masas de agua afectadas significativamente	2018	2019	2020
Volumen (m³)	341.000.000	341.000.000	341.000.000
Caudal (m³/seg)	1.043,8	1.043,8	1.043,8
Clasificada como protegida	60,0	60,0	60,0
Con valor por su biodiversidad	59,0	59,0	59,0

Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua (Nº)			
Masas de agua afectadas significativamente	2018	2019	2020
Por captación ≥5% vol. total anual medio de la masa de agua	124	124	124
Por captación en masas de agua consideradas significativas	9	9	9
Por captación en humedales Ramsar o en zonas protegida	8	8	8
Por captación en fuentes situadas en zonas con protección nacional	76	76	76
Por captación en fuentes situadas en zonas con protección internacional	73	73	73
Total de masas de agua afectadas significativamente	290	290	290
Características de las masas de agua afectadas significativamente	2018	2019	2020
Volumen (m³)	395.324.000	395.324.000	395.324.000
Caudal (m³/seg)	2.525,70	2.525,70	2.525,70
Clasificada como protegida	76	76	76
Con valor por su biodiversidad	0	0	0

2.5.2. 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/303-2/306-1/303-4

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. En el año 2020 se ha producido una disminución importante en los vertidos de las centrales térmicas respecto al año 2019 debido al menor funcionamiento de las mismas.

Vertidos industriales (Hm ³)			
	2018	2019	2020
Centrales térmicas	18,63	14,10	2.181,38
Centrales nucleares	1,68	1,97	1,78
Total	20,31	16,07	2.183,16

En el año 2020 se ha cambiado el criterio de cálculo del vertido de agua en las centrales térmicas, considerando también en el cómputo el vertido asociado a la refrigeración en ciclo abierto. En base al mismo criterio utilizado en ejercicios anteriores, el vertido de las centrales térmicas en 2020 ha sido de 6,43 Hm³, y la cantidad total vertida sería de 8,21 Hm³.

En el proceso de mejora continua de las instalaciones de generación se llevan a cabo acciones específicas encaminadas a reducir el consumo de agua, y mejorar las condiciones del vertido, entre las que cabe citar:

- Ciclo Combinado de 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. Adicionalmente, durante el año 2020 se han ejecutado el total de acciones previstas derivadas del plan de prevención de vertidos de aceite, que dio inicio en 2018 con el diagnóstico de los puntos con mayor riesgo de incidente ambiental.

2.5.3. Estrés hídrico

Durante el año 2020 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.

El análisis del estrés hídrico, este año se ha realizado mediante las herramientas Aqueduct Water Risk Atlas del Instituto de Recursos Mundiales (WRI) y la herramienta que desde hace años utiliza ENDESA, «Global Water Tool for Power Utilities» (GWT), desarrollada por el «World Business Council for Sustainable Development» (WBCSD), ambas dirigidas 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 23 instalaciones se encuentran en zonas definidas como de recurso hídrico bajo estrés, lo que representa el 49% de las centrales de ENDESA. Sin embargo, es importante destacar que el 56% de las instalaciones ubicadas en zonas bajo estrés, no consumen agua dulce de proceso, 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 no consuntivo de agua dulce.
- Las instalaciones ubicadas en zona con recurso hídrico bajo estrés ($<1.700 \text{ m}^3/\text{persona y año}$) y con consumo de agua dulce de proceso son sólo el 21% de las instalaciones de ENDESA, que producen el 9,6% de la energía. La suma de estos consumos es $0,155 \text{ Hm}^3$.
- 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 79% de los centros de producción que se encuentran en zonas con recurso hídrico suficiente y abundante tampoco consumen agua dulce de proceso.

La central térmica de Alcudia en Baleares, ubicada en zona de estrés, con un consumo de agua dulce de proceso que representa el 84% del total, se encuentra en condiciones de funcionamiento limitado, por lo que su consumo de agua se reducirá de forma muy importante.

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 uso industrial en las centrales térmicas ubicadas en zonas de estrés hídrico durante 2020 ha sido de 13,7 % respecto del total de agua captada para uso industrial. Hay que tener en cuenta que el 99% del agua total captada se devuelve al medio en condiciones adecuadas para usos posteriores de la misma.

El consumo de agua dulce de proceso respecto al consumo total de agua de proceso representa solamente el 2,7%. Notar que gran parte del agua de proceso utilizada en las centrales de ENDESA es agua salada.

2.6. Residuos. Medias de prevención, reciclaje, reutilización y otras formas de recuperación y eliminación de 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/306-4/306-1/103-1 Enfoque de gestión efluentes y residuos/103-2 Enfoque de gestión efluentes y residuos/103-3 Enfoque de gestión efluentes y residuos

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.

ENDESA gestiona sus residuos atendiendo a la jerarquía de residuos (prevención, preparación para la reutilización, reciclado, otros tipos de valorización, incluyendo la energética, y por último eliminación), partiendo siempre de la prevención, y cuando eso no es posible, priorizando 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.

Del total de los residuos producidos en ENDESA en 2020, una parte significativa se valoriza en instalaciones externas, siendo un 84% del total de residuos no peligrosos en España y Portugal y un 71% de los peligrosos en el mismo ámbito geográfico de España y Portugal.

Residuos no peligrosos (RnP) (Ton)						
	2018		2019		2020	
	Producidos	Valorizados	Producidos	Valorizados	Producidos	Valorizados
Unidades de Producción Térmica (UPT)	47.463,81	41.375,88	21.168,14	16.187,82	20.020,52	12.029,08
Unidades de Producción Hidráulica (UPH)	717,60	678,65	423,19	372,41	524,93	71,81
Terminales Portuarias	530,60	511,37	402,39	386,79	647,46	633,40
Nuclear	2.040,00	1.444,40	2.690,94	2.062,61	2.585,85	2.278,78
Distribución	18.872,18	18.735,31	36.108,15	35.855,39	35.898,04	35.345,18
Renovables (eólica, fotovoltaica, biomasa)	37,06	37,06	3,84	3,80	6,47	6,42
Edificios	324,15	248,52	304,05	233,29	252,12	132,42
Total	69.678,81	62.805,23	61.100,71	55.102,12	59.935,40	50.497,09

Residuos peligrosos (RP) (Ton)						
	2018		2019		2020	
	Producidos	Valorizados	Producidos	Valorizados	Producidos	Valorizados
Unidades de Producción Térmica (UPT)	6.644,72	3.013,32	6.252,97	3.918,81	6.859,82	4.179,05
Unidades de Producción Hidráulica (UPH)	418,49	354,31	222,94	162,75	198,80	145,65
Terminales Portuarias	11,6	10,93	12,67	12,67	6,61	4,93
Nuclear	303,84	81,86	370,24	114,37	611,93	232,91
Distribución	3.002,30	2.536,34	2.318,66	1.959,27	3.269,96	2.936,34
Renovables (eólica, fotovoltaica, biomasa)	103,61	101,31	143,56	126,34	150,48	126,67
Edificios	1,81	1,28	1,5	1,3	0,43	0,43
Total	10.480,59	6.094,09	9.322,59	6.295,47	11.098,04	7.625,98

Se consideran residuos valorizados aquellos entregados a gestor autorizado y que se someten a tratamientos de valorización por parte de éste. En la tabla anterior no se recoge la producción de residuos de la combustión de carbón (cenizas, escorias y yesos), cuyos datos se indican en una tabla dedicada.

Residuos radioactivos producidos (m³)			
	2018	2019	2020
Líquidos	1,78	1,60	5,55
Sólidos	212,88	132,47	136,18
Compactables	166,42	100,97	86,55
Otros tratamientos (fragmentación, cementación, etc.)	32,84	23,87	44,68
Resto	13,62	7,64	4,95

En cuanto a los residuos no peligrosos generados en las oficinas, el papel y cartón, envases de plástico y envases metálicos se consiguen valorizar en un 100%. Por lo que respecta a los residuos sólidos urbanos, este año se ha valorizado el 67,8%. En la siguiente tabla se muestran las cantidades de residuos generadas:

Tipo de residuo generado en oficina (Kg)	
RSU	189.000
Papel y cartón	51.700
Envases de plástico	6.800
Envases metálicos	40
Total Residuos no peligrosos	247.540

2.6.1. Productos de combustión de carbón

ENDESA valoriza parte de las cenizas, escorias y yesos generados en sus plantas de combustión de carbón, como materia prima para otros usos industriales. En 2020 sigue la tendencia bajista de esta actividad, por el menor funcionamiento de las centrales térmicas de carbón previsto dentro del proceso de descarbonización.

La valorización de estos productos se lleva a cabo en instalaciones ubicadas en el territorio nacional. Los mercados principales de valorización son la industria cementera y construcción, 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)			
	2018	2019	2020
Cenizas (t/año)			
Producido	1.034.177	453.451	50.261,63
Valorización	472.078	298.284	42.085,75
Restauración	0	0	0
Vertedero	562.099	155.167	8.175,88
Escorias (t/año)			
Producido	196.464	53.005	24.168,78
Valorización	17.190	38.958	10.274,23
Restauración	0	0	0
Vertedero	179.273	14.048	13.894,55
Yesos (t/año)			
Producido	864.235	391.217	69.554,84
Valorización	84.890	53.623	15.767,61
Vertedero	779.346	337.594	53.787,23

Como parte del proceso interno de Economía Circular en el que se encuentra la empresa, se está llevando a cabo un proyecto global en 2020, para estudiar la viabilidad de valorizar los residuos almacenados en los vertederos de las plantas de combustión de carbón.

3. 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

Política de Biodiversidad de ENDESA

El Informe de Evaluación Global de IPBES (Plataforma Intergubernamental Científico-normativa sobre Diversidad Biológica y Servicios de los Ecosistemas) presentado el pasado año 2019, advierte que el ritmo actual de degradación de ecosistemas y pérdida de biodiversidad sin precedentes evidencia la necesidad de medidas que permitan poner en valor los impactos, pero sobre todo la dependencia que tiene la sociedad respecto de la naturaleza entendida como el conjunto de la biodiversidad, el capital Natural, y los servicios ecosistémicos que nos aporta.

Proteger adecuadamente las contribuciones de la naturaleza a las personas requiere una economía globalmente sostenible. La evolución necesaria de los sistemas financieros y económicos solo se puede lograr en asociación con los responsables tomadores de decisiones, en el Gobierno, pero también de manera imprescindible, con el sector privado. Por ello, es esencial contar con métodos y herramientas de valoración que permitan realizar balances de cómo las actividades humanas los aprovechan y/o modifican.

El capital natural es el conjunto de servicios ecosistémicos que la naturaleza nos proporciona y que contribuyen directa o indirectamente al bienestar de las personas, el desarrollo de la sociedad y de la economía global. Empresas como ENDESA dependen del capital natural y con sus operaciones generan impactos sobre el mismo.

En este sentido, ENDESA como empresa firmemente comprometida con la protección del medio ambiente, incluyendo la biodiversidad, trabaja en iniciativas novedosas en materia de análisis y evaluación de los impactos y dependencias del capital natural y los servicios ecosistémicos en el entorno de sus negocios, orientando así toda su actividad hacia el objetivo último de la “no pérdida de biodiversidad”.

ENDESA está comprometida con la mitigación de los potenciales impactos sobre la biodiversidad y los servicios ecosistémicos durante todo el ciclo de vida de sus actividades, y con el objetivo de contemplar los nuevos enfoques y compromisos en la materia, por ello el Consejo de Administración de ENDESA aprobó en enero del presente año 2020 la Política de Biodiversidad, que recoge los compromisos adquiridos por la compañía en esta materia. Se puede consultar la misma en la página web de la compañía: (<https://www.endesa.com/content/dam/endesa-com/home/sostenibilidad/medioambiente/documentos/politica-de-biodiversidad-endesa.pdf>).

Con el objetivo de integrar los objetivos de dicha política en la estrategia y en la toma de decisiones de la compañía, se ha creado el Comité de Biodiversidad que se reúne al menos con periodicidad bimensual e integra a representantes de todas las líneas de negocio de la compañía. Durante las sesiones, los integrantes del Comité revisan el estado de los proyectos en curso del Plan de Conservación de Biodiversidad, exponen los resultados de proyectos recientemente finalizados, y plantean y evalúan nuevas propuestas de proyectos. Adicionalmente, se expone y analiza la actualidad en materia de regulación, acuerdos y estándares en relación a la biodiversidad, capital natural y servicios ecosistémicos a nivel regional, nacional e internacional.

3.1. Plan de conservación de la biodiversidad

El Plan de Conservación de la Biodiversidad de ENDESA (PCBE) es el instrumento bajo el que se ejecutan todas las medidas de biodiversidad que desarrolla la compañía. Todos los proyectos de este PCBE iniciados con posterioridad a la creación del Comité de Biodiversidad cuentan con la aprobación unánime de todos sus miembros.

El PCBE se inserta dentro de la Política de Biodiversidad como una de sus facetas más relevantes y distintivas, ya que todas las acciones incluidas en él se realizan bien de manera completamente voluntaria, bien sobre pasando los requerimientos ambientales obligatorios.

Las principales líneas de actuación del Plan son:

- El acondicionamiento del medio físico en los terrenos e instalaciones para aumentar la capacidad de acogida de biodiversidad.
- La gestión de factores del medio natural en el entorno de las instalaciones, que contribuyan a mejorar los hábitats de determinadas especies.
- El reconocimiento del capital natural, 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.

El Plan para la Conservación de la Biodiversidad ha acabado 2020 con un total de 26 acciones operativas, con el siguiente balance: 21 puestas en marcha en años anteriores (con 3 de ellas finalizadas en 2020 y 18 que continúan en curso) y 5 acciones más iniciadas en este año 2020.

3.2. Actuaciones destacadas

Entre las muchas actuaciones llevadas a cabo durante 2020 cabe destacar las siguientes:

- Estudios e Investigaciones:

304-2



En 2020 se ha realizado un estudio de la población de briófitos (musgos y hepáticas) de la corta Ballesta Este, en el espacio minero restaurado de Peñarroya (Córdoba). Este grupo de especies nunca se había estudiado hasta entonces en este espacio. El proyecto ha permitido añadir un total de 61 nuevas especies al catálogo de flora de la zona (55 briófitos, 4 macroalgas y 2 plantas vasculares), con lo que dicho catálogo asciende a un total de 339 especies. De los 55 briófitos observados, 6 están incluidos en la Lista Roja de briófitos amenazados de España peninsular y balear.

- Actuaciones de protección de la avifauna:

304-2/304-4

En 2020, la compañía ha iniciado un proyecto de recuperación de poblaciones de cernícalo primilla en Aragón, conjuntamente con la entidad Defensa y Estudio del Medio Ambiente (DEMA) y el apoyo del Gobierno de Aragón. El objetivo del proyecto es reforzar las poblaciones aragonesas de cernícalo primilla, y a su vez incrementar el conocimiento existente sobre el uso del espacio que hace la especie y la evolución de este uso en el tiempo. Para ello, en junio de 2020 se realizó la suelta de varios pollos en un primillar con el objeto de consolidar la colonia existente. Paralelamente, el proyecto también contempla el marcaje y seguimiento GPS de una fracción de los ejemplares liberados.

También destaca el proyecto de marcaje y seguimiento de buitre negro en el Parque Natural del Tajo Internacional, transfronterizo entre España y Portugal, que se inició en 2018 con el marcaje y obtención de muestras biológicas de los 8 pollos que nacieron aquel año en la colonia. El marcaje y la recogida de muestras continuó en 2019 con otros 8 ejemplares. Durante 2020, se ha realizado el seguimiento de los ejemplares marcados y análisis de sus rutas y uso del espacio. El objetivo final es obtener información detallada sobre los movimientos dispersivos, mortalidad e incorporación a la población reproductora de los juveniles nacidos en la colonia del proyecto, así como su interacción con otras colonias ibéricas. El buitre negro está clasificado como Críticamente En Peligro en el Libro Rojo de las Aves de Portugal y Vulnerable en el Catálogo Nacional de Especies Amenazadas de España. En este proyecto también participa la entidad de conservación Hawk Mountain Sanctuary.

- Proyectos con componente socio ambiental:

304-2



Tras su colaboración para desarrollar un inventario nacional de focos de la seca de la encina en el territorio nacional, ENDESA ha establecido un convenio de colaboración entre la D.G. de Biodiversidad del MITERD (Ministerio de Transición Ecológica y Reto Demográfico) que servirá para desarrollar estudios posteriores al inventario anteriormente mencionado, donde ENDESA será partícipe de la experiencia y conocimientos adquiridos y que podrá aplicar en los territorios donde tiene actividad.

- Publicaciones:

Se ha publicado un artículo en la revista científica BMC Research Notes sobre el transcriptoma de la trucha, producto del proyecto de investigación de ENDESA (conjunto con UdL e IRBLleida) sobre los factores ecológicos, genéticos y metabólicos de la movilidad de la trucha.

- Formaciones y jornadas de divulgación:

Cabe destacar el accesit como finalista en los Premios europeos de medio ambiente a la empresa en la categoría de Empresa y Biodiversidad por el Proyecto “Evaluación integrada de los servicios ecosistémicos en el entorno de varios embalses hidroeléctricos de ENDESA”, que pone de manifiesto la importancia de la conservación y uso sostenible de la biodiversidad para ENDESA.

Con motivo de la presentación de la Experiencia ENDESA en materia de Capital Natural y Servicios Ecosistémicos tuvo lugar un Desayuno de Trabajo virtual sobre Capital Natural del GECV (Grupo Español de Crecimiento Verde) e IEEB (Iniciativa Española Empresa y Biodiversidad).

La compañía organizó la exposición de la experiencia ENDESA en materia de Capital Natural y servicios ecosistémicos y de los proyectos de “Evaluación integrada de los servicios ecosistémicos en el entorno de varios embalses hidroeléctricos de ENDESA” y “Águila pescadora en la bahía de Cádiz” en el evento Embajadores de ODS dentro de la iniciativa CUMPLIMOS JUNTOS con relación a los ODS 6, 14 y 15 (ecosistemas y biodiversidad), motivo por la cual participó en el Programa de radio online ‘Reto: Círculo Verde’.

Cabe mencionar la participación en otras iniciativas, como han sido el grupo de trabajo del proyecto Life Eurokite en el que se ha buscado la utilización de la tecnología de telemetría para identificar el uso del hábitat espacial de las especies objetivo y cuantificar las razones clave de la mortalidad de las especies de aves rapaces en la UE, o el grupo de trabajo IEEB (Iniciativa Española Empresa y Biodiversidad) que la Fundación Biodiversidad junto con el sector empresarial, ha puesto en marcha para impulsar un desarrollo económico compatible con la conservación de la biodiversidad, facilitando un marco sólido de cooperación entre las grandes empresas, ONG, asociaciones y la Administración, aunando esfuerzos para la mejora y mantenimiento del capital natural en España.

3.3. Restauración medioambiental

304-3

ENDESA, desde 2016, lleva avanzando en su compromiso en materia de restauración ambiental, a través de la iniciativa BOSQUE ENDESA, un programa que contribuye a consolidar la senda de descarbonización de la compañía (reducción que alcanza el 66% de las emisiones de CO₂ desde el año 2005) y que consiste en la restauración forestal de terrenos degradados e incendiados en el ámbito nacional mediante técnicas de siembra y plantación de especies forestales autóctonas, pues son las mejor adaptadas al medio (los bosques son capaces de absorber los gases de efecto invernadero presentes en la atmósfera y al mismo tiempo son nicho de biodiversidad).

Hasta la actualidad, ENDESA ha desarrollado cuatro proyectos en el territorio nacional, dos de ellos inscritos en el apartado de sumideros de CO₂ del Registro Nacional de Huella de Carbono, Compensación y Proyectos de Absorción de la Oficina Española de Cambio Climático (OECC) del Ministerio para la Transición Ecológica y Reto Demográfico (MITERD), convirtiéndose en una iniciativa pionera en el sector energético. Se puede consultar toda la información de estos proyectos en la web de la compañía: <https://www.endesa.com/es/proyectos/todos-los-proyectos/eficiencia-energetica/medioambiente/arboles-contra-el-cambio-climatico>

Proyectos ejecutados e inscritos:

- Bosque ENDESA La Atalaya (Madrid) en el año 2017.
- Bosque ENDESA Doñana (Andalucía) en el año 2020.

Proyectos ejecutados y en fase de inscripción:

- Bosque ENDESA Pirineo (Cataluña)
- Bosque ENDESA Teruel (Aragón)

La iniciativa es un claro ejemplo de sostenibilidad, y supone la generación de un impacto positivo en los ámbitos ambiental, económico y social:

- Ambiental: supone una mitigación del cambio climático al absorber CO₂ de la atmósfera, pero también contribuye a generar un impacto ambiental positivo en otros ámbitos (favorecer la adaptación al cambio climático, propiciar la recuperación de la biodiversidad, desarrollar el capital natural y los servicios ecosistémicos, luchar contra la desertificación, proteger el ciclo del agua, frenar la degradación del suelo frente a la escorrentía, entre otras).
- Económico: al restaurar el bosque, se recuperan también el capital natural y los servicios ecosistémicos asociados que aporta a la sociedad, especialmente al entorno rural cercano.
- Social: en la realización de los trabajos de restauración forestal y mantenimiento, se prioriza la contratación de personas desempleadas, jóvenes, mujeres, mayores de 45 años o personas en riesgo de exclusión social en el entorno del proyecto. Destaca también su potencial como herramienta para desarrollar actividades de sensibilización, formación, divulgación y de voluntariado ambiental.

A continuación, se muestra un resumen de las actuaciones de restauración ambiental de ENDESA activas en 2020:

Área de hábitats (Km ²):	1,95
Principales especies conservadas / protegidas:	P.pinea/ P.halepensis/ P.nigra/ Q.suber/ Q.ilex/ Q.faginea/ Sorbus aria/ Hacer monspessulanum/ C.monogyna/ Amelanchier ovalis/ Prunus spinosa/ Olea europaea/ Arbutus unedo/ Myrtus communis/ Pyrus bourgeana/ Fraxinus angustifolia/ Malus sylvestris/ Prunus spp/ Sorbus spp.
Descripción del hábitat	Bosque/ Dehesa/ Estepa/ Subestepa
Comparación de la biodiversidad del hábitat original antes de las actividades de la empresa con la biodiversidad del hábitat de compensación:	En su mayoría se trata de restauraciones forestales de terrenos incendiados y/o degradados en el territorio nacional, mediante el empleo de especies autóctonas en cuya elección se tiene en cuenta la evolución de los parámetros ambientales y climáticos en el área donde se ubica el proyecto. En los casos asociados a la restauración de espacios relacionados con un aprovechamiento minero pasado (corestauración) no tiene que ser necesariamente forestal, sino que atiende al objetivo de reintegrar con plenas garantías, los terrenos restaurados con su entorno más próximo.
Trabajos que se están realizando para mejorar la biodiversidad del hábitat de compensación:	Recuperación de fauna/flora autóctonas y sus hábitats tras un incendio/ proceso de degradación/ aprovechamiento minero en el entorno de actividad de ENDESA.
Período de vigilancia y notificación de la biodiversidad en los sitios de compensación:	Entre 3 y 40 años,

3.4. Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas

304-1/304-2/EU13

Como proceso incluido en los sistemas de gestión medioambiental implantados en las líneas de negocio de ENDESA, y de acuerdo con 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.

Adicionalmente, y como medida del impacto causado por la mera presencia de instalaciones de ENDESA en espacio naturales protegidos, se ha calculado 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 de ENDESA correspondientes al año 2020:

Generación térmica	
Superficie (km ²) ocupada por instalaciones en espacios Red Natura 2000	1,57

Generación renovable	
Superficie (km ²) ocupada por instalaciones en espacios Red Natura 2000 (generación hidroeléctrica)	282,42
Superficie (km ²) ocupada por instalaciones en espacios Red Natura 2000 (generación eólica)	0,87
Superficie (km ²) ocupada por instalaciones en espacios Red Natura 2000 (generación solar)	0,82
Superficie (km ²) ocupada por instalaciones en espacios Red Natura 2000 (generación biomasa)	0,01

Distribución eléctrica	
Superficie (km ²) ocupada por instalaciones en espacios Red Natura 2000 (líneas de distribución eléctrica)	587,40
Superficie (km ²) ocupada por instalaciones en espacios Red Natura 2000 (subestaciones de distribución eléctrica)	0,92

4. 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 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.

El proceso para que se produzca el cambio 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 y que presenta claras oportunidades comerciales para una empresa que, como ENDESA, apuesta por liderar la transformación hacia un modelo energético sostenible.

ENDESA asume por tanto la movilidad sostenible como un elemento clave de su plan estratégico y 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.

4.1. El Plan de Movilidad Sostenible 2018-2020 Movimiento-e

El Movimiento-e es el plan que ha recogido el conjunto de medidas de movilidad sostenible por parte de ENDESA. Éste ha sido el segundo plan que la compañía ha puesto en marcha para focalizar su actuación en la gestión interna dirigida a los empleados y flotas de la compañía. Las acciones externas de carácter comercial, debido a su magnitud, estaban fuera del plan y se pueden consultar en el siguiente apartado de este mismo capítulo 4.2.1 de este capítulo: Oferta de movilidad eléctrica de ENDESA y en la página web de la compañía <https://www.endesax.com/es/movilidad-electrica>

Los objetivos globales de impacto ambiental del Movimiento-e han sido en el periodo 2018-2020 de:

Impacto ambiental Plan movilidad sostenible 2018-2020 Movimiento-e		
	Resultados del Plan	Objetivos del Plan
Desplazamientos evitados o realizados en transporte público	230.650	650.885
Emisiones evitadas de CO ₂ (tn)	19.570	9.500
Emisiones evitadas de NOx (kg)	14.892	5.200
Emisiones evitadas de partículas (kg)	2.794	550

El final del plan se ha visto afectado de forma relevante por la pandemia asociada al COVID-19 puesto que una de las principales afectaciones de esta pandemia se ha producido en la movilidad, que ha sido alterada radicalmente, implicando a efectos del plan que determinadas acciones tuvieran que ser suspendidas, otras intensamente impulsadas (teletrabajo) y otras modificadas en su planteamiento original.

Aun así, el plan ha tenido un elevado grado de cumplimiento, ha permitido arraigar la cultura de la movilidad sostenible en la compañía y demostrar externamente que la movilidad sostenible es ya una realidad llena de ventajas. El ahorro de emisiones de CO₂ acumulado en el periodo 2018-2020 ha sido de 19.570 tn un 206% superior al objetivo fijado al inicio del plan.

El plan se ha articulado en torno a dos ejes estratégicos:

- El fomento del cambio modal y el uso racional y seguro del transporte de los empleados.
- La promoción e impulso de la electrificación del transporte.

4.1.1. Fomento de cambio modal y uso racional y seguro del transporte

Este eje estratégico tiene como principal objetivo concienciar a los empleados para reducir la necesidad de transporte y fomentar la utilización de medios de transporte sostenible. Los resultados de las acciones se ven transformados debido a la situación vivida este año por la llegada del COVID-19 a las vidas favoreciendo la reducción de los desplazamientos tanto laborales como privados con un impacto positivo en la calidad del aire.

Las líneas de actuación incluidas en el cambio modal y el uso racional y seguro del transporte son las siguientes:

- Impulso del trabajo fuera de la oficina. Se ha cumplido el objetivo en un 100%. Debido al efecto COVID-19 en 2020 el número de personas acogidas a trabajar fuera de la oficina fue de 6.357 personas (2.132 mujeres y 4.225 hombres) lo que supone un 66,28% de la plantilla. Este dato incluye personas a cierre del año en algún tipo de modalidad de TFO (5 días a la semana o cualquier combinación mixta que incluya algún día de TFO) que no es lo mismo que se tenía antes de la pandemia.

- Facilitación de la flexibilidad horaria como la implantación de la jornada continua.
- Promoción de medios de transporte distintos al vehículo privado, mediante los siguientes programas:
 - **Servicio de car e-sharing** mediante el impulso de los pools de vehículos eléctricos en las principales sedes para uso de los empleados en gestiones laborales con el objetivo de fomentar su utilización, contribuir al ahorro de combustible y reducir emisiones. Desde la puesta en marcha del plan en 2016 se han recorrido en total 400.154 km. En 2020 el servicio se ha prestado con 11 vehículos eléctricos que han recorrido 5.645 km. El servicio se encuentra suspendido temporalmente desde marzo de 2020 como medida de prevención contra la pandemia COVID-19.
 - **Servicio corporativo de taxi compartido:** Gestión integral del transporte corporativo en taxi con el objetivo de reducir emisiones, contribuir a la movilidad sostenible y segura e incrementar la digitalización y trazabilidad del servicio priorizando trayectos compartidos entre los usuarios y que estos se realicen además con ecotaxi. En 2020 el 72% de los trayectos se han realizado con vehículos ECO y el 38% de los pasajeros han compartido servicio. La situación provocada por la pandemia COVID-19 ha supuesto una disminución en el volumen del servicio durante 2020.
 - **Movilidad a 2 ruedas:** Pool corporativo de bicicletas eléctricas y patinetes eléctricos a disposición de los empleados para sus gestiones laborales y para promocionar el uso de este tipo de movilidad alternativa. El servicio está configurado por 19 bicicletas eléctricas en Madrid, Barcelona, Sevilla y Zaragoza que han recorrido 4.095 km en 2020; y por 10 patinetes eléctricos en Madrid y Barcelona que han realizado 989 km en 2020. El servicio se encuentra suspendido temporalmente desde marzo de 2020 como medida de prevención contra el COVID-19.
 - **Tarjeta transporte**, con el objetivo de 1.050 personas acogidas a este sistema en 2020, y cerrado el año con 831 empleados acogidos.

4.1.2. Promoción e impulso de la electrificación del transporte

Este segundo objetivo estratégico promueve la electrificación del transporte, al ser la electricidad el vector energético más eficiente y no producir emisiones en su consumo. Lo que pretende este segundo objetivo, es que, si ésta debe producirse con automóviles, éstos sean lo menos contaminantes posible jugando un papel fundamental para ello los vehículos electrificados.

Las principales líneas de actuación en este eje han sido:

- **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. ENDESA desde hace años lleva implementando medidas orientadas a su optimización, reduciendo el número de vehículos de combustión y promoviendo su electrificación mediante el impulso de los vehículos híbridos, híbridos enchufables y eléctricos.

En 2020 ENDESA tiene una flota electrificada con un total de 185 vehículos eléctricos. 546 vehículos híbridos enchufables y 178 vehículos híbridos, lo que representa un total del 44% (9 %, 26% y 9% respectivamente) sobre el total de la flota.

- **Fomento del vehículo eléctrico para empleados:**

- Desarrollo de los planes de movilidad eléctrica 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.

Dentro del Movimiento-e, ENDESA lanzó el año pasado la quinta y última edición del Plan de Movilidad Eléctrica de Empleados, con el objetivo de que nuevos empleados se sumasen a probar las ventajas del vehículo eléctrico (VE), y con ello, reducir las emisiones contaminantes y de efecto invernadero provocadas fundamentalmente en el desplazamiento a su puesto de trabajo.

Durante el 2020, si bien no ha habido nuevas incorporaciones al Plan, el parque de vehículos eléctricos entre los empleados se mantiene ya que los contratos de renting de esos vehículos que tuvieron origen en 2018 y 2019, tienen una duración de 3 años por lo que se irán extinguiendo progresivamente durante el año 2021 y 2022.

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 cinco ediciones del Plan de Movilidad Eléctrica para Empleados, 1.250 empleados han adquirido vehículos eléctricos, lo que supone que el 9,7% de la plantilla actual (casi 10.000 empleados) circula ya con cero emisiones. Gracias a ello se ha podido evitar más de emisión de 6.800 toneladas de CO₂ durante el periodo del plan. De la misma manera, se contribuye a desarrollar el mercado de la movilidad eléctrica y que esta forma sostenible de movilidad sea cada vez más una alternativa más real para la sociedad.

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 salud.

- Impulso de la electrificación de la flota de managers:

ENDESA, en el marco del Movimiento-e, dispone de un plan para electrificar la flota de vehículos de representación de sus directivos. Actualmente, este segmento supone el 10% de la flota total con 214 vehículos y gracias a las medidas que integran el plan se ha conseguido que un 71% de los mismos sean ya híbridos enchufables o 100% eléctricos.

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 CO₂ 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%).

- Electrificación de zonas de aparcamiento:

Durante 2020 se ha continuado reforzando en las oficinas administrativas de ENDESA la infraestructura de recarga para los vehículos eléctricos de la flota, llegando a alcanzar a la fecha 719 puntos de recarga instalados.

Además de estas líneas de trabajo, el plan se completa con otras acciones de gestión, como el desarrollo de planes locales de transporte en los territorios donde opera la compañía y un plan de comunicación interna, en el que se incluyen la comunicación a los empleados a través del banner en la intranet.

El desarrollo de las acciones del plan ha supuesto un 85% de consecución de los objetivos fijados para el 2020. Este año algunas de las acciones del plan no se han podido llevar a cabo y otras han tenido resultados más bajos de lo esperado debido a la situación vivida respecto al COVID-19 y que muchos de los empleados están realizando sus tareas desde el comienzo de la pandemia desde sus casas.

ENDESA está orgullosa del resultado global del plan, que ha sido de un 102,5%, durante estos tres años, lo que nos confirma que ENDESA tiene que apostar por esta movilidad basada en el cambio de uso modal y la electrificación del transporte.

4.2. La apuesta de ENDESA por la movilidad eléctrica

ENDESA, como parte de su compromiso por la lucha contra el cambio climático, apuesta por el vehículo eléctrico como herramienta clave en la promoción de una movilidad más sostenible, siendo uno de los principales vectores que conducen hacia una transición energética. Por ello, la movilidad eléctrica constituye pieza relevante de su Plan Estratégico 2021-2023, que incluye un objetivo de instalar 56.000 puntos de recarga de acceso público y privado para vehículos eléctricos a finales de 2023.

La apuesta por la movilidad sostenible de ENDESA empieza de hecho en la electrificación de sus flotas así como la promoción de la misma entre sus propios empleados, impulsándola con éxito desde 2015 internamente gracias a su Plan de Movilidad Eléctrica de Empleados, donde se ha ayudado y asesorado en la adquisición de diferentes modelos de vehículos eléctricos, demostrando así que la movilidad eléctrica es posible y que ya es una realidad que permite luchar contra el cambio climático, mejorando la calidad del aire en los entornos urbanos y la salud de las personas, así como consiguiendo un consumo energético más sostenible a largo plazo.

La democratización y expansión de la movilidad eléctrica entre la sociedad presenta además una gran oportunidad para ENDESA, ya que lleva a cabo diferentes iniciativas para impulsar su desarrollo en tres direcciones complementarias con una visión 360º:

- Promoción y divulgación de la misma entre la población,
- Desarrollo tecnológico con foco en la mejora continua e I+D de sus servicios a usuario final, ya sean particulares o empresas,
- La definición de una oferta comercial robusta y dinámica adaptada siempre a las necesidades de todos sus clientes en cada momento.

4.2.1 Oferta de movilidad eléctrica de ENDESA para sus clientes

La movilidad eléctrica representa uno de los grandes pilares fundamentales de ENDESA X. En este sentido ENDESA X impulsa el desarrollo del vehículo eléctrico como una de las vías principales para la lucha contra el cambio climático y promueve la movilidad eléctrica como su instrumento principal para facilitar un modelo energético de cero emisiones.

La Línea de Negocio de ENDESA X de **e-Mobility** desarrolla y comercializa soluciones y servicios de movilidad eléctrica para clientes residenciales, industriales, comerciales y administraciones públicas desempeñando un rol activo en este ámbito posicionándose como el líder sectorial en movilidad eléctrica. Se puede consultar más información en la página web de la compañía <https://www.endesax.com/es/movilidad-electrica>

Recarga Pública

Durante 2020 ENDESA X ha continuado con los planes referentes a la primera etapa del plan de despliegue de infraestructura de recarga pública en España, cuyo objetivo era alcanzar 2.000 puntos de recarga de vehículos eléctricos instalados a finales de 2020. El objetivo principal de esta primera etapa es facilitar que cualquier vehículo eléctrico pueda desplazarse a cualquier punto de España en el corto plazo.

En una segunda etapa (entre 2021 y 2023), se instalarán otros 6.500 nuevos puntos de recarga de acceso público en diferentes tipos de comercios, dotando de mayor cobertura de infraestructura de recarga a las zonas urbanas y los principales nodos estratégicos de comunicación, tanto en la península como las islas; sumando un total de más de 8.500 puntos de acceso público.

Durante 2019, ENDESA X lanzó su app ENDESA X JuicePass, la cual ha sido renovada el 15 de octubre de 2020. Esta app permite al usuario no solo gestionar las recargas de su vehículo eléctrico directamente desde el teléfono móvil, sino acceder a toda la información detallada del punto de recarga, precios y horarios de acceso, poder reservar un punto de recarga, monitorizar el detalle de las recargas en tiempo real.

De la mano de esta nueva versión de la app, JuicePass ha lanzado al mercado las primeras tarifas de recarga de suscripción mensual, adaptándose así a una demanda de usuarios que necesitan recargar en vía pública con mayor asiduidad y que desean tener un mayor control del gasto en sus recargas.

Recarga Privada

Adicionalmente al plan de despliegue de infraestructura de recarga pública, ENDESA X continúa comercializando servicios de movilidad eléctrica y soluciones de recarga para un despliegue de recarga de vehículos eléctricos a nivel privado tanto para clientes residenciales, como para empresariales y comerciales, así como para administraciones públicas. Este despliegue de infraestructura tiene su mayor punto diferencial en estar conectada a la plataforma de recarga inteligente y avanzada, lo que permite un control y asistencia remotos de toda la familia de equipos Juice de ENDESA X: los equipos de recarga JuiceBox, JuicePole y JuicePump.

- JuiceBox, es el cargador de vehículos eléctricos desarrollado por ENDESA X para el uso doméstico. JuiceBox junto al JuicePole, además han sido premiados por su gran diseño funcional y estético en el Compasso d’Oro 2020, el primer y más reconocido premio en materia de diseño industrial.
- A nivel empresas y administraciones públicas, ENDESA X ofrece su servicio global y personalizado que incluye un asesoramiento inicial para definir qué solución es conveniente en función de la flota de vehículos disponible. Una vez definido, ENDESA X ofrece el suministro de la gama al completo de equipos de recarga Juice, la instalación de los mismos, su puesta en marcha y el mantenimiento asociado de esta infraestructura. ENDESA X ofrece a los gestores de flotas gracias a su plataforma JuiceNet Manager, la gestión de toda la información y el detalle de cada sesión de carga que hagan los usuarios en su infraestructura de recarga propia.

Por último, y como punto más novedoso, desde septiembre de 2020, ENDESA X comercializa su nueva propuesta 'OneELECTRIC', el primer renting eléctrico para empresas con todo incluido: Coche eléctrico, seguros, mantenimiento y la instalación de puntos de recarga, tanto en la sede de la empresa como en la casa de los empleados con vehículo de empresa.

GOBIERNO CORPORATIVO Y CONDUCTA ÉTICA



	Descripción del objetivo	Objetivo 2020-2022	Resultado 2020	Acciones a destacar
Integridad corporativa	Promoción de las prácticas de Gobierno Corporativo	Supervisión y reporte anual al CAC del MPRP	Realizado	En 2020 se ha creación de un Comité de Sostenibilidad y Gobierno Corporativo.
	Promoción de la prevención de los riesgos penales	Verificación anual de efectividad	Realizado	ENDESA, durante 2020, ha realizado la revisión del Modelo de Prevención de Riesgos Penales y Antisoborno.
		Mantener certificación de cumplimiento penal y antisoborno	Realizado	
	Análisis de las denuncias a través del canal ético	100%	100%	
	Mantener un elevado nivel de excelencia en conducta ética y ser reconocida por analistas ISR (puntuación DJSI en "Codes of conduct")	>95%	96%	
	Formación en conducta ética en los últimos 3 años (% empleados) ¹	100%	100%	
	Presencia de mujeres en el Consejo de Administración de ENDESA (% de mujeres)	30%	31%	En diciembre de 2020 se realizó la última modificación de la Política de selección de Consejeros que promueve la diversidad de género y de edad.
	Evaluación del Consejo de Administración con apoyo de consultor independiente	Evaluación trianual	NA (Evaluación trianual realizada en 2019)	En 2020 se ha realizado una evaluación del cumplimiento de la política de derechos humanos, tras la que posteriormente ha definido un plan de acción cuyo desarrollo está previsto a partir de 2021.
	Evaluación del cumplimiento de Derechos Humanos. Supervisión del proceso, aprobación y seguimiento del plan de acción por el Comité de Auditoría y Cumplimiento	Realización y seguimiento anual por parte del CAC	Realizado	
	Recomendaciones y mejores prácticas en Gobierno Corporativo	Plan de Acción de recomendaciones	Realizado y aprobado	

1. MODELO DE GOBIERNO CORPORATIVO

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.

102-22/102-23/102-18/405-1

COMPOSICIÓN DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Y COMITÉS DE ENDESA A 31-12-2020			
Cargo en el consejo	Nombre o denominación social con consejero	Categoría del Consejero	Fecha primer nombramiento
Presidente	D. Juan Sánchez-Calero Guijarro	Independiente	13-abr-19
Vicepresidente	D. Francesco Starace	Dominical	16-jun-14
Consejero Delegado	D. José D. Bogas Gálvez	Ejecutivo	7-oct.-14
Vocal	Dña. María Eugenia Bieta Caubet	Independiente	5-may.-20
Vocal	D. Antonio Cammisecra	Dominical	27-sep.-19
Vocal	D. Alejandro Echevarría Busquet	Independiente	25-jun.-09
Vocal	D. Ignacio Garralda Ruiz de Velasco	Independiente	27-abr.-15
Vocal	Dña. Pilar González de Frutos	Independiente	5-may.-20
Vocal	Dña. Mª Patrizia Grieco	Dominical	26-abr.-17
Vocal	Dña. Alicia Koplowitz y Romero de Juseu	Independiente	5-may.-20
Vocal	D. Miguel Roca Junyent ⁽¹⁾	Independiente	25-jun.-09
Vocal	D. Francisco de Lacerda	Independiente	27-abr.-15
Vocal	D. Alberto de Paoli	Dominical	4-nov.-14
Secretario	D. Borja Acha Besga		1-ago.-15

(1) Nombramiento como Presidente de las Comisiones

Para más información sobre los miembros del Consejo de Administración se puede consultar el Informe Anual de Gobierno Corporativo apartado C.1.2 Consejo, así como de sus competencias en el Anexo H.1 del Informe Anual de Gobierno Corporativo.

Durante 2020, el Consejo de Administración ha mantenido 12 reuniones. En todas ellas participó su Presidente.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE ENDESA: DATOS RELEVANTES 31-12-2020	
Consejeros totales	13
Consejeros no-ejecutivos	12
Consejeros independientes	8
Consejeros externos dominicales	4
Acciones propiedad o controladas por miembros del Consejo de Administración o personas relevantes	39.819 (0,00% del capital)

El Consejo de Administración constituirá, de conformidad con lo previsto legalmente, el Comité de Auditoría y Cumplimiento y el Comité de Nombramientos y Retribuciones.

Asimismo, el Consejo de Administración contará con un Comité de Sostenibilidad y Gobierno Corporativo y podrá constituir cuantos otros Comités o Comisiones resulten necesarios o considere convenientes para el mejor desarrollo de sus funciones.

Para más información sobre los comités de ENDESA y sus miembros del Consejo de Administración se puede consultar el apartado del Informe Anual de Gobierno Corporativo apartado C.2 Comisiones.

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 favorezca la diversidad de conocimientos, experiencias, edad y género.

En este sentido, el Consejo de Administración aprobó el 10 de Noviembre de 2015 una Política de selección de Consejeros (cuya última modificación se realizó el 21 de diciembre de 2020 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 negocios 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.

Esta Política apuesta en el artículo 5 por la promoción de la diversidad de género: "ENDESA tiene la convicción de que la diversidad en todas sus facetas, en todos los niveles de su equipo profesional, es un factor esencial para asegurar la competitividad de la Compañía y un elemento clave de su estrategia de gobierno corporativo que favorece la actitud crítica, así como la manifestación de puntos de vista y posiciones diversas y el análisis de sus aspectos positivos y negativos.

Para ello asegura la igualdad de oportunidades y el trato justo en la gestión de personas en todos los niveles, maximizando la aportación de valor de aquellos elementos que diferencian a las personas (género, cultura, edad, capacidades, nacionalidad, etc.), en el Consejo de Administración, en el Comité de Auditoría y Cumplimiento, en el Comité de Sostenibilidad y Gobierno Corporativo y en el Comité de Nombramiento y Retribuciones, teniendo en cuenta las limitaciones derivadas de la menor dimensión de los Comités.

En este sentido, la política de selección de Consejeros promoverá el objetivo de que en el año 2020 el número de consejeras suponga, al menos, el 40% de los miembros del Consejo de Administración antes de que finalice 2022 y en adelante, no siendo con anterioridad inferior al 30%.

A efectos de favorecer la diversidad de género en la alta dirección, ENDESA exige en los planes de sucesión que al menos la mitad de los candidatos sean mujeres.

102-18

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 aquél."

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 experiencia en materia de contabilidad, auditoría, finanzas, control interno y gestión de riesgos, tanto financieros como no financieros."

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.

La información detallada de la remuneración de los Consejeros de la sociedad se encuentra en los documentos "Política de remuneraciones de ENDESA" e Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros" publicados en la página web de la sociedad.

A continuación, se detalla la remuneración media de los Consejeros en su condición de tales, en los ejercicios 2019 y 2020:

Miles de euros	Media total		Media hombre		Media mujer	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Remuneración miembros del Consejo¹						
Asignación Fija miembros del Consejo	187,7	187,7	187,7	187,7	187,7	187,7
Dietas de asistencia Consejo y Comités	39,9	30,8	44,7	34,0	27,7	28,9
Remuneración cargos Consejos y Comités						
Asignación Fija Presidente Consejo de Administración	600,0	600,0	600,0	600,0	-	-
Asignación Fija Presidente de los Comités	12,0	12,0	12,0	12,0	-	-
Asignación Fija Consejero Coordinador	25,0	25,0	25,0	25,0	-	-

¹Dado que tres de las Consejeras de Endesa se han incorporado al Consejo a el 5 de mayo de 2020, se ha procedido a la anualización de las dietas para que los resultados de la comparativa sean homogéneos.

El Consejo de Administración de ENDESA está formado por 13 Consejeros a 31.12.2020. No obstante, los datos están calculados sobre los nueve Consejeros (cinco hombres y cuatro 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.

En ENDESA no existe brecha de género en la remuneración de los Consejeros, puesto que los importes de los conceptos retributivos son los mismos para hombres y mujeres. La diferencia del 29% en la retribución media obedece a dos motivos fundamentales: por un lado, en el concepto “fijo” al hecho de que los cargos de Presidencia de los Comités y Consejeros coordinador tienen una remuneración adicional y en el caso de ENDESA dichos cargos no son ocupados por ninguna Consejera y, por otro lado, en el concepto “dietas” a que éstas están asociadas a la pertenencia o no a las Comisiones del Consejo y a la asistencia a las reuniones.

1.3. Responsabilidades y deberes de los Consejeros

102-25

Las responsabilidades y deberes de los Consejeros se desarrollan en el Reglamento del Consejo de Administración de ENDESA en su TÍTULO VII OBLIGACIONES DE LOS CONSEJEROS (<https://www.endesa.com/content/dam/enel-es/home/inversores/gobiernocorporativo/normativainterna/documentos/Reglamento%20del%20Consejo-28.09.20.pdf>).

Deber de diligencia (Artículo 25.bis del Reglamento del Consejo de Administración de ENDESA): “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.”

Deber de lealtad (Artículo 26 del Reglamento del Consejo de Administración de ENDESA): “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.”

Deber de confidencialidad (Artículo 27 del Reglamento del Consejo de Administración de ENDESA): “Los Consejeros, aún después de cesar en sus funciones, deberán guardar secreto sobre las deliberaciones, informaciones, datos, informes o antecedentes a los que haya tenido acceso en el desempeño de su cargo y, en general, procurarán la preservación de su

confidencialidad, incluso cuando haya cesado en él, salvo en los casos que la ley lo permita o requiera.”

Conflicto de interés (Artículo 28 del Reglamento del Consejo de Administración de ENDESA): “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:

- Realizar transacciones con la Compañía, excepto que se trate de operaciones ordinarias, hechas en condiciones estándar para los clientes y de escasa relevancia.
- Utilizar el nombre de la Sociedad ni invocar su condición de consejeros de la misma para influir indebidamente en la realización de operaciones privadas.
- Hacer uso de los activos sociales, incluida la información confidencial de la Sociedad, con fines privados.
- Aprovecharse de las oportunidades de negocio de la Sociedad.
- 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.
- 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 y 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 todo caso, las situaciones de conflicto de intereses en que se encuentren los Consejeros de la Sociedad serán objeto de información de conformidad con la legislación vigente.

Deber de información (Artículo 28.bis del Reglamento del Consejo de Administración de ENDESA): “Los Consejeros deberán comunicar a la Sociedad, a través del Secretario del Consejo de Administración cualquier situación de conflicto, directo o indirecto, que pudieran tener con el interés de la Sociedad, cualquier tipo de investigación o reclamación judicial penal, nacional o extranjera, en que se encuentren incursos, relacionadas o no con su actuación en la Sociedad, así como de las vicisitudes de las mismas y cualquier otra situación que afecte al consejero y que pueda perjudicar al crédito y reputación de la Sociedad; y en general, cualquier hecho o situación que pueda resultar relevante para su actuación como consejero de la Sociedad.”

1.4. Sistema de gobierno y gestión de la sostenibilidad

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

Con el fin de garantizar su compromiso con la Sostenibilidad, ENDESA cuenta con un sistema de gestión y gobierno de la sostenibilidad que involucra a todas las áreas de la compañía y que se pone de manifiesto en este año 2020 con la creación de un Comité de Sostenibilidad y Gobierno Corporativo.

Este Comité está integrado por un mínimo de tres y un máximo de seis miembros del Consejo de Administración, siempre por consejeros no ejecutivos y con mayoría de independientes. El Presidente ha sido designado por el Consejo de Administración entre los consejeros independientes que forman parte del Comité.

El Comité de Sostenibilidad y Gobierno Corporativo se reúne tantas veces como lo convoque su Presidente, cuando así lo deciden la mayoría de sus miembros o a solicitud del Consejo de Administración.

De este modo, el Consejo de Administración a través del encargo de las funciones al Comité de Sostenibilidad y Gobierno Corporativo es responsable de:

- Informar las propuestas de modificación de la misión, la visión y los valores de la Sociedad y velar por que la cultura corporativa esté alineada con aquellos.
- Revisar periódicamente las políticas de sostenibilidad y de medioambiente de la Sociedad.
- Supervisar el Plan de sostenibilidad o estrategia en materia de sostenibilidad y evaluar periódicamente el grado de cumplimiento de los objetivos definidos
- Recibir información sobre la incorporación y posición del Grupo ENDESA en los índices internacionales de sostenibilidad de mayor reconocimiento.
- Revisar y dar seguimiento a las políticas de diversidad e integración, igualdad de oportunidades y conciliación, ética y conducta.
- Hacer seguimiento de la estrategia para la acción social del Grupo ENDESA y sus planes de patrocinio y mecenazgo, así como de las actividades realizadas por la Fundación ENDESA.
- Verificar que el estado de información no financiera se adecua al Plan de Sostenibilidad del Grupo ENDESA.
- Informar y supervisar el cumplimiento de la Política de Gobierno Corporativo de la Sociedad y del Grupo y sus modificaciones, así como del resto de políticas y normas internas corporativas de la Sociedad que conforman el sistema de gobierno corporativo de ENDESA, salvo en materias que sean competencia de otros Comités.
- Supervisar el cumplimiento de las reglas de gobierno corporativo de la sociedad, en materia de su competencia, 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.
- Emitir un informe sobre el contenido del Informe anual de gobierno corporativo, antes de su aprobación por parte del Consejo de Administración.

- Evaluar el cumplimiento de las recomendaciones de buen gobierno aplicables a la Sociedad, así como las decisiones que puedan tener impacto en su seguimiento.
- Supervisar la estrategia de comunicación y relación con accionistas e inversores (incluyendo los pequeños y medianos accionistas) y grupos de interés, de conformidad con la Política de Comunicación y Contactos con accionistas, inversores institucionales y asesores de voto.

Además, ENDESA cuenta con el Comité de Auditoría y Cumplimiento que, entre otras funciones, tiene las de:

- Supervisar el proceso de elaboración y presentación de la información financiera y no financiera preceptiva y presentar recomendaciones o propuestas al órgano de administración, dirigidas a salvaguardar su integridad.
- Respecto al Código Ético de la Sociedad, informar al Consejo de Administración de las propuestas de su modificación y supervisar su cumplimiento.

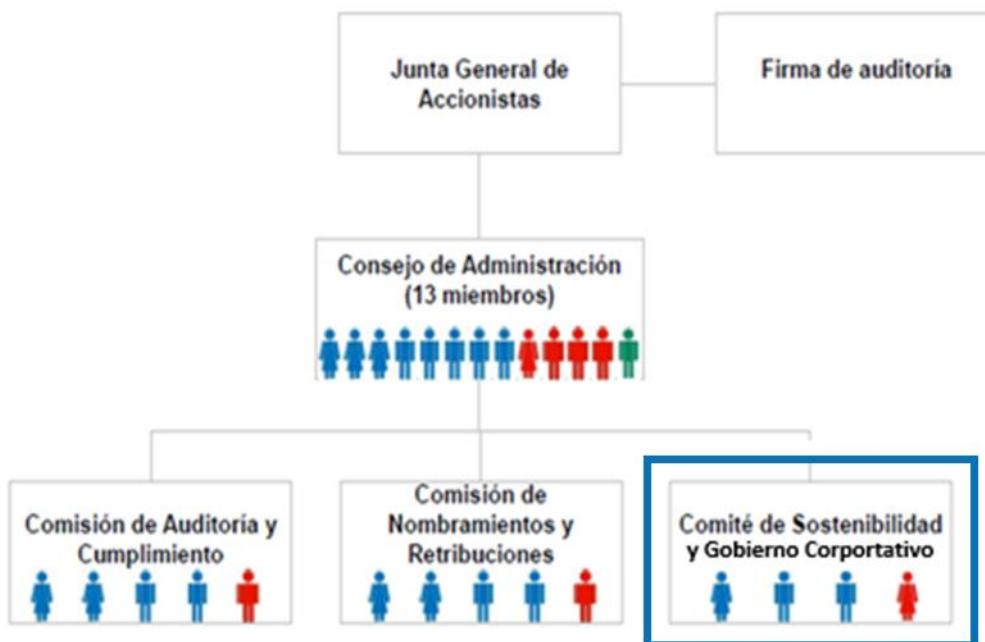
Por otro lado, el Comité Ejecutivo de Dirección, compuesto por el Consejero Delegado y los Directores Generales, es el órgano ejecutivo encargado de desarrollar e implementar la estrategia de sostenibilidad de ENDESA y garantizar la integración de los aspectos sociales, ambientales y éticos en los procesos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

La gestión de la sostenibilidad en ENDESA es una cuestión transversal a toda la compañía y con el fin de extender la estrategia de sostenibilidad e incorporar las particularidades locales 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.

A continuación, se puede ver el Organigrama de Gobierno Corporativo de ENDESA y el lugar donde se encuentra el Comité de Sostenibilidad y Gobierno Corporativo, así como el número de personas que lo componen y el sexo:

Consejo de Administración y Comités



1.5. Creación de valor de los accionistas

1.5.1 Comportamiento bursátil de ENDESA

102-7

El índice español IBEX-35 ocupó en 2020 la última posición entre los principales índices bursátiles mundiales, tras un año convulso y de gran volatilidad, marcado por la pandemia del coronavirus y sus impredecibles consecuencias económicas.

Hay que destacar que, a pesar de los datos macroeconómicos negativos, todas las bolsas registraron una notable recuperación desde los mínimos de marzo

El IBEX-35 cerró finalmente el ejercicio con una caída acumulada del 15,45%, afectado por la elevada exposición de la economía española al sector turístico, el más penalizado por el COVID-19, y por la mala evolución del sector financiero-bancario en un escenario continuado de bajos tipos de interés.

La mayoría de los valores del índice español cerró 2020 en pérdidas, pero 9 lograron acabar en positivo, destacando entre ellos las compañías centradas en las energías renovables y las empresas del sector farmacéutico. Entre las últimas posiciones del selectivo quedaron los bancos y compañías aseguradoras, las empresas relacionadas con el sector turístico y las compañías del sector energético más afectadas por las caídas en el precio del petróleo y del gas natural. Ordenando las compañías por mejor comportamiento bursátil, las acciones de ENDESA, S.A. quedaron en la segunda posición del sector IBEX 35 Energía, y en el puesto número 10 del IBEX-35.

En una evolución muy similar a la del índice, los títulos de ENDESA marcaron el máximo anual el 19 de febrero en 26,12 euros por acción, nivel máximo histórico conseguido ante las buenas expectativas de beneficios de 2019 que descontaba el mercado en ese momento. Tan solo un mes después, el 16 de marzo de 2020, las acciones marcaban el mínimo anual en 15,5 euros, afectadas en esta ocasión por la declaración del Estado de Alarma y el inicio del confinamiento a nivel nacional. En ese momento las acciones de ENDESA llegaron a acumular una pérdida del 34,8% respecto al nivel de inicio del ejercicio.

El levantamiento de las restricciones marcadas por el confinamiento a finales del segundo trimestre, el optimismo generado en el sector por el Plan de Recuperación europeo y las expectativas favorables ante la actualización del Plan Estratégico de la Compañía en noviembre, con una fuerte apuesta por las energías renovables y la digitalización, favorecieron la recuperación del valor, que cerró finalmente el año situado en los 22,35 euros por acción. Ese valor de cierre supuso un descenso anual de la cotización del 6,05%.

La elevada volatilidad del mercado en 2020 se reflejó también en un aumento del volumen de contratación acumulado en ENDESA, que ascendió a 431 millones de acciones y a un efectivo total de 9.696 millones de euros, cifras un 6,7% y un 4,5% superiores a las del año anterior, respectivamente. El volumen promedio de acciones negociado en cada sesión fue de 1.676.877, un 5,8% más.

En el ejercicio 2020, la rentabilidad total para el accionista de ENDESA, calculada como la suma de la rentabilidad bursátil y la rentabilidad por dividendo, fue del 0,15%. Al 6,05% de rentabilidad bursátil negativa acumulada se suman los 1.475 euros brutos por acción que la Sociedad repartió como dividendo con cargo a los resultados del ejercicio 2019, que proporcionaron una rentabilidad por dividendo adicional del 6,2%.

Principales datos estadísticos de la acción de ENDESA en 2020							
Mercado continuo	Máximo	Mínimo	Medio	Cierre	% Revalorización anual	% Rentabilidad total	Volumen títulos negociados
ENDESA (€/acción)	26,120	15,500	22,677	22,350	-6,1%	0,2%	430.957.400

Fuente: Bolsa Madrid

Al cierre del ejercicio la capitalización bursátil de ENDESA se situó en 23.663 millones de euros, colocándose como el 7º valor de mayor capitalización del IBEX-35, un puesto por encima del año anterior.

Principales datos estadísticos de la acción de ENDESA en 2020			
ENDESA	Euro Stoxx 50	IBEX-35	DJ Euro Stoxx Util
-6,1%	-5,1%	-15,5%	9,8%

1.5.2 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 26 de noviembre de 2019 para el periodo 2019-2022, la Junta General de Accionistas de ENDESA celebrada el 5 de mayo de 2020, aprobó la distribución a sus accionistas de un dividendo total con cargo al resultado del ejercicio 2019 por un importe bruto de 1.475 euros por acción, lo que supone un total de 1.562 millones de euros.

Este dividendo fue abonado a los accionistas en dos pagos en efectivo realizados los días 2 de enero de 2020, 0,7 euros brutos por acción (741 millones de euros en total), y 1 de julio de 2020, 0,775 euros brutos por acción (821 millones de euros).

De cara a los próximos años, la Política de Dividendos para el periodo 2020-2023, aprobada por el Consejo de Administración de la Sociedad y comunicada con fecha 25 de noviembre de 2020 establece que el Consejo de Administración procurará que para el ejercicio 2020, el dividendo ordinario por acción que se acuerde repartir con cargo a ese ejercicio sea igual al 100% del beneficio ordinario neto atribuido a la Sociedad Dominante en las cuentas anuales consolidadas del Grupo encabezado por la misma.

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

Finalmente, para los ejercicios 2022 y 2023, el Consejo de Administración procurará que el dividendo ordinario por acción que se acuerde repartir con cargo al ejercicio sea igual al 70% del beneficio ordinario neto atribuido a la Sociedad Dominante en las cuentas anuales consolidadas del Grupo.

En lo que respecta a los dividendos ordinarios con cargo a los resultados del ejercicio 2020, 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 4 de enero de 2021.

1.5.3 Rentabilidad

103-1 Enfoque de Gestión Desempeño Económico/103-2 Enfoque de Gestión Desempeño Económico/103-3 Enfoque de Gestión Desempeño Económico

La rentabilidad total para el accionista de ENDESA alcanzó en 2020 un valor positivo del 0,15%, ya que la rentabilidad proporcionada por los dividendos abonados en el ejercicio, un 6,20%, logró compensar el 6,05% de depreciación acumulada por la acción.

En los últimos cinco años, la rentabilidad total media para el accionista de ENDESA ha sido del 11,08%.

Evolución de la rentabilidad total para el accionista de ENDESA 2016-2020					
Acción de ENDESA	2016	2017	2018	2019	2020
Revalorización	8,64%	-11,28%	12,74%	18,18%	-6,05%
Rentabilidad por dividendo	5,54%	6,62%	7,74%	7,09%	6,20%
Rentabilidad total	14,18%	-4,66%	20,48%	25,27%	0,15%

La rentabilidad total de la acción de ENDESA en 2020 fue de 0,15%

1.6. Participación de los accionistas

El 5 de mayo de 2020, ENDESA celebró su Junta General Ordinaria de Accionistas con una participación del 85,33% del capital.

1.6.1. 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" que ha sido revisada el 21 de diciembre de 2020. El objetivo de esta Política es definir y establecer los principios y criterios que rigen las actuaciones de comunicación y contactos con accionistas, inversores institucionales, asesores de voto, y en general con los mercados y la opinión pública, en materia de información financiera, no financiera y corporativa (regulada o voluntaria), así como maximizar su difusión y asegurar la calidad de la información que se transmite a través, de los medios de comunicación, las redes sociales y otros canales.

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, el Comité de Sostenibilidad y Gobierno Corporativo y el Comité de Nombramientos y Retribuciones serán los órganos encargados de supervisar en el ámbito de sus respectivas competencias y de conformidad con la normativa interna de la Sociedad, las comunicaciones que la Sociedad realice con accionistas e inversores, asesores de voto y otros grupos de interés, e informar de las mismas al Consejo de Administración.

Adicionalmente el Comité de Sostenibilidad y Gobierno Corporativo recibe información de las estrategias de comunicación de la Sociedad con diferentes grupos de interés, tales como empleados, clientes, proveedores y la sociedad en general.

El Consejo de Administración es periódicamente informado de los movimientos en el accionariado y de la opinión que los accionistas significativos, los inversores y las agencias de calificación tengan sobre la Sociedad y su Grupo.

En cumplimiento de esta política, los Comités en sus reuniones celebradas el 21 de diciembre de 2020 supervisó la Estrategia de Comunicación y Relación con Accionistas e Inversores y otros Grupos de Interés del año 2020.

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

1.6.2. Dirección de Relación con inversores

102-43

Entre las actividades llevadas a cabo por la Dirección de Relación con Inversores en 2020, cabe destacar la realización de presentaciones públicas a analistas e inversores sobre los resultados trimestrales de la Compañía y la actualización de su Plan Estratégico para el periodo 2021-2023, que se realizó el 25 de noviembre de 2020.

Durante 2020 ENDESA llevó a cabo tres Non Deal Roadshows. El primero se desarrolló en Europa y en Estados Unidos durante los meses de febrero y marzo, tras la presentación de resultados del ejercicio 2019. El segundo, también en Europa y en Estados Unidos, tuvo lugar durante el mes de mayo, tras la presentación de resultados del primer trimestre del ejercicio 2020. El tercero, que se llevó a cabo en Europa, Canadá, Estados Unidos y Australia, se realizó en los meses de noviembre y diciembre, a continuación de la presentación de la actualización del Plan Estratégico 2021-2023, con el objetivo de informar en profundidad sobre el Plan a los principales inversores de la Sociedad. En estos tres Roadshows, ENDESA se reunió con un total de 143 inversores.

ENDESA también participó en 6 Reverse Roadshows en Madrid en los que mantuvo reuniones con 125 inversores.

Por otro lado, la Dirección de Relación con Inversores de ENDESA acudió a un total de 13 conferencias internacionales sobre el sector, en las que tuvo la oportunidad de reunirse con 196 inversores.

Hay que destacar que, con motivo de la alerta sanitaria provocada por la COVID-19, todas las reuniones con inversores desde mediados del mes de marzo han tenido lugar de manera virtual.

Dentro también de su actividad diaria, la Dirección de Relación con Inversores atendió a través del teléfono, correo electrónico y en reuniones presenciales o virtuales, un total de 818 consultas de analistas, inversores y sociedades de rating.

Finalmente, ENDESA celebró de manera telemática el 5 de mayo de 2020 su Junta General Ordinaria, en la que fueron aprobados todos los puntos del orden del día, alcanzándose un quórum de asistencia del 85,33% del capital.

1.6.3. 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 2020, desde la Oficina del Accionista de ENDESA se atendieron 1.231 llamadas telefónicas y se realizaron 1.651 de envíos de documentación. Como consecuencia de la alerta sanitaria provocada por la COVID-19, este año no se ha recibido visitas de accionistas.

La Oficina del Accionista atendió 2.882 solicitudes de accionistas

Tipo de información solicitada a la Oficina de Información al Accionista de ENDESA en 2020	
Dividendos	17%
Información ENDESA	30%
Juntas Generales	14%
Información Económico Financiera	30%
Cotización	10%

1.7. Transparencia Fiscal

103-1 Enfoque de Gestión Fiscalidad/103-2 Enfoque de Gestión Fiscalidad/103-3 Enfoque de Gestión Fiscalidad

1.7.1. Política fiscal

207-1/207-2

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 de 20 de diciembre de 2010, acordó la adhesión de ENDESA al Código de Buenas Prácticas Tributarias (CBPT). Asimismo, el 25 de enero de 2016, ratificó la adhesión de ENDESA, S.A. y sus filiales controladas españolas al mismo, tras la incorporación de un Anexo con nuevas obligaciones de conducta tanto para la Empresa como para la Administración.

Por su parte, el Consejo de Administración de ENDESA, en su sesión de 21 de diciembre de 2020, acordó la adhesión de ENDESA y sus filiales controladas y sucursales en Francia y Portugal a los Códigos de Buenas Prácticas Tributarias existentes en dichos países.

En cumplimiento de las normas de Gobierno Corporativo en materia fiscal y lo previsto en el Código de Buenas Prácticas Tributarias, el responsable de Asuntos Fiscales de ENDESA informa periódicamente al Comité de Auditoría y Cumplimiento de la situación fiscal de la compañía.

Anualmente ENDESA elabora y presenta un Informe de Transparencia Reforzado ante la Agencia Estatal de la Administración Tributaria en el que desglosa la información que voluntariamente ENDESA presenta a la Administración de acuerdo con lo establecido en el Anexo del Código de Buenas Prácticas Tributarias. El 16 de julio de 2020 presentó el Informe relativo al ejercicio 2019.

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 (<https://www.ENDESA.com/content/dam/enel-es/home/inversores/gobiernocorporativo/politicascorporativas/documentos/estrategia-fiscal-2017.pdf>) como la Política de control y gestión de riesgos de ENDESA, incluyendo los fiscales, actualizada posteriormente el 19 de junio de 2017 (https://www.endesa.com/content/dam/enel-es/home/inversores/gobiernocorporativo/politicascorporativas/documentos/Pol%C3%ADtica%20gesti%C3%B3n%20y%20control%20de%20riesgos%202021_12_2020.pdf). En la Estrategia Fiscal de ENDESA se establece como directriz el cumplimiento de la normativa fiscal vigente y la adopción en todo momento de una interpretación razonable de la misma. Asimismo, se renuncia de forma expresa a una serie de comportamientos que puedan no estar alineados con esa directriz, tales como la realización de operaciones que persigan una ventaja fiscal, estructuras de carácter artificioso u opaco, etc.

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. La misma ha sido recientemente actualizada, el 4 de mayo de 2020, para dar cumplimiento a los requisitos de la Norma UNE 19602 de Gestión de Compliance Tributario. (https://www.endesa.com/content/dam/enel-es/home/inversores/gobiernocorporativo/politicascorporativas/documentos/Pol%C3%ADtica%20gesti%C3%B3n%20y%20control%20de%20riesgos%202021_12_2020.pdf).

ENDESA OBTIENE EL PRIMER PUESTO EN EL INFORME DE CONTRIBUCIÓN Y TRANSPARENCIA POR SEGUNDO AÑO CONSECUTIVO

ENDESA ha sido reconocida como la empresa que mejor informa sobre cuestiones fiscales por segundo año consecutivo según el Informe de Contribución y Transparencia 2019, publicado por la Fundación Compromiso y Transparencia.

El Informe, que otorga a ENDESA 24 puntos sobre 24, resalta las mejores prácticas de ENDESA en esta materia, como el apartado en la web denominado “Transparencia en el cumplimiento de la legislación tributaria”, que ha venido mejorando año tras año, donde informa de forma detallada, entre otros temas, de su Estrategia Fiscal, de su Política de Gestión y control de Riesgos Fiscales, de sus compromisos en materia de Cumplimiento Cooperativo, de su Contribución Fiscal, del estado de sus principales inspecciones y litigios en materia tributaria, de la conciliación del Gasto por Impuesto sobre Sociedades y, en general, de toda la información fiscal incorporada tanto en la información Financiera como No Financiera de la compañía; así como la existencia de un sistema de control de compliance tributario conforme a la norma UNE 19602.

Este reconocimiento refleja el grado de compromiso de ENDESA en materia de transparencia fiscal y de responsabilidad sobre la contribución económica y social que realiza en las jurisdicciones en las que opera.

En 2020 ENDESA obtuvo la Certificación de AENOR de su Sistema de Gestión de Compliance Tributario conforme a la Norma UNE 19602.

1.7.2. Relación con Stakeholders

207-3

ENDESA está firmemente comprometida en tratar de explicar de forma transparente los temas fiscales que pudieran ser de interés para terceros. Uno de los valores de la compañía es la transparencia fiscal frente a terceros (accionistas, clientes, proveedores, empleados, reguladores, Administraciones Tributarias, etc.) sobre los principios de actuación en materia fiscal, sobre los órganos implicados en el gobierno fiscal de ENDESA y sobre el detalle de su contribución tributaria en los países donde opera.

En este sentido, ENDESA facilita a través de su web, en un único espacio, información con relevancia fiscal para terceros, tratando de asegurar la actualización permanente de la misma, de forma que resulte un espacio de información de fácil acceso y comprensión al alcance de cualquiera (<https://www.ENDESA.com/es/nuestro-compromiso/transparencia>).

Además, desde 2020 ENDESA publica anualmente un informe sobre Transparencia Fiscal en el que se aglutina toda la información con contenido fiscal disponible en su página web.

Asimismo, ENDESA participa activamente en distintos foros sobre impuestos, sostenibilidad o responsabilidad social corporativa, manteniéndose al día sobre las novedades y mejoras prácticas en la materia, sirviendo las opiniones y temas que en dichos foros se discuten para la revisión continua de la información que se proporciona al exterior. Forma parte de los Comités fiscales de SEDIGAS, la Asociación de Empresas de Energía Eléctrica (AELEC) y la Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE); en este último caso ENDESA participa en nombre de SEDIGAS. ENDESA es miembro, a través de su responsable de la Unidad de Asuntos Fiscales, de la Asociación Española de Asesores Fiscales (AEDAF). En 2019, Enel (Sociedad Matriz de ENDESA) se unió al European Business Tax Forum (EBTF - <https://ebtforum.org>), una asociación que tiene como objetivo abrir un debate público sobre la fiscalidad proporcionando un equilibrio y Perspectiva integral del impuesto que pagan las empresas.

ENDESA forma parte del Foro de Grandes Empresas (órgano de relación cooperativa para promover una mayor colaboración entre las grandes empresas y la Administración tributaria del Estado) y participa activamente en el mismo a través de dos grupos de trabajo.

Destaca en 2020 la participación de ENDESA en el Informe realizado por PWC sobre la Contribución Tributaria Total de las empresas del IBEX 35 en 2019, que tiene por objeto el estudio y la promoción de la Contribución Tributaria Total de dicho colectivo.

1.7.3. Contribución fiscal

207-4

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.

En 2020, la contribución tributaria total de ENDESA ascendió a 3.484 millones de euros, de los cuales 1.410 millones hacen referencia a importes pagados por el grupo y 2.074 millones a importes recaudados a consecuencia de la actividad empresarial de ENDESA.

Contribución total ENDESA 2020										
	Millones de Euros									
	Importes pagados	Importes recaudados	Importes pagados	Importes recaudados	Importes pagados	Importes recaudados	Importes pagados	Importes recaudados	Importes pagados	Importes recaudados
	España		Portugal		Francia		Alemania		Holanda	
I. IMPUESTOS SATISFECHOS EN EL GRUPO FISCAL:										
IMPUESTOS SOBRE BENEFICIOS	207									
Impuesto sobre Sociedades ¹	207									
SUBTOTAL IMPUESTOS SATISFECHOS GRUPO FISCAL	207									
II. IMPUESTOS SATISFECHOS A LA HACIENDA PÚBLICA:										
IMPUESTOS SOBRE BENEFICIOS	36	74	10	0	3	0	-2	0	0	
Impuesto sobre Sociedades	12		10		2		-2			
Impuesto sobre Actividades Económicas	23				1					
Otras retenciones	1	74								
IMPUESTOS SOBRE PROPIEDADES	70	0	0	0	0	0	0	0	0	
Impuesto sobre Bienes Inmuebles (municipal)	66									
Otros ²	4									
IMPUESTOS ASOCIADOS AL EMPLEO	135	253	1	1	2	0	0	0	0	
Pagos realizados a la Seguridad Social ³	135	27	1	1	2					
Retenciones rendimientos del trabajo	0	226								
IMPUESTOS SOBRE PRODUCTOS Y SERVICIOS	202	974	0	147	0	38	0	34	0	
IVA liquidado ⁴	2	974		147		38		34		
Tasa Aprovechamiento de dominio público	173									
Otros cánones de dominio público y otros ⁵	27									
IMPUESTOS MEDIOAMBIENTALES	731	449	15	9	1	45	0	28	0	
Impuesto sobre el valor de la producción eléctrica	254									
Impuesto sobre el combustible nuclear	134									
Canon Hidráulico	32									
Tasas por Servicios Nucleares	202									
Impuestos Medioambientales (regionales) y otros	99		15		1					
Impuesto sobre la Electricidad	0	415		4				28		
Impuesto sobre los Hidrocarburos	1	34		5		45		0		
Impuesto sobre el Carbón	9									
SUBTOTAL IMPUESTOS SATISFECHOS⁶	1.174	1.750	26	157	6	83	-2	62	0	
									22	

¹Dado que se cumplen los requisitos previstos en el Capítulo VI del Título VII de la Ley 27/2014, 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.

²El 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.

³Se incluyen los impuestos 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.

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

⁵En 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.

⁶Cada 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.

	Importes pagados	Importes recaudados	Total
CONTRIBUCIÓN TRIBUTARIA TOTAL	1.410	2.074	3.484

OTROS PAGOS REGULATORIOS ⁷	
Bono Social (España)	48
Bono Social (Portugal)	14
Eficiencia Energética (España)	27
Otros (Francia)	4
SUBTOTAL OTROS PAGOS REGULATORIOS	93

⁷Asimismo, 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-Ley 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 la Ley 24/2013, de 26 de diciembre.
- Otros: se corresponde con el pago en Francia a una Asociación del Gobierno relativo al impuesto sobre el gas para financiar las pensiones del sector.

	Importes pagados	Importes recaudados	Total
Pagos totales a las administraciones públicas	1.503	2.074	3.577

El perímetro de sociedades puede consultarse en el Anexo I, “sociedades que componen ENDESA”, de las cuentas anuales consolidadas.

Como muestra de su compromiso social y apuesta por la igualdad y la cohesión social, ENDESA destina el 0,7% de la cuota íntegra de la declaración del Impuesto sobre Sociedades al Tercer Sector, contribuyendo a la financiación de proyectos sociales.

Principales Tendencias de la Contribución Tributaria Total del ejercicio 2020 en relación con el año 2019

Contexto:

Las condiciones económicas adversas debidas a la crisis producida por la pandemia del COVID-19 han supuesto una contracción en la demanda de electricidad y de gas durante el año 2020, lo que ha tenido impacto en las variables macroeconómicas del Grupo ENDESA. Durante 2020 se ha mantenido la discontinuidad de la producción de las centrales térmicas de carbón de la península ibérica.

En coherencia con la contracción de la demanda y la reducción de precios sobre productos energéticos, la contribución tributaria total ha disminuido un 15% respecto al ejercicio 2019. En el ejercicio 2020, la contribución tributaria total de ENDESA ascendió a 3.484 millones de euros, de este importe, el 40% corresponde con impuestos soportados que representan un coste para ENDESA y el 60% se refiere a impuestos recaudados por ENDESA, por la realización de su actividad económica. España ha sido la jurisdicción donde ENDESA más ha contribuido al pago de impuestos, representando un 90% del total de impuestos pagados y recaudados en el ejercicio 2020.

Detalle evolución 2019-2020:

En España, Los Impuestos soportados disminuyen un 15%, principalmente como consecuencia de las siguientes variables:

- En el Impuesto sobre Sociedades la disminución viene motivada fundamentalmente por dos cuestiones.
 - Devoluciones derivadas de las declaraciones definitivas: En enero del 2020 se recibió la devolución del Impuesto sobre sociedades del 2018, pero adicionalmente se ha recibido la devolución correspondiente a la declaración definitiva del 2019. Normalmente esta devolución se recibe en el mes de enero del 2021, lo que ha supuesto la entrada de caja del resultado de dos declaraciones definitivas
 - Deterioro de las centrales de carbón. En el ejercicio 2020 los pagos fraccionados se han visto reducidos por la recuperación fiscal de parte del deterioro contable de las centrales de carbón registrado en 2019.
- Se produce una bajada de los impuestos sobre productos y servicios (TOVP y demás tasas y cánones) asociada a la caída de las ventas de Energía.
- Respecto a los impuestos medioambientales, no se producen diferencias significativas porque el efecto de la caída del Impuesto sobre el carbón y del Impuesto sobre el canon hidráulico estatal (producido en el primer caso por un menor uso de este combustible y en el segundo por unos menores ingresos de la producción eléctrica), se compensa con la aprobación en 2020 de una nueva Ecotasa en Cataluña y la actualización de la tasa por servicios nucleares, lo que supone un mayor coste por estos conceptos.

Los Impuestos recaudados en España disminuyen un 15%, debido principalmente a los aspectos que se indican a continuación:

- El aumento de los impuestos asociados al empleo como consecuencia del aumento de salarios tras la firma del Nuevo Convenio Marco del Grupo ENDESA se diluye con la minoración del resto de impuestos recaudados.
- Se produce una disminución del IVA Liquidado ligado principalmente, por un lado a la contracción de las ventas y consumo de energía durante el año 2020, así como al incremento del Coeficiente de Cobertura en la parte de energías renovables en la liquidación 10 (definitiva del 2019) con un impacto directo en el negocio de Distribución.
- Se produce también una minoración de los impuestos medioambientales recaudados (Impuestos especiales sobre la electricidad e hidrocarburos), debido a la drástica caída en 2020 del consumo eléctrico y la demanda de energía.

En lo que se refiere al resto de países (Portugal, Francia, Alemania y Holanda), se produce un aumento de los impuestos soportados en un 50% debido a la mejora del resultado fiscal de Sucursal de ENDESA Energía en Portugal. Por su parte, los impuestos recaudados disminuyen en un 2% debido principalmente a la contracción en la demanda de electricidad y gas.

El detalle de la contribución tributaria de ENDESA puede consultarse en la página web corporativa, en la que es posible descargar el Informe sobre la Contribución Tributaria Total 2020, elaborado por PWC (<https://www.endesa.com/es/nuestro-compromiso/transparencia/desglose-informacion-fiscal>).

Desglose de la contribución tributaria total y resultados contables por áreas geográficas

España ha sido la jurisdicción donde ENDESA lógicamente más ha contribuido al pago de impuestos, representando más de un 90% del total de impuestos pagados y recaudados en el ejercicio 2020 por ENDESA.

Importe total de los pagos realizados a las Administraciones Públicas Desglose por países en los que ENDESA opera						
País	Millones de Euros					
	España	Portugal	Francia	Alemania	Holanda	Total
Impuestos soportados	1.381	26	6	-2	0	1.410
Impuestos recaudados	1.750	157	83	62	22	2.074
Contribución Tributaria Total	3.131	183	89	60	22	3.484
Porcentaje CTT sobre el total	90%	5%	3%	2%	1%	100%
Otros pagos regulatorios	España	Portugal	Francia	Alemania	Holanda	Total
Bono social	48	14	0	0	0	62
Eficiencia energética	27	0	0	0	0	27
Otros	0	0	4	0	0	4
Total otros pagos a las Administraciones Públicas	75	14	4	0	0	93
Total de los pagos realizados a las Administraciones Públicas	3.206	197	93	60	22	3.577

Importe total de los Resultados Contables Desglose por países en los que ENDESA opera							
País	Millones de Euros						
	España	Portugal	Francia	Alemania	Holanda	Marruecos	Total
Ingresos totales	15.913	1.076	280	258	52	0	17.579
Resultado Contable antes de impuestos ¹	1.745	60	-6	-2	-10	1	1.788
Impuesto sobre Beneficios Pagado ²	219	10	2	-2			229
Impuesto sobre Beneficios Devengado ³	280	7					287
Ganancias acumuladas	5.042	33	26				5.101
Activos tangibles de tesorería e instrumentos equivalentes a tesorería	20.989	361	4				21.354
Número de empleados ⁴	9.469	61	48	9	4		9.591
Subvenciones públicas recibidas ⁵	0,5						0,5

¹El criterio para determinar el resultado contable es en base consolidada.

²El dato correspondiente al Impuesto sobre Beneficios se corresponde con el Impuesto sobre Sociedades pagado/cobrado en el periodo de referencia. 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/cobrado 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/cobrado a la Administración Tributaria.

Marruecos consolida en el grupo por el método de la participación por lo que el resultado contable se corresponde con el resultado después de impuestos en el porcentaje en que participa ENDESA.

³El dato de Impuesto sobre Beneficios Devengado se corresponde con el Impuesto sobre Sociedades Corriente registrado en el periodo.

⁴El dato de empleados se refiere al número de empleados en activo a fecha 31.12.2020.

⁵El dato de subvenciones públicas recibidas se corresponde con el importe total de las subvenciones públicas cobradas en el año 2020, todas en España (siendo su importe en 2019 1,7 millones de euros y, ambos importes en España). El dato que se venía informando hasta ahora en este apartado era saldo de las subvenciones de capital, cuyo importe a 31 de diciembre de 2020 ascendía a 261 millones de euros (273 millones de euros a 31 de diciembre de 2019).

1.7.4. Utilización de paraísos fiscales

Conforme a lo previsto en la Ley de Sociedades de Capital, el Consejo de Administración de ENDESA tiene la facultad indelegable de aprobar de la creación o toma de participaciones en entidades de propósito especial o domiciliadas en paraísos fiscales, así como cualesquiera otras transacciones u operaciones de naturaleza análoga que, por su complejidad, pudieran menoscabar la transparencia de ENDESA.

ENDESA entiende el concepto de paraíso fiscal en relación con aquellos territorios considerados como tal por la normativa fiscal española, de conformidad con el Real Decreto 1080/1991, de 5 de julio, por el que se determinan los países o territorios a que se refieren los artículos 2.º, apartado 3, número 4, de la Ley 17/1991, de 27 de mayo, de Medidas Fiscales Urgentes, y 62 de la Ley 31/1990, de 27 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para 1991. No obstante, se analizan también aquellos territorios incluidos en la lista de jurisdicciones no cooperadoras a efectos fiscales de la Unión Europea (tanto la lista "negra" como la "gris") y las jurisdicciones analizadas por el Foro Global sobre Transparencia e Intercambio de Información en el seno de la OCDE, así como las listas emitidas por otras organizaciones y ONGs.

La política de ENDESA es que no se realicen 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.

ENDESA ha realizado en el pasado 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.

A 31 de diciembre de 2020 ENDESA no cuenta con participaciones en sociedades radicadas en ningún territorio calificado como paraíso fiscal ni en ningún territorio calificado por terceros como de tributación más favorable a la española. Durante el 2020 ha concluido el proceso de liquidación de la sociedad International ENDESA, B.V. (IEBV) que residía en Holanda.

2. CONDUCTA ÉTICA Y CUMPLIMIENTO

102-16

ENDESA está plenamente comprometida con el cumplimiento de los principios éticos y toda legislación y regulación vigente en las relaciones con sus grupos de interés, y en todas las actividades que desarrolla.

La Compañía 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", que recogen los valores, compromisos y responsabilidades éticas asumidos por todos sus colaboradores. 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, buenas prácticas en el trato con funcionarios públicos y autoridades, así como de Defensa de Derechos de las Personas.

Igualmente, ENDESA cuenta con un modelo de prevención de riesgos penales y anti soborno que da cumplimiento a la normativa aplicable al Grupo en materia de responsabilidad penal de la persona jurídica. En el documento Política de Cumplimiento Normativo Penal y Anti Soborno de ENDESA se establecen los principios generales del sistema de cumplimiento normativo penal y se resumen los fundamentos rectores de actuación aplicables también a todos los colaboradores, que reflejan valores clave de la Compañía para conseguir sus objetivos empresariales y prevenir la materialización de riesgos penales en el seno de la empresa.

El Código Ético, el Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción, la Política de Cumplimiento Normativo Penal y Anti Soborno, el Modelo de Prevención Penal y Anti soborno, el Protocolo de Buenas Prácticas en el trato con funcionarios públicos y autoridades y el Protocolo de Integridad Corporativa se pueden consultar en la web:

<https://www.ENDESA.com/es/accionistas-e-inversores/gobierno-corporativo/conducta-etica>

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.

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.

415-1

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 líneas directrices y las normas a las cuales se deben atener los colaboradores de ENDESA para respetar los principios generales y para prevenir el riesgo de comportamientos no éticos.
- Mecanismos de Implementación, que describen el sistema de control para el adecuado conocimiento, comprensión y cumplimiento con el Código Ético, 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. Para ver más información ver apartado 9.4 Transparencia en las relaciones institucionales del capítulo Compromiso con la Sostenibilidad.

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, el 81% de los empleados realizó al menos un curso en materia ética, y todos los proveedores firman la adhesión a los principios generales del Modelo de Prevención de Riesgos Penales y Anti soborno, 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/accionistas-e-inversores/gobierno-corporativo/conducta-etica>

2.2. Protocolos de Integridad Corporativa

En el marco de la normativa ética y de cumplimiento, ENDESA dispone, entre otros, 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, que 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.
- **Protocolo de Cumplimiento – Defensa de Derechos de las Personas:** Cuyo objeto es describir y prevenir las conductas que pudieran poner en riesgo los derechos de las personas. En particular, se describen las actividades y órganos que intervienen en el funcionamiento del protocolo, así como su operativa.

Estos protocolos están disponibles en la página web de la compañía.
<https://www.ENDESA.com/es/accionistas-e-inversores/gobierno-corporativo/conducta-etica>

2.3. Modelo de Prevención de Riesgos Penales y Antisoborno

103-1 Cumplimiento socioeconómico/103-2 Cumplimiento socioeconómico/103-3 Cumplimiento socioeconómico/102-16

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 infracciones penales 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 2020 se ha revisado el Modelo de ENDESA, manteniendo las certificaciones obtenidas en 2017 del Modelo de Prevención de Riesgos Penales y Anti soborno 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 encargado de su monitorización y actualización, entre otras tareas. El Comité de Supervisión está compuesto por el Secretario General y del Consejo de Administración (que ejerce, a su vez, como Presidente del Comité de Supervisión), el Director General de Auditoría,

el Director de Asesoría Jurídica Corporativa y Cumplimiento, el Director de Asesoría Jurídica de Negocio y el Director General de Personas y Organización.

Durante 2020 el Comité de Supervisión se reunió en 4 ocasiones, y en dichas sesiones se realizó un seguimiento de los principales asuntos relacionados con el Modelo, 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.

De las actividades realizadas en 2020 destacan:

- La revisión, actualización y evaluación de los eventos de riesgo de comisión de las infracciones penales 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 y Anti soborno mediante la revisión del adecuado diseño y operatividad 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 y Anti soborno 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.
- Definición de un cuadro de mando con indicadores de compliance que permiten medir los principales aspectos del sistema de cumplimiento penal y Anti soborno de ENDESA.

De las actividades llevadas a cabo durante el ejercicio se concluye que el Modelo de Prevención de Riesgos Penales y Anti soborno 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. 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 2020-2022 incluyó objetivos específicos orientados a mantener un elevado nivel de excelencia en este ámbito, alcanzando un nivel de cumplimiento global del 100%.

Descripción del objetivo	Consecución objetivo
Verificación anual de la eficiencia en el Modelo de prevención de riesgos penales	100%
97,5% empleados formados en materia ética en los últimos 3 años (% acumulado sobre el total de la plantilla)	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%

2.5. Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales

ENDESA no se encuentra dentro del ámbito subjetivo de aplicación de la Ley 10/2010, de 28 de abril de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo (artículo 2º) y demás normativa de desarrollo de la misma, o comunitaria de aplicación, todo ello sin perjuicio del pleno respeto a las disposiciones legales en dicha materia en lo que fueran de aplicación en el tráfico mercantil ENDESA.

Sin perjuicio de lo anterior, el Modelo de Prevención de Riesgos Penales y Anti soborno de ENDESA, que constituye un sistema estructurado y orgánico de procedimientos y actividades de vigilancia y control idóneas para prevenir la comisión de delitos, establece expresamente bajo su ámbito de aplicación el delito de blanqueo de capitales, lo que se considera medida adecuada y suficiente para prevenir la comisión de dichas infracciones penales, atendiendo al giro de actividad de ENDESA. El Modelo de ENDESA contempla 17 actividades de control específicas contra el riesgo de blanqueo de capitales, en distintas Sociedades del Grupo.

ENDESA promueve la cultura de cumplimiento a través de la formación de los empleados en esta materia; en este sentido, la Compañía mantiene un curso on-line sobre el Modelo, cuyo contenido trata sobre los delitos del Código Penal español que suponen responsabilidad penal para la persona jurídica y organiza de manera periódica sesiones monográficas a distintos colectivos de ENDESA.

Adicionalmente, existen políticas y procedimientos que regulan ciertos procesos de la Compañía que pudieran prevenir riesgos relacionados con el blanqueo de capitales.

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.

La plataforma sobre la que se articula el canal está gestionada por una firma externa e independiente, a través de la cual se tramitan todas las quejas o comunicaciones, lo que garantiza totalmente la confidencialidad. Las denuncias se investigan y gestionan por Auditoría Interna, garantizándose una metodología homogénea en el tratamiento de las mismas.

La Dirección General de Auditoría es la encargada de asegurar el correcto tratamiento de las denuncias recibidas, actuando con independencia de criterio y de acción respecto de las demás unidades de la organización. Tiene acceso a todos los documentos de la Compañía necesarios para el ejercicio de sus funciones y efectúa el seguimiento de la implantación de las recomendaciones incluidas en sus informes de auditoría.

No obstante, la comunicación de hechos con conocimiento de su falsedad o temerario desprecio hacia la verdad podría derivar en responsabilidades penales o civiles, en los términos contemplados en el ordenamiento vigente.

Las comunicaciones recibidas en 2020 a través del Canal Ético corresponden principalmente a temas relacionados con conflictos de interés y actividades inadecuadas de los suministradores y contratistas.

Durante el ejercicio 2020 se han cumplido íntegramente por la Sociedad todos los procesos establecidos para la correcta aplicación de la normativa de cumplimiento. Durante 2020, ENDESA ha recibido, bien a través del Canal Ético o por otros medios, un total de 4 denuncias

de diferentes tipologías. De ellas, 3 tenían que ver con conflicto de interés o fraude. La investigación de todas ellas se cerró en el mismo ejercicio de 2020.

De las 3 denuncias recibidas y cerradas relacionadas con el conflicto de interés y el fraude, no se han verificado incumplimientos del Código Ético.

Denuncias recibidas ¹ 2020 según denunciante	Clientes	Empleados	Proveedores	Accionista	Comunidad	Anónimos	Total
España y Portugal	1	0	0	0	1	2	4
Denuncias recibidas ¹ 2020 según el grupo de interés afectado o potencialmente afectado	Clientes	Empleados	Proveedores	Accionista	Comunidad	Otros	Total
España y Portugal	1	0	0	3	0	0	4

¹ Número de denuncias recibidas en el Canal Ético por conductas irregulares, no éticas o ilegales que se producen en el desarrollo de las actividades (excluidas las de carácter operativo y las referidas a casos ya analizados).

Estado y conclusión denuncias recibidas ¹	2017	2018	2019	2020
Cerradas	8	8	11	4
Incumplimientos ²	1	0	3	0
Infundadas	7	8	8	4
Abiertas	0	0	0	0

Incumplimientos ² por tipo	2017	2018	2019	2020
Conflictos de interés / Corrupción	1	0	1	0
Fraude o robo a la Co. / Uso indebido de recursos	0	0	1	0
Otros	0	0	1	0
Total	1	0	3	0

¹ Número de denuncias recibidas en el Canal Ético por conductas irregulares, no éticas o ilegales que se producen en el desarrollo de las actividades (excluidas las de carácter operativo y las referidas a casos ya analizados).

² Número de conductas irregulares, no éticas o ilegales que se producen en el desarrollo de las actividades y constituyen un incumplimiento de los principios establecidos en el Código Ético de la compañía, pudiendo, o no, constituir un delito penal dependiendo del caso.

Adicionalmente a la investigación de las denuncias, en el transcurso del año 2020, se desarrollaron 43 proyectos de auditoría interna, 11 de ellos (26%) cubrían riesgos de cumplimiento y 7 (16%) cubrían el riesgo de corrupción. Los análisis realizados alcanzaron el 100% de líneas de negocio, cubriendo aquellos procesos de la compañía de mayor riesgo. En estas revisiones no se detectaron casos relacionados con la corrupción.

2.7. Litigios

Litigios sobre prácticas monopolísticas y contra la libre competencia

206-1

El número total de litigios en materia de prácticas monopolísticas y contra la libre competencia son 5. El valor de las multas asciende a 11,3 millones de euros.

A continuación, se describen los cinco casos:

1.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. Con fecha 20 de junio de 2019, la CNMC dictó Resolución en el expediente S/DC/0552/15 acordando imponer a Energía XXI, S.L.U. multa por importe de 5,5 Millones de Euros. Dicha Resolución ha sido recurrida ante la Audiencia Nacional, con petición de suspensión cautelar de ejecución de la Resolución. En junio de 2020, la Audiencia Nacional dictó Auto acordando la

suspensión de la ejecución de la multa. El fondo del asunto está actualmente pendiente de resolución ante la Audiencia.

2.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 período 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 presentaron alegaciones en dicho expediente, no reconociendo responsabilidad en los hechos y justificando el comportamiento como coherente con la normativa aplicable: ENDESA presentó sus ofertas de electricidad orientadas a los costes variables de gas natural que había tenido en ese periodo. Finalmente, la CNMC impuso a ENDESA GENERACIÓN, S.A.U. una multa de 5,8 M Euros. ENDESA ha recurrido dicha multa ante la Audiencia Nacional, con petición de medida cautelar de suspensión de la multa, aportando aval bancario. Habiendo sido rechazada la suspensión cautelar, ha sido pagada la multa. Presentada demanda y ha sido contestada por el Abogado del Estado, realizándose la fase probatoria. Actualmente el recurso se encuentra en fase de pendiente de sentencia.

3.ENDESA Distribución Redes Digitales, S.L.U. y Energía XXI, S.L.U. Con fecha 6 de septiembre de 2018, la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (“CNMC”) ha dictado Resolución obligando a las empresas distribuidoras y comercializadoras de referencia integradas verticalmente – para el caso de ENDESA a ENDESA Distribución S.L. y ENDESA Energía XXI S.L. – a adoptar una serie de medidas, todo ello al objeto de cumplir con la obligación prevista en los artículos 12.3 de la Ley del Sector Eléctrico y 63.6 de la Ley del Sector de Hidrocarburos de no crear confusión en la información y en la presentación de su marca e imagen respecto a la identidad propia de las filiales del mismo grupo que realicen actividades libres de comercialización.

Tanto ENDESA Distribución S.L., como ENDESA Energía XXI S.L. recurrieron la Resolución ante la Audiencia Nacional con petición de suspensión cautelar de la ejecución de las medidas impuestas por la CNMC. Por su parte, la Audiencia Nacional dictó Auto de 31 de enero de 2019 desestimando la petición de suspensión cautelar de la ejecución de la Resolución recurrida. ENDESA Distribución S.L. y ENDESA Energía XXI S.L. han presentado escrito de demanda en el marco del procedimiento ordinario ante la Audiencia Nacional, estando este pendiente de señalamiento de votación y fallo.

4.Enel Green Power España S.A. con fecha 14 de diciembre de 2020, la Dirección de Competencia de la CNMC ha notificado a Enel Green Power España, S.A. (“EGP”) la incoación de un expediente sancionador por presunto abuso de posición de dominio el mercado de acceso y conexión a la red de transporte en determinados nudos con efectos en el mercado conexo de generación eléctrica. Según la CNMC, EGP habría, supuestamente, aprovechado su condición de Interlocutor Único de Nudo (“IUN”) para favorecer a empresas de su mismo grupo en perjuicio de terceras empresas generadoras.

Durante la fase de instrucción que se acaba de iniciar la CNMC podrá remitir nuevos requerimientos de información a EGP. Se formularán, a su vez, alegaciones frente a las imputaciones realizadas por parte de la CNMC y, en particular, se contestará al Pliego de Concreción de Hechos y Propuesta de Resolución que, en su caso, se remita.

5.ENDESA Generación, S.A. Con fecha 2 de marzo de 2018 se publicó en el Diario Oficial de la Unión Europea, la Decisión dictada por la Comisión Europea de 27 de noviembre de 2017 en el asunto SA. 47.912, environmental incentive for coal-fired power plants.

Mediante dicha Decisión, la Dirección General de Competencia de la Comisión Europea ("Comisión") acordó iniciar un procedimiento de investigación formal ex artículo 108.2 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea ("TFUE"), con el objeto de determinar si el incentivo a la inversión medioambiental ("Incentivo") para las centrales de carbón previsto en la Orden ITC/3860/2007 constituye ayuda de Estado compatible con el mercado interior. Según el tenor literal de la Decisión, la Comisión ha alcanzado la conclusión preliminar de que el Incentivo constituye una ayuda estatal en el sentido del artículo 107.1 TFUE y tiene dudas sobre su compatibilidad con el mercado interior, pues considera que el mismo constituye una ayuda a las inversiones efectuadas únicamente con el fin de adaptar las centrales de carbón en consonancia con las normas comunitarias en materia de medio ambiente , en particular, la Directiva 2001/80 sobre grandes instalaciones de combustión.

Con fecha 13 de abril de 2018, ENDESA Generación S.A., en su condición de tercero interesado en el procedimiento, remitió escrito de alegaciones ante la Dirección General.

Posteriormente, con fecha 30 de julio de 2018, se ha publicado en el DOUE el recurso interpuesto por Gas Natural contra la decisión de la Comisión Europea incoando el procedimiento de investigación de referencia.

Hasta la fecha, no ha habido ningún pronunciamiento por parte de las instituciones comunitarias.

ENDESA Generación, S.A. Reino de España, notificación Ayuda de Estado. A raíz de la entrada en vigor del Real Decreto 738/2015, de 31 de julio, por el que se regula la actividad de producción de energía eléctrica y procedimiento de despacho en los sistemas eléctricos de los territorios no peninsulares ("Real Decreto 738/2015") el Reino de España procedió a notificar a la Dirección General de Competencia de la Comisión Europea el régimen retributivo de previsto en dicho Real Decreto, para su aprobación.

Sin perjuicio de que se trata de un procedimiento entre el Reino de España y la Comisión Europea y que ENDESA Generación no es parte del mismo, se han mantenido diversas reuniones informales con la Comisión Europea al objeto de acelerar el procedimiento de autorización. Con fecha 28 de mayo de 2020, la Comisión Europea dictó una decisión de autorización de la medida conforme a los siguientes términos: A. La Comisión Europea declara que el régimen retributivo objeto de autorización constituye una ayuda de Estado compatible con el mercado interior, al amparo de lo previsto en el artículo 106.2 TFUE y marco normativo SEIG de 2012 – sin que la Comisión detecte la existencia de una sobrecompensación. B. La decisión de autorización se otorga hasta el 31.12.2029 para Canarias, Ceuta y Melilla y hasta el 31.12.2025 para Baleares, todo ello condicionado a que, durante dicho periodo, dichos sistemas sigan sin estar interconectados.

Se establece, a su vez, la necesidad de que la Comisión revise cada dos años dicho régimen retributivo, conforme exige el Marco normativo SGEI de 2012 – revisión en la que se podrían tener en cuenta algunos de los extremos analizados en la Decisión de 28 de mayo al objeto de declarar la compatibilidad de la ayuda.

Litigios ambientales

307-1

El número total de litigios ambientales asciende a 58, siendo su importe total de 66.322.902,47 euros.

Estos 58 litigios se segregan de la siguiente forma:

- 6 asuntos relacionados con energías renovables (eólica), por un importe total de 750.000 euros.

- 3 asuntos relacionados con generación (nuclear). El importe de estas multas es de 15.375.000 euros.
- 4 asuntos relacionados con generación (agua, gas y carbón).
- 45 asuntos relacionados con la distribución, por un importe total de 50.197.902,47 euros.
- No hay ningún litigio relacionado con energías renovables hidráulica.

El número total de expedientes sancionadores ambientales es de 114:

- 1 de Energías Renovables Hidráulicas con 600.000 euros de multa máxima.
- 111 de Avifauna con un importe total de 2.139.000 euros.
- 2 por incendio con un importe total de 550.759,08 euros.

Reclamaciones sobre protección de datos

418-1

Del total de 7.418 reclamaciones internas recibidas a lo largo del año 2020 en España y Portugal, debidamente fundamentadas, en relación con incumplimientos en materia de privacidad: (i) 84 de ellas pertenecen a e-Distribución, (ii) 3.922 a ENDESA Energía, correspondiendo 2.284 a interesados sin contrato en vigor, (iii) 370 a Energía XXI, (iv) 144 a ENDESA X Servicios y, (v) 2.898 a la sucursal de ENDESA Energía en Portugal.

No se ha recibido ninguna reclamación a lo largo del año 2020 en relación con la privacidad y fuga de datos de carácter personal interpuestas por proveedores, en España y Portugal.

De un total de 73 procedimientos administrativos incoados a lo largo del año 2020 por parte de la Agencia Española de Protección de Datos ("AEPD") y por parte de la autoridad de protección de datos en Portugal, la Comissão Nacional de Protecção de Dados (la "CNPD"): (i) 13 de ellos corresponden a ENDESA Energía (todos ellos archivados o no admitidos a trámite); (ii) 2 son relativos a Energía XXI (ambos archivados o no admitidos a trámite); y (iii) 58 son relativos a la sucursal de ENDESA Energía en Portugal.

Reclamaciones y multas en el ámbito social y de procedimiento

419-1

El importe de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización asciende a 13.548.500 euros *. Para el importe total se han seleccionado los expedientes con propuesta de sanción superior a 30.000 euros.

*Desglose del importe total:

- 12.000.000 euros: Expedientes finalizados sobreseídos.
- 80.000 euros: Expedientes finalizados desfavorables.
- 1.120.000 euros: Expedientes vivos recurridos en vía judicial.
- 348.500 euros: Expedientes vivos en vía administrativa.

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

416-2/EU25

No hubo ningún incidente derivado del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos 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

No hubo ningún incumplimiento de la regulación relativo a la información y al etiquetado de los productos y servicios, con resultado de multa.

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

El número total de incumplimientos de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios fue de 142.

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 las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio.

Litigios Fiscales

- Está en curso un litigio relativo a las actas incoadas por la Inspección en 2017 a ENEL Green Power España, S.L.U. (EGPE) en relación con el Impuesto sobre Sociedades de los ejercicios 2010 a 2013. El principal tema en discusión se refiere a la aplicación o no del régimen de neutralidad fiscal a la fusión de ENEL Green Power España, S.L.U. (EGPE) por absorción de ENEL Unión Fenosa Renovables, S.A. en 2011. El pasado 10 de diciembre de 2019 se obtuvo resolución desestimatoria del Tribunal Económico-Administrativo Central relativo al Impuesto sobre Sociedades del ejercicio 2011 (en lo que respecta a la posición de ENEL Green Power España, S.L.U. (EGPE) como sucesora de ENEL Unión Fenosa Renovables, S.A.) y se ha decidido interponer recurso ante la Audiencia Nacional. Asimismo, el 16 de junio de 2020 se ha recibido resolución estimatoria parcial para el Impuesto sobre Sociedades de los ejercicios 2010-2013, donde se discute los efectos de la aplicación del régimen de neutralidad fiscal en ese período que de igual manera, se ha decidido seguir recurriendo ante la Audiencia Nacional. Se dispone de un aval que garantiza la suspensión de la deuda.
- Durante el ejercicio 2016, la Agencia Tributaria notificó a ENDESA acuerdo de inicio de las actuaciones sobre el Grupo de Consolidación Fiscal con número 572/10 al que pertenece ENDESA, S.A. y sus filiales con respecto al Impuesto sobre Sociedades de los ejercicios 2011 a 2014. En el mes de abril de 2018 se firmaron Actas de Disconformidad del Grupo Consolidado del Impuesto sobre Sociedades de los ejercicios 2011 a 2014. El 9 de julio de 2018 se notificaron los Acuerdos de Liquidación definitivos, los cuales han sido recurridos en fecha 27 de julio de 2018 ante el Tribunal Económico-Administrativo Central y está pendiente de resolución. Los conceptos objeto de discusión tienen su origen, principalmente, en la diferencia de criterio sobre la deducibilidad de gastos por desmantelamiento de centrales y de determinados gastos financieros del periodo inspeccionado. Se dispone de un aval que garantiza la suspensión de la deuda.

ANEXOS

ANEXO I: ENDESA, comprometida con la información sobre sostenibilidad

1. PERFIL DEL INFORME

102-46/102-50/102-51/102-52/102-54

El Estado de Información no Financiera y Sostenibilidad 2020 constituye el vigésimo informe publicado por la Compañía desde que 2001 iniciara la publicación de su primer Informe de Sostenibilidad, actividad que ha venido realizando desde entonces con periodicidad anual. Este informe es el primero en el que ENDESA ha preparado su Estado de Información no Financiera y Sostenibilidad 2020. Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI (Global Reporting Initiative). Al mismo tiempo da respuesta a los contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad.

Con este Informe 2020, ENDESA pretende ofrecer una visión transparente y global sobre el desempeño de la Compañía en materia de Sostenibilidad, de acuerdo a su nueva Política de Sostenibilidad y su Plan de Sostenibilidad 2020-2022, el cual ya ha sido renovado con el Plan 2021-2023, así como su cumplimiento con la Ley. 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.

La elaboración de este documento, que forma parte integrante del informe de gestión consolidado al 31 de diciembre de 2020 del Grupo ENDESA, se ha realizado de conformidad con los requisitos de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Ley 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.

El alcance del presente Estado de Información no Financiera y Sostenibilidad incluye la información consolidada relativa al ejercicio 2020 del Grupo ENDESA de acuerdo con las Bases de presentación de las Cuentas Anuales Consolidadas descritas en la Nota 2 de la Memoria de las Cuentas Anuales Consolidadas correspondientes al ejercicio anual terminado a 31 de diciembre de 2020. Al objeto de facilitar esta información, el Grupo ENDESA se ha basado en la Iniciativa Mundial de Presentación de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI Standards), su suplemento sectorial «Electric Sector Supplement», para los indicadores desglosados en el Anexo III de este documento, en el que se identifican los contenidos que dan respuesta a la normativa indicada.

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) y la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad. Además, el informe ha sido complementado con el suplemento sectorial específico para el sector eléctrico (Electric Utilities Sector Suplement) del GRI y con los principios marcados por el estándar AA1000 AP (2018).

En el Anexo II, Índice de contenidos GRI, se puede consultar más información en relación a los contenidos GRI.

El Estado de Información no Financiera y Sostenibilidad 2020 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). A todo ello hay que añadir que, a través de la memoria anual de la Fundación ENDESA, se informa sobre las actividades de compromiso social llevadas a cabo por esta institución.

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 también a su disposición la Oficina del Accionista de ENDESA.

102-56

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 KPMG, 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 V.

2. COBERTURA DEL INFORME

102-46

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 España y Portugal, el mismo que siguen los informes de la Documentación Legal. Para más información ver apartado 1.2.3. Estructura organizativa en el capítulo Compromiso con la sostenibilidad.

Como criterio general, en los datos ambientales, se contabiliza el 100 por cien de las instalaciones donde ENDESA tiene participación mayoritaria y, por tanto, responsabilidad de operación (control). Además, se incluyen datos relativos a instalaciones de las que no se dispone de una participación mayoritaria 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, Países Bajos 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, su fundación 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 Estado de Información no Financiera y Sostenibilidad se indican aquellos casos puntuales donde el alcance de la información incluida difiere de los criterios aquí descritos.

3. OTROS DATOS DE INTERÉS

Para profundizar en la información sobre Sostenibilidad, el lector tiene a su disposición los siguientes canales:

Páginas web

https://www.endesa.com

https://www.endesatarifasluzygas.com/

<https://www.edistribucion.com/es/index.html>

<https://www.energiaxxi.com/homexxi-en>

<https://www.endesax.com/es>

Teléfonos de atención al cliente

- Clientes Mercado Libre: 800 76 09 09 / Desde el extranjero +34 937 061 510
- Energía XXI: 800 76 03 33
- Empresas: 800 76 02 66
- ENDESA One: 919 03 94 67
- ENDESA Distribución: 900 87 81 19 / Desde el extranjero +34 937 061 513

Dirección de correo electrónico

atencionalcliente@endesaonline.com

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.

accionistas@endesa.es

Proveedores

<https://globalprocurement.enel.com>

C/ Ribera del Loira, 60. 28042 Madrid.

Telefono: +34 914 558 838

e-mail: procurement.enel@enel.com

Empleados y sus representantes

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 hacer consultas, resolver dudas y realizar gestiones relacionadas con la administración de personal. 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 propia de los sindicatos de ENDESA:

<http://ugtendesa.es/>

<https://ccooendesa.com/>

<http://www.asie-sindical.com/>

Atención al público en general

Sostenibilidad: **sostenibilidad@endesa.es**

Canal Ético: <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 Estado de Información no Financiera y Sostenibilidad 2020, la persona de contacto es:

Dª 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: Índice de contenidos GRI



102-55

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 direct answers
GRI 101: Fundamentos 2016		
Contenidos generales		
GRI 102: Contenidos generales 2016	102-1 Nombre de la organización	Cap. Compromiso con la Sostenibilidad: 1.2.1 Actividades principales pág. 8
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	Cap. Compromiso con la Sostenibilidad: 1.2.1 Actividades principales pág. 8; 1.2.3. Estructura organizativa pág. 9-13 ENDESA no vende ni comercializa productos ni servicios prohibidos. En las actividades de distribución se prestan dos servicios, el suministro de energía y la conexión a la red, encontrándose ambos servicios regulados, por lo que siempre se prestan de acuerdo con el marco normativo existente. ENDESA Energía comercializa electricidad y gas cumpliendo la legislación aplicable, y ENDESA X no comercializa ningún producto o servicio prohibido por la legislación española y actúa siempre de acuerdo a la legalidad.
	102-3 Ubicación de la sede	ANEXO I: ENDESA, comprometida con la información sobre sostenibilidad pág. 304
	102-4 Ubicación de las operaciones	Cap. Compromiso con la sostenibilidad: 1.2.2. Mercados principales pág. 8-9
	102-5 Propiedad y forma jurídica	Cap. Compromiso con la sostenibilidad: 1.2.3. Estructura organizativa pág 9-13
	102-6 Mercados servidos	Cap. Compromiso con la sostenibilidad: 1.2.2. Mercados principales pág 8-9
	102-7 Tamaño de la organización	Cap. Compromiso con la sostenibilidad: 1.1. ENDESA en cifras pág. 7-8. Cap. Compromiso con nuestros empleados: 1. La plantilla de ENDESA pág 165-166 Cap.Gobierno Corporativo y Conducta Ética: 1.5.1. Comportamiento bursátil de ENDESA pág. 279-280/
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	Cap. Compromiso con nuestros empleados: 1. La plantilla de ENDESA pág 165-167
	102-9 Cadena de suministro	Cap. Cadena de suministro: 1.1. Resultados en 2020 pág. 214-215; 1.2. Compromiso con los proveedores locales pág. 215; 1.3. El proceso integral de compras en ENDESA pág. 216-217

	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Cap. Compromiso con la sostenibilidad: 1.2.3. Estructura organizativa pág. 10-12/Cap. Cadena de Suministro: 1.1. Resultados en 2020 pág. 214-215
	102-11 Principio o enfoque de precaución	Cap. Sostenibilidad ambiental: 1.1. La Política Medioambiental de ENDESA pág. 238-239; 1.2. Los objetivos ambientales pág. 239
	102-12 Iniciativas externas	Cap. Compromiso con la sostenibilidad: 2.2. Compromiso con la agenda de Naciones Unidas pág. 15-19
	102-13 Afiliación a asociaciones	Cap. Compromiso con la sostenibilidad: 10.1. Participación en foros y asociaciones de sostenibilidad pág. 77-79; 10.2. Participación en foros e iniciativas para la promoción de los derechos humanos pág. 79; 10.3. Participación en foros y asociaciones de medio ambiente pág. 80-82

GRI Standard	Disclosure	Page number(s) and/or direct answers
GRI 102: Contenidos generales 2016	Estrategia	
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Carta de Presentación pág. 3-6
	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	Cap. Compromiso con la sostenibilidad: 2.4.1 La Política de Derechos Humanos de ENDESA pág. 25-26; 2.4.2. El proceso de debida diligencia pág. 26-29, 4.5. Principales riesgos de sostenibilidad. pág. 45-49; 5.2.2. Resultados del estudio de materialidad pág. 55-57; 6. Plan de ENDESA de Sostenibilidad 2021-2023 pág. 58-65

GRI Standard	Disclosure	Page number(s) and/or direct answers
GRI 102: Contenidos generales 2016	Ética e integridad	
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	Cap. Gobierno Corporativo y Conducta Ética: 2. Conducta ética y cumplimiento pág. 290-294
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Cap. Gobierno Corporativo y Conducta Ética: 2.5. Canal Ético pág. 294-295

GRI Standard	Disclosure	Page number(s) and/or direct answers
GRI 102: Contenidos generales 2016	Gobernanza	
	102-18 Estructura de gobernanza	Cap. Gobierno Corporativo y Conducta Ética: 1.1. Liderazgo del Consejo de Administración pág. 273-274; 1.4. Sistema de gobierno y gestión de la sostenibilidad pág. 277-279.
	102-19 Delegación de autoridad	Cap. Gobierno Corporativo y Conducta Ética: 1.4. Sistema de gobierno y gestión de la sostenibilidad pág 277-279.
	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	Cap. Gobierno Corporativo y Conducta Ética: 1.4. Sistema de gobierno y gestión de la sostenibilidad pág 277-279.
	102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	Cap. Gobierno Corporativo y Conducta Ética: 1.4. Sistema de gobierno y gestión de la sostenibilidad pág 277-279.

	102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	Cap. Gobierno Corporativo y Conducta Ética:1.1. Liderazgo del Consejo de Administración pág. 272-274
	102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	Cap. Gobierno Corporativo y Conducta Ética:1.1. Liderazgo del Consejo de Administración pág. 272-274
	102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	Cap. Gobierno Corporativo y Conducta Ética:1.1. Liderazgo del Consejo de Administración pág. 272-274
	102-25 Conflictos de intereses	Cap. Gobierno Corporativo y Conducta Ética: 1.3. Responsabilidades y deberes de los consejeros pág. 275-276
	102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	Cap. Gobierno Corporativo y Conducta Ética: 1.4. Sistema de gobierno y gestión de la sostenibilidad pág 277-279

GRI Standard	Disclosure	Page number(s) and/or direct answers
GRI 102: Contenidos generales 2016	102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Cap. Gobierno Corporativo y Conducta Ética: 1.4. Sistema de gobierno y gestión de la sostenibilidad pág 277-279
	102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	Cap. Gobierno Corporativo y Conducta Ética: 1.4. Sistema de gobierno y gestión de la sostenibilidad pág 277-279
	102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	Cap. Gobierno Corporativo y Conducta Ética: 1.4. Sistema de gobierno y gestión de la sostenibilidad pág 277-279
	102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	Cap. Gobierno Corporativo y Conducta Ética: 1.4. Sistema de gobierno y gestión de la sostenibilidad pág 277-279
	102-36 Proceso para determinar la remuneración	Cap. Compromiso con nuestros empleados: 2.3.4. Política retributiva pág. 174-175

GRI Standard	Disclosure	Page number(s) and/or direct answers
GRI 102: Contenidos generales 2016		Participación de los grupos de interés
	102-40 Lista de grupos de interés	Cap. Compromiso con la sostenibilidad: 5.1.1. Identificación de los grupos de interés pág. 50-52
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	Cap. Compromiso con nuestros empleados: 4. Diálogo social pág. 183-185
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	Cap. Compromiso con la sostenibilidad: 5.1.1. Identificación de los grupos de interés pág. 50-52; 5.1.3. Priorización de grupos de interés pág. 53-54
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Cap. Compromiso con la sostenibilidad: 5.1.2. Los canales de comunicación de ENDESA con sus grupos de interés pág. 52-53; Cap. Infraestructuras habilitadoras: 4.2 La satisfacción del cliente, clave en ENDESA pág. 125-128; Cap. Gobierno Corporativo y Conducta Ética: 1.6 Participación de los accionistas pág. 281-283/
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	Cap. Compromiso con la sostenibilidad: 5.2.2.3. Asuntos prioritarios y satisfacción para cada grupo de interés pág. 56-57/ Cap. Infraestructuras habilitadoras: 4.2 La satisfacción del cliente, clave en ENDESA pág. 125-128

GRI Standard	Disclosure	Page number(s) and/or direct answers
GRI 102: Contenidos generales 2016	Temas y preocupaciones clave mencionados	
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Cap. Compromiso con la sostenibilidad: 1.2.3. Estructura organizativa pág. 9-13
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	Cap. Compromiso con la sostenibilidad: 5.1. El proceso de identificación de asuntos prioritarios pág. 49-54; 5.2.1 Estudio de materialidad pág. 54/ ANEXO I: ENDESA, comprometida con la información sobre sostenibilidad pág. 301-302
	102-47 Lista de temas materiales	Cap. Compromiso con la sostenibilidad: 5.2.2. Resultados del estudio de materialidad pág. 55-57
	102-48 Reexpresión de la información	Las reexpresiones de la información se encuentran referenciadas en cada uno de los capítulos.
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	Eliminación del asunto material «Nuevas tecnologías y soluciones» que existía en 2019. Creación en 2020 del asunto material «Ecosistemas y plataformas» no contemplado en el estudio de 2019.
	102-50 Periodo objeto del informe	ANEXO I: ENDESA, comprometida con la información sobre sostenibilidad pág. 301
	102-51 Fecha del último informe	ANEXO I: ENDESA, comprometida con la información sobre sostenibilidad pág. 301
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	ANEXO I: ENDESA, comprometida con la información sobre sostenibilidad pág. 301
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	ANEXO I: ENDESA, comprometida con la información sobre sostenibilidad pág 304
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	ANEXO I: ENDESA, comprometida con la información sobre sostenibilidad pág. 301
	102-55 Índice de contenidos GRI	ANEXO II: Índice de contenidos GRI pág. 305
	102-56 Verificación externa	ANEXO I: ENDESA, comprometida con la información sobre sostenibilidad pág. 301-302/ ANEXO V: Informe público de revisión independiente pág. 337

GRI Standard	Disclosure	Page number(s) and/or direct answers
GRI 200 Series de estándares económicos		
Desempeño económico		
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Cap. Gobierno Corporativo y Conducta Ética: 1.5.2. Dividendo pág 280-281; 1.5.3. Rentabilidad pág. 281
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Cap. Gobierno Corporativo y Conducta Ética: 1.5.2. Dividendo pág 280-281; 1.5.3. Rentabilidad pág. 281
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Cap. Gobierno Corporativo y Conducta Ética: 1.5.2. Dividendo pág 280-281; 1.5.3. Rentabilidad pág. 281
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Cap. Compromiso con la sostenibilidad: 3.1.4. Generación de riqueza en 2020 pág. 33-34
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Cap. Compromiso con la sostenibilidad: 4.5. Principales riesgos de sostenibilidad pág. 45-49/Cap. Descarbonización: 1.4. Gestión de riesgos pág. 96-107
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Cap. Compromiso con nuestros empleados: 2.3.5. Previsión social pág. 177-179
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	Cap. Compromiso con la sostenibilidad: 3.1.4. Generación de riqueza en 2020 pág. 33-34

GRI Standard	Disclosure	Page number(s) and/or direct answers
Presencia en el mercado		
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Cap. Compromiso con nuestros empleados: 2.3.2. Selección de personal pág. 173-174; 2.3.4. Política retributiva pág. 174-177
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Cap. Compromiso con nuestros empleados: 2.3.2. Selección de personal pág. 173-174; 2.3.4. Política retributiva pág. 174-177
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Cap. Compromiso con nuestros empleados: 2.3.2. Selección de personal pág. 173-174; 2.3.4. Política retributiva pág. 174-177
GRI 202: Presencia en el mercado 2016	202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	Cap. Compromiso con nuestros empleados: 2.3.4. Política retributiva pág. 177
	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	Cap. Compromiso con nuestros empleados: 2.3.2. Selección de personal pág. 174

GRI Standard	Disclosure	Page number(s) and/or direct answers
Impactos económicos indirectos		
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Cap. Relación responsable con las comunidades: 1. El compromiso de ENDESA con las comunidades pág. 193; 2. Actuación bajo el enfoque de CSV pág 193-198
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Cap. Relación responsable con las comunidades: 1. El compromiso de ENDESA con las comunidades pág. 193; 2. Actuación bajo el enfoque de CSV pág 193-198
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Cap. Relación responsable con las comunidades: 1. El compromiso de ENDESA con las comunidades pág. 193; 2. Actuación bajo el enfoque de CSV pág 193-198
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Cap. Relación responsable con las comunidades: 5. Cuantificación de la inversión social de ENDESA en la comunidad pág. 207-209
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	Cap. Relación responsable con las comunidades: 3. Proyectos de sostenibilidad: categorización pág. 198-200; 4. Detalle de los proyectos de sostenibilidad pág. 200-207; 5.1. Logros, impactos y retornos pág. 209-213

GRI Standard	Disclosure	Page number(s) and/or direct answers
Prácticas de adquisición		
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Cap. Cadena de Suministro: 1.3. El proceso integral de compras de ENDESA pág. 216-217
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Cap. Cadena de Suministro: 1.3. El proceso integral de compras de ENDESA pág. 216-217
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Cap. Cadena de Suministro: 1.3. El proceso integral de compras de ENDESA pág. 216-217
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	Cap. Cadena de suministro: 1.2. Compromiso con los proveedores locales pág. 215

GRI Standard	Disclosure	Page number(s) and/or direct answers
Anticorrupción		
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Cap. Gobierno Corporativo y Conducta Ética: 2.1. Código ético y plan de tolerancia cero con la corrupción pág. 291-292; 2.6. Canal Ético pág. 294-295
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Cap. Gobierno Corporativo y Conducta Ética: 2.1. Código ético y plan de tolerancia cero con la corrupción pág. 291-292; 2.6. Canal Ético pág. 294-295
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Cap. Gobierno Corporativo y Conducta Ética: 2.1. Código ético y plan de tolerancia cero con la corrupción pág. 291-292; 2.6. Canal Ético pág. 294-295
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Cap. Compromiso con nuestros empleados: 3.2. Tipología y contenidos de la formación pág. 181-183; Cap. Gobierno Corporativo y Conducta Ética: 2.1. Código ético y plan de tolerancia cero con la corrupción pág 291-292
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Cap. Gobierno Corporativo y Conducta Ética: Código ético y plan de tolerancia cero con la corrupción pág 291-292; 2.6. Canal ético pág 294-295
GRI Standard	Disclosure	Page number(s) and/or direct answers
Competencia desleal		
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Cap. Gobierno Corporativo y Conducta Ética: 2.1. Código ético y plan de tolerancia cero con la corrupción pág 291-292
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Cap. Gobierno Corporativo y Conducta Ética: 2.1. Código ético y plan de tolerancia cero con la corrupción pág 291-292
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Cap. Gobierno Corporativo y Conducta Ética: 2.1. Código ético y plan de tolerancia cero con la corrupción pág 291-292
GRI 206: Competencia desleal 2016	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Cap. Gobierno Corporativo y Conducta Ética: 2.7. Litigios pág 295-297

GRI Standard	Disclosure	Page number(s) and/or direct answers
Fiscalidad		
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Cap. Gobierno Corporativo y Conducta Ética: 1.7. Transparencia Fiscal pág. 283-290
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Cap. Gobierno Corporativo y Conducta Ética: 1.7. Transparencia Fiscal pág. 283-290
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Cap. Gobierno Corporativo y Conducta Ética: 1.7. Transparencia Fiscal pág. 283-290
GRI 207: Fiscalidad 2019	207-1: Enfoque fiscal	Cap. Gobierno Corporativo y Conducta Ética: 1.7.1. Política fiscal pág 283-285
	207-2: Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	Cap. Compromiso con la sostenibilidad: 4. Gestión de riesgos pág. 42-44; Cap. Gobierno Corporativo y Conducta Ética: 1.7.1. Política fiscal pág 283-285
	207-3: Participación de grupos de interés y gestión de inquietudes en materia fiscal	Cap. Gobierno Corporativo y Conducta Ética: 1.7.2. Relación con Stakeholders pág 285
	207-4: Presentación de informes país por país	Cap. Gobierno Corporativo y Conducta Ética: 1.7.3. Contribución fiscal pág 285-289

GRI Standard	Disclosure	Page number(s) and/or direct answers
GRI 300 Series de estándares ambientales		
Materiales		
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Cap. Sostenibilidad ambiental: 1. Gestión ambiental pág. 238; 1.1. La Política ambiental de ENDESA pág. 238-239; 2.6. Residuos. Medias de prevención, reciclaje, reutilización y otras formas de recuperación y eliminación de residuos. pág. 258-260
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Cap. Sostenibilidad ambiental: 1. Gestión ambiental pág. 238; 1.1. La Política ambiental de ENDESA pág. 238-239; 2.6. Residuos. Medias de prevención, reciclaje, reutilización y otras formas de recuperación y eliminación de residuos. pág. 258-260
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Cap. Sostenibilidad ambiental: 1. Gestión ambiental pág. 238; 1.1. La Política ambiental de ENDESA pág. 238-239; 2.6. Residuos. Medias de prevención, reciclaje, reutilización y otras formas de recuperación y eliminación de residuos. pág. 258-260
GRI 301: Materiales 2016	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	Cap. Sostenibilidad ambiental: 2.1.2. Consumo de combustibles pág. 247
	301-2 Insumos reciclados	Cap. Sostenibilidad ambiental: 2.5.1. Consumo de agua pág. 254-255

GRI Standard	Disclosure	Page number(s) and/or direct answers
Energía		
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Cap. Sostenibilidad ambiental: 1. Gestión ambiental pág. 238; 1.1. La Política ambiental de ENDESA pág. 238-239; 2.1. Recursos energéticos pág. 246-251
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Cap. Sostenibilidad ambiental: 1. Gestión ambiental pág. 238; 1.1. La Política ambiental de ENDESA pág. 238-239; 2.1. Recursos energéticos pág. 246-251
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Cap. Sostenibilidad ambiental: 1. Gestión ambiental pág. 238; 1.1. La Política ambiental de ENDESA pág. 238-239; 2.1. Recursos energéticos pág. 246-251
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	Cap. Sostenibilidad ambiental: 2.1.1. Consumo de energía eléctrica pág. 247; 2.1.2. Consumo de combustibles pág. 247
	302-2 Consumo energético fuera de la organización	Cap. Sostenibilidad ambiental: 2.1.3. Consumo de energía pág. 248
	302-3 Intensidad energética	Cap. Sostenibilidad ambiental: 2.1.3. Consumo de energía pág. 249
	302-4 Reducción del consumo energético	Cap. Sostenibilidad ambiental: 2.1.3. Consumo de energía pág. 249
	302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	Cap. Infraestructuras habilitadoras: 5.1. ENDESA: Productos y servicios a clientes pág. 128-132; 5.2 Concienciando a los clientes sobre el uso eficiente de la energía pág. 132-133
Agua y efluentes		
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Cap. Sostenibilidad ambiental: 2.5. Recursos hídricos pág. 253-254
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Cap. Sostenibilidad ambiental: 2.5. Recursos hídricos pág. 253-254
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Cap. Sostenibilidad ambiental: 2.5. Recursos hídricos pág. 253-254
GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	Cap. Sostenibilidad ambiental: 2.5.1 Consumo de agua pág. 254-255
	303-2 Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	Cap. Sostenibilidad ambiental: 2.5.2. Vertido de agua pág. 257
	303-3 Extracción de agua	Cap. Sostenibilidad ambiental: 2.5.1. Consumo de agua pág. 254-255; 2.5.3 Estrés hídrico pág 258
	303-4 Vertido de agua	Cap. Sostenibilidad ambiental: 2.5.2. Vertido de agua pág. 257
	303-5 Consumo de agua	Cap. Sostenibilidad ambiental: 2.5.1 Consumo de agua pág. 254-256

GRI Standard	Disclosure	Page number(s) and/or direct answers
Biodiversidad		
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Cap. Sostenibilidad ambiental: 3. Conservación de la biodiversidad pág. 261
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Cap. Sostenibilidad ambiental: 3. Conservación de la biodiversidad pág. 261
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Cap. Sostenibilidad ambiental: 3. Conservación de la biodiversidad pág. 261
GRI 304: Biodiversidad 2016	304-1 Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	Cap. Sostenibilidad ambiental: 3.4. Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas pág. 266
	304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	Cap. Sostenibilidad ambiental: 3.2. Actuaciones destacadas pág. 262-264; 3.4. Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas pág. 266
	304-3 Hábitats protegidos o restaurados	Cap. Sostenibilidad ambiental: 3.3. Restauración medioambiental pág. 264-265
	304-4 Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones	Cap. Sostenibilidad ambiental: 3.2. Actuaciones destacadas pág. 262-264

GRI Standard	Disclosure	Page number(s) and/or direct answers
Emisiones		
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Cap. Descarbonización: 1.5.2. Huella de Carbono pág. 107-108/ Cap. Sostenibilidad ambiental: 2.2. Calidad del aire pág. 251-252; 2.3. Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono pág. 252-253
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Cap. Descarbonización: 1.5.2. Huella de Carbono pág. 107-108/ Cap. Sostenibilidad ambiental: 2.2. Calidad del aire pág. 251-252; 2.3. Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono pág. 252-253
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Cap. Descarbonización: 1.5.2. Huella de Carbono pág. 107-108/ Cap. Sostenibilidad ambiental: 2.2. Calidad del aire pág. 251-252; 2.3. Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono pág. 252-253
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Cap. Descarbonización: 1.5.3. Emisiones de CO ₂ directas e indirectas pág. 108-109
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Cap. Descarbonización: 1.5.3. Emisiones de CO ₂ directas e indirectas pág. 109-110
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Cap. Descarbonización: 1.5.3. Emisiones de CO ₂ directas e indirectas pág. 108, 110
	305-4 GHG Intensidad de las emisiones de GEI	Cap. Descarbonización: 1.5.3. Emisiones de CO ₂ directas e indirectas pág. 109
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	Cap. Descarbonización: 1.5.3. Emisiones de CO ₂ directas e indirectas pág. 108-110
	305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	Cap. Sostenibilidad ambiental: 2.3. Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono pág. 252-253

GRI Standard	Disclosure	Page number(s) and/or direct answers
	305-7 Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	Cap. Sostenibilidad ambiental: 2.2. Calidad del aire pág. 251-252; 2.3. Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono pág 252-253

GRI Standard	Disclosure	Page number(s) and/or direct answers
Efluentes y residuos		
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Cap. Sostenibilidad ambiental: 2.5.2. Vertido de agua pág. 257; 2.6. Residuos. Medias de prevención, reciclaje, reutilización y otras formas de recuperación y eliminación de residuos. pág. 258-260
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Cap. Sostenibilidad ambiental: 2.5.2. Vertido de agua pág. 257; 2.6. Residuos. Medias de prevención, reciclaje, reutilización y otras formas de recuperación y eliminación de residuos. pág. 258-260
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Cap. Sostenibilidad ambiental: 2.5.2. Vertido de agua pág. 257; 2.6. Residuos. Medias de prevención, reciclaje, reutilización y otras formas de recuperación y eliminación de residuos. pág. 258-260
GRI 306: Efluentes y residuos 2016	306-1 Vertido de aguas en función de su calidad y destino	Cap. Sostenibilidad ambiental: 2.5.2. Vertido de agua pág. 257; 2.6. Residuos. Medias de prevención, reciclaje, reutilización y otras formas de recuperación y eliminación de residuos. pág. 258-260
	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	Cap.: Sostenibilidad ambiental: 2.6. Residuos. Medias de prevención, reciclaje, reutilización y otras formas de recuperación y eliminación de residuos. pág. 258-260
	306-4 Transporte de residuos peligrosos	Cap.: Sostenibilidad ambiental: 2.6. Residuos. Medias de prevención, reciclaje, reutilización y otras formas de recuperación y eliminación de residuos. pág. 258-260
	306-5 Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	Cap. Sostenibilidad ambiental: 2.5.1. Consumo de agua pág. 254-256

GRI Standard	Disclosure	Page number(s) and/or direct answers
Cumplimiento ambiental		
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Cap. Sostenibilidad ambiental: 1.1. La Política Ambiental de ENDESA pág. 238-239
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Cap. Sostenibilidad ambiental: 1.1. La Política Ambiental de ENDESA pág. 238-239
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Cap. Sostenibilidad ambiental: 1.1. La Política Ambiental de ENDESA pág. 238-239
GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016	307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Cap. Sostenibilidad ambiental: 1.7 Sanciones medioambientales pág. 245/Cap. Gobierno Corporativo y Conducta Ética: 2.7. Litigios pág 297-298

GRI Standard	Disclosure	Page number(s) and/or direct answers
Evaluación ambiental de proveedores		
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Cap. Cadena de Suministro: 1.4. Requisitos de Sostenibilidad en la contratación pág. 217-218; 3.3. Gestión ambiental pág. 223-224
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Cap. Cadena de Suministro: 1.4. Requisitos de Sostenibilidad en la contratación pág. 217-218; 3.3. Gestión ambiental pág. 223-224
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Cap. Cadena de Suministro: 1.4. Requisitos de Sostenibilidad en la contratación pág. 217-218; 3.3. Gestión ambiental pág. 223-224
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	Cap. Cadena de Suministro: 1.4. Requisitos de Sostenibilidad en la contratación pág. 217-218; 2. Calificación de proveedores pág. 218-221; 3.3. Gestión ambiental pág. 223-224
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Cap. Cadena de suministro: 3.3. Gestión ambiental pág. 223-224; 2. Calificación de proveedores pág. 221

GRI Standard	Disclosure	Page number(s) and/or direct answers
GRI 400 Series de estándares sociales		
Empleo		
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Cap. Compromiso con nuestros empleados: 6. Gestión responsable de las personas en ENDESA pág. 186-192/ Cap. Seguridad y salud: 1. ENDESA un entorno seguro y saludable pág. 228-229
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Cap. Compromiso con nuestros empleados: 6. Gestión responsable de las personas en ENDESA pág. 186-192/ Cap. Seguridad y salud: 1. ENDESA un entorno seguro y saludable pág. 228-229
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Cap. Compromiso con nuestros empleados: 6. Gestión responsable de las personas en ENDESA pág. 186-192/ Cap. Seguridad y salud: 1. ENDESA un entorno seguro y saludable pág. 228-229
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Cap. Compromiso con nuestros empleados: 1. Plantilla de ENDESA pág. 168-169
	401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Cap. Compromiso con nuestros empleados: 2.3.4. Política retributiva pág. 175
	401-3 Permiso parental	Cap. Compromiso con nuestros empleados: 6.2. Conciliación de la vida profesional, personal y familiar pág. 192

GRI Standard	Disclosure	Page number(s) and/or direct answers
Relaciones trabajador-empresa		
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Cap. Compromiso con nuestros empleados: 4. Diálogo social pág. 183-184
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Cap. Compromiso con nuestros empleados: 4. Diálogo social pág. 183-184
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Cap. Compromiso con nuestros empleados: 4. Diálogo social pág. 183-184
GRI 402: Relaciones trabajador-empresa 2016	402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	Cap. Compromiso con nuestros empleados: 4. Diálogo social pág. 184

GRI Standard	Disclosure	Page number(s) and/or direct answers
Salud y seguridad en el trabajo		
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Cap. Seguridad y salud laboral: 1. ENDESA: un entorno seguro y saludable pág. 229
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Cap. Seguridad y salud laboral: 1. ENDESA: un entorno seguro y saludable pág. 229
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Cap. Seguridad y salud laboral: 1. ENDESA: un entorno seguro y saludable pág. 229
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Cap. Seguridad y salud laboral: 1. ENDESA: un entorno seguro y saludable pág. 229; 1.2. Prevención de riesgos laborales, formación e inspecciones pág. 230
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Cap. Seguridad y salud laboral: 1. ENDESA un entorno seguro y saludable pág. 229; 1.2. Prevención de riesgos laborales formación e inspecciones pág. 230
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	Cap. Seguridad y salud laboral: 1.1. Gestión común de la seguridad y salud laboral pág. 230
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Cap. Seguridad y salud laboral: 1.4. Comités de salud y seguridad laboral pág. 231-232
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Cap. Seguridad y salud laboral: 1.2. Prevención de riesgos laborales, formación e inspecciones pág. 230
	403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	Cap. Seguridad y salud laboral: 1.3. Fomento de una cultura de salud y seguridad laboral pág 230-231
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	Cap. Seguridad y salud laboral: 1. ENDESA un entorno seguro y saludable pág. 228-229
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Cap. Seguridad y salud laboral: 1. ENDESA un entorno seguro y saludable pág. 229; 2.1. Programa de control de actividades de riesgo pág. 235
	403-9 Lesiones por accidente laboral	Cap. Seguridad y salud laboral: 1.5 Descenso de la siniestralidad pág. 232-234/ Cap. Cadena de Suministro 1.1. Resultados 2020 pág 215

GRI Standard	Disclosure	Page number(s) and/or direct answers
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-10 Dolencias y enfermedades laborales	Cap. Seguridad y salud laboral: 1.5 Descenso de la siniestralidad pág. 232-234

GRI Standard	Disclosure	Page number(s) and/or direct answers
Formación y enseñanza		
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Cap. Compromiso con nuestros empleados: 3.2. Tipología y contenidos de la formación pág. 181-183
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Cap. Compromiso con nuestros empleados: 3.2. Tipología y contenidos de la formación pág. 181-183
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Cap. Compromiso con nuestros empleados: 3.2. Tipología y contenidos de la formación pág. 181-183
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	Cap. Compromiso con nuestros empleados: 3.1. Principales magnitudes y aspectos relevantes pág. 180-181
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Cap. Compromiso con nuestros empleados: 2.2. Desarrollo del talento pág. 171-172; 3.2. Tipología y contenidos de la formación pág. 181-183
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Cap. Compromiso con nuestros empleados: 2.1. Modelo de liderazgo pág. 170-171

GRI Standard	Disclosure	Page number(s) and/or direct answers
Diversidad e igualdad de oportunidades		
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Cap. Compromiso con nuestros empleados: 6.1. La apuesta de ENDESA por la diversidad pág. 186-187
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Cap. Compromiso con nuestros empleados: 6.1. La apuesta de ENDESA por la diversidad pág. 186-187
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Cap. Compromiso con nuestros empleados: 6.1. La apuesta de ENDESA por la diversidad pág. 186-187
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Cap. Compromiso con nuestros empleados: 1. La Plantilla de ENDESA pág. 166; 6.1.3. Promoción de otras dimensiones de la diversidad pág. 190/ Cap. Gobierno Corporativo y Conducta Ética: 1.1. Liderazgo del Consejo de Administración pág. 272-273
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Cap. Compromiso con nuestros empleados: 2.3.4. Política retributiva pág. 176-177

GRI Standard	Disclosure	Page number(s) and/or direct answers
No discriminación		
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Cap. Compromiso con la sostenibilidad: 2.2. Compromiso con la agenda de Naciones Unidas pág. 15-16/Cap. Compromiso con nuestros empleados: 6.1. La apuesta de ENDESA por la diversidad pág. 186-187
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Cap. Compromiso con la sostenibilidad: 2.2. Compromiso con la agenda de Naciones Unidas pág. 15-16/Cap. Compromiso con nuestros empleados: 6.1. La apuesta de ENDESA por la diversidad pág. 186-187
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Cap. Compromiso con la sostenibilidad: 2.2. Compromiso con la agenda de Naciones Unidas pág. 15-16/Cap. Compromiso con nuestros empleados: 6.1. La apuesta de ENDESA por la diversidad pág. 186-187
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Cap. Compromiso con nuestros empleados: 6.1.1. La Política de diversidad e inclusión pág. 187
Libertad de asociación y negociación colectiva		
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Cap. Compromiso con nuestros empleados: 4. Diálogo social pág. 183-184
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Cap. Compromiso con nuestros empleados: 4. Diálogo social pág. 183-184
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Cap. Compromiso con nuestros empleados: 4. Diálogo social pág. 183-184
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	Cap. Compromiso con nuestros empleados: 4. Diálogo social pág. 183-184
Trabajo infantil		
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Cap. Compromiso con nuestros empleados: 2.3.3 Rechazo al trabajo forzoso e infantil pág. 174;/Cap. Cadena de suministro: 1.4. Requisitos de sostenibilidad en la contratación pág. 217-218
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Cap. Compromiso con nuestros empleados: 2.3.3 Rechazo al trabajo forzoso e infantil pág. 174;/Cap. Cadena de suministro: 1.4. Requisitos de sostenibilidad en la contratación pág. 217-218
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Cap. Compromiso con nuestros empleados: 2.3.3 Rechazo al trabajo forzoso e infantil pág. 174;/Cap. Cadena de suministro: 1.4. Requisitos de sostenibilidad en la contratación pág. 217-218
GRI 408: Trabajo infantil 2016	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	Cap. Compromiso con nuestros empleados: 2.3.3 Rechazo al trabajo forzoso e infantil pág. 174;/Cap. Cadena de suministro: 1.4. Requisitos de sostenibilidad en la contratación pág. 217-218

GRI Standard	Disclosure	Page number(s) and/or direct answers
Trabajo forzoso u obligatorio		
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Cap. Compromiso con nuestros empleados: 2.3.3 Rechazo al trabajo forzoso e infantil pág. 174;/Cap. Cadena de suministro: 1.4. Requisitos de sostenibilidad en la contratación pág. 217-218
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Cap. Compromiso con nuestros empleados: 2.3.3 Rechazo al trabajo forzoso e infantil pág. 174;/Cap. Cadena de suministro: 1.4. Requisitos de sostenibilidad en la contratación pág. 217-218
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Cap. Compromiso con nuestros empleados: 2.3.3 Rechazo al trabajo forzoso e infantil pág. 174;/Cap. Cadena de suministro: 1.4. Requisitos de sostenibilidad en la contratación pág. 217-218
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	Cap. Compromiso con nuestros empleados: 2.3.3 Rechazo al trabajo forzoso e infantil pág. 174;/Cap. Cadena de suministro: 1.4. Requisitos de sostenibilidad en la contratación pág 217-218, 2. Calificación de proveedores pág. 218-221
Prácticas en materia de seguridad		
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Cap. Compromiso con nuestros empleados: 3.2. Tipología y contenidos de la formación pág. 182
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Cap. Compromiso con nuestros empleados: 3.2. Tipología y contenidos de la formación pág. 182
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Cap. Compromiso con nuestros empleados: 3.2. Tipología y contenidos de la formación pág. 182
GRI 410: Prácticas en materia de seguridad 2016	410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	Cap. Compromiso con nuestros empleados: 3.2. Tipología y contenidos de la formación pág. 182
Derechos de los pueblos indígenas		
GRI 411: Derechos de los pueblos indígenas 2016	411-1 Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	No material.
Evaluación de derechos humanos		
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Cap. Compromiso con la sostenibilidad: 2.4. Respeto de los Derechos Humanos de ENDESA pág. 25-26; 2.2.2. Los Principios rectores sobre empresa y derechos humanos pág 17
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Cap. Compromiso con la sostenibilidad: 2.4. Respeto de los Derechos Humanos de ENDESA pág. 25-26; 2.2.2. Los Principios rectores sobre empresa y derechos humanos pág 17
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Cap. Compromiso con la sostenibilidad: 2.4. Respeto de los Derechos Humanos de ENDESA pág. 25-26; 2.2.2. Los Principios rectores sobre empresa y derechos humanos pág 17

GRI 412: Evaluación de derechos humanos 2016	412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	Cap. Cadena de suministro: 2. Calificación de proveedores pág. 218-221; 3.2. Cumplimiento de los derechos humanos pág. 222-223
	412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	Cap. Compromiso con nuestros empleados: 3.2. Tipología y contenidos de la formación pág. 182-183
	412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	Cap. Cadena de suministro: 1.4. Requisitos de sostenibilidad en la contratación pág. 217; 3.2. Cumplimiento de los derechos humanos pág. 222-223

GRI Standard	Disclosure	Page number(s) and/or direct answers
Comunidades locales		
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Cap. Relación responsable con las comunidades: 1. El compromiso de ENDESA con las comunidades pág. 193; 2. Actuación bajo el enfoque de valor compartido pág. 193-195
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Cap. Relación responsable con las comunidades: 1. El compromiso de ENDESA con las comunidades pág. 193; 2. Actuación bajo el enfoque de valor compartido pág. 193-195
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Cap. Relación responsable con las comunidades: 1. El compromiso de ENDESA con las comunidades pág. 193; 2. Actuación bajo el enfoque de valor compartido pág. 193-195
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Cap. Relación responsable con las comunidades: 1. El compromiso de ENDESA con las comunidades pág. 193; 2. Actuación bajo un enfoque de valor compartido pág. 193-198
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales	Cap. Relación responsable con las comunidades: 5.1.2. Impactos pág 212-213

GRI Standard	Disclosure	Page number(s) and/or direct answers
Evaluación social de los proveedores		
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Cap. Cadena de Suministro: 1.4. Requisitos de Sostenibilidad en la contratación pág. 217-218; 3.1. Integridad y lucha contra la corrupción pág. 222
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Cap. Cadena de Suministro: 1.4. Requisitos de Sostenibilidad en la contratación pág. 217-218; 3.1. Integridad y lucha contra la corrupción pág. 222
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Cap. Cadena de Suministro: 1.4. Requisitos de Sostenibilidad en la contratación pág. 217-218; 3.1. Integridad y lucha contra la corrupción pág. 222
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	Cap. Cadena de Suministro: 1. Gestión responsable de la cadena de suministro pág 214-217; 1.4. Requisitos de sostenibilidad en la contratación: pág. 217-218; 2. Calificación de proveedores pág. 218-221; 3.2. Cumplimiento de los Derechos Humanos pág. 222-223; 3.4 Seguridad y salud laboral pág. 224-226
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Cap. Cadena de suministro: 2. Calificación de proveedores pág. 218-221; 3.1. Integridad y lucha contra la corrupción pág. 222

GRI Standard	Disclosure	Page number(s) and/or direct answers
Política pública		
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Cap. Gobierno Corporativo y Conducta Ética: 2.1. Código Ético y Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción pág. 291-292
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Cap. Gobierno Corporativo y Conducta Ética: 2.1. Código Ético y Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción pág. 291-292
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Cap. Gobierno Corporativo y Conducta Ética: 2.1. Código Ético y Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción pág. 291-292
GRI 415: Política pública 2016	415-1 Contribución a partidos y/o representantes políticos	Cap. Gobierno Corporativo y Conducta Ética: 2.1. Código Ético y Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción pág. 291-292

GRI Standard	Disclosure	Page number(s) and/or direct answers
Salud y seguridad de los clientes		
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Cap. Infraestructuras habilitadoras: 1.3. Seguridad en las instalaciones pág. 117; 5.3 Las soluciones energéticas de ENDESA pág. 133
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Cap. Infraestructuras habilitadoras: 1.3. Seguridad en las instalaciones pág. 117; 5.3 Las soluciones energéticas de ENDESA pág. 133
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Cap. Infraestructuras habilitadoras: 1.3. Seguridad en las instalaciones pág. 117; 5.3 Las soluciones energéticas de ENDESA pág. 133
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	Cap. Infraestructuras habilitadoras: 1.3. Seguridad en las instalaciones pág. 117; 5.3 Las soluciones energéticas de ENDESA pág. 133
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	Cap. Gobierno Corporativo y Conducta Ética: 2.7. Litigios pág 298-299

GRI Standard	Disclosure	Page number(s) and/or direct answers
Marketing y etiquetado		
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Cap. Infraestructuras Habilitadoras: 4.1. Responsabilidad en la información y oferta de productos y servicios pág. 124-125; 4.2 La satisfacción del cliente, clave en ENDESA pág. 125-126
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Cap. Infraestructuras Habilitadoras: 4.1. Responsabilidad en la información y oferta de productos y servicios pág. 124-125; 4.2 La satisfacción del cliente, clave en ENDESA pág. 125-126
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Cap. Infraestructuras Habilitadoras: 4.1. Responsabilidad en la información y oferta de productos y servicios pág. 124-125; 4.2 La satisfacción del cliente, clave en ENDESA pág. 125-126
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	Cap. Infraestructuras Habilitadoras: 4.1. Responsabilidad en la información y oferta de productos y servicios pág. 124-125
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Cap. Infraestructuras habilitadoras: 5.3. Medidas de seguridad en los productos y servicios a clientes pág. 133/ Cap. Gobierno Corporativo y Conducta Ética: 2.7. Litigios pág. 299
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Cap. Gobierno Corporativo y Conducta Ética: 2.7. Litigios pág 299

GRI Standard	Disclosure	Page number(s) and/or direct answers
Privacidad del cliente		
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Cap. Innovación y ciberseguridad: 2. Ciberseguridad pág. 162-164
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Cap. Innovación y ciberseguridad: 2. Ciberseguridad pág. 162-164
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Cap. Innovación y ciberseguridad: 2. Ciberseguridad pág. 162-164
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Cap. Gobierno Corporativo y Conducta Ética: 2.7. Litigios pág 298

GRI Standard	Disclosure	Page number(s) and/or direct answers
Cumplimiento socioeconómico		
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Cap. Gobierno Corporativo y Conducta Ética: 2.1. Código Ético y Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción pág. 291-292
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Cap. Gobierno Corporativo y Conducta Ética: 2.1. Código Ético y Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción pág. 292-293
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Cap. Gobierno Corporativo y Conducta Ética: 2.1. Código Ético y Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción pág. 292-293
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Cap. Gobierno Corporativo y Conducta Ética: 2.7. Litigios pág. 298

GRI Standard	Contenido	Número de página(s) y/o respuesta directa
EU1	Potencia instalada	Cap. Compromiso con la sostenibilidad: 1.1. Endesa en cifras pág. 7-8
EU2	Producción de energía	Cap. Compromiso con la sostenibilidad: 1.1. Endesa en cifras pág. 7-8
EU3	Número de clientes residenciales, industriales, institucionales y comerciales	Cap. Compromiso con la sostenibilidad: 1.1. Endesa en cifras pág. 7-8

GRI Standard	Contenido	Número de página(s) y/o respuesta directa
Disponibilidad y fiabilidad EUSS	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Cap. Infraestructuras habilitadoras: 1.1. Desarrollo y mejora de las infraestructuras de distribución pág 115-116
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Cap. Infraestructuras habilitadoras: 1.1. Desarrollo y mejora de las infraestructuras de distribución pág 115-116
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Cap. Infraestructuras habilitadoras: 1.1. Desarrollo y mejora de las infraestructuras de distribución pág 115-116
EU4	Líneas de transporte y distribución	Cap. Infraestructuras habilitadoras: 1.1. Desarrollo y mejora de las infraestructuras de distribución pág. 116

GRI Standard	Contenido	Número de página(s) y/o respuesta directa
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016 Emisiones	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Cap. Sostenibilidad ambiental: 2.2. Calidad del aire pág. 251-252; 2.3. . Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono pág. 252-253/Cap. Descarbonización: 1.5.2. Huella de Carbono pág. 108-109
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Cap. Sostenibilidad ambiental: 2.2. Calidad del aire pág. 256-257; 2.3. . Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono pág. 258/Cap. Descarbonización: 1.5.2. Huella de Carbono pág. 108-109
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Cap. Sostenibilidad ambiental: 2.2. Calidad del aire pág. 256-257; 2.3. . Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono pág. 258/Cap. Descarbonización: 1.5.2. Huella de Carbono pág. 108-109
EU5	Cuotas de emisión de CO2 o cuotas equivalentes	Cap. Descarbonización: 1.7.1. Mercado de carbono y los mecanismos de compensación pág. 113; 1.7.2. Fondos de carbono pág. 113; 1.7.3. Compensaciones voluntarias de emisiones de gases de efecto invernadero pág 113-114

GRI Standard	Contenido	Número de página(s) y/o respuesta directa
Disponibilidad y fiabilidad EUSS	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Cap. Infraestructuras habilitadoras: 1.1. Desarrollo y mejora de las infraestructuras de distribución pág 115-116
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Cap. Infraestructuras habilitadoras: 1.1. Desarrollo y mejora de las infraestructuras de distribución pág 115-116
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Cap. Infraestructuras habilitadoras: 1.1. Desarrollo y mejora de las infraestructuras de distribución pág 115-116
EU10	Capacidad planificada contra demanda de electricidad proyectada a largo plazo, desglosada por fuente de energía y régimen regulatorio	Cap. Infraestructuras habilitadoras: 1.1. Desarrollo y mejora de las infraestructuras de distribución pág 115

GRI Standard	Contenido	Número de página(s) y/o respuesta directa
Eficiencia del Sistema	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	Cap. Sostenibilidad ambiental: 2.1.5. Eficiencia energética e indisponibilidad en la generación de electricidad pág. 250-251
	103-2 The management approach and its components	Cap. Sostenibilidad ambiental: 2.1.5. Eficiencia energética e indisponibilidad en la generación de electricidad pág. 250-251
	103-3 Evaluation of the management approach	Cap. Sostenibilidad ambiental: 2.1.5. Eficiencia energética e indisponibilidad en la generación de electricidad pág. 250-251
EU11	Eficiencia media de generación de centrales térmicas por fuente de energía y por régimen regulatorio	Cap. Sostenibilidad ambiental: 2.1.5. Eficiencia energética e indisponibilidad en la generación de electricidad pág. 251-250

GRI Standard	Contenido	Número de página(s) y/o respuesta directa
EU12	Pérdidas de transmisión y distribución como porcentaje de la energía total	Cap. Sostenibilidad ambiental: 1.2. Los objetivos ambientales pág. 2239

GRI Standard	Contenido	Número de página(s) y/o respuesta directa
Biodiversidad EUSS	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Cap. Sostenibilidad ambiental: 3. Conservación de la biodiversidad pág. 261
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Cap. Sostenibilidad ambiental: 3. Conservación de la biodiversidad pág. 261
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Cap. Sostenibilidad ambiental: 3. Conservación de la biodiversidad pág. 261
EU13	Biodiversidad de hábitats compensados en comparación con la biodiversidad de las zonas afectadas	Cap. Sostenibilidad ambiental: 3.4. Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas pág. 266

GRI Standard	Contenido	Número de página(s) y/o respuesta directa
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016 Empleo EEUS	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Cap. Compromiso con nuestros empleados:3.2. Tipología y contenidos de la formación Pág. 181-181-183/ Cap. Seguridad y salud laboral: 1. Endesa, un entorno seguro y saludable pág. 228-229
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Cap. Compromiso con nuestros empleados:3.2. Tipología y contenidos de la formación Pág. 181-181-183/ Cap. Seguridad y salud laboral: 1. Endesa, un entorno seguro y saludable pág. 228-229
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Cap. Compromiso con nuestros empleados:3.2. Tipología y contenidos de la formación Pág. 181-181-183/ Cap. Seguridad y salud laboral: 1. Endesa, un entorno seguro y saludable pág. 228-229
EU15	Porcentaje de empleados elegibles para jubilarse en los próximos 5 y 10 años desglosados por categoría de trabajo y por región	Cap. Compromiso con nuestros empleados: 1. La plantilla de Endesa pág. 169

GRI Standard	Contenido	Número de página(s) y/o respuesta directa
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016 Salud y seguridad en el trabajo	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Cap. Seguridad y salud laboral: 1. ENDESA: un entorno seguro y saludable pág. 229
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Cap. Seguridad y salud laboral: 1. ENDESA: un entorno seguro y saludable pág. 229
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Cap. Seguridad y salud laboral: 1. ENDESA: un entorno seguro y saludable pág. 229
EU17	Días trabajados por los empleados contratistas y subcontratistas que participan en actividades de construcción, operación y mantenimiento	Cap. Cadena de suministro: 1.1. Resultados en 2020 pág. 215
EU18	Porcentaje de empleados contratistas y subcontratistas que han recibido la formación pertinente en materia de salud y seguridad	Cap. Seguridad y salud laboral: 2.2. Capacitación de contratistas pág. 235-236
EU25	Número de lesiones y muertes que involucran a los activos de la empresa, incluyendo sentencias judiciales, acuerdos y casos legales pendientes de enfermedades	Cap. Buen gobierno y conducta ética: 2.7. Litigios pág. 298-299

GRI Standard	Contenido	Número de página(s) y/o respuesta directa
EU27	Número de desconexiones residenciales por impago desglosado por duración de la desconexión y por régimen regulatorio	Cap. Infraestructuras habilitadoras: 3.1. Cortes por impago y reconexiones en el cliente doméstico pág. 123
EU28	Frecuencia de los cortes de electricidad	Cap. Infraestructuras habilitadoras: 1.2. La continuidad en el suministro pág. 116
EU29	Duración media de los cortes de energía	Cap. Infraestructuras habilitadoras: 1.2. La continuidad en el suministro pág. 116
EU30	Factor de disponibilidad media de la planta por fuente de energía y por régimen regulatorio	Cap. Sostenibilidad ambiental: 2.1.5. Eficiencia energética e indisponibilidad en la generación de electricidad pág. 251

GRI Standard	Contenido	Número de página(s) y/o respuesta directa
Acceso a la electricidad EUSS	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Cap. Infraestructuras habilitadoras: 3. Pobreza energética y acceso a la electricidad a clientes vulnerables 115-116
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Cap. Infraestructuras habilitadoras: 3. Pobreza energética y acceso a la electricidad a clientes vulnerables 115-116
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Cap. Infraestructuras habilitadoras: 3. Pobreza energética y acceso a la electricidad a clientes vulnerables 115-116
Efluentes y residuos EUSS	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Cap. Sostenibilidad ambiental: 2.6. Residuos. Medias de prevención, reciclaje, reutilización y otras formas de recuperación y eliminación de residuos. pág 258-260
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Cap. Sostenibilidad ambiental: 2.6. Residuos. Medias de prevención, reciclaje, reutilización y otras formas de recuperación y eliminación de residuos. pág 258-260
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Cap. Sostenibilidad ambiental: 2.6. Residuos. Medias de prevención, reciclaje, reutilización y otras formas de recuperación y eliminación de residuos. pág 258-260

Agua y efluentes EUSS	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Cap. Sostenibilidad ambiental: 2.5. Recursos hídricos pág. 253-254
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Cap. Sostenibilidad ambiental: 2.5. Recursos hídricos pág. 253-254
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Cap. Sostenibilidad ambiental: 2.5. Recursos hídricos pág. 253-254
Materiales EUSS	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Cap. Sostenibilidad ambiental: 2.6. Residuos. Medias de prevención, reciclaje, reutilización y otras formas de recuperación y eliminación de residuos. pág 258-260
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Cap. Sostenibilidad ambiental: 2.6. Residuos. Medias de prevención, reciclaje, reutilización y otras formas de recuperación y eliminación de residuos. pág 258-260
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Cap. Sostenibilidad ambiental: 2.6. Residuos. Medias de prevención, reciclaje, reutilización y otras formas de recuperación y eliminación de residuos. pág 258-260
Biodiversidad EUSS	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Cap. Sostenibilidad ambiental: 3. Conservación de la biodiversidad pág. 261-262
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Cap. Sostenibilidad ambiental: 3. Conservación de la biodiversidad pág. 266-267
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Cap. Sostenibilidad ambiental: 3. Conservación de la biodiversidad pág. 266-267
Empleo EUSS	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Cap. Compromiso con nuestros empleados:3.2. Tipología y contenidos de la formación Pág. 181-181-183/ Cap. Seguridad y salud laboral: 1. Endesa, un entorno seguro y saludable pág. 228-229
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Cap. Compromiso con nuestros empleados:3.2. Tipología y contenidos de la formación Pág. 181-181-183/ Cap. Seguridad y salud laboral: 1. Endesa, un entorno seguro y saludable pág. 228-229
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Cap. Compromiso con nuestros empleados:3.2. Tipología y contenidos de la formación Pág. 181-181-183/ Cap. Seguridad y salud laboral: 1. Endesa, un entorno seguro y saludable pág. 228-229
Disponibilidad y fiabilidad EUSS	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Cap. Infraestructuras habilitadoras: 1.1. Desarrollo y mejora de las infraestructuras de distribución pág 115-116
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Cap. Infraestructuras habilitadoras: 1.1. Desarrollo y mejora de las infraestructuras de distribución pág 117
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Cap. Infraestructuras habilitadoras: 1.1. Desarrollo y mejora de las infraestructuras de distribución pág 117
Investigación y desarrollo EUSS	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Cap. Infraestructuras habilitadoras: 1.1. Desarrollo y mejora de las infraestructuras de distribución pág 115-116
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Cap. Infraestructuras habilitadoras: 1.1. Desarrollo y mejora de las infraestructuras de distribución pág 115-116
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Cap. Infraestructuras habilitadoras: 1.1. Desarrollo y mejora de las infraestructuras de distribución pág 115-116
Provisión de información EUSS	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Cap. Infraestructuras habilitadoras: 2.2 eliminación de barreras de acceso para los clientes más vulnerables a la información de productos y servicios: pag 121-122; 4.1. Responsabilidad en la información y oferta de productos y servicios pág. 124-125

	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Cap. Infraestructuras habilitadoras: 2.2 eliminación de barreras de acceso para los clientes más vulnerables a la información de productos y servicios: pag 121-122; 4.1. Responsabilidad en la información y oferta de productos y servicios pág. 124-125
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Cap. Infraestructuras habilitadoras: 2.2 eliminación de barreras de acceso para los clientes más vulnerables a la información de productos y servicios: pag 121-122; 4.1. Responsabilidad en la información y oferta de productos y servicios pág. 124-125
Desmantelamiento de plantas EUSS	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Cap. Sostenibilidad ambiental: 1.6.3. Desmantelamiento pág. 245
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Cap. Sostenibilidad ambiental: 1.6.3. Desmantelamiento pág. 245
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Cap. Sostenibilidad ambiental: 1.6.3. Desmantelamiento pág. 245
Planificación y respuesta ante desastres / emergencias EUSS	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Cap. Sostenibilidad ambiental: 1.6.2. Gestión de emergencias pág. 243-245
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Cap. Sostenibilidad ambiental: 1.6.2. Gestión de emergencias pág. 243-245
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Cap. Sostenibilidad ambiental: 1.6.2. Gestión de emergencias pág. 243-245
Gestión de la Demanda EUSS	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Cap. Infraestructuras habilitadoras: 5.1. Endesa: Productos y servicios a clientes pág. 128
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Cap. Infraestructuras habilitadoras: 5.1. Endesa: Productos y servicios a clientes pág. 128
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Cap. Infraestructuras habilitadoras: 5.1. Endesa: Productos y servicios a clientes pág. 128
Eficiencia del Sistema EUSS	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Cap. Sostenibilidad ambiental: 2.1.5. Eficiencia energética e indisponibilidad en la generación de electricidad pág. 250-251
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Cap. Sostenibilidad ambiental: 2.1.5. Eficiencia energética e indisponibilidad en la generación de electricidad pág. 250-251
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Cap. Sostenibilidad ambiental: 2.1.5. Eficiencia energética e indisponibilidad en la generación de electricidad pág. 250-251
Salud y seguridad de clientes EUSS	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Cap. Infraestructuras habilitadoras: 1.3. Seguridad de las instalaciones pág. 117
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Cap. Infraestructuras habilitadoras: 1.3. Seguridad de las instalaciones pág. 117
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Cap. Infraestructuras habilitadoras: 1.3. Seguridad de las instalaciones pág. 117

ANEXO III: Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad

Ámbitos generales

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia
Modelo de negocio	Descripción del modelo de negocio: Entorno empresarial Organización y estructura Mercados en los que opera Objetivos y estrategias Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	GRI 102-1, 102-2, 102-3, 102-4, 102-5, 102-6, 102-7, 102-14, 102-15	Cap. Compromiso con la Sostenibilidad: 1.1. ENDESA en cifras pág. 7-8 Cap. Compromiso con la Sostenibilidad: 1.2.1. Actividades principales pág. 8 Cap. Compromiso con la Sostenibilidad: 1.2.2. Mercados principales pág. 8-9 Cap. Compromiso con la Sostenibilidad: 1.2.3. Estructura organizativa pág. 9-13 Anexo I ENDESA, comprometida con la información sobre sostenibilidad pág. 301-304 Cap. Compromiso con la sostenibilidad: 2.4.2. El proceso de debida diligencia pág. 26-29; 2.4.3. Oportunidades de mejora y plan de acción pág. 30; 4.6. Principales riesgos de sostenibilidad pág. 45-49; 5.2.2. Resultados del estudio de materialidad pág. 55-57; 6.1. Estructura del nuevo Plan de ENDESA de Sostenibilidad 2021-2023 pág. 58-65
Principales riesgos e impactos identificados	Sistema de Control Interno y de Gestión de Riesgos Análisis de riesgos e impactos relacionados con cuestiones clave	GRI 102-15	Cap. Compromiso con la Sostenibilidad: 4. Gestión de riesgos pág. 40-49; 5.2.2. Resultados del estudio de materialidad pág. 55-57; 6.1. Estructura del nuevo Plan de ENDESA de Sostenibilidad 2021-2023 pág. 58-65

Cuestiones medioambientales

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia
Enfoque de gestión			
Gestión medioambiental	Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa	GRI 103-1, 103-2, 307-1	Cap. Sostenibilidad ambiental: 1. Gestión ambiental pág. 238; 1.1 La Política Medioambiental de ENDESA pág. 238-239; 1.7 Sanciones medioambientales pág. 245/Cap. Gobierno Corporativo y Conducta Ética: 2.7. Litigios pág 297-298
	Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	GRI 307-1	Cap. Sostenibilidad ambiental: 1.5. Sistemas de gestión ambiental pág. 241-243;
	Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	Marco interno: Recursos destinados a la prevención de riesgos ambientales	Cap. Sostenibilidad ambiental 1.4. Gestión de riesgos e impactos ambientales pág. 240-241
	Aplicación del principio de precaución	GRI 102-11	Cap. Sostenibilidad ambiental: 1.1 La Política Medioambiental de ENDESA pág. 238-239
	Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	Marco interno: Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	Cap. Sostenibilidad ambiental: 1.7. Sanciones medioambientales pg. 245
Contaminación	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono (incluye también ruido y contaminación lumínica)	GRI 305-7	Cap. Sostenibilidad ambiental: 2.2 Calidad del aire pág. 251-252; 2.4. Ruido y contaminación lumínica pág. 253
Economía circular y prevención y gestión de residuos	Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	GRI 306-2	Cap. Compromiso con la Sostenibilidad: 7. Economía circular pág. 65-70; Cap. Sostenibilidad ambiental: 2.6. Residuos. Medias de prevención, reciclaje, reutilización y

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia
			otras formas de recuperación y eliminación de residuos. pág. 258-260
	Acciones para combatir el desperdicio de alimentos		Las acciones para combatir el desperdicio de alimentos no se reportan al no considerarse un asunto material.
Uso sostenible de los recursos	Consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	GRI 303-1, 303-3, 303-5, 306-5	Cap. Sostenibilidad ambiental: 2.5.1 Consumo de agua pág. 254-256
	Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	GRI 301-1	Cap. Sostenibilidad ambiental: 2.1.2 Consumo de combustibles pág. 247; 2.1.3 Consumo de energía pág. 247-249, 2.1.5. Eficiencia energética e indisponibilidad en la generación de electricidad pág. 250-251
	Consumo, directo e indirecto, de energía	GRI 302-1, 302-3	Cap. Sostenibilidad ambiental: 2.1 Recursos energéticos pág. 246-251
	Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	GRI 302-4	Cap. Sostenibilidad ambiental: 2.1.5. Eficiencia energética e indisponibilidad en la generación de electricidad pág. 250-251
	Uso de energías renovables	Marco interno: Uso de energías renovables	Cap. Descarbonización: 1.3 Estrategia pág. 88-91
Cambio climático	Elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generadas	GRI 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5	Cap. Descarbonización: 1.5.3. Emisiones de CO2 directas e indirectas pág. 108-110
	Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	GRI 201-2	Cap. Compromiso con la sostenibilidad: 4.6. Principales riesgos de sostenibilidad pág. 45-49 Cap. Descarbonización: 1.4.2. Adaptación al cambio climático pág. 101-104
	Metas de reducción establecidas voluntariamente	GRI 305-5	Cap. Descarbonización: 1.5.3. Emisiones de CO2 directas e indirectas pág. 110-111
Protección de la biodiversidad	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	GRI 304-3	Cap. Sostenibilidad ambiental: 3. Conservación de la biodiversidad pág. 261-266; 3.1 Plan para la conservación de la biodiversidad pág. 261-262
	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	GRI 304-1, 304-2, 303-2	Cap. Sostenibilidad ambiental: 3.2 Actuaciones destacadas pág. 262-264; 3.3 Restauración medioambiental pág. 264-265; 3.4 Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas pág. 266; Cap. Sostenibilidad ambiental: 2.5.2. Vertido de agua pág. 257

Cuestiones sociales y relativas al personal

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia
Enfoque de gestión			
Empleo	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y categoría profesional	GRI 401-1	Cap. Compromiso con nuestros empleados: 1. La Plantilla de ENDESA pág. 165-166
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	GRI 102-8	Cap. Compromiso con nuestros empleados: 1. La Plantilla de ENDESA pág. 166-167
	Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por sexo, edad y categoría profesional	GRI 102-8	Cap. Compromiso con nuestros empleados: 1. La Plantilla de ENDESA pág. 167
	Número de despidos por sexo, edad y categoría profesional	Marco interno: Número de despidos por sexo, edad y categoría profesional	Cap. Compromiso con nuestros empleados: 1. La Plantilla de ENDESA pág. 168-169
	Brecha salarial	Marco interno: Cálculo de brecha salarial	Cap. Compromiso con nuestros empleados: 2.3.4. Política retributiva pág. 176-177
	Remuneración media por sexo, edad y categoría profesional	GRI 405-2	Cap. Compromiso con nuestros empleados: 2.3.4. Política retributiva pág. 174-177
	Remuneración media de los Consejeros por sexo	GRI 405-2	Cap. Gobierno Corporativo y Conducta Ética: 1.2 Remuneración de los Consejeros pág. 274-275

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia
Organización del trabajo	Remuneración media de los directivos por sexo	GRI 405-2	Cap. Compromiso con nuestros empleados: 2.3.4. Política retributiva pág. 176-177
	Implantación de políticas de desconexión laboral	GRI 103-1, 103-2, 103-3	Cap. Compromiso con nuestros empleados: 4. Diálogo Social pág. 185
	Empleados con discapacidad	GRI 405-1	Cap. Compromiso con nuestros empleados: 6.1.3. Promoción de otras dimensiones de la diversidad (edad, nacionalidad y discapacidad) pág. 190
Salud y seguridad	Organización del tiempo de trabajo	Marco interno: Organización del tiempo de trabajo	Cap. Compromiso con nuestros empleados: 4. Diálogo Social pág. 184-185
	Número de horas de absentismo	Marco interno: Número de horas de absentismo	Cap. Seguridad y Salud Laboral: 1.5. Descenso de la siniestralidad pág. 234
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	Marco interno: Medidas destinadas a la conciliación laboral	Cap. Compromiso con nuestros empleados: 6.2. Conciliación de la vida profesional, personal y familiar pág. 191-192
Relaciones sociales	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	GRI 403-1	Cap. Seguridad y Salud Laboral: 1. ENDESA, un entorno seguro y saludable pág. 229-230
	Número de accidentes de trabajo y enfermedades laborales por sexo, tasa de frecuencia y gravedad por sexo	GRI 403-9, 403-10	Cap. Seguridad y Salud Laboral: 1.5. Descenso de la siniestralidad pág. 232-234
Formación	Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	GRI 102-43	Cap. Compromiso con nuestros empleados: 4. Diálogo Social pág. 183-184; 5. Clima laboral 185-186
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	GRI 102-41	Cap. Compromiso con nuestros empleados: 4. Diálogo Social pág. 184
	Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	GRI 102-41	Cap. Compromiso con nuestros empleados: 4. Diálogo Social pág. 183-184
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	Políticas implementadas en el campo de la formación	GRI 103-1, 103-2, 103-3	Cap. Compromiso con nuestros empleados: 3. Formación pág. 179-180
	Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	GRI 412-2	Cap. Compromiso con nuestros empleados: 3.1. Principales magnitudes y aspectos relevantes pág. 180-181
	Marco interno: Accesibilidad de las personas con discapacidad		Cap. Compromiso con nuestros empleados: 6.1.3. Promoción de otras dimensiones de la diversidad (edad, nacionalidad y discapacidad) pág. 190
	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	GRI 405-1, 405-2	Cap. Compromiso con nuestros empleados: 6.1.2. Promoción de la igualdad de género pág. 187-189
Igualdad	Planes de igualdad medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	GRI 103-1, 103-2, 103-3	Cap. Compromiso con nuestros empleados: 6.1.2. Promoción de la igualdad de género pág. 187-189; 2.3.2. Selección de personal pág. 173-174
	Integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	Marco interno: Integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad	Cap. Compromiso con nuestros empleados: 6.1.3. Promoción de otras dimensiones de la diversidad (edad, nacionalidad y discapacidad) pág. 190
	Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	GRI 103-1, 103-2, 103-3	Cap. Compromiso con nuestros empleados: 6.1.1. La Política de Diversidad e Inclusión pág. 186-187

Información sobre el respeto de los derechos humanos

Ámbitos	Marco de reporting	Referencia
Enfoque de gestión		
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos	GRI 102-15, 412-2	Cap. Compromiso con la Sostenibilidad: 2.4.2. El proceso de Debida Diligencia pág. 26-29 Cap. Compromiso con nuestros empleados: 3.2. Tipología y contenidos de la formación pág. 182-183
Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	GRI 102-15, 412-2	Cap. Compromiso con la Sostenibilidad: 2.4.2. El proceso de Debida Diligencia pág. 26-29; 2.4.3 Oportunidades de mejora y plan de acción pág. 30 Cap. Compromiso con nuestros empleados: 3.2. Tipología y contenidos de la formación pág. 182-183
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	GRI 102-15, GRI 102-17, 406-1	Cap. Compromiso con la Sostenibilidad: 2.4.2. El proceso de Debida Diligencia pág. 26-29 Cap. Compromiso con la Sostenibilidad: 2.4.4 Mecanismos de denuncia y reclamaciones pág.

Ámbitos	Marco de reporting	Referencia
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación, la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio y la abolición efectiva del trabajo infantil	GRI 402-1, 403-1, 403-4, 102-41	30-31; 2.4.5 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas pág. 31 Cap. Compromiso con nuestros empleados: 2.3.3 Rechazo al trabajo forzoso e infantil pág. 174; 4. Dialogo Social pág. 183-184 Cap. Cadena de Suministro: 1.4. Requisitos de sostenibilidad en la contratación pág. 217-218

Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno

Ámbitos	Marco de reporting	Referencia
Enfoque de gestión		
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	GRI 102-16, 102-17, 405-1, 103-1, 103-2, 103-3, 205-3	Cap. Gobierno Corporativo y Conducta Ética: 2. Conducta Ética y Cumplimiento pág. 290-295
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	GRI 102-16, 102-17	Cap. Gobierno Corporativo y Conducta Ética: 2.5. Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales pág. 294
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	Marco interno: Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	Cap. Compromiso con la Sostenibilidad: 1.1. ENDESA en cifras pág. 7-8

Información sobre la Sociedad

Ámbitos	Marco de reporting	Referencia	
Enfoque de gestión			
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	Impacto de la actividad de la Sociedad en el empleo y el desarrollo local	GRI 413-1, 413-2	
	Impacto de la actividad de la Sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	GRI 413-1, 413-2	
	Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	GRI 102-43	
	Acciones de asociación o patrocinio	Marco interno: Acciones de asociación o patrocinio	
Subcontratación proveedores y	Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	Marco interno: Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	
	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	GRI 102-9, 102-10	
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	Marco interno: Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	
Consumidores	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	GRI 103-1, 103-2, 103-3, 416-1	
	Sistemas de reclamación	Marco interno: Sistemas de reclamación	
	Quejas recibidas y resolución de las mismas	Marco interno: Quejas recibidas y resolución de las mismas	
Información fiscal	Beneficios obtenidos país por país	201-4, 207-4	Cap. Compromiso con la Sostenibilidad: 1.1. ENDESA en cifras pág. 7-8
	Impuestos sobre beneficios pagados		Cap. Compromiso con la sostenibilidad: 3.1.4. Generación de riqueza en 2020 pág. 33-34
	Subvenciones públicas recibidas		Cap. Gobierno Corporativo y Conducta Ética: 1.7.3. Contribución fiscal pág. 285-290

ANEXO IV: Índice de contenidos SASB

Categoría	Standard Number	Disclosure Number	Correspondencia GRI	Disclosure Title	Disclosure Typology	Referencia
Environmental	IF-EU-110	IF-EU-110a.1	305-1	Gross global Scope 1 emissions, percentage covered under emissions-limiting regulations, and emissions-reporting regulations	Cuantitativo	Cap. Descarbonización 1.5. Métricas y objetivos. pág. 108
Environmental	IF-EU-110	IF-EU-110a.2	305-3	Greenhouse gas (GHG) emissions associated with power deliveries	Cuantitativo	Cap. Descarbonización 1.5. Métricas y objetivos. pág. 110
Environmental	IF-EU-110	IF-EU-110a.3	102-15; 201-2	Discussion of long-term and short-term strategy or plan to manage Scope 1 emissions, emissions reduction targets, and an analysis of performance against those targets	Cualitativo	Cap. Compromiso con la sostenibilidad: 4.5. Principales riesgos de sostenibilidad pág. 45-49; 6. Plan de ENDESA de Sostenibilidad 2021-2023.pág.58-65 Cap. Descarbonización: 1.4. Gestión de Riesgos. pág. 96-107
Environmental	IF-EU-110	IF-EU-110a.4	N/A	Number of customers served in markets subject to renewable portfolio standards (RPS) and percentage fulfillment of RPS target by market	Cuantitativo	No Aplica
Environmental	IF-EU-120	IF-EU-120a.1	305-7	Air emissions of the following pollutants: NOx (excluding N2O), SOx, particulate matter (PM10), lead (Pb), and mercury (Hg); percentage of each in or near areas of dense population	Cuantitativo	Cap. Sostenibilidad Ambiental: 2.2. Calidad del Aire pág. 251-252 Disponibles los datos de: SO2, NOx, PM10 y Hg.
Environmental	IF-EU-140	IF-EU-140a.1	303-3; 303-5	Total water withdrawn, total water consumed, percentage of each in regions with High or Extremely High Baseline Water Stress	Cuantitativo	Cap. Sostenibilidad Ambiental: 2.5.1. Consumo de agua; pág.254-256 2.5.2. Vertido de agua. pág. 257 ENDESA para el cálculo de las zonas afectadas por estrés hídrico se basa en the World Resources Institute's (WRI) Water Risk Atlas tool, Aqueduct.
Environmental	IF-EU-140	IF-EU-140a.2	N/A	Number of incidents of non-compliance associated with water quantity and/or quality permits, standards, and regulations	Cuantitativo	No disponible
Environmental	IF-EU-140	IF-EU-140a.3	303-1; 303-2; 102-15	Description of water management risks and discussion of strategies and practices to mitigate those risks	Cualitativo	Cap. Sostenibilidad Ambiental: 2.5. Recursos Hídricos. pág. 253-254 Cap. Compromiso con la sostenibilidad: 4.5. Principales riesgos de sostenibilidad pág. 45-49
Environmental	IF-EU-150	IF-EU-150a.1	306-4	Amount of coal combustion residuals (CCR) generated, percentage recycled	Cuantitativo	Cap. Sostenibilidad Ambiental: 2.6.1 Productos de combustión de carbón pág. 260
Environmental	IF-EU-150	IF-EU-150a.2	N/A	Total number of coal combustion residual (CCR) impoundments, broken down by hazard potential classification and structural integrity assessment	Cuantitativo	No Aplica

Categoría	Standard Number	Disclosure Number	Correspondencia GRI	Disclosure Title	Disclosure Typology	Referencia
Social	IF-EU-240	IF-EU-240a.1	N/A	Average retail electric rate for residential, commercial, and industrial customers	Cuantitativo	No Aplica
Social	IF-EU-240	IF-EU-240a.2	N/A	Typical monthly electric bill for residential customers for 500 kWh and 1,000 kWh of electricity delivered per month	Cuantitativo	No Aplica
Social	IF-EU-240	IF-EU-240a.3	EU27	Number of residential customer electric disconnections for non-payment, percentage reconnected within 30 days	Cuantitativo	Cap. Infraestructuras Habilitadoras; 3.1. Cortes por impago y reconexiones en el cliente doméstico pág. 123-124
Social	IF-EU-240	IF-EU-240a.4	EU 28; EU 29; EU 10; 103-1; 103-2; 103-3	Discussion of impact of external factors on customer affordability of electricity, including the economic conditions of the service territory	Cualitativo	Cap. Infraestructuras Habilitadoras; 1. La calidad y seguridad del suministro eléctrico como prioridad pág. 115-117
Social	IF-EU-320	IF-EU-320a.1	403-9; 403-10	Total recordable incident rate (TRIR), fatality rate, and near miss frequency rate (NMFR)	Cuantitativo	Cap. Seguridad y Salud: 1.5. Descenso de la siniestralidad pág. 232-234
Social	IF-EU-420	IF-EU-420a.1	N/A	Percentage of electric utility revenues from rate structures that (1) are decoupled and (2) contain a lost revenue adjustment mechanism (LRAM)	Cuantitativo	No Aplica
Social	IF-EU-420	IF-EU-420a.2	N/A	Percentage of electric load served by smart grid technology	Cualitativo/ Cuantitativo	No disponible
Social	IF-EU-420	IF-EU-420a.3	N/A	Customer electricity savings from efficiency measures, by market (megawatt hours)	Cualitativo/ Cuantitativo	No disponible
Social	IF-EU-540	IF-EU-540a.1	N/A	Total number of nuclear power units, broken down by U.S. Nuclear Regulatory Commission (NRC) Action Matrix Column	Cuantitativo	No disponible
Social	IF-EU-540	IF-EU-540a.2	EU21	Description of efforts to manage nuclear safety and emergency preparedness	Cualitativo	Cap. Sostenibilidad ambiental: 1.6. Gestión de la actividad nuclear pág. 243-245
Economic	IF-EU-550	IF-EU-550a.1	N/A	Number of incidents of non-compliance with physical and/or cybersecurity standards or regulations	Cuantitativo	No disponible
Economic	IF-EU-550	IF-EU-550a.2	EU28; EU29	System Average Interruption Duration Index (SAIDI), System Average Interruption Frequency Index (SAIFI), and Customer Average Interruption Duration Index (CAIDI), inclusive of major event days	Cuantitativo	Cap. Infraestructuras habilitadoras: 1.2. La continuidad en el suministro pág. 116 Únicamente se reporta los indicadores SAIDI (denominado NIEPI siguiendo la legislación de España) y SAIFI (denominado TIEPI siguiendo la legislación de España). El indicador CAIDI no se encuentra disponible
Social	IF-EU-000	IF-EU-000.A	N/A	Number of residential, commercial, and industrial customers served	Cuantitativo	Cap. Compromiso con la sostenibilidad: 1.1. ENDESA en cifras pág. 7-8 Información disponible parcialmente

Categoría	Standard Number	Disclosure Number	Correspondencia GRI	Disclosure Title	Disclosure Typology	Referencia
General	IF-EU-000	IF-EU-000.B	N/A	Total electricity delivered to residential, commercial, industrial, all other retail customers, and wholesale customers	Cuantitativo	Cap. Compromiso con la sostenibilidad: 1.1. ENDESA en cifras pág. 7-8 Información disponible parcialmente
General	IF-EU-000	IF-EU-000.C	EU4	Length of transmission and distribution lines	Cuantitativo	Cap. Infraestructuras Habilitadoras; 1. La calidad y seguridad del suministro eléctrico como prioridad pág. 115-117
General	IF-EU-000	IF-EU-000.D	EU2	Total electricity generated, percentage by major energy source, percentage in regulated markets	Cuantitativo	Cap. Compromiso con la sostenibilidad: 1.1. ENDESA en cifras pág. 7-8 Únicamente disponibles los datos de electricidad generada y el porcentaje por tecnología.
Economic	IF-EU-000	IF-EU-000.E	N/A	Total wholesale electricity purchased	Cuantitativo	No disponible

ANEXO V: Informe público de revisión independiente

102-56

**Informe de Verificación del Estado de
Información no Financiera y Sostenibilidad
2020 al ejercicio anual terminado a 31 de
diciembre de 2020**



KPMG Asesores, S.L.
Pº de la Castellana, 259 C
28046 Madrid

Informe de Verificación Independiente del Estado de Información no Financiera y Sostenibilidad 2020 de Endesa, S.A. y sociedades dependientes del ejercicio 2020

A los accionistas de Endesa, S.A.:

Hemos sido requeridos por la Dirección de Endesa, S.A. para realizar la verificación, con alcance de seguridad limitada, del Estado de Información no Financiera y Sostenibilidad 2020 adjunto correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2020 de Endesa, S.A. (en adelante, la Sociedad dominante) y sociedades dependientes (en adelante el Grupo), preparado de conformidad con los *Sustainability Reporting Standards*, en su opción esencial, y con el Suplemento Sectorial de “Electric Utilities” de Global Reporting Initiative (en adelante, “el Informe”).

Asimismo, de acuerdo con artículo 49 del Código de Comercio, hemos realizado la verificación, con alcance de seguridad limitada, de que el Estado de Información no Financiera y Sostenibilidad 2020 Consolidado (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2020 del Grupo, incluido en el Informe, ha sido preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente.

Responsabilidad de los Administradores y de la Dirección de la Sociedad dominante

La Dirección de la Sociedad dominante es responsable de la preparación y presentación del Informe de conformidad con los estándares GRI, en su opción esencial, de acuerdo con lo mencionado para cada materia en la tabla “índice de contenidos GRI” del Informe.

Asimismo, los Administradores de la Sociedad dominante son responsables de la formulación del EINF incluido en el Informe, así como del contenido del mismo. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados de acuerdo con lo mencionado para cada materia en la tabla “Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad” del citado Informe.

Estas responsabilidades incluyen asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el Informe esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

Los administradores de la Sociedad dominante son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del Informe.

Nuestra independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código Internacional de Ética para Profesionales de la Contabilidad (incluyendo las normas internacionales de independencia) emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia profesional, diligencia, confidencialidad y profesionalidad.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 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 equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información No Financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado.

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría y de la Revisión de Información Financiera Histórica" (ISAE 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

En un trabajo de aseguramiento limitado los procedimientos llevados a cabo varían en naturaleza y momento, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de aseguramiento razonable y, por lo tanto, la seguridad proporcionada es también menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades y áreas responsables de la Sociedad dominante que han participado en la elaboración del Informe, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el Informe y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de la Sociedad dominante para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el Informe en función del análisis de materialidad realizado por la Sociedad dominante y descrito en el apartado "5. Estudio de Materialidad" del capítulo "Compromiso con la sostenibilidad" del informe adjunto, considerando los contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el Informe del ejercicio 2020.

- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación con los aspectos materiales presentados en el Informe del ejercicio 2020.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el Informe del ejercicio 2020 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido, no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que:

- a) El Estado de Información no Financiera y Sostenibilidad 2020 de Endesa, S.A. y sus sociedades dependientes correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2020, no haya sido preparado, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con los estándares GRI, en su opción esencial y el Suplemento Sectorial de "*Electric Utilities*", según lo detallado en el punto 102-54 del Índice de contenidos GRI del Informe.
- b) El Estado de Información no Financiera y Sostenibilidad 2020 de Endesa S.A. y sus sociedades dependientes, correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2020, no haya sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados, de acuerdo con lo mencionado para cada materia en la tabla "Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad" del Informe.

Otras cuestiones

Con fecha 24 de febrero de 2020 otros verificadores emitieron su informe de verificación independiente del Estado de Información no Financiera Consolidado y del Informe de Sostenibilidad de Endesa S.A. y Sociedades dependientes del ejercicio 2020 en el que expresaron una conclusión favorable.

Uso y distribución

De conformidad con los términos y condiciones de nuestra carta de encargo, este Informe ha sido preparado para Endesa S.A. en relación con su Estado de Información no Financiera y Sostenibilidad 2020 y por tanto no tiene ningún otro propósito ni puede ser usado en otro contexto.

Respecto al Estado de Información no Financiera y Sostenibilidad 2020, este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.

KPMG Asesores, S.L.

Ramón Pueyo Vinentes
23 de febrero de 2021