

Dow Jones Sustainability Indexes

Member 2006/07

La Estrategia de Sostenibilidad en Endesa

Nuestro compromiso
con el futuro



Hernán Cortés Soria

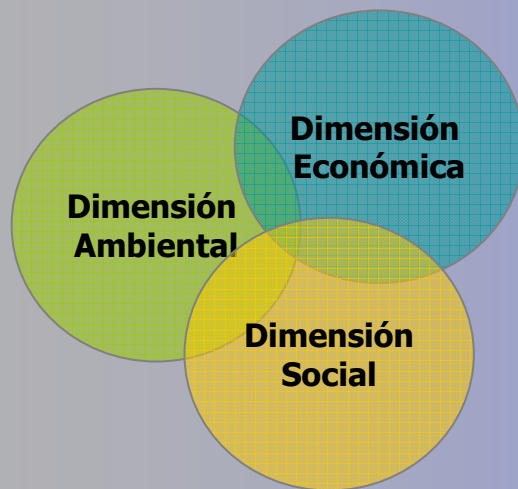
Subdirector de Medio Ambiente y
Desarrollo Sostenible



Nuestro compromiso con el futuro

compromiso · liderazgo · credibilidad

Desarrollo Sostenible es aquel que satisface las necesidades de las generaciones presentes sin poner en peligro el que las futuras generaciones puedan hacerlo (Naciones Unidas, 1986)



Es un concepto que habla de equilibrios; equilibrios que en Endesa conocemos bien, que gestionamos con éxito y queremos mostrarlos a la sociedad a la que servimos:

- **Es hacer más con menos**, creando más riqueza con menos recursos
- **Es hacer más para más gente**, favoreciendo que las sociedades en las que operamos tengan éxito
- **Es hacer las cosas mejor**, dotando de seguridad al sistema de forma que se haga realidad la mejora del bienestar de las personas y de su entorno

Para ello, en **Endesa** hemos incorporado en nuestra gestión interna los principios del Desarrollo Sostenible mediante la asunción de una **ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD CORPORATIVA** que engloba la triple vertiente de la sostenibilidad, es decir, ambiental, social y económica.



Objetivos de la Estrategia

Estrategia, centrada en el **servicio al cliente**, integra su preocupación por el **desarrollo del capital humano**, por la **preservación del entorno natural** en el que se localizan sus instalaciones y por el **desarrollo social** de los países en los que operamos, de forma **ética y transparente**, con el objetivo de:

- ✓ Mantener un estándar en **todos los ámbitos** del desarrollo sostenible **y en todas las áreas y empresas** de la compañía.
- ✓ Extender los **criterios de calidad medioambiental** de las instalaciones europeas a los otros dos continentes en donde opera.
- ✓ Participar activamente en la **certificación** de sistemas de gestión medioambiental y en los **Planes de Medio Ambiente** de nuestras empresas filiales.

Alicia comentó tímidamente.....

"Me podría decir, por favor, ¿qué camino debo tomar desde aquí?".

"Eso depende bastante de dónde quieras ir", dijo el gato.

"No me importa dónde", contestó Alicia.

"Entonces no tienes mayor problema en el camino a tomar", respondió el gato.

Lewis Carroll: "Alicia en el País de las Maravillas".





De la empresa convencional... ...a la empresa sostenible (I)

Empresa convencional		
Maximizar el beneficio para sus accionistas.		
Cumplir las reglas de juego		
Atiende las demandas de información		
Las nuevas responsabilidades deben conllevar nuevas leyes que se deben hacer cumplir para todos.		
Reactiva		



De la empresa convencional... ...a la empresa sostenible (II)

Empresa convencional	Empresa socialmente responsable	
Maximizar el beneficio para sus accionistas.	Maximizar el beneficio para los accionistas revertiendo una parte a la sociedad en la que opera	
Cumplir las reglas de juego	Evita los efectos perniciosos que puedan tener los productos y servicios que pone en el mercado	.
Atiende las demandas de información	Muestra su compromiso social	
Las nuevas responsabilidades deben conllevar nuevas leyes que se deben hacer cumplir para todos.	Las nuevas responsabilidades me favorecen. Necesitamos pocas reglas.	
Reactiva	Proactiva	



De la empresa convencional... ...a la empresa sostenible (III)

Empresa convencional	Empresa socialmente responsable	Empresa sostenible
Maximizar el beneficio para sus accionistas.	Maximizar el beneficio para los accionistas revertiendo una parte a la sociedad en la que opera	Maximizar la creación de riqueza para la sociedad en la que opera, creando productos y servicios.
Cumplir las reglas de juego	Evita los efectos perniciosos que puedan tener los productos y servicios que pone en el mercado	Aprovecha las oportunidades que la mejora de la calidad de vida ofrece para los negocios.
Atiende las demandas de información	Muestra su compromiso social	Favorece la participación de la sociedad en la compañía para buscar conjuntamente soluciones
Las nuevas responsabilidades deben conllevar nuevas leyes que se deben hacer cumplir para todos.	Las nuevas responsabilidades me favorecen. Necesitamos pocas reglas.	Las nuevas responsabilidades me diferencian. Cuantas menos reglas mejor.
Reactiva	Proactiva	Líder

¿Qué significa la sostenibilidad para Endesa?

Sostenibilidad = crecimiento:

- ✓ la **responsabilidad** de crear valor económico y social en los entornos en los que operamos.
- ✓ el **uso eficiente de los recursos**, de forma que nuestro impacto sobre el medio ambiente sea mínimo.
- ✓ la **creación de riqueza** para aquellos que en ella invierten, trabajan o sirven con sus servicios.
- ✓ incorporación en nuestra **gestión interna** de los principios del Desarrollo Sostenible en su triple vertiente: ambiental, social y económica

Empresa sostenible

Maximizar la creación de riqueza para la sociedad en la que opera, creando productos y servicios.

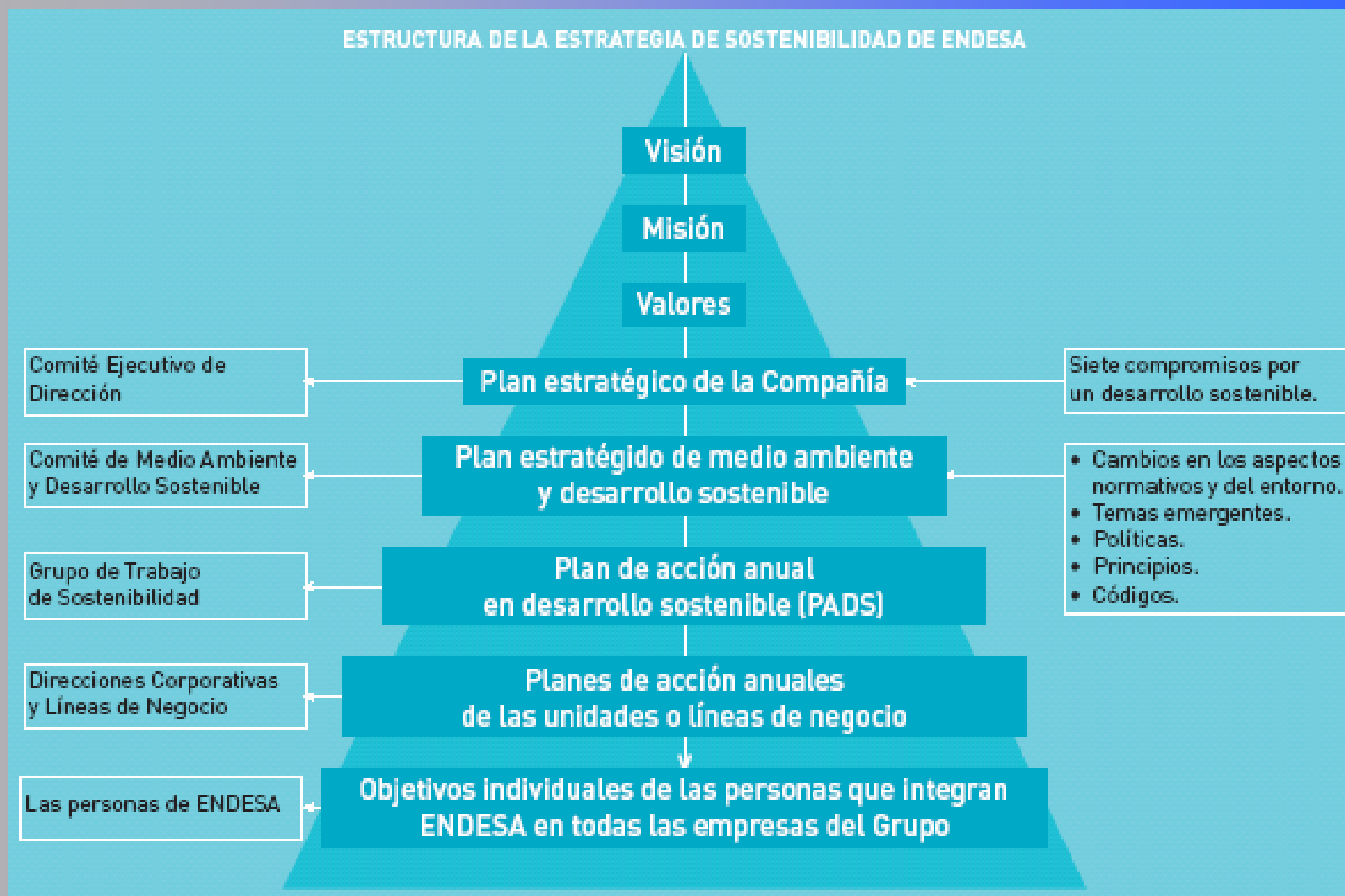
Aprovecha las oportunidades que la mejora de la calidad de vida ofrece para los negocios.

Favorece la participación de la sociedad en la compañía para buscar conjuntamente soluciones

Las nuevas responsabilidades me diferencian. Cuantas menos reglas mejor.

Líder

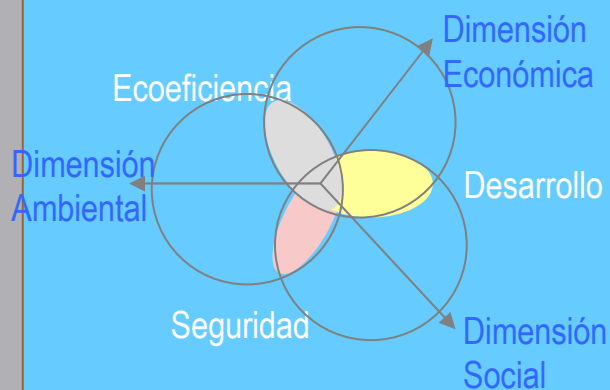
¿Cuál es nuestra estructura de sostenibilidad?



¿Cuál es nuestra estructura de sostenibilidad?

Los valores de nuestro comportamiento

Misión, Visión y Valores de la compañía



Visión

- ✓ Un operador global centrado en la electricidad
- ✓ Un consorcio multinacional responsable, eficiente y competitivo.

Misión

- ✓ Hacer máximo el valor de la inversión de nuestros accionistas.
- ✓ Servir a nuestros mercados superando las expectativas de nuestros clientes.
- ✓ Contribuir al desarrollo de nuestros empleados.

Valores

- ✓ Personas
- ✓ Trabajo en equipo
- ✓ Conducta ética
- ✓ Orientación al cliente
- ✓ Innovación
- ✓ Orientación a resultados
- ✓ Comunidad y medio ambiente



¿Cuál es nuestra estructura de sostenibilidad?

Plan Estratégico 2005-2009

Refleja la posición en el mercado que desea tener la compañía y el camino que seguirá para lograrlo, cumpliendo objetivos que responden a los principales retos a los que se enfrenta.

Los objetivos prioritarios del Plan Estratégico 2005-2009 de ENDESA son **NEGOCIOS CON CRITERIOS SOSTENIBLES**

- Mantener a ENDESA como la **empresa líder** del sector eléctrico en el mercado ibérico.
- Ser los mejores en **calidad de servicio**.
- Consolidar la buena posición alcanzada en el **Sur de Europa**.
- Capturar el potencial de rentabilidad del negocio eléctrico en **Latinoamérica**.
- Realizar nuestros negocios de acuerdo con los criterios del **desarrollo sostenible**.



¿Cuál es nuestra estructura de sostenibilidad?

Plan Estratégico de M. Ambiente Desarrollo Sostenible

Endesa elabora su **Plan Estratégico de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible**, para el periodo **2003-2007**, donde se recogen los **objetivos estratégicos**.

Fue aprobado por el **Comité de Dirección** el 23 de Junio de 2003.

Actualmente está **cumplimentado en un 8%**.



- **16 programas**
- **objetivos** específicos,
- **actuaciones** que se han de realizar,
- **calendario** de su aplicación,
- **responsables** de su desarrollo
- **recursos** que deben ser empleados.

El Plan trata de contribuir a que Endesa sea más RESPONSABLE, más EFICIENTE y más COMPETITIVA



¿Cuál es nuestra estructura de sostenibilidad? **Áreas responsables del desarrollo sostenible**

- **COMITÉ DE MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE:**
presidido por el Consejero Delegado e integrado por los Directores Generales. Garantiza la incorporación de la estrategia de sostenibilidad a la toma de decisiones empresariales. (semestralmente)
- **DIRECCIÓN DE MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE.**
Encargada de impulsar el desarrollo de los Planes Estratégicos de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible.
- **GRUPO DE TRABAJO DE SOSTENIBILIDAD.** Su función es definir anualmente el Plan de Acción de Desarrollo Sostenible. Está formado por 12 direcciones:
 - Económico Financiera
 - Estrategia
 - Recursos Humanos
 - Comunicación
 - Secretaría General
 - Endesa Internacional
 - Marketing
 - Tecnología e Innovación
 - Relación con Inversores
 - Gabinete de Presidencia y CEO
 - Endesa Red
 - Dirección de MA y Desarrollo Sost



Política de Sostenibilidad de Endesa

7 compromisos por el Desarrollo Sostenible

BUEN GOBIERNO

Compromiso con el buen gobierno y el comportamiento ético.

NUESTROS ACCIONISTAS

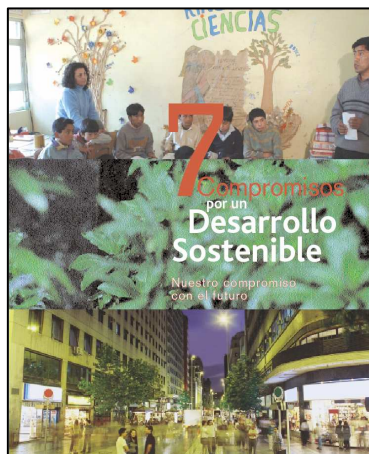
Compromiso con la creación de valor y la rentabilidad

INNOVACION

Compromiso con la eficiencia

MEDIO AMBIENTE

Compromiso con la protección del entorno.



SOCIEDAD

Compromiso con el desarrollo de las sociedades en las que operamos

NUESTROS CLIENTES

Compromiso con la calidad del servicio

NUESTRA GENTE

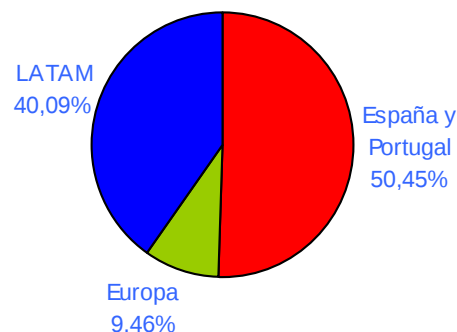
Compromiso con la salud, la seguridad y el desarrollo personal y profesional de nuestros empleados

Estos compromisos están impulsados directamente por la Dirección de la Empresa, se hallan plenamente integrados en nuestro trabajo diario, concierne a todos y cada uno de los que trabajamos en ella o en su nombre y los trasladamos a nuestros contratistas y proveedores.



1. COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES

23,2 Millones de clientes



Calidad del servicio: mejora de un 23 por ciento en España en el año 2005

Cumplimiento de los plazos reglamentarios por encima del 97 por ciento de las solicitudes de acceso

El tiempo de respuesta frente a incidencias se ha reducido en un 25 por ciento

ENDESA: primera empresa eléctrica española en superar la cifra de 998.000 clientes en el mercado liberalizado

Grado de satisfacción de los clientes de Endesa: 7,63 sobre 10

OFICINAS COMERCIALES

+ 6 millones contactos

- 58 Oficinas Comerciales

- 435 Puntos de servicios

ATENCIÓN TELEFÓNICA

+ 11 millones llamadas

- Servicio 24hx7 dias/semana

- 1.100 operadores

- 45.000-70.000 llamadas al día

CANAL ONLINE

+ 100.000 clientes

- www.endesaonline.es

DEFENSOR DEL CLIENTE

Única empresa del sector que posee esta figura

- Figura independiente de la línea de gestión de la Compañía.
- Propone recomendaciones para mejorar la calidad del suministro y satisfacer las expectativas de los clientes.
- Reclamaciones gestionadas: 53% calidad de producto y suministro; 33% contratos cobros y facturación ...

700 reclamaciones / año



2. COMPROMISO CON EL BUEN GOBIERNO Y EL COMPORTAMIENTO ÉTICO

EXIGENCIAS A LAS COMPAÑÍAS QUE COTIZAN EN MERCADOS

Reglamento
de la
Junta de
Accionistas

Reglamento del
Consejo de
Administración

Reglamento de
Conducta en los
Mercados de Valores

Normas de
Integridad
Corporativa

CANAL ÉTICO

- ✓ Asegurar que cualquier persona pueda comunicar a la Alta Dirección respecto problemas e inquietudes relacionados con actividades no éticas o ilegales con máxima confidencialidad.
- ✓ Endesa ha seleccionado 13 campos de gestión empresarial sobre los que se puede presentar denuncia, para poder tener seguimiento interno en las auditorias.
- ✓ EthicsPoint certifica la confidencialidad del Canal Ético de Endesa.



3.COMPROMISO CON NUESTROS EMPLEADOS

27.204

*empleados
en ENDESA*

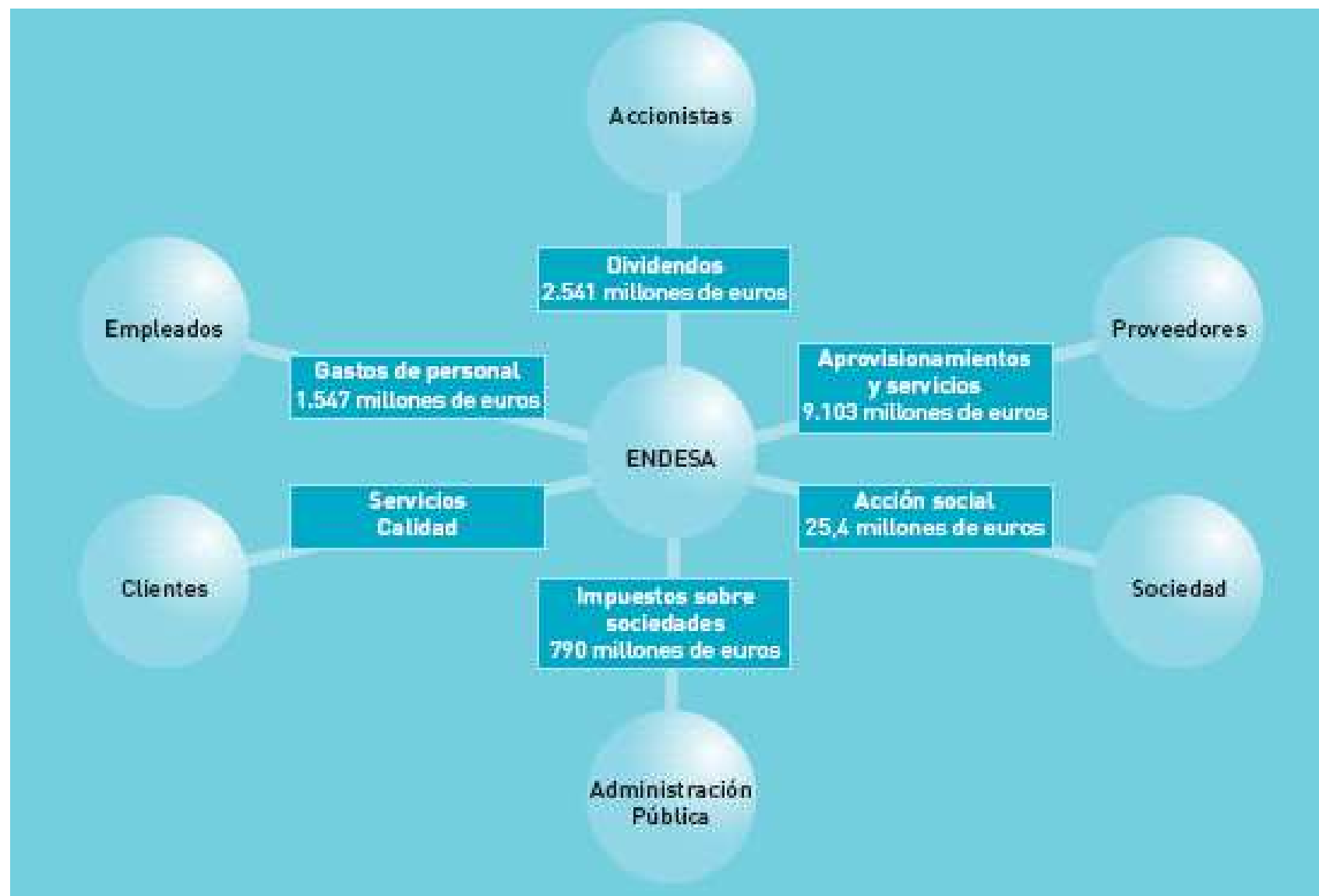
0

*accidentes mortales
en la plantilla de
ENDESA en 2005*

DESARROLLO DEL TALENTO



4.COMPROMISO CON NUESTROS ACCIONISTAS



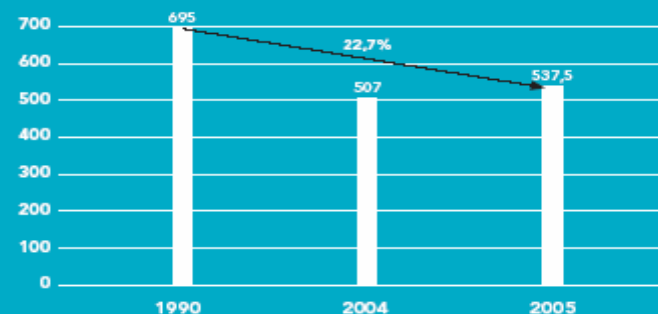


5.COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

22,7%
de reducción de las
emisiones específicas
de CO₂ en el negocio
de España y Portugal de
ENDESA entre 1990 y 2005

El **87,27%**
de la energía eléctrica
producida por
ENDESA en 2005
estuvo certificada

EVOLUCIÓN DE LAS EMISIONES ESPECÍFICAS DE ENDESA
EN ESPAÑA Y PORTUGAL (gCO₂/kWh)



EL PLAN ESTRATÉGICO DE ENDESA CONSIDERA KIOTO

INVERSIONES DE ENDESA EN PROGRAMAS DE NUEVA CAPACIDAD

- 3.200 MW C.T C.C Península
- 1.250 MW nuevas centrales en sistemas insulares y extrapeninsulares
- 1.800 MW brutos en Renovables y Cogeneración
- 1.400 MW conversión a carbón importado y 1.200 en ciclos combinados (As Pontes)
- 400 MW grupos hidroeléctricos de bombeo

Reducción del 35% en emisiones específicas (2007 vs. 1990)

6. COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

25,4
millones de euros
invertidos en acción
social en 2005

70%
de los proyectos
sociales orientados
a Cooperación

INVERSIÓN ACCIÓN SOCIAL ENDESA ESPAÑA
(SIN FUNDACIONES) 2005

Cooperación	70%
Educativa	9%
Cultural	20%
Social-medioambiental	1%



LÍNEAS DE TRABAJO EN COOPERACIÓN

NECESIDADES SOCIALES BÁSICAS

Programas y acciones cuyo objetivo principal es cubrir o desarrollar algún **aspecto básico para la progresión económica o social de la comunidad en general** o de algún colectivo concreto. Acciones ejecutables tanto en comunidades con bajo grado de desarrollo, como en comunidades más desarrolladas, pero en las que existen colectivos o zonas desfavorecidos o que sufren déficit de atención básica.

COMO FOMENTO DEL DESARROLLO DE LA COMUNIDAD

Acciones orientadas a dinamizar algún **aspecto relevante** de carácter económico o social que promueve el desarrollo de la comunidad en general y/o de sus colectivos locales, o bien a hacer posible el **mantenimiento de proyectos de demostrado interés local**.



7. COMPROMISO CON LA INNOVACIÓN

*Proceso
continuo de
mejora de la
eficiencia*

*ENDESA ha creado
en 2005 crea
los premios
Novare a la
innovación tecnológica*

ENDESA RECIBE EL PREMIO AUTELSI 2005 A LA MEJOR INICIATIVA DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA

La Asociación Española de Usuarios de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (AUTELSI) ha premiado en su convención anual el Modelo ENDESA de Gestión de la Innovación, en la categoría de Mejor iniciativa de innovación tecnológica.

PREMIOS NOVARE “TUS IDEAS TAMBIÉN HACEN ENDESA”

Programa permanente al que las personas interesadas, tanto de fuera como de dentro de la Empresa, pueden presentar sus ideas y propuestas de innovación.

Su objetivo es fomentar la creatividad y canalizar el conocimiento de las personas que trabajan en Endesa. Promueve el desarrollo de proyectos de I+D+i en áreas científicas de interés coincidiendo con la estrategia de Tecnología e Innovación de Endesa.

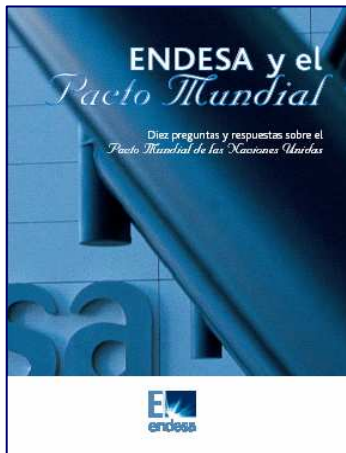
5 categorías de premios:

- Mejor idea en Distribución
- Mejor idea en Generación
- Mejor idea en nuevos productos y servicios
- Mejor idea en áreas de servicios corporativos
- Mejor idea innovadora



Adhesión de Endesa al Pacto Mundial

Endesa es una de las primeras empresas adheridas al **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**. Forma parte del **Comité de Coordinación del Pacto Mundial en España** desde su constitución y es miembro activo de su **Mesa Cuadrada**.

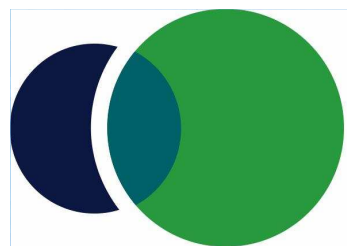


- ✓ Hemos incorporado los principios del Pacto Mundial en la **Visión, Misión y Valores** de nuestra Compañía, en nuestras **Normas de Integridad Corporativa** y en nuestros **Compromisos con el Desarrollo Sostenible**.
- ✓ Los aplicamos en todo nuestro **ámbito de actuación** y en todos los **países donde operamos** fomentando la adhesión directa de nuestras **empresas filiales** y lo trasladamos a nuestros **proveedores y contratistas**.
- ✓ Informamos públicamente y a nuestros empleados de los **avances logrados** y de la **experiencia adquirida** en el fortalecimiento de la aplicación de estos principios.
- ✓ Colaboramos con el **Pacto Mundial en España** y participamos en los **Foros de Aprendizaje** sobre nuestras experiencias en este ámbito.



HITOS ALCANZADOS POR LA COMPAÑÍA A LO LARGO DE LA IMPLANTACIÓN DE SU ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

1. Aprobación de la **Política de Sostenibilidad** formulada a través de Siete Compromisos y tanto para la corporación como por parte de todas sus empresas filiales.
2. Adhesión voluntaria de Endesa y todas las filiales al cumplimiento de los **10 principios del Pacto Mundial** de Naciones Unidas, trasladándolos también a sus proveedores y contratistas.
3. Reconocimiento externo como la **empresa líder del sector eléctrico** en materia de desarrollo sostenible, a escala mundial y europea, según los índices DJSI.
4. Mejora de la calidad del servicio en un 34% en España y en un 11% en el conjunto de sus mercados, que le han convertido en la **primera empresa eléctrica española** en alcanzar el millón de clientes en el mercado liberalizado.
5. Elaboración del **Plan de Conservación de la Biodiversidad** e inversiones medioambientales por importe de 243 millones de euros en 2006.
6. Certificación según **Norma ISO 14001** del 90% de la electricidad producida por la Compañía en España en 2006, el 100% en Italia y el 96% en Latinoamérica.
7. Inversión de 31 millones de euros en 2006, a la promoción del **desarrollo social y económico** de los entornos en los que opera.



Dow Jones Sustainability Indexes

Member 2006/07

MUCHAS GRACIAS



vigeo

BEST IN CLASS
environmental and
social performance
STOREBRAND SRI



E
endesa

Hernán Cortés Soria
Subdirector de Medio Ambiente y
Desarrollo Sostenible