

RSA - GRANDES EMPRESAS Y EMPRESAS PÚBLICAS

Empresa evaluada

ENDESA, S.A.

CIF:A28023430

C/Aznar Molina, 2

50002 - Zaragoza

Zaragoza

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

01 - Denominación de la organización

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.

ENDESA no vende productos o servicios prohibidos en determinados mercados, objeto de discusión entre los grupos de interés o que constituyen un tema de debate público.

02 - Dirección - CP - Población

Sede Central de Endesa
Calle Ribera del Loira, 60
28042 Madrid, España

03 - Sector. Actividad

La organización se articula en las actividades de generación, distribución y comercialización incluyendo cada una de ellas la actividad de electricidad y, en su caso, la de gas.

Dadas las actividades a las que se dedican las Sociedades Dependientes de ENDESA, S.A., las transacciones no cuentan con un carácter cíclico o estacional significativo.

Mercados principales.

ENDESA realiza las actividades de generación, distribución y comercialización de electricidad, principalmente, en España y Portugal, y, en menor medida, desde su plataforma en España y Portugal, comercializa electricidad y gas en otros mercados europeos, y, en particular, en Alemania, Francia y Países Bajos, así como comercialización de otros productos y servicios relacionados con su negocio principal.

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

Mercado de España.

Generación de electricidad: ENDESA desarrolla la actividad de generación eléctrica en el territorio peninsular y en los Territorios No Peninsulares, comprendiendo estos últimos los territorios insulares de Baleares y Canarias y las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla.

En el territorio peninsular, la actividad de generación convencional y renovable tiene carácter de actividad liberalizada, pudiendo contar esta última con una retribución específica. Por su parte, la generación convencional en los Territorios No Peninsulares tiene un tratamiento singular, atendiendo a las especificidades derivadas de su ubicación territorial, siendo su retribución regulada. La generación 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 de 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.

Mercado de Portugal.

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

Comercialización de electricidad, gas y otros productos y servicios: Esta actividad es de carácter liberalizado en Portugal y consiste en la venta de energía en el mercado, así como la venta de otros productos y servicios para el cliente.

04 - Año comienzo actividad.

ENDESA, S.A. se constituyó el 18 de noviembre de 1944.

05 - Número de personas empleadas

ENDESA contaba a 31 de diciembre de 2023 con 9.035 empleados. Durante el año 2023 se han realizado 362 nuevas contrataciones.

06 - Persona contacto

Ignacio Montaner Gutiérrez.

07 - E-mail persona contacto

ignacio.montaner@endesa.es

08.- Página web

<http://www.endesa.com>

GENERAL

Tendencias Globales

1.- Considera que su organización tiene en cuenta o se ve afectada, directa o indirectamente, por temas globales y generales como, por ejemplo:

Económicos (por ejemplo, creación de empleo, generación de riqueza, cumplimiento de la legalidad)

- Políticos (por ejemplo, cambios de gobierno, alianzas con Administraciones Públicas)

- Medioambientales (cambio climático, consumo de recursos: agua, energía eléctrica, etc)

- **Tecnológicos (por ejemplo, comunicaciones, redes sociales)**
- **Sociales (igualdad de género, conciliación de la vida personal y profesional, educación, formación, etc)**

1.1, Información adicional

Los aspectos referidos a la contribución de ENDESA a la lucha contra el cambio climático, generación de riqueza económica, desempeño en materia de igualdad de género y conciliación de la vida personal y profesional, gestión de la formación y actividad en materia de desarrollo social se encuentran descritos en el Estado de Información no Financiera y Sostenibilidad de la Empresa.

Endesa se ve afectada por aspectos económicos en la medida de que, como empresa privada se espera que presente un beneficio económico y, asimismo, de que mantiene un compromiso como generadora de riqueza para la sociedad a la que pertenece.

Desde el punto de vista político, Endesa pertenece a un sector muy regulado, por lo que se ve afectada por los cambios en esta materia.

Desde el punto de vista medioambiental, Endesa es una empresa industrial que, por las características de su actividad, debe vigilar su huella ambiental, esforzándose en reducirla al máximo.

Desde el punto de vista tecnológico, Endesa incorpora la innovación como un elemento central en su modelo de negocio.

Por último, desde el punto de vista social, Endesa desea configurarse como un lugar óptimo para trabajar, por lo que tiene en marcha numerosas iniciativas en materia de igualdad, conciliación y formación.

Integración en la estrategia de los retos económicos, sociales y ambientales

2.- Al planificar la actividad de su organización, ¿se incluyen los aspectos sociales y ambientales?

2.1. Información adicional

El proceso de planificación de ENDESA se basa en el análisis profundo, mediante diferentes técnicas de investigación realizadas con todos sus grupos de interés, de los temas más relevantes para ellos y su percepción del desempeño de la compañía en los mismos, así como la identificación de los impactos y oportunidades que genera o puede generar la compañía en estos grupos de interés y los que estos pueden producir en la compañía. Este análisis permite definir las líneas estratégicas de actuación que configuran el plan industrial que se orienta a dar respuesta a los principales retos identificados en este análisis y se ve complementado por el plan de sostenibilidad.

ENDESA, cuenta con un Plan Estratégico que orienta la actividad de la compañía hacia un modelo de negocio sostenible, dando respuesta a los principales retos para la sociedad en la que opera y se complementa con el plan de sostenibilidad de ENDESA. En él se recogen los compromisos de la compañía en materia de sostenibilidad incluyendo más de 130 objetivos cuantitativos para el periodo 2023-2025, cuyo enfoque responde al propósito, misión, visión y valores de la compañía.

En noviembre de 2023, Endesa presentó la actualización de su estrategia para el trienio 2024-2026, en una coyuntura de costes financieros e inflación, con un plan continuista respecto al previo, haciendo foco en la sostenibilidad financiera y ambiental.

3.- ¿Existe presupuesto o un porcentaje del beneficio obtenido destinado a la inversión en proyectos sociales y/o medioambientales?

3.1. Información adicional.

El detalle de la inversión de ENDESA en proyectos sociales y medioambientales puede encontrarse en el Estado de Información no Financiera y Sostenibilidad 2023.

Impulso del diálogo con los grupos de interés/stakeholders

4.- Tiene identificados su organización los grupos de interés/colectivos con los que se relaciona: empleados, clientes, proveedores, posibles inversores, apoyos y alianzas con asociaciones, organismos públicos, medios de comunicación, otros.

4.1. Información adicional

El compromiso de ENDESA de mantener un diálogo continuo con los grupos de interés se ha visto fortalecido con el posicionamiento "Open Power" del Grupo Enel, a través del cual la compañía abre aún más a la participación y colaboración con sus grupos de interés con el fin de afrontar con éxito los desafíos futuros.

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

- Mejorar la gestión de los riesgos y oportunidades.
- Identificar de manera temprana tendencias y asuntos relevantes.
- Potenciar la credibilidad y la confianza, permitiendo la creación de sinergias.
- Favorecer los procesos de toma de decisiones.
- Aflorar oportunidades de mejora y de negocio.

Cabe destacar que en 2015, como consecuencia de las modificaciones establecidas por ENDESA en el reglamento del Consejo de Administración aprobado en septiembre de 2015, la supervisión del proceso de gestión de los grupos de interés se incluye entre las nuevas responsabilidades asignadas al Comité de Auditoría y Cumplimiento del Consejo de Administración de ENDESA, reforzando así la relevancia que esta cuestión tiene para la Compañía.

Con carácter regular, ENDESA revisa, identifica y cataloga los grupos de interés de la empresa a nivel nacional y local. Las unidades de ENDESA encargadas de velar por un correcto diálogo con los grupos de interés de la compañía realizan anualmente una actualización de la clasificación y catalogación de los mismos de acuerdo a la realidad actual de la Compañía.

Asimismo, para cada grupo de interés se realiza una segmentación con el fin de identificar

a cada uno de los colectivos que lo componen y poder así optimizar la identificación de canales de diálogo y consulta para poder evaluar la percepción que éstos tienen sobre la gestión realizada por la Compañía.

Toda la información sobre este proceso se encuentra en el Informe de Información no Financiera y Sostenibilidad 2023, así como en la web de la Compañía.

5.- ¿Ha identificado las necesidades y/o expectativas de sus grupos de interés?

5.1. Información adicional

Con el fin de integrar las expectativas de los grupos de interés de una forma estructurada y alineada con el propósito de la empresa, ENDESA realiza anualmente un proceso de identificación de temas materiales, a través del cual evalúa y selecciona los asuntos económicos, éticos, ambientales y sociales que son relevantes para los grupos de interés y que forman parte de las prioridades estratégicas de la empresa. Toda la información relevante al respecto se puede encontrar en el Informe de Información no Financiera y Sostenibilidad.

Gobierno de la organización

6.- En cuanto a normas de actuación, ¿conocen los gestores de la organización y los responsables de personas las pautas o normas de actuación de la organización?

6.1.. Información adicional.

La información sobre la cultura ética de la empresa, incluida una descripción de su Código Ético, se encuentra recogida en el Estado de Información no Financiera y Sostenibilidad y más extensamente en la web de la Compañía.

<https://www.endesa.com/es/accionistas-e-inversores/gobierno-corporativo/conducta-etica>

7.- ¿Existen vías o canales para comunicar posibles incumplimientos del código ético?

7.1. Información adicional

En junio de 2023, Endesa ha adoptado las medidas necesarias para cumplir con la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción, implantando un Sistema de Protección del Informante. Dicho sistema consiste en un modelo de cumplimiento que cuenta, entre otras medidas, con una Política, un Procedimiento de Gestión de los hechos informados y un responsable (Comité de Supervisión) permitiéndose la adecuada gestión de los mismos a través del pertinente Canal Interno.

Endesa pone a disposición de todos sus grupos de interés un Canal de Información, accesible a través de:

<https://secure.ethicspoint.eu/domain/media/es/gui/102504/index.html> y en su intranet (<https://www.endesa.com/es/accionistas-e-inversores/gobierno-corporativo/sistema-interno-de-proteccion-del-informante>, 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 compañía. 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. Los hechos informados se investigan y gestionan por Auditoría Interna, garantizándose una metodología homogénea en el tratamiento de estas.

Para más detalles, se puede acudir al capítulo 4.7.2.2.5. Sistema Interno de Protección del Informante del Estado de información no financiera y sostenibilidad 2023.

8.- ¿Conocen las personas que trabajan en la organización la cultura (razón de ser de la organización, valores, ...) y los objetivos de la organización?

8.1 Información adicional

Endesa combina la fuerza de su organización con las oportunidades de un mundo abierto y conectado para hacer la energía segura, asequible y sostenible.

Consciente del profundo cambio que la industria está experimentando, Endesa se sitúa en una nueva era de la energía, más abierta, participativa y digital. Ese posicionamiento estratégico se resume en el concepto Open Power, que constituye la misión, visión y valores de la compañía.

El cambio hacia una economía descarbonizada ha fomentado y requerido una transformación

del modelo de negocio actual, a la vez que ha generado una gran oportunidad económica, medioambiental y social, contribuyendo a la creación de riqueza y empleo, así como a la mejora del planeta.

La definición de esta estrategia sostenible debe contar con la participación de los grupos de interés de la compañía, con el objetivo de involucrarles y construir así relaciones sólidas y positivas que permitan a Endesa lograr resultados sostenibles y duraderos para la compañía y conseguir a la vez generar un impacto positivo para la sociedad.

El diálogo continuo con las partes interesadas individuales y con las organizaciones que les representan, a través del análisis de doble materialidad, permite a Endesa identificar acciones prioritarias para responder a las exigencias de sus grupos de interés.

A través del posicionamiento de "Open Power", Enel ha definido los comportamientos esperados de todas las personas que trabajan para el Grupo con el fin de poder lograr la misión establecida y cumplir con los nuevos valores que definen a todas las compañías que pertenecen al Grupo, incluyendo a ENDESA.

- Adopta y promueve comportamientos seguros y actúa proactivamente para mejorar las condiciones de salud, seguridad y bienestar.
- Toma decisiones en la actividad laboral y las asume con responsabilidad.
- Alcanza los resultados buscando la excelencia.
- Propone nuevas soluciones, superando obstáculos y fracasos.
- Modifica rápidamente sus prioridades laborales ante un cambio en el contexto.
- Comparte información, mostrándose colaborador y abierto a la contribución de los colegas.

- Reconoce el mérito de los colegas, ofreciendo feedback/retroalimentación que ayude a mejorar su trabajo.
- En su trabajo asegura la satisfacción de los clientes y/o colegas, actuando con eficacia y eficiencia en tiempo y forma.
- Está comprometido con la integración de los demás, reconociendo y valorando las diferencias individuales (cultura, género, edad, discapacidad, personalidad, etc.).
- Cumple sus compromisos, llevando a cabo las actividades con determinación y dedicación.

La información está tanto en la web de la compañía como en el Estado de Información no Financiera y Sostenibilidad 2023.

9.- ¿Existe un manual de prevención de riesgos penales y canales adecuados para comunicar la existencia de comportamientos no éticos dentro de la organización?. ¿Su organización participa de alguna forma en la cadena de valor de organizaciones afectadas por la Directiva de Diligencia Debida?

9.1. Información adicional

La Ley Orgánica 5/2010, de 22 de junio, de reforma del Código Penal, introdujo por primera vez en el ordenamiento jurídico español la responsabilidad penal de las personas jurídicas. Esta normativa estableció inicialmente un elenco de delitos que podrían conllevar la declaración de responsabilidad penal para las mismas ?elenco que ha sido ampliado posteriormente con la entrada en vigor de la Ley Orgánica 1/2019 y Ley Orgánica 10/2022 de 6 de septiembre-. Dicho régimen legal fue reformado por la Ley Orgánica 1/2015, de 30 de marzo, que desarrolló las condiciones y requisitos que permiten a las personas jurídicas acreditar su diligencia en el ámbito de la prevención y detección penal. Endesa, en conformidad con el artículo 31 bis del Código Penal, cuenta con un Modelo de Prevención de Riesgos Penales y Antisoborno, que da cumplimiento a la normativa aplicable al Grupo en materia de responsabilidad penal de la persona jurídica, disponible en:

<https://www.endesa.com/content/dam/enel-es/home/inversores/gobiernocorporativo/conductaetica/documentos/Pol%C3%ADtica-Cumplimiento-Normativo-Penal-y-Antisoborno-2022.pdf>

En la misma 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 Antisoborno, el Modelo de Prevención de Riesgos Penales y Antisoborno, el Protocolo de Buenas Prácticas en el trato con funcionarios públicos y autoridades y Protocolo de aceptación y ofrecimiento de regalos y atenciones, entre otros documentos, se pueden consultar en la web: <https://www.endesa.com/es/accionistas-e-inversores/gobierno-corporativo/conducta-ética>.

Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción 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 Sistema de Gestión de Cumplimiento Normativo Penal y Antisoborno de Endesa comprende un cuerpo integrado de disposiciones, entre las que se encuentra la Política de Cumplimiento Penal y Antisoborno, que incorpora los principios generales que informan el Sistema. Estos principios consisten en (i) el respeto a la normativa aplicable; (ii) la prevención, detección y la adecuada reacción ante los hechos delictivos; (iii) el fomento de las conductas preventivas, identificando adecuadamente las actividades dentro de cuyo ámbito puedan ser cometidos hechos delictivos e impulsando un comportamiento proactivo y responsable de los miembros de su Organización; (iv) la difusión tanto del propio Sistema de Cumplimiento, como del deber de todos los miembros de la Organización de informar de buena fe los hechos fundadamente sospechosos de constituir hechos delictivos, y de las consecuencias de los incumplimientos del Sistema de Cumplimiento; (v) la dotación de medios materiales y humanos suficientes para la gestión del Sistema de Cumplimiento; y (vi) la revisión periódica y mejora continua del Sistema de cumplimiento por parte del Comité de Supervisión.

Por su parte, y bajo la supervisión directa y exclusiva del Comité de Auditoría y Cumplimiento (CAC) del Consejo de Administración, el Comité de Supervisión (CS) del Modelo ejerce como actividad principal la supervisión del Sistema de Cumplimiento, según lo establecido en su Reglamento. El Comité de Supervisión, compuesto por las Direcciones Generales de Asesoría Jurídica, de Personas y Organización y Auditoría Interna, informa a través de un representante periódicamente al CAC de los resultados de su actividad de supervisión y evaluación de riesgos y, adicionalmente, sobre las actividades de implantación, actualización, formación y difusión del Sistema de Cumplimiento.

Adicionalmente, existen políticas y procedimientos que regulan ciertos procesos de la compañía que pudieran prevenir riesgos relacionados con la corrupción.

Para mayor detalle, ver capítulo 4.7.2.2.3. Modelo de Prevención de Riesgos Penales y Antisoborno y Programa de Cumplimiento en materia de Derecho de la Competencia en el Estado de Información no Financiera y Sostenibilidad 2023.

En 2023 Endesa realiza su tercer proceso de diligencia debida en materia de Derechos Humanos a través del cual evalúa el nivel de cumplimiento de su política y de los Principios Rectores. Además, este año añade acciones orientadas a dar respuesta a lo que será la nueva Directiva Europea de diligencia debida en materia de Sostenibilidad. El proceso ha abarcado toda la actividad empresarial de Endesa en España y Portugal, incluyendo las actividades de generación, distribución y comercialización de electricidad, así como la cadena de valor, los procesos de compra de activos y las funciones corporativas.

La metodología de la diligencia debida realizada revisa de forma exhaustiva el ajuste de las actividades que realiza Endesa, por un lado, respecto a los principios rectores que le afectan como empresa y, por otro lado, respecto a los principios de su Política de Derechos Humanos, cubriendo todas las actividades de la compañía y a todos sus grupos de interés. Desde Endesa se incluye a los empleados haciendo un foco en las asociaciones sindicales, las mujeres, los trabajadores migrantes, los menores de edad y las personas con discapacidad. Haciéndolo extensible a la cadena de valor, se analiza también a los proveedores, contratistas y a las comunidades locales de los ámbitos de operación.

Para mayor detalle se puede consultar el capítulo 4.7.1.1. El proceso de Diligencia Debida

en el Estado de Información no Financiera y Sostenibilidad 2023

Plan de Responsabilidad Social

10.- Respecto a la Responsabilidad Social ¿En qué situación se encuentra su organización en este momento?

10.1. Información adicional.

La Responsabilidad Social es un aspecto de la máxima importancia para ENDESA. Tanto es así que existe una Dirección General de Sostenibilidad con dependencia jerárquica directa del Consejero Delegado de la Compañía. Además, ENDESA cuenta con un Plan de Sostenibilidad estructurado y alineado con el Plan Industrial de la Compañía y en permanente actualización. La visión de la Sostenibilidad de ENDESA se encuentra descrita en el Estado de Información no Financiera y Sostenibilidad 2023, así como una información completa sobre el Plan de Sostenibilidad.

11.- En caso de existir un plan de Responsabilidad Social o acciones concretas, ¿se establecieron los objetivos e indicadores de seguimiento del plan?

11.1. Información adicional.

La información sobre el Plan de ENDESA de Sostenibilidad (PES) se puede encontrar en el Anexo IX. Cumplimiento de los objetivos del PES 2023 del Estado de Información no Financiera y Sostenibilidad 2023 y en la intranet (<https://www.endesa.com/content/dam/endesa-com/home/compromiso/documentos-2024/Plan-de-Sostenibilidad-2024-2026.pdf>)

CLIENTES

Satisfacción de cliente

12.- ¿Tienen mecanismos para conocer la satisfacción de sus clientes?

12.1. Información adicional

Endesa ha sido galardonada con los premios al Mejor Proyecto de Innovación Tecnológica y al Mejor Proyecto de Omnicanalidad en los Premios Excelencia Relación Cliente 2023. Estos premios, concedidos por la Asociación Española de Expertos en Relación Cliente, distinguen a las empresas con mayor orientación al cliente, destacando sus mejores prácticas en relación con sus clientes.

Para Endesa, la excelencia en la atención comercial es una de las líneas fundamentales 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. Con tal fin, Endesa 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

El cliente ocupa el lugar central del modelo de negocio de Endesa, y por ello es fundamental la medición de la Experiencia de Cliente.

Con esta misión todos los segmentos, productos, canales, servicios y procesos se miden a través de adecuadas herramientas y metodologías para poder realizar esta función, como son:

- Visión integral: la integración de los distintos journeys del cliente con ENDESA ofrece mayor robustez entre los contactos del cliente (proactivos o reactivos) y la experiencia, se satura menos al cliente con las encuestas y se contextualiza mejor lo que realmente se quiere valorar. Adicionalmente se han creado canales de comunicación más personalizables y fluidos, que permiten gestionar mejor las posibles insatisfacciones.

- La trazabilidad de sus registros es una cuestión crucial para conocer la trayectoria de los casos y entender las inquietudes del consumidor. Se han gestionado en España más de 200 millones de registros para alcanzar un número de entrevistas con representatividad adecuada en todos los sesgos relevantes (poblacional, geográfico, tarifario, de suministro, comercializadora?), explotando para ello las herramientas y entornos Big Data. En paralelo, esta trazabilidad de clientes ha permitido crear líneas temporales para conocer su estado de satisfacción/complacencia en cada momento y con respecto a las acciones que se están implantando.

- La automatización es otro elemento que ha permitido detectar en tiempo real las interacciones del cliente e impactarle en ese preciso instante (con automáticos) 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.

- Homogeneidad: especial atención en la unificación con el modelo global de ENEL participando activamente con nuestra experiencia en la definición de este. La trayectoria y largo recorrido dentro del proyecto MU (Medición Universal) ha permitido mejorar la eficiencia del proyecto gracias a la consideración de los casos de éxito.

- Nuevas Tecnologías: Aplicación de la tecnología de Machine Learning para identificar patrones y clasificar respuestas dinamizando la categorización; y por otro lado, analizar la voz de cliente para entender mejor las casuísticas que le afectan y poder identificar las causas-raíz a los principales problemas.

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

Endesa mantiene posición de liderazgo en satisfacción del cliente masivo en el sector eléctrico, mejorando de manera significativa en 2023 en los ítems principales. Endesa se sitúa a la cabeza frente a sus competidores.

En términos globales en 2023 se han mantenido elevados índices de satisfacción del cliente con mejoras significativas en la gran mayoría de los atributos. Destacamos los siguientes capítulos como los más relevantes:

En clientes domésticos (B2C), globalmente, el índice de satisfacción de clientes B2C sube hasta el 7,6. Las principales dimensiones y el valor añadido: el suministro eléctrico (valoración de 8,40 en 2023) y la operativa de Ciclo Comercial (7,58), han sido los mejor valorados.

El asesoramiento y precio repuntan con un incremento en el valor entregado por los

clientes del 6% y 11% respectivamente.

En cuanto a la lealtad de los clientes, alcanza un NPS (Net Promoter Score) de 15, lo que significa un aumento de 5 puntos porcentuales con respecto al año anterior.

En clientes empresariales (B2B), globalmente se ha detectado una tendencia al alza en los principales indicadores de satisfacción de estos clientes personalizables (no masivos), destacando el Suministro.

Durante el ejercicio se han enviado más de 800.000 encuestas de satisfacción al cliente residencial, principalmente a través de canales digitales, con un ratio de puesta medio del 8%. Considerando exclusivamente los servicios de mantenimiento y reparación, así como las instalaciones de equipamiento para el hogar (calderas, aires acondicionados, instalaciones de solar fotovoltaica, etc.), la satisfacción de los clientes ha sido de 4,6 en una escala de 1 a 5.

La información sobre la medición de la satisfacción del cliente se encuentra en el capítulo 4.3.4.2. Satisfacción del cliente del Estado de Información no Financiera y de Sostenibilidad 2023.

13.- ¿Cómo identifica las mejoras de servicio a sus clientes y las introduce en los procesos de la organización?

13.1. Información adicional

Un objetivo estratégico clave en Endesa es la gestión eficaz y objetiva de las reclamaciones de sus clientes.

Sus labores principales consisten en:

- Velar por la satisfacción de los clientes en la gestión de sus reclamaciones.
- Detectar las causas que afectan y/o perjudican la actividad comercial habitual.
- Definir las medidas para solventarlas y concretar las mejoras en los sistemas de gestión.
- Gestionar en todos los canales de atención, incluyendo las redes sociales, las reclamaciones presentadas en los mismos.
- 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.
- Elaborar los informes de reclamaciones requeridos desde Organismos Oficiales (CNMC).

Endesa ha recibido en 2023 dos premios que reconocen el esfuerzo por la Atención al Cliente, estos premios son por el mejor proyecto de innovación tecnológica y por el mejor proyecto de omnicanalidad.

? El premio por mejor proyecto de innovación tecnológica reconoce los avances implantados por el canal de atención telefónica y el canal digital para mejorar la experiencia del cliente en su relación con Endesa mediante el uso de la Huella Vocal en el canal telefónico y el proceso de Contratación por WhatsApp en el canal digital.

? En el mejor proyecto de Omnicanalidad se ha reconocido la labor realizada para disponer de una visión 360º del cliente para asegurar una atención homogénea entre los diferentes canales, extendiéndose a los canales de autoservicio mediante el despliegue del proyecto

Full Digital, que ha puesto a disposición de los clientes una experiencia digital diferencial en web y App

Para más información, se puede consultar el capítulo 4.3.2.3. Resolución de las reclamaciones del cliente del Estado de Información no Financiera y Sostenibilidad 2023.

Innovación en los productos y servicios

14.- ¿Se llevan a cabo labores de investigación para ajustar los productos y servicios a las expectativas y necesidades de los clientes y el mercado?

14.1. Información adicional.

Endesa apuesta firmemente por la innovación, aspecto que considera estratégico, para abordar los retos presentes y futuros en todas las áreas de la empresa. En los últimos años se ha acelerado de forma significativa la innovación, por ello la organización está invirtiendo de forma considerable en mejorar las plataformas, procesos y Coste bruto directo I+D+i sistemas. 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.

Endesa tiene un modelo de innovación abierta para encontrar ideas de calidad en el desarrollo de soluciones innovadoras capaces de transformar el modelo energético actual.

La innovación abierta es un modelo de relación de las empresas con actores externos (universidades, «startups», centros de investigación u otras compañías del mismo o diferente sector) que promueve la colaboración y el intercambio de conocimiento.

OPEN INNOVABILITY (<https://openinnovability.enel.com/>) es la plataforma empleada por Endesa para presentar retos de innovación y sostenibilidad

La cultura de la innovación entre los empleados de Endesa es un factor clave de transformación en un contexto de transición energética. De esta manera, Endesa estructura la innovación a través de un conjunto de iniciativas englobadas en Idea Hub, con el objetivo de potenciar la creatividad, la cultura de la innovación y el intraemprendimiento en la compañía, a través del uso de metodologías de co-creación, proyectos de empleados y programas de formación en herramientas específicas de innovación.

? 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. 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.

? Innovación en la red de distribución de electricidad. Para Endesa, la innovación dentro de su red de distribución de electricidad es clave, con un doble objetivo: proporcionar respuesta a las demandas de sus clientes, facilitando que el consumidor tenga un papel más participativo, y mejorar la eficiencia energética centrándose en la resiliencia, la excelencia operativa y la seguridad.

? Innovación en la comercialización de energía. En el negocio de Comercialización realizamos pruebas de concepto y pilotos con la validación de ideas básicas hasta pruebas en entornos reales de nuevas tecnologías, nuevos enfoques de trabajo buscando áreas de mejora y optimización de procesos, centrados en la mejora de la propuesta de valor a nuestros clientes.

Para más información, se puede consultar el capítulo 4.4.2. Innovación del Estado de Información no Financiera y Sostenibilidad 2023

Calidad de los productos y servicios

15.- ¿Cómo realiza su organización la producción del producto o la prestación del servicio?

15.1. Información adicional.

ENDESA, promueve un modelo basado en el uso de energías renovables, las redes inteligentes, el almacenamiento energético eficiente y el impulso de la electrificación de la demanda, como vectores de una descarbonización competitiva y eficiente.

Para garantizar el éxito del compromiso de la compañía de realizar su actividad en armonía con la naturaleza, ENDESA, trabaja en cuatro frentes que, juntos, abordan sus impactos principales:

- La acción climática establece la estrategia, planes de trabajo y objetivos para la reducción de emisiones y la lucha contra el cambio climático, basada en un sólido crecimiento en generación renovable, una amplia cartera de productos y servicios energéticos de valor para nuestros clientes y en la digitalización de las redes de distribución.
- Una transición justa e inclusiva de valor compartido con la sociedad y alineada con los objetivos del Acuerdo de París.
- La protección de la biodiversidad y el capital natural para integrar la conservación de la biodiversidad y la preservación del capital natural en la toma de decisiones.
- La economía circular para integrar el uso sostenible de los recursos incrementando la vida de sus activos y reduciendo el uso de materias primas y la generación de residuos.

Adicionalmente, se incorporan criterios de sostenibilidad en el proceso productivo y de prestación del servicio, desde la etapa de selección de los proveedores de los productos o servicios hasta el análisis del impacto de los productos y servicios. En este sentido, los elementos de sostenibilidad son considerados en todo el proceso relacionado con la cadena de suministro: para poder convertirse en proveedor de ENDESA, se realiza una calificación de los proveedores que requiere el cumplimiento de determinados temas ambientales, sociales y éticos, en las licitaciones se incorporan elementos de sostenibilidad de forma obligatoria o como un elemento a ser evaluado junto con los aspectos técnicos y económicos y finalmente se realizan auditorías para asegurar el cumplimiento de sus compromisos en materia de sostenibilidad por parte de los proveedores.

Para más información, se puede consultar el Estado de Información no Financiera y Sostenibilidad 2023.

16.- ¿Cuáles son las características del servicio post venta de su organización?

16.1. Información adicional.

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

- Velar por la satisfacción de los clientes en la gestión de sus reclamaciones.
- Detectar las causas que afectan y/o perjudican la actividad comercial habitual.
- Definir las medidas para solventarlas y concretar las mejoras en los sistemas de gestión.
- Gestionar en todos los canales de atención, incluyendo las redes sociales, las reclamaciones presentadas en los mismos.
- Resolver las reclamaciones en el plazo más corto posible.
- Actuar como interlocutores con entidades públicas o privadas de defensa de los consumidores.
- Elaborar los informes de reclamaciones requeridos desde Organismos Oficiales (CNMC).

Con el cliente como foco de su actuación, ENDESA, ha continuado en 2023 desarrollando nuevos canales de atención y servicio, nuevas herramientas informáticas que favorezcan la digitalización de clientes y productos y servicios que nacen ya desde una esencia digital. La pandemia supuso una aceleración hacia una mayor digitalización, y ha continuado una vez superados los momentos más críticos. Como por ejemplo de ese avance, cabe destacar el esfuerzo de Endesa por llegar a nuevos clientes a través de canales y plataformas digitales. Endesa ha apostado por estar presente en los ecosistemas digitales donde se mueven los clientes (buscadores, redes sociales?) y en impulsar nuevos modos de trabajar y en el uso de analítica avanzada para personalizar los mensajes y ofertas. Esto ha permitido multiplicar por más de 4 el volumen de captaciones de naturaleza digital desde 2020, suponiendo la venta de naturaleza digital cerca de 1/3 de las nuevas captaciones de clientes energéticos.

A final del 2023, ya hay casi 4 millones de clientes digitales, que ha accedido más de 81 millones de veces a área privada para, principalmente consultar facturas y realizar digitalmente gestiones sobre sus más de 5,5 millones de contratos.

Con respecto a los principales avances en España durante 2023 destacan los siguientes hitos:

Nueva APP para Mercado Libre (ML), desde enero de 2023 los clientes de mercado libre disponen de la nueva App, denominada Full Digital que supone una mejora en el servicio al cliente.

Fomento de la factura digital, las constantes acciones de fomento de factura digital han logrado que, a cierre 2023, el 51% de la cartera de contratos energéticos tenga eFactura, lo que supone un volumen anual de más de 61 millones de facturas en digital, evitando así su impresión y envío en papel y permitiendo un proceso más eficiente y satisfactorio.

Mejoras en los canales y plataformas digitales reforzando las plataformas de atención de los canales digitales asistidos (Whatsapp, Facebook, chat, email) para dar un mejor servicio a los clientes. Logrando en 2023 introducir el proceso de contratación completo por Whatsapp.

En el Estado de Información no Financiera y Sostenibilidad 2023 se encuentra toda la información al respecto.

Transparencia informativa sobre el producto o servicio

17.- ¿Se proporciona información sobre los productos y/o servicios ofertados?

17.1. Información adicional.

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.

Respecto al mercado liberalizado, Endesa cumple de forma sistemática la obligación de informar sobre el origen de la electricidad en la factura. Adicionalmente, Endesa va más allá de los requisitos legales para alcanzar la excelencia en el ejercicio de informar a los clientes, desarrollando diversas iniciativas al respecto:

? Desde hace años funciona una unidad para gestionar la relación con las asociaciones de consumidores y organismos públicos. A través de reuniones periódicas y de la participación en foros del ámbito de los consumidores, Endesa contrasta las principales preocupaciones de los colectivos de consumidores y transmite regularmente las medidas de mejora que adopta en cada momento en materia de consumo

? Información de acompañamiento al cliente: Endesa tiene implantados flujos de comunicación con el cliente adaptados a sus necesidades y al momento de su relación con los procesos de la compañía.

? Información de contexto que pueda ser de su interés: Endesa cuenta con el servicio gratuito de Infoenergía, accesible para todos los clientes de mercado libre, desde su área privada de Endesa clientes. En este espacio digital, el cliente encuentra información de su interés relacionada con su suministro eléctrico, así como consejos y recomendaciones con los que puede mejorar su eficiencia, optimizar la potencia contratada, cambiar a producto recomendado según sus hábitos de consumo, y con carácter general, ahorrar en su factura de la luz. Además, Endesa realiza comunicaciones proactivas cada vez que se considera que el cliente puede requerir de información adicional.

En el Estado de Información no Financiera y Sostenibilidad, capítulo 4.3.4.1. Responsabilidad en la información y oferta de productos y servicios, se recoge información exhaustiva al respecto.

PERSONAS EMPLEADAS

Satisfacción de las personas empleadas

18.- ¿Existen mecanismos para evaluar la satisfacción de sus personas empleadas?

18.1. Información adicional

Endesa apuesta por poner a las personas en el centro de su cultura. La transformación del negocio implica también una evolución cultural, que nos permita acompañar ese cambio y hacer frente a los retos que tenemos por delante para ello cuenta con un plan de evolución cultural que se apoya en cuatro pilares: Liderazgo y Autodesarrollo, Bienestar, Diversidad e Inclusión y Reconocimiento.

ENDESA ha seguido impulsando el nuevo modelo de trabajo y en el 2023 más del 65% de la plantilla (5.913 empleados/as) han disfrutado de un modelo de trabajo híbrido combinando el trabajo a distancia con el trabajo presencial en las oficinas.

Para mejorar el clima y la satisfacción se han desarrollado iniciativas potenciadas por la Unidad de Personas y Organización y la Unidad «Wellbeing and Welfare» (Bienestar) a nivel global, que ha puesto en marcha un Plan de Bienestar Global enfocado en el cuidado de las personas y el bien star personal, tanto en el trabajo como en la vida privada, con el

objetivo de aumentar el nivel de tranquilidad y reforzar el sentido de pertenencia.

Las iniciativas llevadas a cabo durante 2023 siguen enfocadas en:

? potenciar las fortalezas y los valores de ENDESA como palancas para reforzar áreas de mejora identificadas.

? Mejorar las habilidades de gestión en entornos cada vez más digitales, flexibles y diversos.

? 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.

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 2023 ha sido del 5,6 %, dato dentro de los valores esperados por la empresa.

Gracias a la encuesta de Wellbeing, lanzada a los empleados, se han extraído las necesidades de los empleados y se han puesto en marcha iniciativas como el Plan de Bienestar que incluye cuestionarios periódicos sobre cómo se sienten los empleados en su entorno profesional y personal a nivel físico, psicológico y relacional. Además, se han puesto a disposición webinars sobre bienestar físico y psicológico a los empleados que han realizado el Plan y han sido más de 3.000 los que han superado una serie de créditos, han sido recompensados con días libres de bienestar porque se ha querido premiar el cuidado de las personas. Como complemento a este plan se ha diseñado una Ruta de bienestar con la que se puede disfrutar de clases de yoga, pilates, relajación o eventos deportivos entre otros.

Adicionalmente, se ha continuado con iniciativas de participación de los empleados como los Endesa Lovers, este año con foco en los territorios, en los que participaron más de 5.000 personas obteniendo una satisfacción de 7,5 sobre 10.

Se ha puesto foco en también en los gestores de personas como potenciadores del clima laboral, realizando un evento para fomentar su liderazgo y mejorar su networking.

Asimismo, todas las iniciativas llevadas a cabo durante el ejercicio 2023 han tenido un seguimiento periódico, para asegurar el cumplimiento de la planificación y los objetivos planteados.

Más información al respecto se encuentra en el capítulo de 4.6.1.5. Clima laboral del Estado de Información no Financiera y Sostenibilidad 2023.

Igualdad de oportunidades y no discriminación

19.- ¿Cómo se garantiza en su empresa el Principio de Igualdad de Oportunidades (acceso a los puestos de trabajo, la formación, el desarrollo profesional y la retribución) y la no discriminación (circunstancias de género, origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual o cultural)?

19.1. Información adicional

Endesa cree en la diversidad entre sus empleados como un elemento enriquecedor para la Empresa. El progresivo aumento de mujeres en la plantilla, la incorporación de personas de otras nacionalidades, de personas más jóvenes para rejuvenecer la plantilla, el reconocimiento de las personas más veteranas, así como la integración de personas con discapacidad y la visibilización del colectivo LGTBIQ+ son muestra del respeto de las distintas dimensiones que conforman la Política de Diversidad e Inclusión (edad, género, cultura y discapacidad). 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 de este, 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.

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 2023 no ha habido ningún incidente de discriminación en ENDESA, hecho del que la compañía informa periódicamente a la Representación de los Trabajadores.

Toda la información sobre la gestión responsable de las personas se encuentra en el capítulo 4.6.1. Empoderamiento de nuestras personas en el Estado de Información no Financiera y Sostenibilidad.

Corresponsabilidad en los cuidados y conciliación de la vida personal, familiar y laboral

20.- En cuanto la conciliación entre vida personal, familiar y laboral, ¿cuenta su organización con medidas que faciliten su equilibrio?

20.1. En el caso de existir actuaciones específicas en materia de corresponsabilidad y conciliación personal, familiar y laboral, especificarlas.

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.).

Endesa cuenta desde el 2008 con el 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 Colectivo Marco de Endesa».

Las medidas relativas a la conciliación de la vida personal y Familiar con la vida laboral se encuentran en el V Convenio Colectivo Marco de Endesa (Plan de Igualdad) y son: 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.

Entre estas medidas, ENDESA ha continuado promoviendo el proyecto "Trabajo Fuera de la Oficina" (TFO). A lo largo del año 2023, el teletrabajo se ha seguido aplicando, y lo han disfrutado 5.913 personas (3.834 hombre y 2.079 mujeres), 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.

Toda la información sobre la conciliación en ENDESA se encuentra en el capítulo 4.6.1.6.2. Conciliación de la vida profesional, personal y familiar del Estado de Información no Financiera y Sostenibilidad 2023.

Formación y desarrollo profesional

21.- ¿Cómo gestiona su organización las necesidades de formación de las personas empleadas?

21.1. Información adicional.

En su compromiso con las personas, la estrategia de aprendizaje de Endesa pone en el centro a las mismas y ofrece un amplio catálogo de acciones de aprendizaje para dotar y mejorar la cualificación técnica que precisan, y crecer en su desarrollo personal, lo cual les facilita un mejor desempeño de sus funciones, contribuyendo a hacer de la compañía un referente en el sector.

Endesa cuenta con un catálogo totalmente actualizado con cursos sobre habilidades y técnicas vanguardistas con experiencias de aprendizaje que refuerzan el bienestar integral de las personas y con enseñanzas prácticas que ayudan a trabajar con nuevas herramientas y tecnologías y liderar en un nuevo modelo organizativo más flexible, más amable, responsable y empático.

Se han Integrado plataformas abiertas en la plataforma e-learning de Endesa, eDucation, que permiten crear itinerarios personalizados, asegurando que todo el contenido se ajusta a las necesidades individuales de cada persona.

Las acciones de formación llevadas a cabo en 2023, responden a las necesidades detectadas en diferentes procesos de recogida de necesidades formativas que aseguran un aprendizaje continuo y actualizado en las diferentes tipologías definidas y clasificadas como up-skilling y reskilling: Human Skills, Técnico, Prevención y Prescriptivas.

Ver capítulo 4.6.1.3. Formación del Estado de Información no Financiera y Sostenibilidad 2023.

22.- ¿Cómo gestiona el desarrollo de las personas en su organización?

22.1. Información adicional

ENDESA apuesta por el desarrollo del talento y el crecimiento personal y profesional como parte de su estrategia empresarial centrada en la sostenibilidad del capital humano. Algunas de las acciones se detallan a continuación:

- Onboarding: este proceso tiene como objetivo facilitar la incorporación de los nuevos empleados en la organización, generarles sentido de pertenencia desde el primer momento y favorecer el bienestar y la motivación.
- Talent Engagement Program: Un programa dirigido a jóvenes High Potentials con el objetivo de crear y desarrollar su liderazgo mediante iniciativas de formación y desarrollo que les permitan un mayor conocimiento empresarial e integración en la cultura de la empresa.
- Softleadership: Programa global orientado a implementar el Softleadership, un estilo de liderazgo empático, sensible, gentil e inclusivo en todos los niveles de la compañía.
- Coaching y talleres de habilidades
- Mentoring: Continuando con la línea de acción iniciada en ejercicios anteriores, ENDESA mantiene este proyecto de transferencia de conocimiento en el que profesionales referentes en una competencia o área de conocimiento específico tutelan y mentorizan a otros compañeros durante un periodo de entre 3 y 6 meses.
- Job Shadowing: Esta acción de desarrollo, orientada a conocer otra área de la empresa, consiste en acompañar en su día a día a otro profesional de la empresa durante un periodo de tiempo determinado, compartiendo experiencias.
- Consultoría de Desarrollo del Talento: Es una de las palancas de gran aporte de valor desde Desarrollo de Talento llevar a cabo soluciones a medida para aquellos negocios que así lo necesiten. Durante 2023, ENDESA ha continuado reforzando una línea de consultoría interna que da soluciones "ad hoc" a necesidades planteadas por los negocios (facilitación de talleres, dinamización de equipos, jornadas a medida, etc.)
- Planes de Sucesión: En 2023 ENDESA ha continuado con la identificación de sucesores de las posiciones de mayor responsabilidad directiva de la organización. Para esta identificación se definen criterios, entre los que se establece la obligatoriedad de que al menos, la mitad de los sucesores elegidos para cada plan sean mujeres, contribuyendo así a la consecución de los objetivos de Diversidad de Géneros sucesores nominados en un

Plan de Sucesión disponen de un catálogo de acciones estructurado en tres bloques de iniciativas: acompañadas, formativas o experienciales entre las que pueden elegir aquella que consideren que va a tener mayor impacto en su crecimiento personal y profesional.

- Total Rewarding: Este proceso fomenta la gestión del reconocimiento en sentido amplio, incluyendo no solo acciones económicas sino también acciones formativas y de desarrollo exclusivas para aquellas personas que por su trayectoria, actitud y desempeño se les quiera reconocer.

Más información al respecto se encuentra en el capítulo 4.6.1.2.2. Desarrollo del talento en el Estado de Información no Financiera y Sostenibilidad 2023

Seguridad y Salud

23.- ¿Tiene implantados en su organización mecanismos de salud y seguridad laboral?

23.1. Información adicional.

ENDESA, considera que la mejora continua de las condiciones de trabajo y la protección de la salud y la seguridad es un valor fundamental de su cultura empresarial. Por ello ha establecido en su organización una Política de Salud y Seguridad Laboral (SSL) y un Sistema de Salud y Seguridad en el Trabajo basado en el estándar ISO 45001. El Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo de Endesa, conforme a la ISO 45001, está constituido por el conjunto de responsabilidades, procesos y recursos para llevar a cabo la gestión del proceso productivo

Todas las sociedades que forman parte de la compañía cuentan con su planificación preventiva, así como planes específicos de trabajo exhaustivos, poniendo énfasis no sólo en el entorno físico sino también en el emocional/psicosocial y en el fomento de hábitos seguros y saludables. En dichos documentos figuran las prioridades, las actuaciones a realizar, sus responsables, los presupuestos necesarios, la frecuencia de seguimiento, las fechas de inicio y fin de cada meta, sus indicadores, los resultados esperados, así como los métodos de medición de tales objetivos con objeto de eliminar, controlar o reducir los riesgos.

Por otro lado, se verifica la eficacia de la prevención de riesgos laborales en las empresas contratistas a través del programa «Contractor Assessment».

Se destaca a continuación los principales pilares desarrollados en 2023:

- Concienciación en Salud y Seguridad Laboral.
- Vigilancia de la Salud
- Observación y control de la actividad.
- Vigilancia de Empresas colaboradoras.
- Sistema de Gestión de Salud y Seguridad Laboral.
- Innovación, mejoras en equipos y tecnologías.
- Automatización y optimización de procesos.
- Riesgos psicosociales.

Más información al respecto se encuentra en el Estado de Información no Financiera y Sostenibilidad 2023, en concreto, en el capítulo 4.7.3. Salud y Seguridad Laboral.

PROVEEDORES

Compras responsables

24.- ¿Se han definido criterios de compra responsable para los productos, bienes y servicios?

24.1. Información adicional

Una cadena de suministro sostenible es un elemento esencial para alcanzar los objetivos de descarbonización y electrificación. Endesa basa sus procesos de compra en un comportamiento precontractual y contractual basado en la lealtad mutua, la transparencia y la cooperación

La actuación de los proveedores, además de garantizar los estándares de calidad necesarios, debe ir acompañada del compromiso de adoptar las mejores prácticas en materia de derechos humanos y condiciones laborales, salud y seguridad en el trabajo y responsabilidad medioambiental. El Código Ético, el Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción, la Política de Derechos Humanos, el Modelo según el Decreto Legislativo 231/01 y el Pacto Mundial de Naciones Unidas proporcionan un marco para las actividades de compra de Endesa, además, de constituir una guía y un código de conducta para los proveedores.

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 (donde se evalúan aspectos económicos, legales, ambientales, sociales y éticos que debe cumplir), 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.

Ratificando el compromiso de ENDESA con las mejores prácticas sostenibles y extendiéndolas a toda su cadena de valor, todos los contratos con sus proveedores incluyen en sus condiciones generales cláusulas específicas sobre el compromiso de las contrapartes con los derechos humanos, la seguridad de las personas, el medioambiente y la corrupción.

Más información al respecto se encuentra en el Estado de Información no Financiera y Sostenibilidad, en concreto, en el capítulo 4.6.3. Fomentando una Cadena de Suministro Sostenible

Clasificación y evaluación de proveedores

25.-¿Existen criterios de clasificación y evaluación de los proveedores que integren aspectos sociales y ambientales?

25.1. Información adicional

ENDESA establece 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. Este sistema de calificación se crea de conformidad con las leyes y regulaciones locales y de la UE.

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 enfoque de GP al riesgo considera tanto una dimensión de proveedor (Riesgo de Proveedor) como una dimensión de proceso (Riesgo de Proceso). El Riesgo de Proveedor evalúa el riesgo de contraparte en términos de: riesgo eco-financiero, riesgo ambiental-social-gobernanza (ESG), riesgo de reputación-corrupción, riesgo geopolítico, riesgo de desempeño, dependencia mutua con ENEL y riesgo de cadena logística-suministro.

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 proporcione la documentación de respaldo pertinente para llevar a cabo la evaluación. 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.

Con el fin de promover la mejora continua en la gestión responsable de la cadena de suministro, se han revisado y mejorado los requisitos de sostenibilidad establecidos en el proceso de calificación de proveedores. Se han actualizado los requisitos de seguridad laboral, medioambiente, economía circular, integridad y de derechos humanos.

Endesa, un año más, constata que el 100 % de sus proveedores cumple con los requisitos de calificación relativos a seguridad laboral, derechos humanos y medioambiente. En 2023, tampoco se ha identificado ningún proveedor con impacto social negativo.

Toda la información sobre la clasificación y evaluación de los proveedores se encuentra en el Estado de Información no Financiera y Sostenibilidad 2023, en los capítulos 4.6.3.2.1. Proceso de calificación, 4.6.3.2.2. Proceso de selección y 4.6.3.2.3. Proceso de evaluación.

Homologación de proveedores

26.- ¿Existe en su empresa un proceso de Homologación de Proveedores?

26.1. Información adicional

Endesa se ha fijado diversos objetivos en su Plan de Endesa de Sostenibilidad 2024-2026, relativos a la verificación de los criterios de sostenibilidad en el sistema de calificación de proveedores de acuerdo con el nuevo sistema. Para más información, consultar la tabla de objetivos del Plan de Endesa de Sostenibilidad 2024-2026 del apartado.

Endesa, un año más, constata que el 100 % de sus proveedores cumple con los requisitos de calificación relativos a seguridad laboral, derechos humanos y medioambiente. En 2023, tampoco se ha identificado ningún proveedor con impacto social negativo.

Interacción con los proveedores

27. - ¿ Tienen establecidos mecanismos para relacionarse con los Proveedores y conocer su opinión?

27.1. Información adicional

Para ENDESA, un elemento clave de su cadena de valor es su cadena de suministro. Por este motivo, la comunicación continúa con sus proveedores es esencial. Esta comunicación posibilita generar relaciones más duraderas basadas en la confianza y transparencia. Por ello, ENDESA posee diferentes canales de comunicación transparentes y concisos.

En 2023, en Endesa se ha focalizado en criterios de sostenibilidad vinculados a la economía circular, el medioambiente y a criterios sociales. Estos indicadores muestran diferentes compromisos que los proveedores adquieren al contratar con Endesa. Durante el año 2023 Endesa sigue potenciando la sostenibilidad en su cadena de suministro, priorizando a los proveedores que apuesten por prácticas sostenibles y así lo acrediten en los procesos de licitación en los que participan.

De forma adicional al análisis de materialidad, Endesa tiene en cuenta las prioridades y percepción del desempeño de sus grupos de interés, a través de una consulta directa, sobre cada uno de los temas de sostenibilidad. En esta línea, la compañía ha evaluado la prioridad y satisfacción a través de las más de 1.000 encuestas online respondidas por representantes de la comunidad empresarial, clientes, empleados, proveedores y sociedad civil. Estos valores se completan con la prioridad de los temas de sostenibilidad para la estrategia de la compañía, los cuales tienen en consideración las líneas de actuación 5 Anexos definidas en su Plan Estratégico, así como la participación directa del Comité de Dirección, incluida la representación del Consejero Delegado, a través de una encuesta específica que recoge sus evaluaciones. El análisis combinado de la prioridad para los grupos de interés y la relevancia en la estrategia de la compañía de cada uno de los temas da como resultado la matriz de priorización, que permite apoyar la identificación de los temas materiales bajo el concepto de doble materialidad y la definición de objetivos a incluir en el Plan Estratégico y en el Plan de Sostenibilidad.

Endesa ha analizado también el nivel de satisfacción de los grupos de interés respecto a los diferentes asuntos de sostenibilidad con el objetivo de conocer los temas en los que la compañía deba enfocarse con mayor precisión. Los resultados se muestran en la matriz de

satisfacción a través del cruce entre la prioridad para los grupos de interés y su percepción del desempeño.

Para más información, ver capítulo 3.3.1. Evaluación de la prioridad y la satisfacción de los temas para los grupos de interés del el Estado de Información no Financiera y Sostenibilidad 2023.

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.

Endesa cuenta además con el proceso Supplier Performance Management (SPM) que, como se ha comentado en 4.6.3.2 Proceso integral de compras, tiene como objetivo el seguimiento del desempeño de los proveedores durante el periodo de ejecución del contrato. Este proceso es conocido y aceptado por los proveedores al formar parte de las Condiciones Generales de Contratación de Endesa.

La puntuación obtenida en el proceso SPM puede constituir un estímulo tanto para la participación en futuros procedimientos de licitación como para la mejora y el mantenimiento de las relaciones contractuales vigentes, todo ello enmarcado en el proceso de Gestión de Consecuencias.

Los proveedores deben 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.

Todos los contratos incluyen cláusulas sobre derechos humanos, relativas al Pacto Mundial y Normativa Ética (cláusulas 28 y 29 de las Condiciones Generales de Contratación de Endesa) 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 y las condiciones sanitarias higiénicas.

SOCIAL

Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos

28.- En cuanto a la implicación en la comunidad en la que desarrolla la actividad su organización, ¿en qué tipo de proyectos sociales colabora?

28.1. Información adicional.

Endesa tiene una estrategia enfocada en el fundamentales: la transición hacia una economía baja en carbono, el desarrollo sostenible en las comunidades en las que opera y la promoción de un uso responsable de la energía.

Endesa quiere llevar a cabo la transición energética de una manera justa, prestando especial atención a las comunidades que se vean afectadas por este reto.

Endesa está comprometida en colaborar con organizaciones locales y apoyar proyectos socioeconómicos, educativos y culturales que fomenten el desarrollo sostenible de las comunidades locales, con especial foco en aquellas afectadas por los cierres de sus centrales térmicas. Adicionalmente, todo el desarrollo renovable que está realizando la compañía viene acompañado de planes socioeconómicos para los territorios en los que desarrolla su actividad.

Durante el año 2023, Endesa ha actualizado el enfoque y la gestión de los proyectos sociales, priorizando el impacto positivo en la vida de las personas frente a la cantidad de beneficiarios. En este sentido, la empresa ha mejorado la categorización, medición y ejecución de los proyectos sociales, lo que ha conllevado un reajuste de los objetivos

En 2023 se ha realizado una mejora en la categorización, seguimiento y calidad de los proyectos de sostenibilidad, asegurando una vinculación óptima entre las necesidades sociales y la respuesta que aporta la empresa, siempre articuladas en relación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.

Los proyectos sociales enfocados en las comunidades se recogen en la página 275 del Estado de Información no Financiera y Sostenibilidad 2023:

? Acceso a la energía: Proyectos de minimización de barreras económicas a colectivos vulnerables, formación y concienciación sobre el uso de la energía y la eficiencia energética y facilitación de accesibilidad tecnológica e infraestructuras

? Desarrollo socioeconómico: Proyectos que fomenten la creación de empleo y el acceso a oportunidades laborales, así como actividades que fomenten el desarrollo económico de las comunidades, el emprendimiento y la innovación

? Educación: Proyectos de formación para el empleo y la mejora de la empleabilidad, así como iniciativas que impulsen la mejora de las competencias educativas y los recursos de los centros de educación

? Medioambiente y Biodiversidad: 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

? Apoyo a las comunidades: Proyectos cuyo objetivo es cubrir las necesidades básicas de las comunidades y mejorar el bienestar a través del deporte, la salud, el mantenimiento de la identidad cultural y la conservación del patrimonio.

El modelo de Creación de Valor Compartido (CSV) con que Endesa trabaja en todos sus proyectos busca maximizar su valor para la comunidad circundante a través de un conjunto de iniciativas construidas mediante un proceso participativo con los agentes locales.

Adicionalmente, Endesa dispone de un canal específico (sostenibilidad_csv@enel.com) para facilitar la comunicación con sus grupos de interés a nivel local, en el que se pueden recibir dudas, quejas o aclaraciones sobre los proyectos que se desarrollen. La información

sobre la existencia de este canal está 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

La compañía construye, por tanto, un modelo de negocio basado en las relaciones sólidas y duraderas con las comunidades donde la Sostenibilidad permite perseguir un progreso sostenible, creando soluciones rentables, resolviendo necesidades sociales, generando relaciones mutuamente beneficiosas con los grupos de interés y creando valor a largo plazo para que todos los agentes contribuyan a un desarrollo resiliente y equitativo

Para más información, ver capítulo 4.6.2. Compromiso con las comunidades locales y globales y en concreto, el capítulo 4.6.2.4. Detalle de los proyectos de sostenibilidad del Estado de Información no Financiera y Sostenibilidad 2023.

Alineación de los proyectos sociales con la estrategia de negocio

29.- ¿Considera que los proyectos sociales desarrollados están integrados con el negocio de su organización?

29.1. Información adicional.

El compromiso de ENDESA con el desarrollo de las comunidades de enmarca en la Política de Creación de Valor Compartido (Creating Shared Value o CSV) implantada desde el año 2016, la cual establece el modelo de relación de la empresa con las comunidades, con un enfoque inclusivo y sin dejar a nadie atrás, creando valor a largo plazo para todos los grupos de interés del entorno de los activos y de los proyectos, con el fin de minimizar los riesgos y los impactos ambientales y maximizar el valor social y la integración territorial al mismo tiempo generar valor para la empresa y para el país.

El modelo CSV se basa en tres pilares:

? Hacer sostenibles las cadenas de valor de las líneas de negocio, minimizando el uso de recursos naturales y maximizando el valor creado para la comunidad.

? Desarrollar productos y servicios sostenibles e inclusivos, derivados de las necesidades sociales de los clientes y de las comunidades.

? Ampliar el ecosistema de asociaciones y colaboraciones, para buscar continuamente ideas y talentos.

Todas las propuestas de proyectos presentadas en los Comités de Inversión, además de los aspectos técnicos y económicos, incorporan un plan de acompañamiento (Plan de Creación de Valor Compartido) dotado de presupuesto y que es aprobado junto con los aspectos económico y técnicos.

Toda la información al respecto se puede encontrar en el Estado de Información no Financiera y Sostenibilidad 2023 en el capítulo 4.6.2.1. Negocio sostenible bajo el enfoque CSV

En el capítulo 4.6.2.4. Detalle de los proyectos de sostenibilidad del Estado de Información no Financiera y Sostenibilidad 2023 se destacan algunos de los proyectos más relevantes unidos a la estrategia, dotados de presupuesto, con planes de acción específicos, revisión

de resultados obtenidos y medición de impactos.

Por decimoquinto año consecutivo Endesa presenta el reporte de acción social 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 2023, y según metodología LBG, Endesa ha aportado 16,2 millones de euros en inversión social destinada a las comunidades de los entornos en los que opera, de los cuales 14,2 millones son aportaciones dinerarias o en especie

Se sigue desarrollando el enfoque de optimizar y mejorar la gestión, aprovechar sinergias, implicar a los empleados y minimizar costes

Para más información, ver el capítulo 4.6.2.5. Cuantificación de la inversión social de Endesa en la comunidad del Estado de Información no Financiera y Sostenibilidad 2023.

En 2023 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).

Para más información, ver el capítulo 4.6.2.6. Logros, impactos y retornos del Estado de Información no Financiera y Sostenibilidad 2023.

Transparencia con el entorno social de la organización

30.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se comparten con las personas empleadas y otros grupos de interés, fomentando su participación e implicación activa?

30.1. Información adicional

En el concepto de CSV la participación de los grupos de interés es clave. Por lo tanto, ENDESA tiene en cuenta tanto a nivel estratégico como en el despliegue de su actividad a través de los proyectos que realiza, la participación y colaboración activa, en todas sus fases, de los grupos de interés.

A nivel estratégico, los grupos de interés son consultados específicamente para identificar los principales impactos de la compañía y en función de ello identificar las principales acciones para eliminar, mitigar o compensar estos impactos si son negativos y maximizarlos si son positivos. En el desarrollo de las acciones para conseguir estos fines, se cuenta con la colaboración de los propios grupos de interés. Por ejemplo, muchas de las acciones del plan de conservación de la biodiversidad se realizan de la mano de ONGs ambientales especializadas y el mundo académico. De forma similar, las actuaciones desarrolladas en el campo social cuentan con la colaboración de entidades sociales con un conocimiento específico en la materia. Adicionalmente, en el desarrollo de los proyectos, también se identifican y priorizan los grupos de interés locales del entorno del proyecto, se realizan consultas proactivas con ellos para identificar los impactos y trabajar en la misma

línea que a nivel estratégico y se desarrollan acciones que se incluyen en un plan de acompañamiento, siendo la participación de los grupos de interés locales y de empresas y entidades locales en el desarrollo de estas acciones un elemento prioritario para ENDESA.

En 2023 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).

? Logros: los 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

? Impactos: Los impactos representan la estimación de cómo ha influido la iniciativa en la realidad de los agentes implicados

? Retornos: Entendemos como retornos, los beneficios que puede tener la empresa, derivados de la gestión de proyectos sociales, más allá de la licencia social.

Para más información, ver el capítulo 4.6.2.6. Logros, impactos y retornos del Estado de Información no Financiera y Sostenibilidad 2023.

Comunicación y fomento de buenas prácticas

31.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se realiza una comunicación proactiva en la Comunidad Local?

31.1. Información adicional

Endesa cuenta con una «Política de comunicación y contactos con accionistas, inversores institucionales y asesores de voto», para definir y establecer los principios y criterios que rigen las actuaciones de comunicación y contactos con accionistas, inversores institucionales, asesores de voto, 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. A su vez, 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.

Ver capítulo 2.1.3.1. Relación con Inversores y accionistas del Estado de Información no Financiera y Sostenibilidad 2023.

Con el objetivo de garantizar un diálogo continuo y como muestra de la importancia que tienen los grupos de interés para la estrategia de la compañía, Endesa establece 5 Anexos diferentes vías de comunicación para cada uno de sus principales grupos de interés, tal y como se describe en el capítulo el capítulo 3.3.2. Canales de comunicación con los grupos de interés del Estado de Información no Financiera y Sostenibilidad 2023.

Con relación a Endesa X, se mantiene la consolidación de sus canales digitales, tanto sitios web como redes sociales.

Además, Endesa se esfuerza en superar las posibles barreras existentes, ya sean estas físicas, sociales o idiomáticas, tanto en la información de sus productos y servicios como en sus medios de atención, como se resume a continuación.

Tanto en las webs de Endesa (www.endesa.com y www.energiaxxi.com), como en sus redes sociales y canales digitales, se garantiza la comunicación en castellano, catalán e inglés. 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.

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 Centro 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.

Adicionalmente, Endesa pone a disposición de la atención telefónica un servicio accesible para clientes con discapacidad auditiva o del habla, posibilitando la comunicación con un agente a través de la app «Pediús», para poder realizar cualquier consulta sobre su factura, contrato o recibir información personalizada.

Ver capítulo 4.3.2.2. Eliminación de barreras de acceso a la información para clientes vulnerables del Estado de Información no Financiera y Sostenibilidad 2023.

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

Además, este año se han realizado alrededor de 100 publicaciones en redes sociales, con más de 430.000 visualizaciones. Igualmente se ha tenido una mayor presencia en medios de comunicación.

AMBIENTAL

Impacto ambiental

32.- Respecto a los temas medioambientales, ¿cómo tiene en cuenta su organización el impacto ambiental en el desarrollo de la actividad?

32.1. Información adicional

La protección del medio ambiente, la lucha contra el cambio climático y la defensa del desarrollo económico sostenible son elementos estratégicos en la planificación y desarrollo de las actividades de Endesa, que considera la excelencia medioambiental un valor fundamental de su cultura empresarial. 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, tal y como establece en su Política medioambiental (<https://www.endesa.com/es/nuestro-compromiso/medioambiente/gestion-ambiental>) aprobada por el Consejo de Administración en junio de 2021 en la que recoge su compromiso con la excelencia medioambiental.

. ENDESA realiza sus actividades de manera respetuosa con el medioambiente y conforme con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), 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.

La Política Medioambiental está basada en cinco principios básicos:

- Proteger y favorecer el medio ambiente y el entorno natural de todas las instalaciones y del capital natural mediante la prevención de los impactos, y utilizar sosteniblemente los recursos energéticos, hídricos y las materias primas aplicando los principios de la economía circular- Proteger, conservar y fomentar la biodiversidad, los ecosistemas y sus servicios en las operaciones relacionadas con su actividad, orientándose hacia el objetivo de no pérdida neta de biodiversidad.
- Mejorar y promover la sostenibilidad medioambiental de los productos y los servicios.
- Crear valor compartido para la empresa y las partes interesadas.
- Cumplir las obligaciones legales y los compromisos voluntarios, promoviendo comportamientos ambiciosos de gestión medioambiental y trasladarlos a toda su cadena de valor
- Contribuir en la lucha frente al cambio climático a través de la descarbonización del mix de generación fomentando el desarrollo de las energías renovables, la eficiencia energética y la aplicación de nuevas tecnologías, y también ofreciendo soluciones para una paulatina electrificación de la sociedad.

Adicionalmente ENDESA también cuenta con una política de biodiversidad aprobada por su Consejo de Administración

Toda la información sobre estos planes se puede encontrar en el capítulo 4.5.1.1. Política Medioambiental del Estado de Información no Financiera y Sostenibilidad 2023 y en la web de la compañía https://www.endesa.com/content/dam/enel-es/home/inversores/gobiernocorporativo/politica-scorporativas/documentos/POLITICA-https://www.endesa.com/content/dam/enel-es/home/inversores/gobiernocorporativo/politica-scorporativas/documentos/POLITICA-MEDIOAMBIENTAL-ENDESA_21_06_21.pdf

Compromiso frente al cambio climático

33.- ¿Se participa o se ponen en marcha acciones que evidencien el compromiso público de la organización para prevenir la contaminación?

Economía circular

34.- ¿Hasta qué nivel se ha desarrollado en su organización el modelo de economía circular?

34.1. Información adicional

La economía circular adquiere gran relevancia en la estrategia de ENDESA. La transición energética hacia un modelo de generación basado en fuentes de energía renovables permitirá reducir la dependencia de la economía de los combustibles fósiles, pero supondrá la aparición de nuevas demandas de materiales y materias primas.

Según los últimos escenarios de descarbonización a largo plazo para la producción a gran escala de las tecnologías de generación renovable, la demanda de ciertos materiales se multiplicará las próximas décadas, estimando que la producción de dichas materias primas esté concentrada geográficamente en pocos países. En este contexto, es necesario un enfoque de economía circular de la gestión de los activos de generación y distribución de electricidad es necesario para afrontar desafíos como el suministro de materiales, la reducción de la dependencia estratégica en ámbitos sensibles como las materias primas críticas y la gestión del fin de vida útil a través de la reutilización y reciclaje.

Endesa, desde hace años, empezó a caminar con decisión por la senda de la economía circular, y ahora representa un verdadero impulsor estratégico en el negocio, así como un acelerador del crecimiento a lo largo de toda la cadena de valor.

Con este nuevo enfoque, Endesa ha implantado políticas y actuaciones para:

- Desvincular la actividad económica de la extracción de recursos no renovables basadas fundamentalmente en la reducción del consumo y hábitos de utilización y reutilización de activos

- Regenerar los recursos y los ecosistemas renovables mediante, prácticas agrivoltaicas, especialmente en la construcción de parques fotovoltaicos, que ayudan al sector a reconstruir activamente la biodiversidad y salvaguardar a salud de los ecosistemas. La aplicación de los principios de economía circular para reducir el consumo de materias primas, pues indirectamente más superficie de tierra puede devolverse a la naturaleza y regenerar el ecosistema.

Por tanto, la economía circular es una palanca estratégica para Endesa, con el objetivo de ir desvinculando sus actividades de negocio del consumo de materias primas y la generación de residuos y, en consecuencia, limitar la dependencia de las materias primas.

El objetivo es la identificación de áreas prioritarias de intervención con el fin de evaluar nuevas soluciones para mitigar los riesgos e impactos relacionados con los materiales y tecnologías que los utilizan y definir objetivos específicos para cada cadena de suministro de materias primas y el plan de acción relacionado que incluya reciclaje, innovación (sustitución de materiales) o colaboración con proveedores.

Ver capítulo 4.4.3. Economía circular del Estado de Información no Financiera y Sostenibilidad 2023.

Comunicación ambiental

35.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia ambiental ¿en qué medida se comunica a los empleados y a otros grupos de interés?

35.1. Información adicional.

Para Endesa, un elemento clave de su cadena de valor es su cadena de suministro. Por este motivo, la comunicación continua con sus proveedores es esencial. Esta comunicación posibilita generar relaciones más duraderas basadas en la confianza y en la transparencia.

Por ello, Endesa posee diferentes canales de comunicación transparentes y concisos. Comienza con el proceso de calificación del proveedor, donde se evalúan aspectos económicos, legales, ambientales, sociales y éticos que debe cumplir el proveedor para poder formar parte de la base de datos de proveedores de Endesa, contando con un equipo especializado que les da apoyo durante todo el proceso.

Durante 2023, Endesa llevó a cabo dos Non Deal Roadshows. El primero se desarrolló en Europa y Estados Unidos durante los meses de febrero y marzo tras la presentación de resultados del ejercicio 2022. El segundo, que se llevó a cabo también en Europa y Estados Unidos, se realizó en los meses de noviembre y diciembre, tras la presentación de la actualización del Plan Estratégico 2024-2026, con el objetivo de informar en profundidad sobre el Plan a los principales inversores de la Sociedad. En estos dos Roadshows, Endesa se reunió con un total de 88 inversores. Endesa también participó en 5 Reverse Roadshows en Madrid en los que mantuvo reuniones con 54 inversores.

Ver capítulo 4.6.3.1.3. Canales de Comunicación en la cadena de suministro del EINFS 2023

Endesa cuenta con una «Política de comunicación y contactos con accionistas, inversores institucionales y asesores de voto», para definir y establecer los principios y criterios que rigen las actuaciones de comunicación y contactos con accionistas, inversores institucionales, asesores de voto, así como maximizar su difusión y asegurar la calidad de la información que se transmita a través de los medios de comunicación, las redes sociales y otros canales. A su vez, 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. Ver capítulo 2.1.3.1. Relación con Inversores y accionistas del EINFS 2023.

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 1.089 consultas de analistas, inversores y sociedades de rating.

Adicionalmente, Endesa dispone de un canal específico (sostenibilidad_csv@enel.com) para facilitar la comunicación con sus grupos de interés a nivel local, en el que se pueden recibir dudas, quejas o aclaraciones sobre los proyectos que se desarrollen. La información sobre la existencia de este canal está 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 renovable.

ENDESA, a nivel interno, dispone de diferentes canales de comunicación que se utilizan de manera habitual para divulgar su desempeño en materia ambiental entre los empleados. A nivel externo, en su Plan de comunicación prevé la difusión habitual de notas de prensa y colaboraciones en los suplementos especiales en esta materia. Asimismo, también cuenta con la Web corporativa y el Estado de Información no Financiera y de Sostenibilidad.

VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE

Priorización de temas

36.- Priorice la importancia que le otorga a los siguientes aspectos para lograr el éxito en la gestión socialmente responsable. (1 más importante - 10 menos importante)

-

Valoración Global

37.- ¿En qué nivel de 1 a 10 siendo 10 muy alto valora su satisfacción con la gestión socialmente responsable que actualmente realiza?

Puntos fuertes y áreas de Mejora

38.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?

El principal punto fuerte es que en ENDESA se ha producido una verdadera integración de los aspectos ESG en la estrategia de la compañía, de manera que el plan industrial y por lo tanto toda la organización está orientado a dar respuesta a los principales retos ESG, es un plan industrial sostenible y la cultura de la sostenibilidad está extendida en toda la organización.

Esto ha sido posible porque ENDESA dispone de una amplia trayectoria en materia de Sostenibilidad. Otros logros en los que cabe destacar:

? Considerada como una de las eléctricas más sostenibles del mundo. Ha renovado su inclusión en el DJSI World por 23º año consecutivo y ha sido incluida en el DJSI (Dow Jones

Sustainability Index 2023.) Europe por segundo año consecutivo alcanzando la quinta posición entre las empresas eléctricas.

- La compañía dispone de Planes estratégicos de sostenibilidad desde el año 2003, año en el que fue publicada la primera política de sostenibilidad.

- Los asuntos de sostenibilidad son impulsados por la Alta Dirección y el máximo responsable es el Consejo de Administración.

- Una de las primeras empresas en adherirse al Pacto Mundial en el año 2001

Los diferentes proyectos e iniciativas que ha desarrollado Endesa han conseguido que, un año más, continúe alineándose con los diez principios del Pacto Mundial, con los Principios Rectores sobre Empresa y Derechos Humanos y con los diecisiete Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, incluidos en la Agenda 2030.

- Endesa estableció en su Plan de Sostenibilidad 2023-2025 el objetivo de mantener el 100% de sus instalaciones de generación y de distribución certificadas por la Norma Internacional ISO 14001. El objetivo se ha cumplido en 2023 y, en aras de ampliar el compromiso, se incluyen en el nuevo PES 2024-2026 el resto de las actividades de Endesa.

- Publica su Informe de Sostenibilidad de manera ininterrumpida desde 2001.

- ENDESA dispone de un Plan de Tolerancia Cero con la corrupción y un código ético de los más avanzados que existen a nivel mundial.

-La compañía consolida su liderazgo entre las eléctricas junto con Enel, en los índices Euronext Vigeo y FTSE4Good, manteniendo la máxima calificación AAA en la evaluación MSCI.

39.- ¿Podría enunciar un area de mejora?

Seguir avanzando en el trabajo que viene desarrollando para contribuir a facilitar el acceso a la energía a colectivos vulnerables y profundizar en la extensión de su compromiso con la

sostenibilidad a toda la cadena de suministro, más allá de los proveedores directos.

Endesa trabaja y colabora de forma permanente con la sociedad para que las personas y colectivos más vulnerables tengan acceso a la energía, como un elemento básico y necesario, siendo una de las prioridades de todas las sociedades del Grupo Endesa, llevando a cabo e impulsando diversos proyectos, iniciativas y acciones: Colectivos beneficiados por el Bono Social, así como renovaciones automáticas y medidas como el Tope del Gas. En el ámbito comercial, las sociedades dedicadas a la comercialización Endesa Energía, Energía XXI y Endesa X, colaboran con los Organismos, Asociaciones y Servicios Sociales, para establecer acuerdos que faciliten las gestiones a las personas y familias en situación de vulnerabilidad y pobreza energética, ayudándoles y asesorando en los procesos de atención, contratación, facturación y cobro.

En el año 2023, se han mantenido las medidas implantadas anteriormente por el impacto de la guerra en Ucrania, que trajo como consecuencia el incremento en los precios de las materias primas, especialmente del gas, que impactaba directamente en el precio de la energía tanto del propio gas como de la electricidad.

Más información al respecto se encuentra en el capítulo 4.3.3. Pobreza energética y acceso a la electricidad a clientes vulnerables del Estado de Información no Financiera y Sostenibilidad 2023.

Respecto a la extensión de su compromiso, Endesa dedica un alto nivel de atención a las personas trasladando el compromiso por la sostenibilidad a sus empleados, su cadena de suministro, a las comunidades donde opera y a sus clientes.

Endesa quiere llevar a cabo la transición energética de una manera justa, prestando especial atención a las comunidades que se vean afectadas por este reto. Endesa está comprometida en colaborar con organizaciones locales y apoyar proyectos socioeconómicos, educativos y culturales que fomenten el desarrollo sostenible de las comunidades locales, con especial foco en aquellas afectadas por los cierres de sus centrales térmicas. Adicionalmente, todo el desarrollo renovable que está realizando la compañía viene acompañado de planes socioeconómicos para los territorios en los que desarrolla su actividad.

Además, la compañía promueve la educación y concienciación sobre el uso responsable de la energía, ofreciendo programas y servicios para ayudar a sus clientes a reducir su consumo energético, optimizar sus costes y avanzar en la transición hacia un futuro electrificado. Con todo lo anterior se demuestra la estrategia clara y compromiso de Endesa con la descarbonización de la economía través de un mix energético libre de emisiones, teniendo en cuenta el impacto que tendrá en la sociedad

Endesa involucra a sus grupos de interés, no solo a nivel estratégico de la compañía sino también a nivel de proyecto. Para más información sobre la involucración a nivel estratégico, ver capítulo 3. Materialidad.

La involucración de los grupos de interés a nivel local permite obtener una comprensión profunda del contexto local y un análisis de sensibilidad sobre riesgos y oportunidades relacionados con el proyecto/activo de negocio. Se desarrollan también planes de acompañamiento para su mejor integración en el entorno con un enfoque de permanencia, en el territorio a largo plazo.

Esto se realiza a través de un proceso participativo de escucha activa a los agentes locales que arranca mucho antes de que se inicie la ejecución del proyecto, y que se plantea con

varios objetivos:

? Compartir de manera transparente con los agentes locales toda la información sobre el proyecto que pueda ser relevante con el objetivo de recoger sensibilidades respecto del mismo con la suficiente antelación para poder ser incorporados en el propio proyecto.

? Identificar de manera conjunta con estos agentes locales oportunidades de colaboración que se puedan incorporar en el plan de acompañamiento o creación de valor compartido, con el objetivo de aportar un valor adicional al Business As Usual de un proyecto

Más información al respecto se encuentra en el capítulo 2.4. Nuestra estrategia para el progreso sostenible del estado de información no financiera y sostenibilidad 2023

Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible

¿Conoce su organización la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)?

En caso afirmativo, ¿su organización tiene identificados los ODS prioritarios sobre los que más impacta?

Si la respuesta a la anterior pregunta es afirmativa, ¿Cuales son?