



EDP ESPAÑA

MEMORIA
SOSTENIBILIDAD

2019



ave



ENERGY. ENERGIA. ENERGÍA.

Somos energía. Una energía internacional, que habla muchos idiomas. Somos una fuerza impulsada por la innovación hacia un futuro más verde, más eléctrico y más sostenible.

Ya no es un secreto que pensamos que el viento, el agua y el sol son nuestros mayores aliados en la conquista de una energía cada vez más limpia que llega a todos de una manera más justa e inclusiva.

Nos planteamos ambiciosos objetivos, siempre con el compromiso de crear una red de energía, de talento, de tecnología y de soluciones más globales y eficientes.

Descarbonizar, digitalizar y descentralizar son los verbos de acción en este camino hacia el cambio.

Lideramos la transición energética y asumimos la responsabilidad de desafiar al mundo para que lo haga con nosotros.

La energía comienza en nosotros. Y el futuro es hoy.

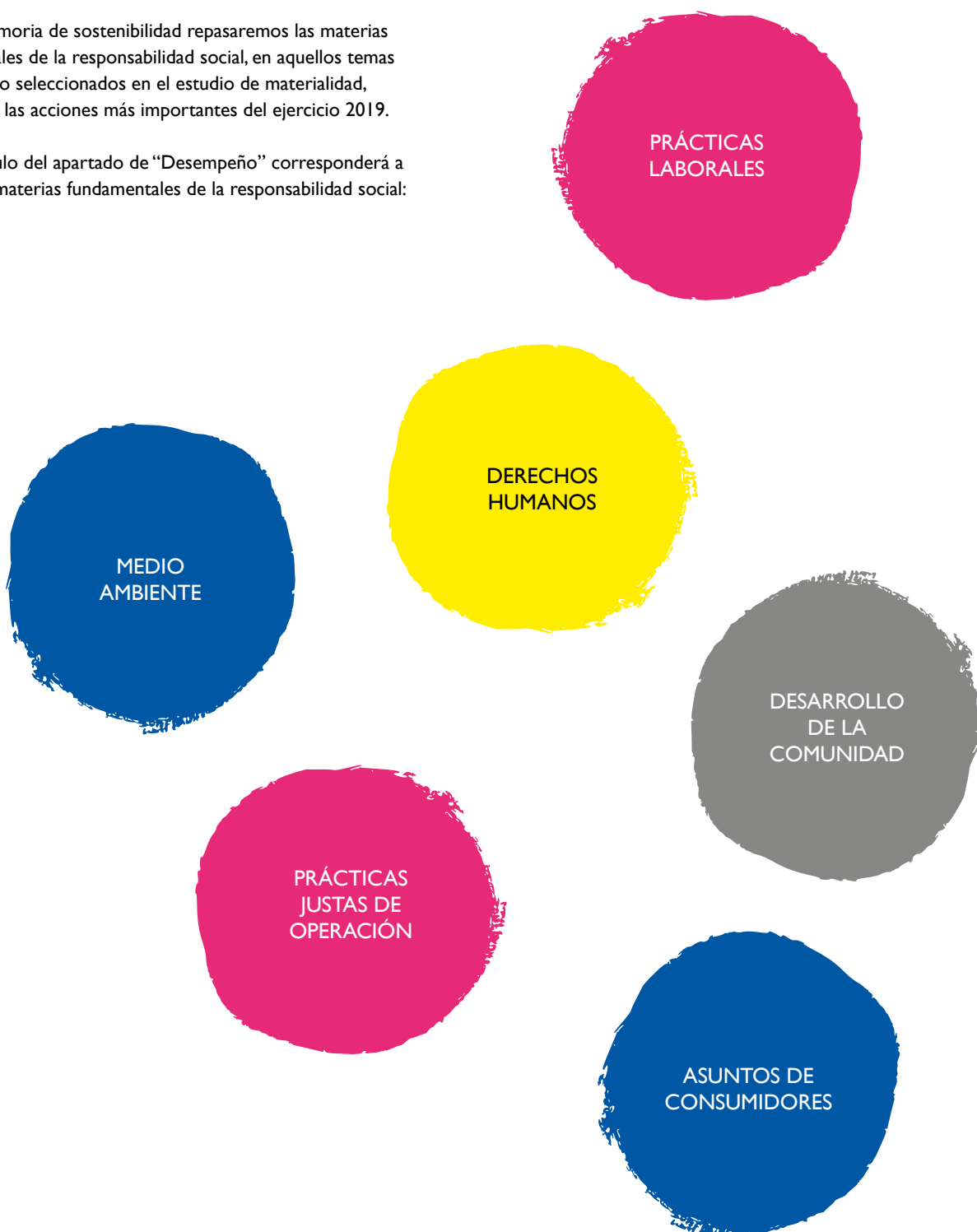
A large, stylized, white, grainy letter 'E' is centered on a black background. The letter has a thick, hand-drawn appearance with a noisy, textured edge, giving it a high-contrast, almost stencil-like quality. The background is solid black, and the overall image has a grainy, high-contrast aesthetic.

ESTA MEMORIA

EDP es una empresa global, con una estrategia que integra la responsabilidad social, incorporando e identificando consideraciones sociales y ambientales en la toma de decisiones, identificando los asuntos relevantes para las partes interesadas.

En esta memoria de sostenibilidad repasaremos las materias fundamentales de la responsabilidad social, en aquellos temas que han sido seleccionados en el estudio de materialidad, destacando las acciones más importantes del ejercicio 2019.

Cada capítulo del apartado de “Desempeño” corresponderá a una de las materias fundamentales de la responsabilidad social:





energy

Índice

01 EDP ESPAÑA	13
MENSAJES DEL PRESIDENTE Y DEL CEO	13
NUESTRO AÑO	18
PERFIL DE EDP ESPAÑA	24
02 ENFOQUE ESTRATÉGICO	35
OBJETIVOS 2030	40
PLAN DE SOSTENIBILIDAD EDP ESPAÑA 2020-2022	41
03 DESEMPEÑO	51
MEDIO AMBIENTE	53
ASUNTOS DE CONSUMIDORES	64
DESARROLLO DE LA COMUNIDAD	68
DERECHOS HUMANOS	76
PRÁCTICAS LABORALES	78
PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN	87
04 DATOS PLURIANUALES	94

**TO OVER
DWIN
FENTO**

WIND
ENERGY

TOV
WIND
VENTO

NEW YORK

01

EDP ESPAÑA

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL CEO

CARTA DEL PRESIDENTE	15
CARTA DEL CEO	17

NUESTRO AÑO

PRINCIPALES ACONTECIMIENTOS	18
PRINCIPALES INDICADORES	19
RECONOCIMIENTO	22

PERFIL DE EDP ESPAÑA

QUIÉNES SOMOS	24
DÓNDE ESTAMOS	26
CÓMO ESTAMOS ORGANIZADOS	28
VISIÓN, VALORES Y COMPROMISOS	30
GESTIÓN DE STAKEHOLDERS	32

A professional portrait of Manuel Menéndez Menéndez, a middle-aged man with dark hair, smiling slightly. He is wearing a dark blue suit jacket over a light blue striped shirt and a blue tie. His arms are crossed over his chest. The background is dark and textured, possibly a curtain. The lighting is soft, highlighting his face and suit.

MANUEL MENÉNDEZ MENÉNDEZ
PRESIDENTE

I.I.I. CARTA DEL PRESIDENTE

El año 2019 ha estado marcado por la agenda climática global. Uno de los grandes hitos ha sido la celebración de la COP 25 en Madrid, trasladada desde Chile, que ha sido un éxito de organización, aunque quedan pendientes avances sobre los temas centrales, recorte de emisiones y mercados de carbono.

En esta agenda, la Unión Europea continúa liderando la lucha contra el cambio climático aprobando el llamado Pacto Verde, con el ambicioso objetivo de alcanzar la neutralidad carbónica en 2050. Esto obliga a que todas las políticas, estrategias y sectores se redefinan en lo que sea necesario para alcanzar este ambicioso objetivo.

En este contexto, al sector energético le corresponde, entre otros aspectos no menos relevantes, liderar de forma efectiva un proceso de transición energética sostenible y justa. Para que se dé esta premisa, será imprescindible que desde el punto de vista de la regulación se minimicen las incertidumbres y las señales económicas sean las adecuadas a largo plazo.

En España, la reducción de la incertidumbre en la regulación es un requisito indispensable para el buen desarrollo del Plan Nacional Integrado de Energía y Clima (PNIEC) 2021-2030, el cual contempla inversiones muy relevantes. Alcanzar en 2050 la neutralidad carbónica supondrá la electrificación de la economía, con un sistema eléctrico 100% renovable y la reducción de al menos un 90% de las emisiones de gases de efecto invernadero.

Para ello, se estima que se debe movilizar una inversión total de 236.000 millones de euros, aportados en un 80% por el sector privado, lo que requiere a que exista una relación adecuada entre coste y beneficio, a la vez que se deben revisar aspectos del actual sistema eléctrico para que sea más competitivo, adecuando el modelo de tarifa y el sistema impositivo eliminando sobrecostes de política energética e impuestos que nada tienen que ver con el estricto coste del suministro eléctrico.

EDP, a través de su estrategia a 2030, está alineada con este nuevo contexto. La descarbonización pasa por la inversión en energías renovables y reducir las emisiones específicas de CO₂ con una salida ordenada de los activos térmicos que no comprometa la calidad del servicio ni la seguridad de suministro, aspectos que hacen que activos como los de EDP todavía jueguen un papel relevante en los próximos años.

La apuesta por el autoconsumo es firme, pero esta descentralización de la producción requiere de redes inteligentes para gestionar los flujos de energía, así como para apoyar el despliegue del coche eléctrico. Del mismo modo, la digitalización es clave, para los procesos internos y para dar respuesta a los requerimientos de los clientes.

Para concluir, debemos destacar que todo este proceso de transición energética tiene que ser “justo y solidario” con las personas y las comarcas para las que ocasione mayores efectos negativos. Más allá de los fondos comunitarios y nacionales que puedan movilizarse, la acción social de las empresas es fundamental y aquí EDP pretende continuar con su acreditado compromiso con la comunidad local de cada ámbito geográfico en el que desarrolla su actividad.

Finalmente, quiero agradecer el trabajo de todas las personas que forman el equipo de EDP, y especialmente agradecer al Consejo General de Supervisión y al Consejo de Administración Ejecutivo del Grupo, el apoyo al desarrollo de la compañía en España.



Manuel Menéndez Menéndez
Presidente



RUI TEIXEIRA
CONSEJERO DELEGADO

I.1.2. CARTA DEL CEO

Un año más, es un placer para mí presentar la memoria de sostenibilidad como marco a través del cual repasar y destacar los temas relevantes del sector energético en su conjunto, y, en especial, el desempeño de EDP España en el contexto actual de transición energética que ya habíamos anticipado.

En 2019, EDP no sólo presenta su nueva estrategia con una visión y objetivos a 2030, sino que recupera el liderazgo en el DJSI dentro de las eléctricas verticalmente integradas. Este posicionamiento en sostenibilidad afianza las alianzas con los stakeholders y pone en valor nuestro trabajo en relación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y los Principios de Pacto Mundial. El papel activo de EDP en la COP 25 celebrada en Madrid es una prueba más de este compromiso público.

En lo que se refiere a los negocios, la prevención sigue siendo un objetivo prioritario en el que seguimos avanzando con mejoras en los indicadores en materia de seguridad, tanto en los propios como en los de empresas colaboradoras. Junto con el respeto por el medio ambiente que en 2020 inicia la transición hacia la Economía Circular, constituyen una buena muestra del compromiso de EDP en el desempeño de todas sus actividades.

Respecto de la generación se ha producido el cambio de orden de mérito del carbón y el gas en el mercado, impactando en el funcionamiento de los grupos de carbón, lo que ha resultado en la anotación del deterioro de estos activos. Seguimos las inversiones en digitalización de los activos de generación, con una evolución importante de la capacidad analítica sobre *big data* y con impactos en la estrategia de operación y mantenimiento de las plantas. Por otro lado hay que destacar el acuerdo con ArcelorMittal para la reconversión de Aboño I en un grupo de gas, un claro ejemplo de transición justa, donde, bajo un concepto de economía circular, se podrá alargar la vida del grupo y valorizar los gases siderúrgicos residuales.

Relativo a la distribución de electricidad, en 2019 se cambió la denominación por E-Redes, cumpliendo así con los requerimientos regulatorios. En el plano operativo, si bien ha aumentado el TIEPI debido a los diferentes fenómenos climatológicos de viento y nieve ocurridos en noviembre y diciembre, seguimos con una calidad de servicio superior en España. Las inversiones en digitalización seguirán como una parte fundamental de esta actividad, mejorando la eficiencia de nuestros procesos y nuestra capacidad de respuesta a nuestros clientes.

En el área comercial, la comercializadora de último recurso pasa a denominarse BASER, como requerimiento de cara a diferenciarse de la comercializadora de mercado libre, EDP Comercializadora. En su conjunto, la atención al cliente vuelve a destacar obteniendo por tercer año consecutivo el premio a la mejor atención presencial al cliente, a la vez que se han afianzado nuevos canales con partners comerciales.

En 2019 se materializa en el lanzamiento de EDP Solar, una nueva empresa con un enfoque más ágil, con ambiciosos planes para seguir ampliando capacidad en generación distribuida en toda España. Otra apuesta del ejercicio ha sido la movilidad sostenible, con una nueva estrategia que abarca todo el ciclo desde la compra de los vehículos y los servicios de movilidad, hasta las soluciones de carga vinculada y pública.

Iniciativas como el Teatro EDP Gran Vía de Madrid permiten mejorar la notoriedad de marca y acompañan la estrategia comercial. En el plano social, medir la energía de los aplausos y convertirla en energía eléctrica para su donación a colectivos vulnerables, destaca por su innovación social y originalidad.

Pero son muchos más los proyectos que venimos desarrollando junto a todos nuestros grupos de interés. Son proyectos de creación de valor compartido. En el caso concreto de nuestras comunidades locales, estos proyectos permiten apoyar sus necesidades y expectativas. Destacan iniciativas como ENTAMA, programa a través del cual hemos financiado 10 proyectos de emprendedores que no solo crean actividad económica, sino que fijan población en el mundo rural.

La mejora continua a través del programa Lean, donde se superan ya las 4.000 iniciativas, y la Innovación, a través del programa Starter, ya en su tercera edición, con la participación de 500 startups, siguen siendo claves para la mejora.

Cabe destacar la creación de EDP Ventures España, como empresa a través de la cual articular la participación en proyectos y nuevos modelos de negocio innovadores.

Concluyo con otro tema que implica el cambio en nuestro modelo de trabajo, girando hacia un modelo colaborativo con base en la digitalización. Aquí, el proyecto Agora realizado sobre el edificio corporativo y que concluirá en 2020, marcará el hito hacia una estructura más ágil.

El cierre del año, con un EBITDA de 346 M€, superior en un 6% al de 2018, y un beneficio neto recurrente* de 157 M€, un 4% superior al del 2018, es consecuencia de la implicación de todos en el cumplimiento de los objetivos establecidos. Por ello, doy las gracias a todos los colaboradores de EDP España por su desempeño y dedicación, clave para los resultados obtenidos, así como el apoyo de todo el Consejo de Administración, fundamental para afrontar los retos de futuro.

Rui Teixeira
Consejero Delegado

* Excluyendo la provisión de 160 M€ por deterioro de los activos de carbón, neto de impuestos.

I.2 NUESTRO AÑO

I.2.1

Principales acontecimientos

12 Mar

PRESENTACIÓN
DEL NUEVO PLAN
ESTRATÉGICO DE EDP,
AMBICIÓN 2030

1 Abr

LA COMPAÑÍA DE
DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA
ELÉCTRICA DEL GRUPO
EDP EN ESPAÑA CAMBIA
SU MARCA A E-REDES
DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA.

2 Abr

EDP LANZA SU
TERCERA EDICIÓN
DE UN PROGRAMA
INTERNACIONAL PARA
STARTUPS ENERGÉTICAS:
STARTER 2019

20 May

EDP FIRMA UN CONVENIO
CON AEMENER PARA
POTENCIAR EL PAPEL DE
LA MUJER EN EL MUNDO
DE LA ENERGÍA

14 Ago

LA COMERCIALIZADORA
DE ÚLTIMO RECURSO
DEL GRUPO EDP PASA A
DENOMINARSE BASER

9 Sep

JORNADA DE PUERTAS
ABIERTAS EN SOTO DE
RIBERA

2 Oct

CREACIÓN DE
EDP SOLAR

18 Oct

COMIENZA EL PROGRAMA
DE BECAS MARTIN
GONZÁLEZ DEL VALLE

14 Nov

EL GOBIERNO DE
ASTURIAS Y EDP FIRMAN
UN CONVENIO DE
APOYO A PROYECTOS E
INVERSIONES DE EMPRESAS
TECNOLÓGICAS

2-15 Dic

PARTICIPACIÓN EN LA
COP 25

4 Dic

PRESENTACIÓN
DEL PROGRAMA
ENTAMA DE APOYO
A EMPRENDEDORES
LOCALES

17 Dic

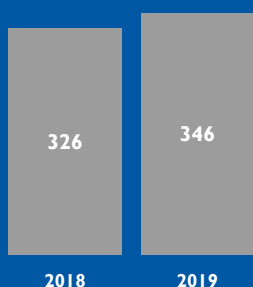
NUEVA WEB COMERCIAL

I.2.2

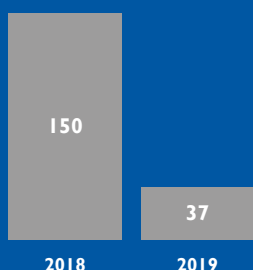
Principales indicadores

DATOS FINANCIEROS

EBITDA M€



BENEFICIO NETO M€



BN en 2019: 157 M€ excluyendo la provisión one-off de 160 M€ por deterioro de los activos de carbón, neto de impuestos.

Datos del consolidado de EDP España.

DATOS OPERACIONALES

GENERACIÓN

3.667 MW +0% VS 2018

POTENCIA INSTALADA

9.685 GWh +1,2% VS 2018

PRODUCCIÓN NETA

DISTRIBUCIÓN

8.262 GWh -11,7% VS 2018

ENERGÍA DISTRIBUIDA

668.494 +0,3% VS 2018

PUNTOS DE SUMINISTRO CONECTADOS A NUESTRA RED

COMERCIALIZACIÓN

12.362 GWh -1,5% VS 2018

ELECTRICIDAD COMERCIALIZADA

1.166.187 +1,1% VS 2018

CLIENTES DE ELECTRICIDAD (SUMINISTROS)

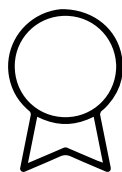
15.394 GWh +2,2% VS 2018

GAS COMERCIALIZADO

903.181 +1,4% VS 2018

CLIENTES DE GAS (SUMINISTROS)

Una empresa...



CLIENTES Y PROVEEDORES EMPEÑADA EN LA COMPETITIVIDAD

544.893

CLIENTES CON FACTURA ELECTRÓNICA

74 %

SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

12 GWh

AHORRADOS POR LOS CLIENTES EN SERVICIOS
DE EFICIENCIA ENERGÉTICA

23

Nº ACCIDENTES EN SERVICIO CON PROVEEDORES

PERSONAS HUMANA E INCLUSIVA

31h/p

HORAS DE FORMACIÓN/EMPLEADO

1225

EMPLEADOS

26%

MUJERES

19%

MUJERES EN POSICIÓN DE GESTIÓN

4

ACCIDENTES PROPIOS



PLANETA MÁS SOSTENIBLE

384 t/GWh

DE EMISIONES ESPECÍFICAS DE CO₂

98%

RESIDUOS Y SUBPRODUCTOS VALORIZADOS

100%

POTENCIA INSTALADA CERTIFICADA

99%

AGUA RECUPERADA SOBRE CAPTADA



COMUNIDAD

ATENTA A LAS EXPECTATIVAS

600.000 €

DESTINADOS A EDP SOLIDARIA

141.254 €

DESTINADOS A ENERGÍA SOLIDARIA

179

BECAS A ESTUDIANTES

250

ASISTENTES A JORNADAS DE PUERTAS ABIERTAS



INNOVACIÓN

MÁS DIGITAL

9,7 M€

INVERSIÓN EN I+D+I

100%

CONTADORES INTELIGENTES INSTALADOS

5.508

HORAS DE USO DE VIDEOCONFERENCIA

I.2.3

Reconocimiento

LA INICIATIVA
“COMPARTE TU
ENERGÍA”,
reconocida en los
Premios Genio

LA
PRESENTACIÓN
DEL TEATRO
EDP GRAN VÍA,
finalista en los premios
Eventoplus 2019

NÚMERO 1 EN
EL MUNDO DE
LAS UTILITIES
INTEGRADAS.
Con la mejor puntuación
de la historia de EDP

**EDP ESPAÑA
RECONOCIDA
COMO UNA DE
LAS MEJORES
EMPRESAS**

para trabajar en España en
el puesto 39

**PREMIO AL MEJOR
PROYECTO DE
INNOVACIÓN Y
EXPERIENCIA DE
CLIENTE**

por el sistema
'maitre' de gestión de colas en
las oficinas, en los Premios de la
Era Digital comerciales

**EDP, PREMIO
CONFIANZA
SELECTRA A LA MEJOR
COMERCIALIZADORA
DE ENERGÍA,**

por la calidad
de la atención al cliente y la claridad
de nuestras ofertas

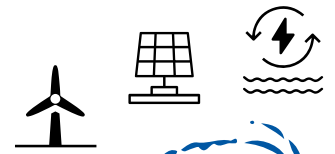
**LA
FUNDACIÓN
EDP RECIBE
EL PREMIO
TULIPÁN DE
ORO 2019**

de la Asociación Parkinson
Asturias

I.3 PERFIL DE EDP ESPAÑA

I.3.1

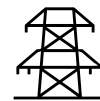
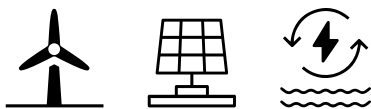
¿Quiénes somos?



EDP ES UNA ENERGÉTICA VERTICALMENTE INTEGRADA

EDP España es la filial española de la multinacional portuguesa EDP, líder energético mundial y uno de los principales operadores en la Península Ibérica, estando presente en 19 países y en 4 continentes.

EDP cuenta con casi 11.700 empleados, de los que 1.225 pertenecen a EDP España, y está presente en toda la cadena de valor de electricidad y en la actividad de comercialización de gas.



1. PRODUCCIÓN

La electricidad se genera a partir de recursos energéticos de origen renovable o no renovable. La energía producida a través de fuentes tradicionales proviene mayoritariamente del carbón, gas natural, nuclear y cogeneración. En el caso de fuentes renovables, provienen esencialmente de agua, viento y sol. La energía producida es vendida al **mercado mayorista**.

Las inversiones en generación eólica y solar centralizada se realizan a través de EDP Renovables.

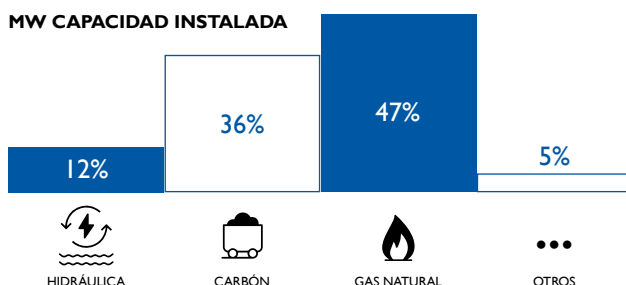
2. TRANSPORTE

En la **actividad de transporte** los propietarios de las redes facilitan el paso de la energía producida. Las redes de transporte están formadas por líneas de alta tensión que posteriormente canalizan la energía a las redes de distribución. EDP España no tiene activos de transporte.

En España la actividad de transporte la realiza Red Eléctrica de España (REE).

3.667

MW CAPACIDAD INSTALADA

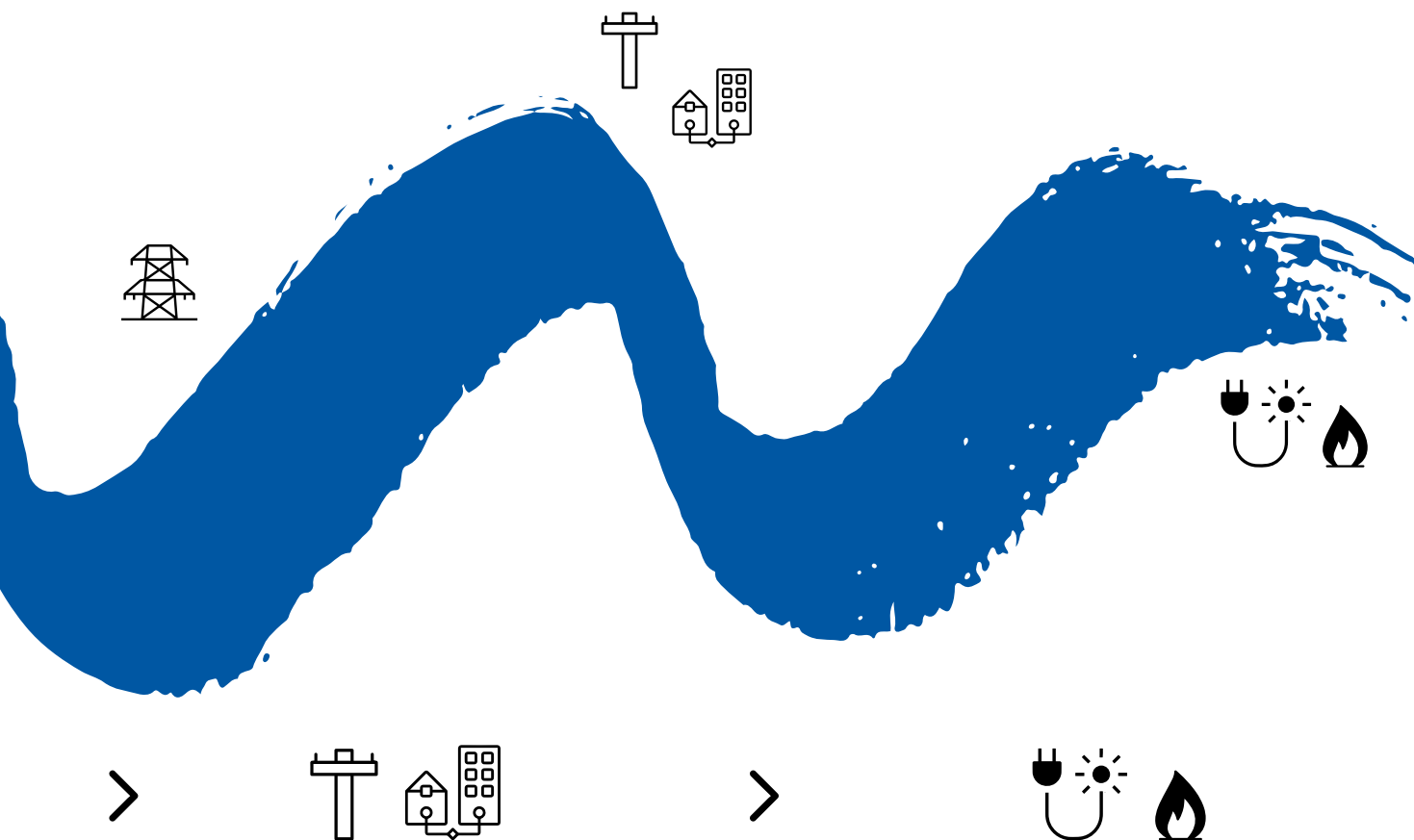


9.685

GW_h ELECTRICIDAD NETA GENERADA

GESTIÓN DE LA ENERGÍA

En la actividad de **gestión de la energía** se realiza la gestión global del riesgo de volumen y precio, desde la compra de combustible hasta el precio de venta a clientes finales.



3. DISTRIBUCIÓN

En la **actividad de distribución** los propietarios de las redes facilitan que la energía sea canalizada hacia los puntos de suministro. Las redes de distribución de la electricidad están compuestas por líneas de alta, media y baja tensión. Son también parte integrante de la distribución las subestaciones y los centros de transformación.

20.768

Km DE LÍNEAS

15.732
Km DE LÍNEAS AÉREAS

5.036
Km DE LÍNEAS SUBTERRÁNEAS

8.262

GWh DE ELECTRICIDAD DISTRIBUIDA

4. COMERCIALIZACIÓN

La **actividad de comercialización** incluye la compra de la energía en el mercado mayorista, el pago de peajes o tarifas de acceso por el uso de las redes de transporte y distribución, y la venta de energía eléctrica y de gas al consumidor final.

1.166.187

CLIENTES DE ELECTRICIDAD

937.463
CLIENTES EN MERCADO LIBRE
(SUMINISTROS)

228.724
CLIENTES DE ÚLTIMO
RECURSO (SUMINISTROS)

903.181

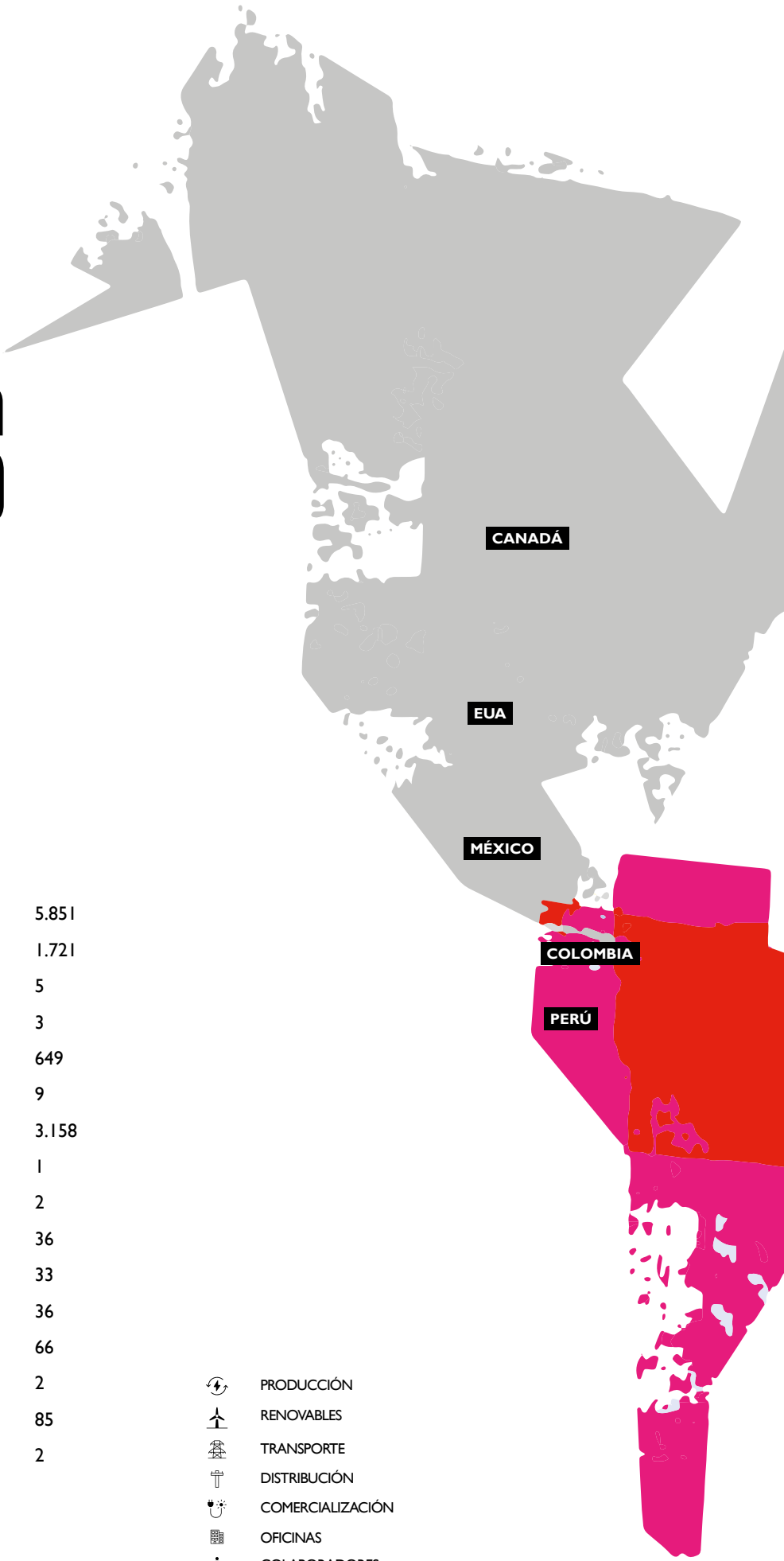
CLIENTES DE GAS

851.210
CLIENTES EN MERCADO LIBRE
(SUMINISTROS)

51.971
CLIENTES DE ÚLTIMO
RECURSO (SUMINISTROS)

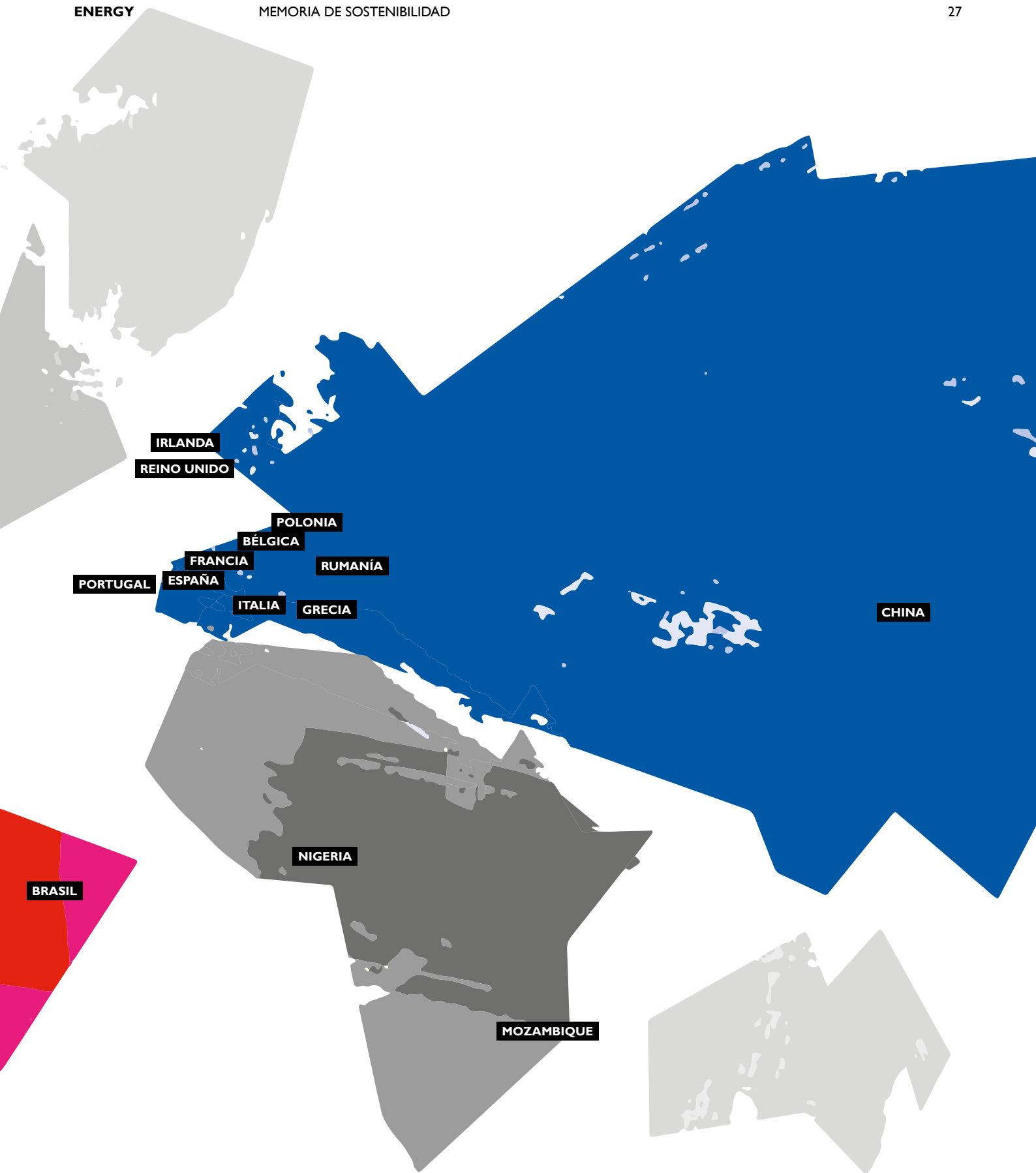
I.3.2

Donde estamos



PORTUGAL	 	 		5.851
ESPAÑA	 	 		1.721
CANADÁ				5
COLOMBIA				3
EEUU				649
MÉJICO				9
BRASIL	    			3.158
PERÚ				1
CHINA				2
POLONIA				36
RUMANÍA				33
ITALIA				36
REINO UNIDO				66
BÉLGICA				2
FRANCIA				85
GRECIA				2
IRLANDA				
MOZAMBIQUE				
NIGERIA				

-  PRODUCCIÓN RENOVABLES
-  TRANSPORTE
-  DISTRIBUCIÓN
-  COMERCIALIZACIÓN
-  OFICINAS
-  COLABORADORES



I.3.3

Cómo estamos organizados

ÁREAS DE NEGOCIO

I. RENOVABLES

**8%**

EBITDA



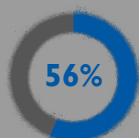
CAPEX NETO

2. DISTRIBUCIÓN



45%

EBITDA



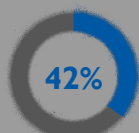
CAPEX NETO

3. CLIENTES Y GESTIÓN DE ENERGÍA



47%

EBITDA



CAPEX NETO

WSP

UNA EMPRESA GLOBAL DE ENERGÍA,
LÍDER EN CREACIÓN DE VALOR,
INNOVACIÓN Y SOSTENIBILIDAD



COMPROMISOS

RESULTADOS

- Cumplimos con los compromisos asumidos ante nuestros accionistas.
- Lideramos a través de capacidad de anticipación y de ejecución.
- Exigimos la excelencia en todo lo que hacemos.

CLIENTES

- Nos colocamos en el lugar de nuestros clientes siempre que tomamos una decisión.
- Escuchamos a nuestros clientes y respondemos de una forma simple y transparente.
- Sorprendemos a nuestros clientes, anticipándonos a sus necesidades.

SOSTENIBILIDAD

- Asumimos la responsabilidad social que resulta de nuestra actividad, contribuyendo al desarrollo de las comunidades en las que estamos presentes.
- Reducimos de forma sostenible las emisiones específicas de gases con efecto invernadero resultantes de la energía que producimos.
- Promovemos activamente la eficiencia energética.

PERSONAS

- Combinamos una conducta ética y de rigor profesional, con entusiasmo e iniciativa, fomentando el trabajo en equipo.
- Promovemos el desarrollo de competencias y de mérito.
- Creemos que el equilibrio entre vida personal y profesional es fundamental para tener éxito.



VALORES

INNOVADORES

- Con el objetivo de crear valor en las diferentes áreas en las que actuamos.

SOSTENIBLES

- Con el fin de mejorar la calidad de vida de las generaciones actuales y futuras.

HUMANOS

- Construyendo relaciones auténticas y de confianza con nuestros clientes, proveedores y comunidades locales.

Gestión de Stakeholders

MERCADO



DEMOCRACIA



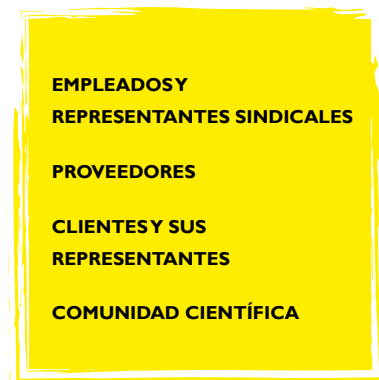
La gestión de las partes interesadas es una prioridad de EDP que quiere mantener un diálogo estrecho y transparente con todos aquellos con los que se relaciona, jugando un papel cada vez más relevante para el negocio.

Construir y reforzar relaciones de confianza, compartir conocimientos e información importante, anticiparse a los desafíos e identificar nuevas oportunidades de cooperación con los stakeholders son los principales objetivos de Política de Relación con las partes interesadas de EDP.

La gestión de las partes interesadas es un ejercicio de intercambio y transparencia de las empresas en su relación con la sociedad y en particular, con todos aquellos que impactan o son impactados por las actividades de las empresas.

EDP identificó este desafío hace varios años, creando metodologías claras para actuar y herramientas para sistematizar la relación con sus stakeholders en todas las sus actividades.

Gracias a la mejora continua en este ámbito, EDP ha sido reconocido internacionalmente al obtener la puntuación máxima en su compromiso con las partes interesadas en el Índice Dow Jones de Sostenibilidad en los últimos tres años.



CADENA DE VALOR

ENTORNO SOCIAL Y TERRITORIAL

POLÍTICA DE RELACIÓN CON STAKEHOLDERS



COMPRENDER

INCLUIR, IDENTIFICAR, PRIORIZAR

- Identificamos de forma dinámica y sistemática los stakeholders que influyen y son influenciados por EDP.
- Analizamos y procuramos comprender las expectativas y los intereses de los stakeholders en las decisiones que les afectan directamente.



COMUNICAR

INFORMAR, ESCUCHAR, RESPONDER

- Nos comprometemos a promocionar un diálogo bidireccional con los stakeholders, mediante acciones informativas y de consulta.
- Escuchamos, informamos y respondemos a los stakeholders de forma consistente, clara, rigurosa y transparente, con el objetivo de construir relaciones estrechas, fuertes y duraderas.



CONFIAR

TRANSPARENCIA, INTEGRIDAD, RESPETO, ÉTICA

- Creemos que la promoción de un clima de confianza con nuestros stakeholders es crucial para establecer relaciones estables y a largo plazo.
- Nuestra relación con las partes interesadas se basa en valores como la transparencia, la integridad y el respeto mutuo.

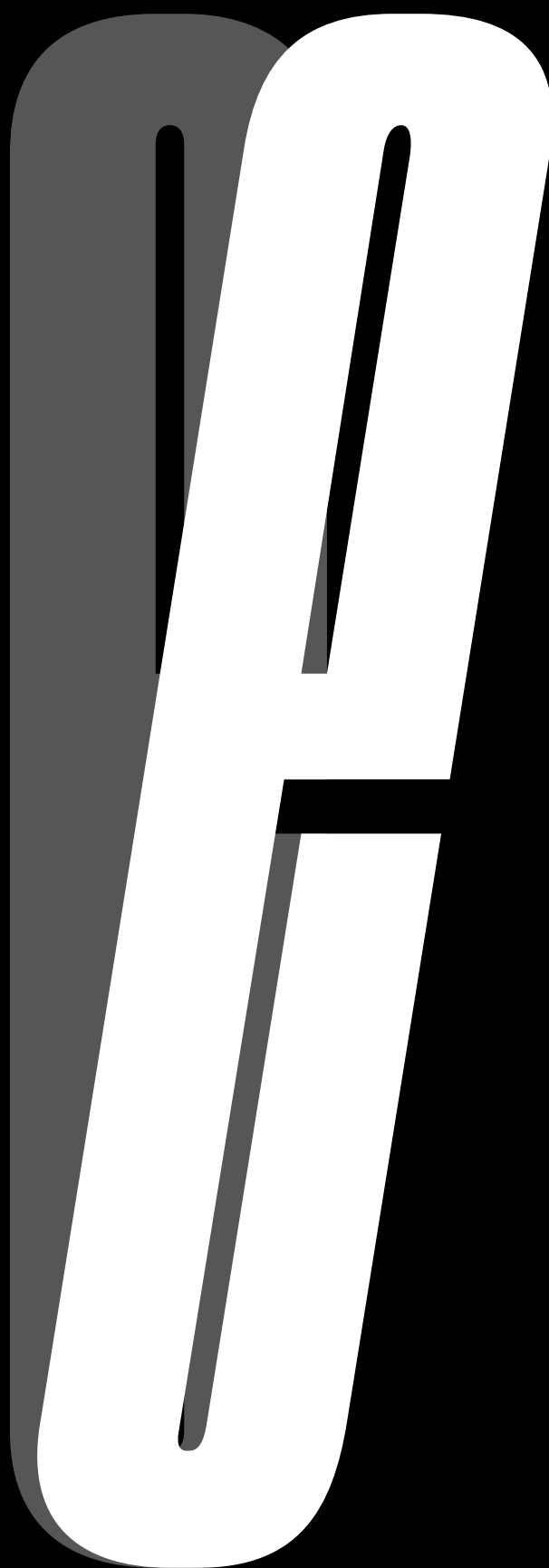


COLABORAR

INTEGRAR, COMPARTIR, COOPERAR, INFORMAR

- Es nuestra ambición colaborar con los stakeholders en la creación de alianzas estratégicas conjuntas y compartir el conocimiento, las habilidades y herramientas, promoviendo así la creación de valor compartido de forma diferenciadora.

edp

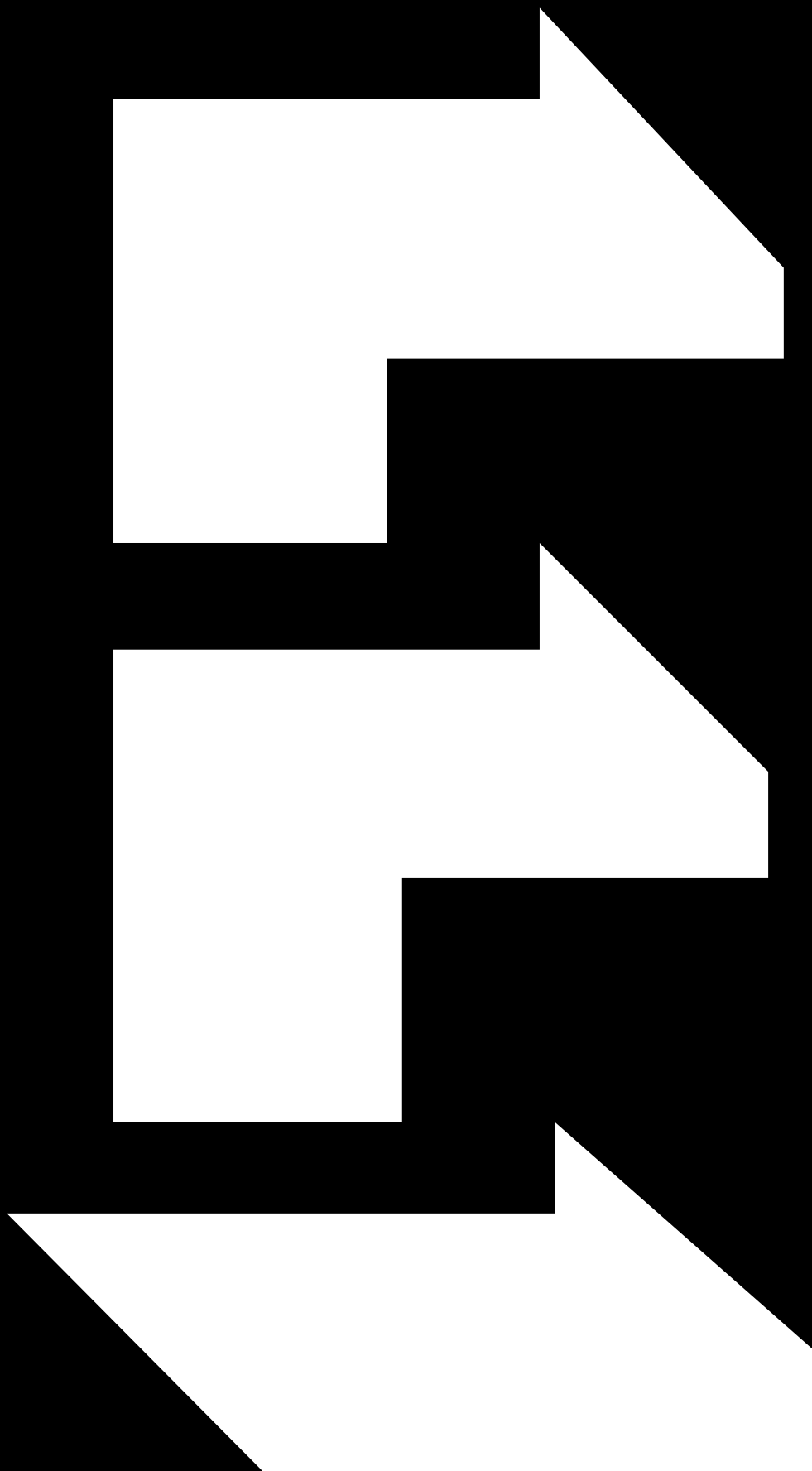




02

02 CONTEXTO

COMPROMISOS VOLUNTARIOS	37
OBJETIVOS 2030	40
PLAN DE SOSTENIBILIDAD EDP ESPAÑA 2020-2022	41
TESTIMONIOS	42



02

CONTEXTO

2.1 COMPROMISOS VOLUNTARIOS

ÍNDICE DE SOSTENIBILIDAD DE DOW JONES (DJSI)

El Índice de Sostenibilidad de Dow Jones se creó en 1999 como referencia de rendimiento no financiero para las empresas que cotizan en bolsa a nivel mundial. En 2019, se analizaron 2.296 empresas (202 empresas más en comparación con el año anterior), y 318 fueron seleccionadas para formar parte de DJSI World, entre las cuales está EDP -del grupo de 16 empresas de servicios públicos, ocho son eléctricas-. A nivel europeo, DJSI Europe ha seleccionado 142 empresas, incluida EDP, que es una de las tres empresas eléctricas de este grupo.

Además de los indicadores económicos y financieros, este índice evalúa criterios como la transparencia, la gestión corporativa, las relaciones con los inversores, la calidad de la gestión y la responsabilidad social y medioambiental. La inclusión de EDP en el Índice de Sostenibilidad de Dow Jones es un reconocimiento a nuestro compromiso con el desarrollo sostenible y se refleja tanto con el refuerzo de las mejores prácticas del modelo de Gobierno Corporativo, como con la estrategia de expansión de las energías renovables y con el uso de tecnologías de producción más eficientes.

En 2019, con un total de 90 puntos, EDP obtuvo la mejor calificación de su historia y ocupa el **primer lugar entre las empresas de servicios públicos integradas** en el Índice de Sostenibilidad de Dow Jones (DJSI inglés).

Con 5 puntos más que en 2018, el índice que distingue a las principales empresas de sostenibilidad del mundo valoró el desempeño de EDP en las tres dimensiones principales: medioambiental, económica y social.

Entre los criterios evaluados se destacan 9 en los que EDP alcanzó la puntuación máxima (100 puntos):



También EDP destacó en los criterios:



En palabras del presidente ejecutivo del Grupo EDP, António Mexia, “Volver a ser el número 1 en el Índice de sostenibilidad de Dow Jones, entre las empresas de servicios públicos integradas, es un claro reconocimiento al compromiso de EDP con el desarrollo sostenible y a su capacidad de ejecución en los diferentes campos en términos de sostenibilidad. El sector energético está experimentando una revolución marcada por tendencias como la descarbonización, la digitalización y la descentralización a las que, a lo largo de los últimos 12 años, nos hemos anticipando, mediante la alineación de nuestro modelo de negocio con la transición energética para combatir el cambio climático. Este es un compromiso que EDP continuará asumiendo con el fin de crear un mundo más sostenible para las generaciones futuras”.



Para ser el **número 1** del mundo simplemente hemos puesto el mundo en primer lugar



EDP es el líder mundial de las empresas energéticas integradas, incluida en los índices Dow Jones de Sostenibilidad durante 12 años consecutivos.

edp.com

2.1.2 RED ESPAÑOLA DEL PACTO MUNDIAL

EDP España es firmante de Pacto Mundial (Global Compact) desde el año 2004 y anualmente reporta su Informe de Progreso, que se publica tanto en la web de la Red Española del Pacto Mundial como en la web de Global Compact (ONU), acreditado como "advanced".

Otras colaboraciones destacadas incluyen la publicación de buenas prácticas en sostenibilidad de EDP España en las publicaciones de la Red sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible, siendo el último "ODS, año 4. El liderazgo de las empresas españolas en la Agenda 2030". Del mismo modo, en la plataforma COMparte se destacan y publicitan numerosas buenas prácticas en sostenibilidad de EDP España, siempre vinculadas con los ODS.



<https://compactlink.pactomundial.org/plataforma-buenas-practicas-COMparte>

Coincidiendo con el 4º aniversario de los ODS, EDP España colaboró con la Red Española de Pacto Mundial para difundir la campaña #aliadosdelosODS.

Así, con motivo del Día Internacional de las Personas con Discapacidad (3 de diciembre) se destacó el proyecto “Comparte tu energía”, vinculado al ODS 10 (Reducción de las desigualdades), se publicaron también en junio los dos Convenios que firmó EDP España con BTT Monte-Areo y Kayak que impactan en los ODS 3, el 13 y 15. Y “ENTAMA”, el proyecto de apoyo a emprendedores locales en el entorno de las instalaciones de Generación, coincidiendo con la cumbre de Nueva York del 4º Aniversario como proyecto con impacto en los ODS 8 (Trabajo decente y crecimiento económico) y ODS 11 (Ciudades Sostenibles).

Coincidiendo con el 4º aniversario de los ODS, EDP España colaboró con la Red Española de Pacto Mundial para difundir la campaña #aliadosdelosODS. El objetivo era participar en que se conozcan aún más los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, aprobados hace cuatro años con la Agenda 2030 y con los que EDP mantiene un fuerte compromiso.

Otra colaboración ha sido la participación como ponentes en un taller práctico sobre ODS en relación con el concepto de “compromisos cuantificables y reporting” desplegando la experiencia de EDP España de forma práctica como ejemplo para otras empresas y organizaciones de la Red.

2.2 OBJETIVOS 2030

En marzo de 2019 el Grupo EDP estableció los objetivos de sostenibilidad a 2022 y la ambición a 2030, que son una revisión de los objetivos de sostenibilidad 2020.

La ambición a 2030 se articula en dos ejes principales sobre los que EDP lleva trabajando durante los últimos años: descarbonizar la producción incrementando la presencia de las energías renovables y disminuyendo las emisiones de CO₂ y electrificar el consumo, ofreciendo a los clientes productos y servicios cada vez más sostenibles.

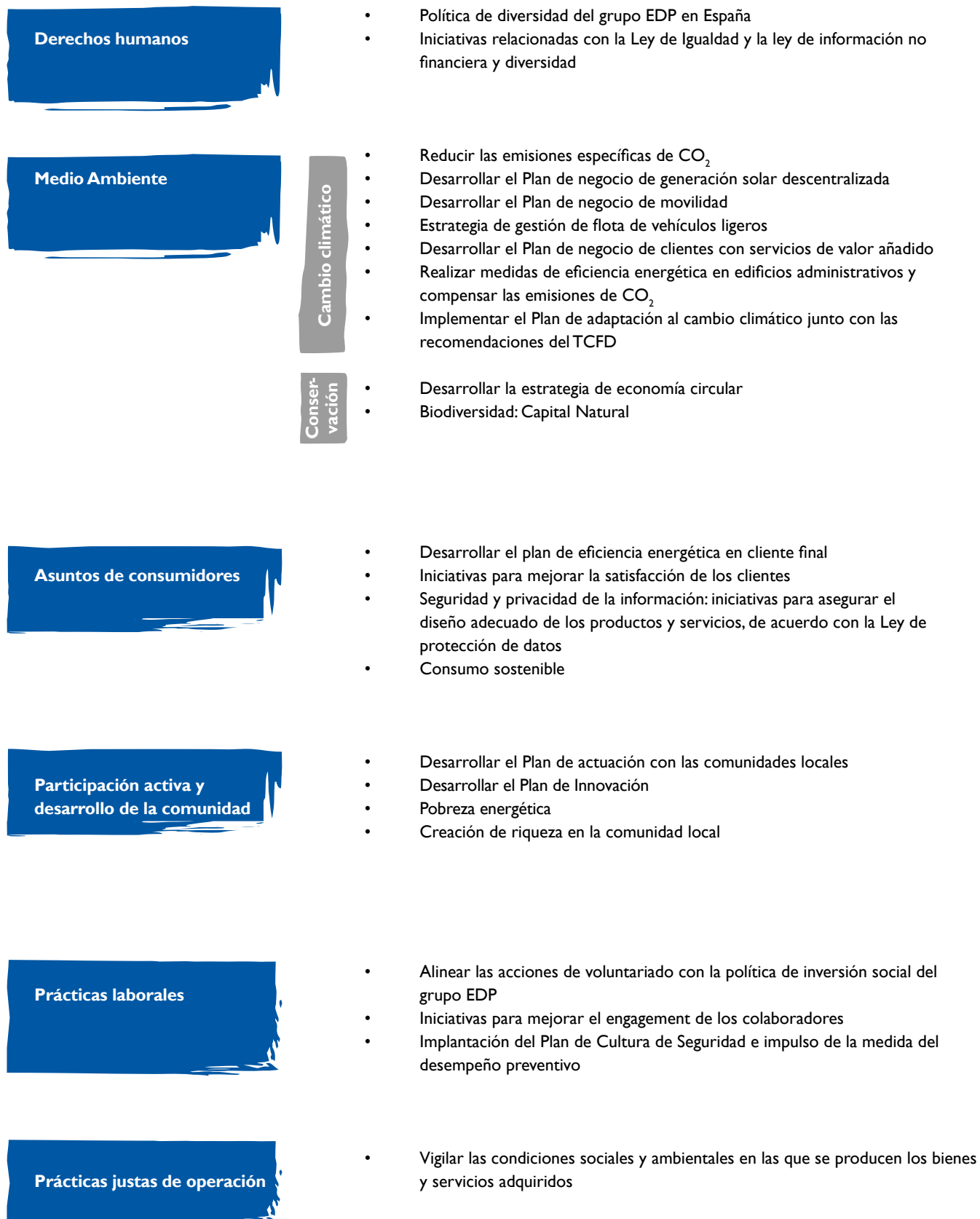


- 85%** de potencia instalada renovable
- 90%** de la producción del Grupo será renovable
- 90%** de las emisiones de CO_{2eq}, frente a 2005
- 3 GW** de potencia instalada solar centralizada

- 50%** de los clientes con servicios de valor añadido
- 100%** de contadores inteligentes instalados
- 1 GW** potencia renovable descentralizada en el cliente
- 100** mil puntos de carga de vehículo eléctrico instalados
- 100%** de la flota ligera eléctrica EDP

2.3 PLAN DE SOSTENIBILIDAD EDP ESPAÑA 2020-2022

Para la elaboración del Plan de Sostenibilidad de EDP España se ha tenido en cuenta la estrategia global del grupo EDP a 2022 y 2030, así como los temas identificados como relevantes para EDP España en el estudio de materialidad.



2.4 TESTIMONIOS

Javier Saenz de Jubera
Consejero Director General

El 2019 ha sido un año de cambios significativos en el área Comercial en EDP España. Como hechos más destacados:

En Ventas B2B se separan los segmentos de Grandes Cuentas y Empresas en dos equipos, teniendo este último una integración ibérica con el equipo de Portugal.

En Sistemas B2B se arranca un nuevo CRM con tecnología SALES FORCE.

En Ventas B2C, una vez abandonada la captación de clientes a través del canal D2D, se ha desarrollado con éxito una alianza con MediaMarkt que, junto con otras acciones, ha permitido a EDP crecer en clientes en el año tanto en electricidad como en gas.

Además, se han potenciado los Negocios de Generación Distribuida y Movilidad Eléctrica, con planes de desarrollo a futuro muy ambiciosos.

Por último, nuestra política de Atención al Cliente sigue estando reconocida como la de referencia en el sector energético español, habiendo recibido el premio a la Mejor Atención Presencial al Cliente en los Premios de Excelencia en Relación con el Cliente y siendo uno de los tres finalistas al premio global a la Mejor Empresa en Excelencia en la Relación con Clientes.

Todo eso nos ha llevado a los mejores resultados económicos de la historia del negocio Comercial.

Miguel Mateos
Director de Generación

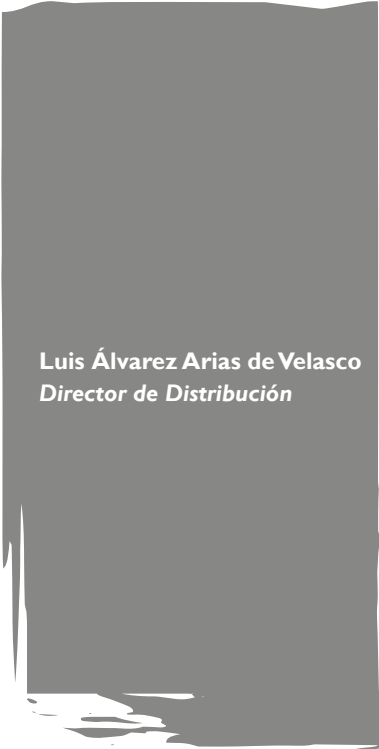
La novedad más destacada en la actividad de generación en EDP España en el año 2019 ha sido que las centrales de carbón han sido sustituidas por las de ciclo combinado como tecnología que más aporta a nuestra producción de energía eléctrica.

Las centrales de ciclo combinado alcanzaron una cuota del 45%, frente al 32% del carbón, el 13% de la Central Nuclear de Trillo o el 9% de nuestra producción hidráulica. La causa ha sido la fuerte y continuada reducción de precio de gas natural durante todo el año.

Como consecuencia de ello nuestras emisiones de CO₂ se han reducido en un 27% frente a las de 2018, y las emisiones atmosféricas acumuladas han quedado muy por debajo de los valores límite autorizados por el Plan Nacional Transitorio, 26% en el caso de SO₂; 56% en NOx y 20% en Partículas.

Soto 3 ha sido la unidad que en mayor medida ha sufrido esta pérdida de actividad, funcionando solamente trece días en todo el año, lo que obligó a la elaboración de un plan de reorganización de las áreas de operación y mantenimiento de este grupo, y su traslado al propio ciclo combinado de Soto o a otros centros. Se puede afirmar, por tanto, que la transición ecológica ya se inició hace tiempo en la Central de Soto de Ribera, en concreto cuando se decidió ubicar allí las unidades 4 y 5.

Por último, destacar que la digitalización sigue estando presente en la actividad de generación, con los primeros resultados obtenidos tras la implementación del Centro de Monitorización y Diagnóstico, que permitieron evitar averías costosas al detectar anticipadamente condiciones anómalas.



Luis Álvarez Arias de Velasco
Director de Distribución

Hemos cerrado el año 2019 con un TIEPI de 26 minutos , penalizado por los fuertes temporales del mes de noviembre y diciembre (a 31 de octubre solo llevábamos 13 minutos) . Desde el punto de vista de inversiones hemos puesto en servicio instalaciones por un importe bruto de 37,3 M€ entre las que cabe destacar la subestación de Grado , las reformas de las subestaciones de Pumarín, Soto y Trasona que contribuirán a mantener los niveles de calidad de nuestra red .

En el ámbito regulatorio se publicó la circular que fija nuestra retribución para el periodo 2020/2025 , mantiene la estabilidad del negocio y da un mayor peso económico a los indicadores de calidad y pérdidas , indicadores en los que somos líderes del sector . El valor de las pérdidas durante el año 2019 ha sido del 7% , el valor más bajo de la historia y muy por debajo de la media del sector .

Hemos continuado con las inversiones en la digitalización de la red y el desarrollo de proyectos innovadores entre los que destacaría la monitorización de los transformadores de potencia y la utilización de fotografías de satélite para la actividad de tala y poda . En el mes de mayo hemos finalizado la incorporación de toda la red de baja tensión a nuestro sistema scada, otro hecho diferenciador de nuestra distribución y que nos facilita gestionar esa red como una red inteligente.

Por último destacar que el 1 de abril hemos procedido a cambiar la marca de la distribuidora HCD a E-REDES DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA por la resolución de la Comisión Nacional de los Mercados y de la Competencia (CNMC) de 6 de setiembre de 2018 que obliga a las empresas distribuidoras y comercializadoras pertenecientes a grupos integrados , a no crear confusión a los consumidores en la información, presentación e imagen de marca. El cambio afecta exclusivamente a la marca y no a la Sociedad, que mantiene su denominación social y su CIF.



Felix Arribas Arias
Director de Administración,
Finanzas y RRHH

El año 2019 se ha caracterizado por la puesta en práctica de las Condiciones Labores fijadas en el III Convenio Colectivo de Grupo, así como de diferentes Comisiones de Asuntos Laborales, y subcomisiones que son de aplicación. Adicionalmente se ha llegado a varios acuerdos con la Representación sindical en materia de Registro Diario de Jornada y sobre materias concretas complementarias al texto del III Convenio Colectivo como el devengo de compensaciones económicas de naturaleza extrasalarial de gastos suplidos por desplazamientos y compensación por viajes voluntarios con vehículo propio.

En junio se realizó el EDP España Digital Bootcamp- Leaders in Digital Transformation, en el que se habló de digitalización desde una perspectiva integrada, donde confluyeron personas, negocio y tecnología. Se desarrolló en un formato summit, donde convergieron conversaciones entre CEO's, mesas redondas, presentaciones, entrevistas, pitches, stands (corners) y talleres (Link Talent, Power BI y la Nube). El evento contó con la participación total de 219 personas (204 colaboradores de EDP y 15 externos) de todas las Áreas de Negocio. Durante la jornada tuvieron lugar las presentaciones de las iniciativas internas que han estado desarrollando el Comité de cultura y los participantes en los talleres realizados en 2019 alrededor de 3 pilares: Experiencia del Empleado; Productividad Sostenible y Trabajo Colaborativo; Eficiencia y Agilidad.

Por último, en 2019, EDP España se sumó a la Red de Empresas Saludables de Asturias y se adhirió a la Declaración de Luxemburgo, un documento en el que se establecen los principios básicos de actuación y el marco de referencia de una buena gestión de la salud de los trabajadores. Asimismo, a lo largo de 2019 fuimos trabajando para añadir y mejorar las medidas de conciliación que permiten la certificación de EDP España como Empresa Familiarmente Responsable. Así, se actualizó la presentación con todas las medidas disponibles, dimos a conocer el apartado de la intranet relativo a EFR y en diciembre enviamos un cuestionario de valoración de medidas cuya información nos permite llevar a cabo anualmente acciones de mejora.

Santiago Bordiú
Cienfuegos-Jovellanos
Director de Regulación

El año comenzó con el Real Decreto-Ley 1/2019, por el que se produjo el traspaso a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) de varias competencias hasta ahora en manos del Gobierno, entre ellas las relativas a la retribución a la distribución eléctrica, el mercado mayorista eléctrico, y la asignación de capacidad en el sistema gasista. Entre los aspectos ya aprobados destaca la nueva tasa de retribución de la distribución eléctrica para el periodo 2020-2025, que pasará a ser el 5,58%. Entre los temas a aprobar para 2020 queda pendiente la aprobación de las nuevas metodologías de los peajes de electricidad y gas, que, junto con la aprobación por parte del Gobierno de las metodologías de cargos destinados a financiar costes de política energética, sustituirán a la actual tarifa de acceso.

En 2019 se produjo la puesta en marcha del nuevo régimen económico del autoconsumo, a través del Real Decreto 244/2019 y otras normas, que darán lugar a que en 2020 los consumidores puedan acogerse al autoconsumo colectivo y la compensación de sus excedentes no autoconsumidos en su factura.

En cuanto a la transición energética, el Gobierno ha dado a conocer el Marco Estratégico de Energía y Clima, que contiene el plan nacional integrado de energía y clima (PNIEC) y un anteproyecto de Ley sobre energía y clima, que muestran un sector eléctrico en el que en 2030 tres de cada cuatro kWh consumidos serán de origen renovable, sentando las bases para un sector eléctrico 100% renovable en 2050 y que prevé la existencia de Convenios de Transición Justa entre administraciones y empresas para facilitar esta transición energética.

También en 2019 merece la pena destacar otros temas:

- El Real Decreto-Ley 17/2019 que ha establecido una tasa retributiva a las energías renovables para el periodo 2020-2025 del 7,09% para las nuevas instalaciones, mientras que las antiguas podrán mantener un 7,4% bajo determinadas condiciones.
- El déficit tarifario eléctrico sigue controlado. El ejercicio 2018 se cierra definitivamente con un superávit tarifario de 96 millones de euros.
- En el mercado de electricidad destaca la modificación de las reglas del mercado para armonizarnos cada vez más con los mercados europeos vecinos.
- En cuanto a la protección de los consumidores vulnerables, durante 2019 el Gobierno aprobó la Estrategia Nacional sobre Pobreza Energética.

Marcos Antuña Egocheaga
Director de Proyectos y
Nuevos Negocios

El 19 de diciembre, después de unas largas e intensas negociaciones con ArcelorMittal, el año 2019 culminó con la firma del Memorando de Entendimiento para formalizar un nuevo contrato entre EDP España y la empresa siderúrgica para el suministro de gases siderúrgicos a la Central Térmica de Aboño durante un periodo de 17 años.

Dicho contrato sustituirá al actual, que tiene una vigencia hasta 2023, a partir del momento de la entrada en operación comercial de Aboño-I una vez reconvertido a un grupo de gas.

La conversión de Aboño-I tiene por objeto fundamental la eliminación total del carbón como combustible de esta unidad, que pasará a estar alimentada básicamente por gases siderúrgicos -gas de horno alto, en su mayor parte, y gas de baterías de cok- y por gas natural que será necesario como combustible de apoyo y estabilización, quedando limitada su potencia a 222 MW netos. Asimismo, se extenderá la vida útil del grupo, lo que le permitirá operar durante 17 años en el ámbito del nuevo contrato, periodo susceptible de ser ampliado en 8 años más, hasta un total de 25, si ambas partes llegasen a un acuerdo en el futuro y decidiesen alargar la operación.

Con la conversión se logrará además que Aboño-I se ajuste al cumplimiento de los límites de emisión que establece la Directiva europea 2010/75 sobre Emisiones Industriales y los límites del nuevo BREF previsto para 2021.

El proyecto supondrá una inversión de 96 millones de euros y es un excelente ejemplo de economía circular y de contribución a la descarbonización y a la transición justa.

En materia de Seguridad Física, durante 2019 se dotó de sistemas de seguridad a varias instalaciones corporativas. También se mejoraron y modernizaron algunos equipamientos existentes. Se realizaron, además, las revisiones obligatorias de los sistemas de seguridad de todas las instalaciones, así como diversos mantenimientos preventivos y correctivos de las mismas con un número significativo de intervenciones. Otro hecho destacado ha sido la intervención en el proyecto de modernización del edificio social de Oviedo.

Pelayo Echevarría Ybarra,
Director de Asesoría Jurídica

Durante el año 2019 desde Asesoría Jurídica contó con más de 10.000 expedientes judicializados en tramitación. La mayoría de estos expedientes se corresponden con asuntos que tienen como objeto el cobro de deuda del mercado residencial y de empresa, los cuales cuentan con una tasa de recuperación superior a la media del mercado. En la jurisdicción penal cabe mencionar el procedimiento que se sigue ante la Audiencia Nacional por presuntos delitos de estafa, blanqueo de capitales, alzamiento de bienes y delito fiscal mediante la creación de Comercializadoras de Electricidad que adquirirían en el mercado hasta un 95% menos de la energía que demandaban sus clientes, causando perjuicio a las empresas eléctricas afectadas, y al sistema eléctrico español, en el que EDP se encuentra personada como acusación particular. Asimismo, la Asesoría Jurídica ha participado en el diseño e implantación de diferentes modelos que permitan mejorar la supervisión y seguimiento de actuaciones que se desarrollan en el Grupo, como en el caso de los concursos de acreedores, de la contratación por medios electrónicos para grandes cuentas y empresas o de la evaluación de desempeño preventivo de los contratistas.

Desde el punto de vista societario, destaca la constitución de EDP SOLAR ESPAÑA, S.A.U., para el desarrollo de proyectos de energía solar fotovoltaica; de COMERCIALIZADORA ENERGÉTICA SOSTENIBLE, S.A.U. para suministrar energía con origen renovable en su totalidad, acreditada con la etiqueta A de la CNMC; de EDP VENTURES ESPAÑA, S.A.U. con el fin de incentivar la inversión en empresas start-ups durante sus primeras fases de desarrollo; NATURGÁS COGENERACIÓN, S.A.U., que adquirió la planta de Sidergas para la producción de energía eléctrica y térmica a partir de gases siderúrgicos procedentes de la factoría de Arcelor y TRANSPORTE GNL, S.A. para desarrollar la actividad de transporte marítimo de hidrocarburos.

En cuanto al asesoramiento jurídico los hitos más destacados durante el año han sido el apoyo a la nueva actividad desarrollada por el Área de Generación Distribuida y la negociación con ArcelorMittal de un acuerdo que permite la continuidad de Aboño I.

Azucena Viñuela Hernández
Directora de Auditoría Interna

En el ámbito de Auditoría Interna, el ejercicio 2019 estuvo marcado por la realización de diversas auditorías bajo un enfoque de diagnóstico de control interno, tipología de trabajos que permiten realizar una revisión integral del entorno de control subyacente en las principales actividades de un área de negocio o soporte, así como por la revisión de la metodología de evaluación de riesgos y de priorización de procesos que sirve de base para la preparación del plan anual de auditoría, incorporando como input específico en el análisis (para enriquecer el mismo) el efecto del aseguramiento combinado presente en determinadas áreas o procesos (sujetos a auditorías de calidad, de prevención, legales, etc.).

A nivel de Compliance, en el ámbito de la prevención de riesgos jurídicos penales, se continuó con el ciclo anual de evaluación de este programa de cumplimiento, destacando la implantación de objetivos e indicadores de compliance penal y del lanzamiento de un e-learning específico sobre este programa de cumplimiento dirigido a todos los empleados. Durante el ejercicio 2019 se implantó en EDP España un nuevo programa específico de compliance de obligaciones legales en materia de Competencia contribuyendo al refuerzo de la cultura de cumplimiento de EDP, y sensibilizando a los colaboradores del grupo respecto a las reglas de conducta que deben ser observadas en esta materia. Se continuó durante 2019 con la supervisión del programa de cumplimiento de protección de datos por el del Delegado de Protección de Datos de EDP España y con el refuerzo de las operativas y procedimientos en este ámbito, alineadas con el compromiso de EDP con la privacidad de nuestros clientes y resto de stakeholders.

Desde el punto de vista de Control Interno, en el curso del año 2019 se gestionaron las actividades del ciclo anual del Sistema de Control Interno de Reporte Financiero (SCIRF) del Grupo EDP España, revisando y actualizando el ámbito de alcance y la documentación de procesos y controles SCIRF. Adicionalmente se llevó a cabo la autoevaluación y autocertificación del sistema con los responsables de procesos y controles y se apoyó y coordinó el trabajo de testeo por parte del auditor externo. Por otra parte, a lo largo del primer trimestre, se implantó una nueva herramienta corporativa para soportar y apoyar la gestión del SCIRF.

Por otra parte, a finales de 2019, el CAE de EDP, con el objetivo de reforzar la implantación en el Grupo del modelo de las tres líneas de defensa, decidió la segregación del área y la creación de una Dirección de Compliance y Control Interno independiente de la Dirección de Auditoría Interna.

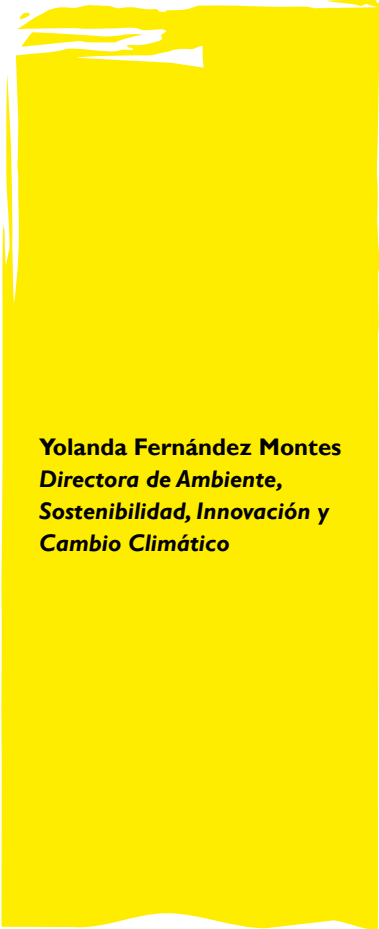
**Jose Luis Martínez
Mohedano**
Secretario del Consejo
de Administración

En relación con las actuaciones desarrolladas durante 2019 destacaría, en primer lugar, en el ámbito de la gestión de la ética empresarial, el inicio de los trabajos de revisión del Código de Ética del Grupo EDP, que está previsto inicialmente finalizar entre marzo y abril de 2020 con la publicación de un nuevo Código de Ética más adecuado a la realidad actual.

También en este mismo ámbito debe señalarse la formación ética a proveedores de EDP España, desarrollada tanto en formato on line como presencial durante los meses de marzo a agosto de 2019, que ha finalizado con notable éxito al haber participado en esta formación el 87% de los trabajadores de las empresas proveedoras.

En el ámbito del Modelo de Prevención de Riesgos Jurídicos Penales (MPRJP) ha continuado desarrollándose la actividad del nuevo Órgano Colegiado de Control ("Compliance Officer") y se sigue avanzando en la mejora continua del Modelo, en el que se ha integrado la nueva Dirección de Compliance, una vez separada de la de Auditoría Interna.

Finalmente, en el ámbito de EDP Sucursal en España también han seguido desarrollándose con normalidad sus actividades, entre las que cabe destacar la reordenación de la participación en sus filiales en España mediante el aumento de capital de EDP International Investments and Services, S.L. efectuado en septiembre de 2019.



Yolanda Fernández Montes
Directora de Ambiente,
Sostenibilidad, Innovación y
Cambio Climático

Durante 2019 se ha aprobado el Plan de Sostenibilidad de EDP España 2020-2022, con iniciativas y objetivos concretos para cada una de las materias fundamentales de la sostenibilidad, involucrando a toda la compañía.

Dentro de las novedades legislativas se ha publicado el European Green Deal basado en la conservación del medio ambiente, el cambio climático para alcanzar la neutralidad en 2050 y un plan europeo de inversión sostenible y transición justa. Respecto del cambio climático, el Ministerio de Transición Ecológica envió el borrador del Plan Nacional Integrado de Energía y Clima 2021-2030 a la Comisión Europea que lo valoró positivamente. EDP España está trabajando en la Estrategia de Cambio climático y ha propuesto el primer Plan de Adaptación 2020-2022.

Respecto de la transición justa, construir una economía con neutralidad climática requiere un cambio en la forma de actuación para buscar un aumento en la competitividad de la empresa, mientras simultáneamente mejoran las condiciones sociales y económicas de las comunidades en las cuales opera. En este sentido, durante 2019 se han consolidado los trabajos realizados con proveedores y se han ampliado las actuaciones en la comunidad local, destacando como novedad el programa ENTAMA, que tiene como objetivo apoyar iniciativas empresariales que generen recursos y empleo en los municipios del entorno de los centros de Producción.

En cuanto a medio ambiente, durante 2019 se han recibido nuevas Autorizaciones ambientales Integradas en Aboño y Soto donde se han impuesto unas condiciones más exigentes en cuanto a emisiones y parámetros de vertido. Cabe destacar también el Plan de Gestión del Ruido que establece una serie de actuaciones orientadas a la reducción de la exposición a este riesgo en las centrales térmicas. Como resultado del control continuo realizado y una vez finalizado el ciclo anual de auditoría interna y posteriormente externa, se han mantenido los certificados del sistema de gestión de todas las actividades. Además, el programa LEAN, constituye la herramienta de mejora continua de las actividades a través de la participación de todos los colaboradores.



Luis Ángel
Rodríguez Villalba,
Dirección de Tecnologías
Información

Durante 2019, se ha completado la adopción de las soluciones de Office 365, con el despliegue de la solución Teams, que permite dotar a todos los colaboradores de las herramientas que facilitan el trabajo colaborativo de equipos multidisciplinares localizados en distintas ubicaciones, acompañado de talleres formativos y mentoring. También se ha potenciado el uso de las herramientas de Robot Process Automation (RPA's) para la automatización de labores repetitivas de bajo valor y se han comenzado a desarrollar en España los primeros MVP's (Minimum Viable Product) siguiendo la metodología de aceleración Digital del grupo EDP a la vez que han continuado las actividades de desarrollo de proyectos en metodología Agile.

En lo que se refiere a Generación Distribuida, se han desarrollado nuevas soluciones digitales para el lanzamiento de la nueva actividad de EDP Solar. En el ámbito de comercialización, se ha reforzado la cartera de productos y servicios ofrecidos a los clientes B2C y se han desarrollado nuevas soluciones digitales para dar soporte a las diferentes alianzas comerciales. Por otro lado, la finalización de la primera fase del programa Reconquista ha permitido dotar a las fuerzas de ventas de gran cuenta y empresa de nuevas herramientas para automatización del proceso de oferta. En el ámbito de Redes, destaca el desarrollo y lanzamiento de nuevas soluciones de movilidad para las brigadas de trabajo en campo, mientras que en el área de generación se ha iniciado el desarrollo de soluciones digitales para la mejora de la eficiencia.

A nivel global, se ha continuado el plan de racionalización de recursos de IT, con la discontinuación de diversas aplicaciones y la consiguiente mejora en eficiencia. En cuanto a la protección de la privacidad y los datos de carácter personal, EDP ha continuado con el esfuerzo iniciado ya en años anteriores, incorporando nuevos controles y mejoras de las aplicaciones a fin de garantizar la privacidad y protección de los datos personales de los clientes y resto de colaboradores.



INNOVATIVE
ENERGY

vation

VERGÍA
ENERGY
ERGIA

03

03 DESEMPEÑO

MEDIO AMBIENTE	53
CAMBIO CLIMÁTICO - COP25	54
PLAN DE ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO	58
ENERGÍA SOLAR DESCENTRALIZADA	59
MOVILIDAD SOSTENIBLE	60
ECONOMÍA CIRCULAR	62
PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD	63
ASUNTOS DE CONSUMIDORES	64
ATENCIÓN AL CLIENTE	64
APOYO A CLIENTES VULNERABLES	65
REDES INTELIGENTES	66
EFICIENCIA ENERGÉTICA	67
DESARROLLO DE LA COMUNIDAD	68
TRANSICIÓN JUSTA	68
PLAN DE ACCIÓN COMUNIDADES LOCALES	69
ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE LAS COMUNIDADES LOCALES	73
INNOVACIÓN	74
DERECHOS HUMANOS	76
GOBERNANZA DE LOS DERECHOS HUMANOS	76
DIVERSIDAD /IGUALDAD DE OPORTUNIDADES	77
PRÁCTICAS LABORALES	78
ESTABILIDAD EN EL EMPLEO (PLAN ACCIÓN EMPLEADOS)	78
SEGURIDAD Y SALUD	79
BENEFICIOS SOCIALES	80
FORMACIÓN	81
LEAN	84
PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN	87
PROVEEDORES	87
TRANSFORMACIÓN DIGITAL	88
PROTECCIÓN DE DATOS	90

9

03

DESEMPEÑO

3.1 MEDIO AMBIENTE

En el Plan de Sostenibilidad 2020-2022 se han incluido objetivos concretos relacionados con:



	España			EDP		
	2020	2022	2030	2020	2022	2030
Aumentar la potencia instalada renovable	13 %	13 %	13 %	> 75 %	78 %	85 %
Aumentar la producción renovable			10 %			90 %
Reducir las emisiones específicas de CO₂⁽⁴⁾	30 %	30 %	45 %	70 %	65 %	90 %
Aumentar la potencia solar instalada		0,2 GW	1,1 GW		1 GW	4 GW ⁽¹⁾
Puntos de recarga de vehículo eléctrico	12.155 ⁽²⁾	30.000 ⁽²⁾	30.000 ⁽³⁾		100.000 ⁽²⁾	100.000 ⁽³⁾

(1) 3 GW de solar centralizada y 1 GW de solar descentralizada en el cliente (2) Clientes con soluciones de movilidad (3) Puntos de carga de vehículo eléctrico incluyendo los propios de EDP (4) Con respecto a 2005

	España			EDP		
	2020	2022	2030	2020	2022	2030
Flota ligera de EDP eléctrica	20 %	30 %	100 %		30 %	100 %
Clientes con servicios de valor añadido⁽¹⁾		30 %	50 %		30 %	50 %
Neutralidad carbónica en edificios administrativos	100 %	100 %			100 %	
Implementar planes de adaptación al cambio climático		100 %			100 %	
Internalizar las recomendaciones del TCFD	100 %	100 %			100 %	

(1) En mercado libre

- Desarrollar la estrategia de economía circular
- Biodiversidad: Capital Natural



	España		EDP	
	2020	2022	2020	2022
Economía circular	Iª etapa ⁽¹⁾	2ª etapa ⁽²⁾	Iª etapa	
Tasa media de valoración de residuos		75 %		75 %
Eliminar los plásticos de un solo uso		100 %		100 %
Eliminar los accidentes y sanciones ambientales		0		0

(1) Desarrollar la estrategia (2) Estrategia implantada

3.1.1 CAMBIO CLIMÁTICO - COP25

Del 3 al 12 de diciembre se celebró en Madrid con el lema “Es Tiempo de Actuar” la COP25, Conferencia sobre Cambio Climático que reúne a representantes de casi todos los países del mundo y, cuyos retos son: avanzar en las reglas del Acuerdo de París que entra en vigor en 2020, así como aumentar la ambición de los países para conseguir mayores compromisos de reducción de emisiones (NDC, en inglés).

La gran novedad del Acuerdo de París es que el objetivo de reducir las emisiones de CO₂ ya no es únicamente una responsabilidad de los países, sino que todas las acciones suman, incluyendo las aportaciones de instituciones, sector privado e incluso de la sociedad civil.

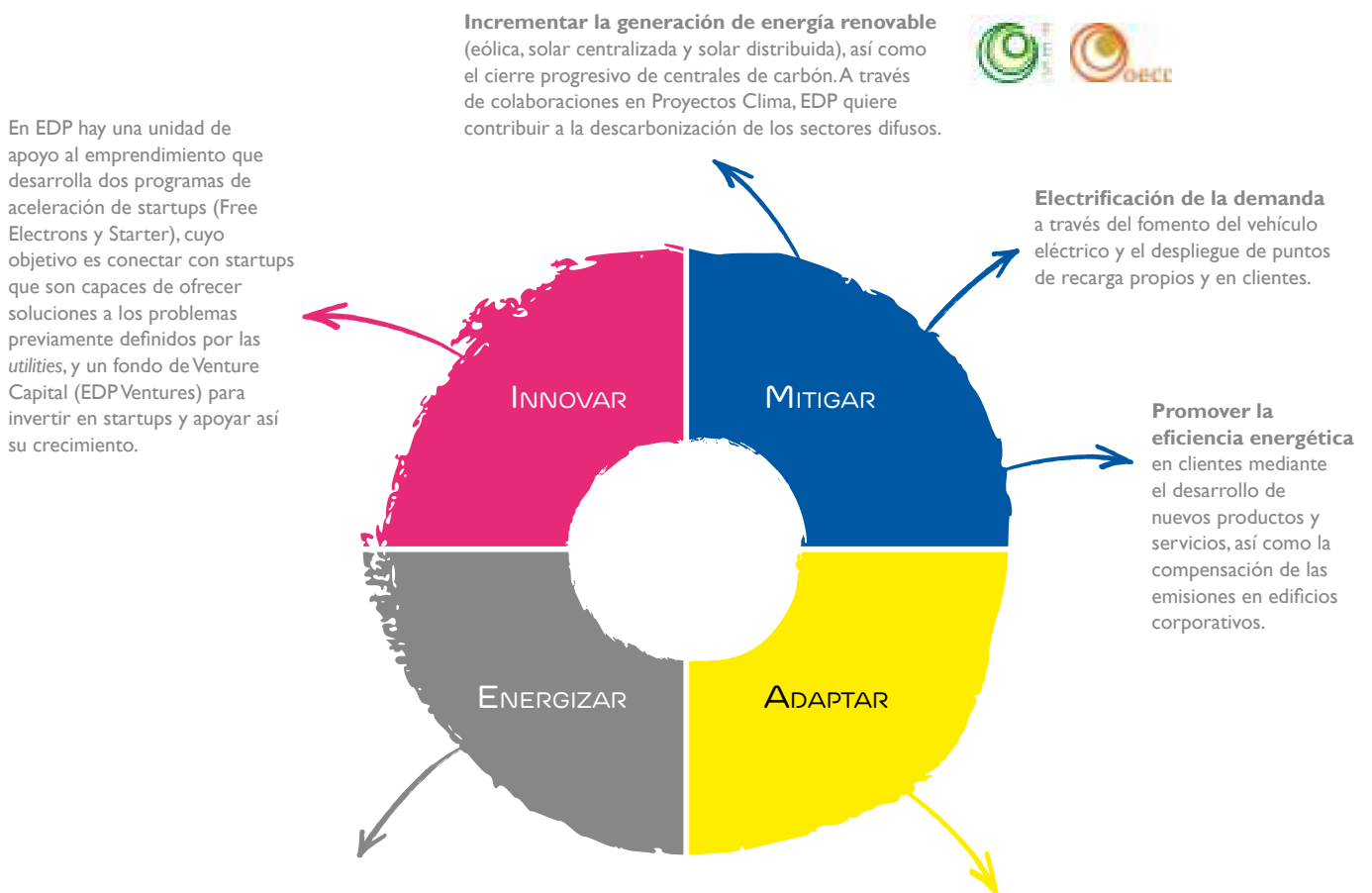
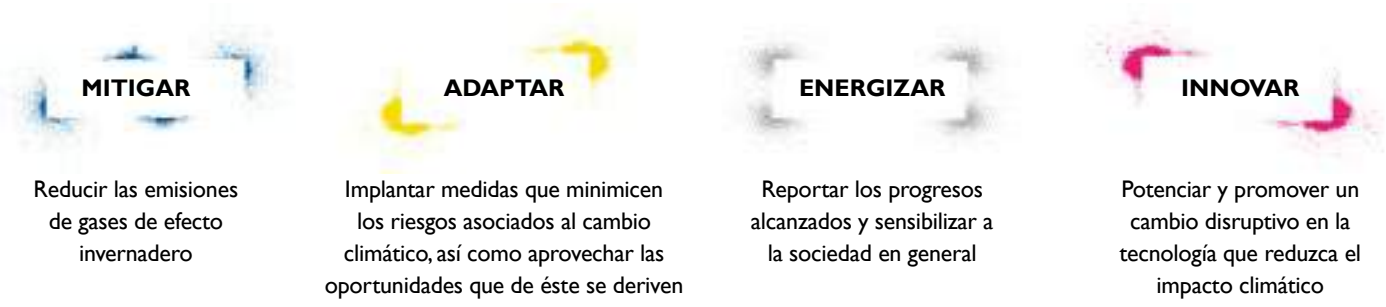
EDP quiere aumentar su ambición y formar parte de este compromiso, por lo que el pasado mes de septiembre en la Semana del Clima de Nueva York, ha firmado su adhesión al Acuerdo “Business Ambition for 1,5°C”. El objetivo de este Acuerdo es que el aumento de la temperatura media del planeta se mantenga por debajo del 1,5°C respecto de los niveles preindustriales, así como alcanzar una emisión neta de cero emisiones en 2050.



BUSINESS AMBITION FOR 1.5°C OUR ONLY FUTURE

Para ello, EDP ha aprobado la Ambición 2030: “Crecer contribuyendo a la descarbonización de la economía” y ha definido dos líneas de actuación: descarbonizar la producción y electrificar el consumo. En 2030, el 90% de la producción del Grupo debe ser renovable.

El marco estratégico de referencia para abordar la lucha contra el Cambio Climático en EDP se estructura en las siguientes áreas de actuación:



EDP España ha elaborado el Informe sobre Riesgos y Oportunidades relacionados con el Cambio Climático de acuerdo a las recomendaciones del TCFD, Task Force on Climate-related Financial Disclosures, elaboradas a petición del G20 y con el respaldo de la Comisión Europea, con el objeto de facilitar una toma de decisiones más informada para las inversiones, el crédito y los seguros.

Además, EDP colabora con la iniciativa de Naciones Unidas Global Compact, para alinear su gestión corporativa (Ambición 2030) con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

EDP España ha elaborado en 2019 un Plan de Adaptación 2020-2022 que incluye las actuaciones que se deberán realizar en función de las ubicaciones geográficas y líneas de negocio que podrían verse más afectadas por el cambio climático.

EDP en la COP25

La COP25 se celebró este año en Madrid desde el 2 al 15 de diciembre de 2019, bajo presidencia de Chile y con el apoyo organizativo y logístico de España.

EDP ha participado en más de 20 eventos donde ha dado a conocer el posicionamiento de la compañía.

La cumbre concluyó con la adopción de un acuerdo denominado “Chile-Madrid Tiempo de Actuar”, que sienta las bases para que, en 2020, los países presenten compromisos de reducción de emisiones más ambiciosos. El acuerdo manifiesta la “urgente necesidad” de que esos nuevos compromisos de los países salven la brecha existente en los actuales con respecto al objetivo de París, de evitar un aumento de temperatura superior a 1,5 grados de forma coherente con lo que dice la Ciencia y con lo que exigen los jóvenes en la calle.



EDP ha tenido una participación activa con la organización de dos eventos propios, sobre Innovación y cambio climático con la participación de startups con las que EDP está colaborando, así como un evento orientado a los más jóvenes sobre sensibilización ambiental y fuentes de energía renovables, basado en el programa escolar Viva Nuestra Energía que se desarrolla en los colegios.

Resultados de las negociaciones internacionales en la COP

Mecanismos de flexibilidad (art. 6 Acuerdo de París)

Después de intensas negociaciones no se llegó a ningún acuerdo. Los países se emplazaron a trabajar en el diseño de mecanismos de mercado en la próxima COP que eviten la doble contabilidad, que sirva a la ambición del Acuerdo de París y que garanticen la integridad ambiental del sistema. Los representantes de empresas han puesto de manifiesto su malestar por la falta de acuerdo en este tema, que consideran fundamental para poder aumentar la ambición.

Mecanismo internacional de Varsovia para pérdidas y daños

Se ha acordado dar directrices al Fondo Verde para el Clima para que amplíe su financiación, y que por primera vez destine recursos para las pérdidas y daños que sufren los países más vulnerables y afectados por los impactos de los fenómenos climáticos extremos. Además, se ha creado la Red de Santiago que permitirá aportar asistencia técnica de organizaciones y expertos a países vulnerables para mejorar su capacidad de respuesta. Esta era una de las cuestiones más demandadas por los pequeños Estados insulares que sufren de manera más directa los impactos más severos del cambio climático.

Océanos y usos del suelo

La decisión de la COP “Chile- Madrid tiempo de actuar” ha incluido finalmente una referencia a los dos informes recientes del IPCC sobre océano y uso del suelo. El texto subraya también el papel de las soluciones basadas en la naturaleza para ayudar a cumplir el objetivo del 1,5°C y la necesidad de abordar la pérdida de biodiversidad y la lucha contra el cambio climático con un enfoque integral.

Anuncios relevantes de acción climática en la COP25

- La UE presentó su Nuevo Pacto Verde (Green New Deal), que entre otras medidas incluye el compromiso con la neutralidad climática en 2050 (aprobado por todos los Estados miembros y con la salvedad de Polonia, que ha pedido un plazo hasta el mes de junio para analizar cómo puede comprometerse) y convertir al Banco Europeo de Inversiones en un “Banco Climático”, lo que permitirá desbloquear un billón de euros de inversión durante la próxima década. El BEI ha anunciado que dejará de financiar proyectos relacionados con las energías fósiles en 2021.
- La Coalición de Ministros de Finanzas por la Acción Climática formada por 51 países, entre ellos España, ha firmado el Plan de Acción de Santiago, por el que se comprometen a introducir el cambio climático en sus políticas económicas y financieras hacia un crecimiento bajo o nulo en emisiones.
- Compromisos alcanzados para obtener la neutralidad carbónica en 2050:

177

MULTINACIONALES

398

GRANDES CIUDADES

73

ESTADOS, ENTRE ELLOS, ESPAÑA

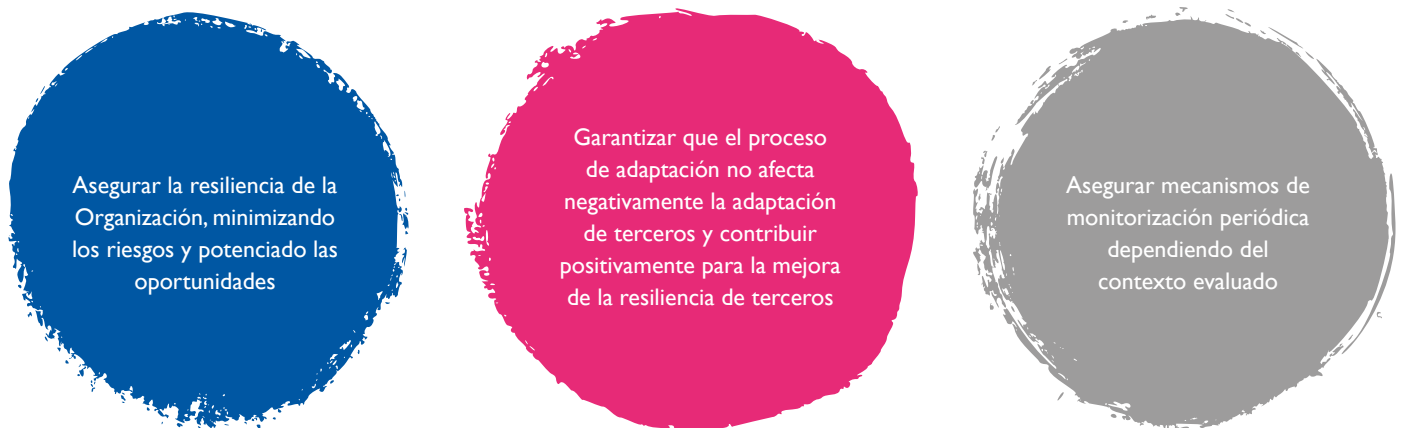


3.1.2 PLAN DE ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO

Los efectos del cambio climático son claramente perceptibles y sus impactos seguirán creciendo en los próximos años, dados los escasos progresos en los programas de mitigación a nivel mundial. Por tanto, resulta imprescindible iniciar actuaciones encaminadas a reducir las consecuencias negativas del mismo. Si bien es cierto que, aunque los riesgos climáticos se establecen a medio/largo plazo, los largos periodos de ejecución de las medidas de adaptación hace necesario que se inicien a corto plazo.

EDP ha realizado un diagnóstico de sus necesidades de adaptación que ha determinado qué ubicaciones geográficas y qué líneas de negocio podrían verse más afectadas por el cambio climático. Posteriormente, se ha elaborado un Plan de Adaptación 2020-2022 que incluye las actuaciones que se deberán acometer en ese periodo.

Los Objetivos principales del plan son los siguientes:



Asimismo, los principios básicos sobre los que se elabora este plan son la flexibilidad, la transparencia y la integración.

El primer plan de acción se compone de 21 iniciativas de carácter plurianual, la mayoría de las cuales se extienden a lo largo de la vida del plan y continuaran realizándose posteriormente una vez finalice el ámbito temporal de este primer plan.



3.1.3 ENERGIA SOLAR DESCENTRALIZADA

El año 2019 ha venido marcado por la creación en España de EDP Solar, una nueva sociedad dentro del grupo EDP que viene a reforzar la fuerte apuesta de la multinacional por las energías renovables y por estar a la vanguardia del sector. EDP Solar nació a finales de 2019 con la ambición de liderar el mercado residencial de generación distribuida en España acompañando a todos nuestros clientes actuales y potenciales en la transición energética hacia un modelo más eficiente de consumo eléctrico basado en una fuente inagotable de energía como es el sol.

EDP fue pionera en España en pasar a abonar a sus clientes de instalaciones solares estos excedentes procedentes de la energía generada en sus hogares ofreciendo desde el primer día un ahorro adicional por la energía que vierten a la red.



Los importantes cambios legislativos producidos en España en 2019 al amparo de las directrices establecidas por la Unión Europea, tuvieron un hito relevante en la aprobación en abril del Real Decreto 244/2019 por el que se regulaban las condiciones del autoconsumo que unido a la derogación del denominado “impuesto al sol”, abrieron en el mercado español un nuevo contexto energético aportando al mismo tiempo certidumbre y seguridad a todos los usuarios. EDP siempre a la vanguardia del sector y fiel a su compromiso de ofrecer soluciones innovadoras a sus clientes comenzó desde entonces el desarrollo y comercialización de diferentes paquetes de soluciones energéticas basadas en instalaciones fotovoltaicas para uso residencial en todo el territorio español adaptadas a las necesidades de cada cliente.

Fiel al objetivo de conseguir la mayor satisfacción y experiencia de usuario posible, EDP Solar ha sido capaz en muy poco tiempo de aunar en su oferta la última tecnología del mercado, el mejor asesoramiento a los clientes (a través de la gestión de trámites administrativos, permisos y licencias, junto con la identificación y ayuda en la gestión de posibles subvenciones) y distintas modalidades de financiación personalizadas englobando una solución integral “llave en mano” diferencial y muy competitiva dentro del sector.

Al mismo tiempo y al entender que el primer paso para disponer de una instalación solar en los hogares empezaba por la información y asesoramiento personalizado, EDP desarrolló y lanzó al mercado su calculadora solar (<https://www.edpenergia.es/solar/es/calculadora/>), donde cualquier usuario puede simular el mejor escenario de rendimiento para su hogar y obtener información personalizada.

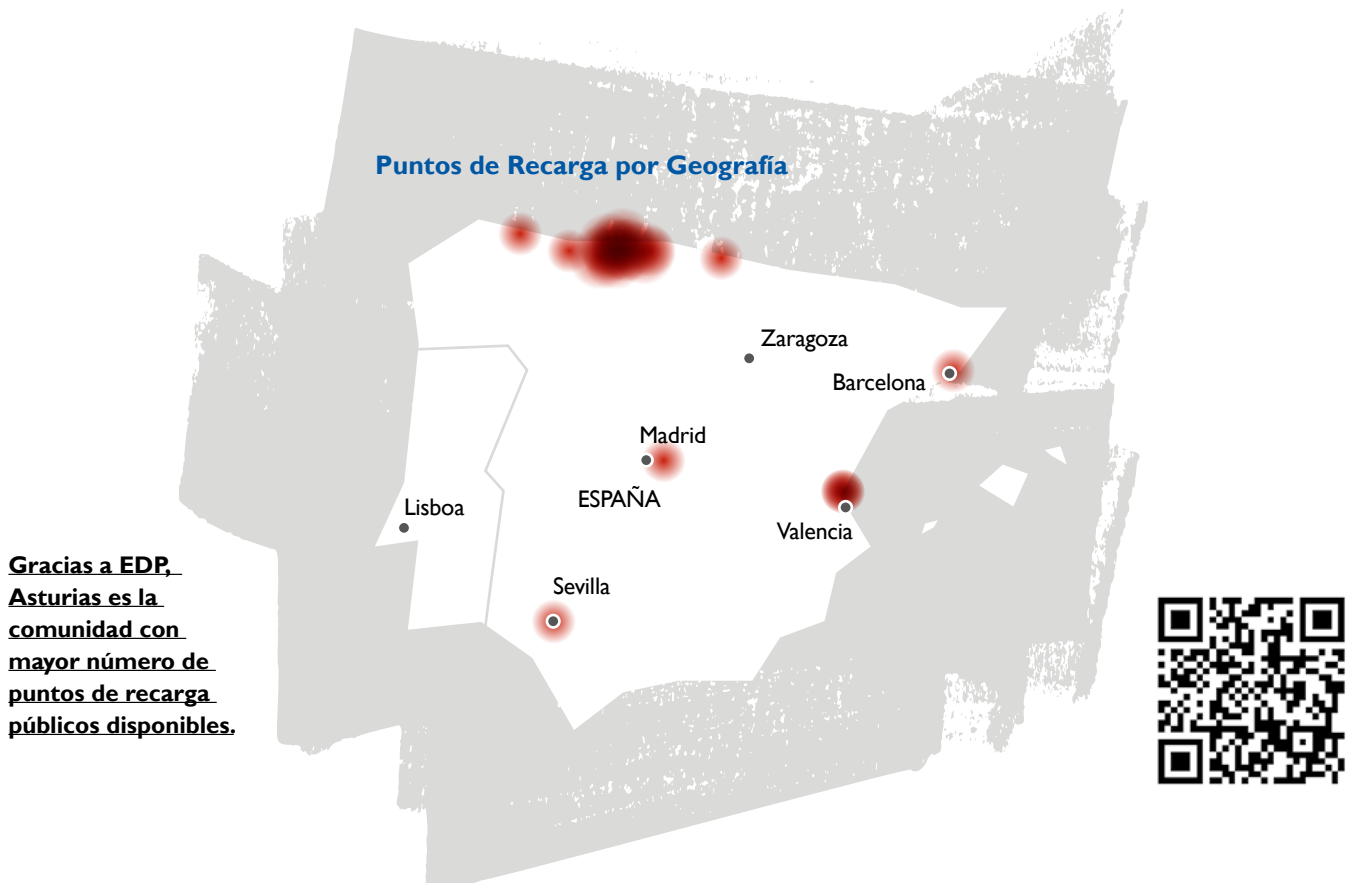
Del mismo modo, a finales de 2019 y tras la publicación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) de los protocolos de comunicación necesarios para que las empresas distribuidoras y comercializadoras de electricidad pudieran hacer los cálculos de excedentes, EDP fue pionera en España en pasar a abonar a sus clientes de instalaciones solares estos excedentes procedentes de la energía generada en sus hogares ofreciendo desde el primer día un ahorro adicional por la energía que vierten a la red.

Sin duda 2019 ha sido un ejercicio de muy intenso trabajo y grandes retos en materia de autoconsumo y generación distribuida para EDP sobre los que seguir trabajando con el firme objetivo de llegar a superar los 4 Millones de paneles solares fotovoltaicos descentralizados instalados globalmente como objetivo del Grupo EDP para 2030.

3.1.4 MOVILIDAD SOSTENIBLE

El sector del transporte representa actualmente en torno a un tercio del consumo final de energía global, y el 90 % de la energía utilizada en este sector proviene de combustibles fósiles. La descarbonización de este sector implicará una fuerte electrificación del mismo, lo que supondrá una gran oportunidad para la movilidad eléctrica, que es una de las prioridades de EDP para el futuro más inmediato.

Uno de los principales obstáculos a los que se enfrenta la movilidad eléctrica es la instalación de una infraestructura pública de recarga en la que los usuarios de vehículo eléctrico puedan recargar fuera de su casa u oficina. En este sentido, EDP prosigue con la apuesta que ya había iniciado y ya ha superado los 100 puntos de recarga de acceso público. La mayoría de ellos se encuentran en Asturias, donde EDP es claramente el actor de mayor relevancia, aunque la red de recarga se ha expandido ya a otras comunidades como Cantabria, País Vasco, Comunidad Valenciana, y planes para extender la red a Castilla y León, Murcia, Galicia y Andalucía.



La estrategia seguida por EDP es la de dotar al usuario de vehículo eléctrico de una infraestructura de recarga disponible tanto en entornos urbanos como en las principales autovías y carreteras, que complementen la recarga que el usuario hace en casa, que con certeza será la principal forma de recarga.

Las ubicaciones en Asturias de los puntos de recarga se extienden en zonas de interés, cumpliendo el objetivo de cubrir todo el territorio:



Esta infraestructura pública está accesible para cualquier usuario de vehículo eléctrico a través de la aplicación **EDP MoveOn**. La aplicación permite localizar los puntos de recarga, ver su disponibilidad y características, iniciar y detener la recarga y pagar, recibiendo inmediatamente después el cliente la factura asociada a la recarga en su correo electrónico.

En 2019 se han superado los 200 MWh de electricidad consumida a través de los puntos de recarga de la red de EDP MoveOn, equivalente a unos 1,33 millones de km. Esto supone multiplicar por 6 el consumo del año anterior, con una tendencia claramente alcista mes a mes. Además, EDP MoveOn servirá durante 2020 como plataforma para facilitar la interoperabilidad con otros operadores. La interoperabilidad consiste en abrir la red de recarga de EDP a usuarios de otras aplicaciones (que visualizarían los puntos de EDP en esas otras apps), y también añadir puntos de recarga de otros operadores a EDP MoveOn, que podrían ser utilizados por sus usuarios.

EDP apuesta decididamente por la interoperabilidad, y está trabajando en la integración directa (peer-to-peer) con otros operadores, que se espera esté disponible a lo largo de 2020.

En cuanto a la denominada recarga vinculada, aquella que tiene lugar en casa y en los puestos de trabajo, EDP apuesta por un modelo de suscripción como servicio:

- Para el cliente doméstico, este modelo consiste en que, mediante el pago de una cuota mensual, el cliente tiene cubiertas sus necesidades de recarga tanto en casa (incluyendo la instalación de un punto de recarga con balanceo de potencia) como en vía pública, a través de la red de EDP MoveOn. Adicionalmente, dentro de la suscripción se ofrecerán una serie de servicios que aporten valor a la oferta. Este producto, que está siendo desarrollado actualmente y se lanzará en 2020, dispondrá de un configurador web en el cual el cliente podrá customizar el producto y adaptarlo a sus necesidades.
- Para los clientes B2B EDP apuesta también por un modelo de suscripción as-a-service, personalizable en función de las necesidades del cliente. De igual modo que en B2C, este producto está actualmente en desarrollo y se comenzará a ofrecer en 2020. La oferta incluye la instalación de puntos de recarga con conectividad y la opción de que EDP se haga cargo del ciclo comercial completo con el cliente final.

Finalmente, cabe destacar que en un sector en cambio y tan atractivo como el de la movilidad será inevitable la aparición de nuevos actores que quieran entrar a participar. Esto puede suponer un riesgo pero también una oportunidad, y el establecimiento de alianzas estratégicas con algunos de estos actores como marcas de automoción, concesionarios, agentes inmobiliarios, etc, es otro de los puntos estratégicos en los que EDP está trabajando actualmente.



3.1.5 ECONOMÍA CIRCULAR

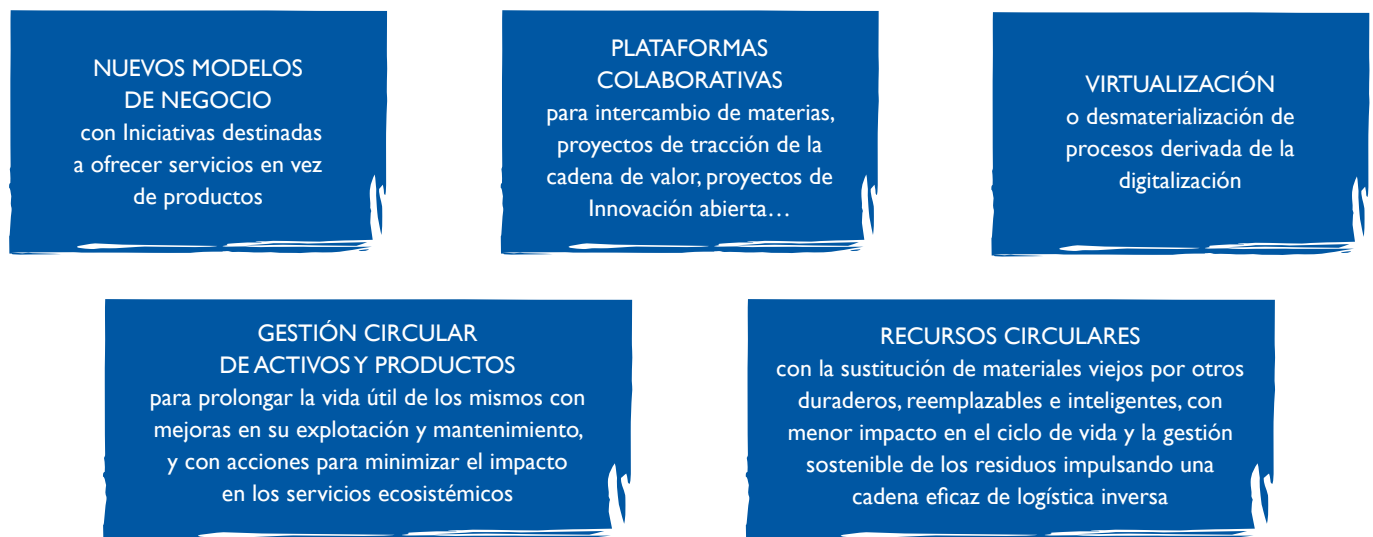
Maximizar el rendimiento de los recursos disponibles: Mas con menos

Uno de los pilares básicos de la Responsabilidad Social Corporativa sobre los que se ha definido el Plan de Sostenibilidad de EDP España para el periodo 2020-2022 es el Medio Ambiente. Bajo este principio se han definido dos estrategias que permiten enmarcar todas las actuaciones ambientales del Grupo: la Estrategia de Cambio Climático y la Estrategia de Economía Circular.

La Estrategia de Economía Circular de EDP España surge en un contexto marcado por la revolución digital, que nos brinda la oportunidad de desacoplar por fin la producción y la generación de residuos, algo que no se había logrado en las anteriores etapas industriales, todas ellas basadas en un modelo económico lineal de extraer-producir-usar y tirar.

Bajo este concepto de Economía circular, cuya idea fundamental es “lograr más con menos”, EDP agrupa todos los procesos y soluciones técnicas que le permiten optimizar el consumo y el uso de los recursos y equipos que necesita para ofrecer sus productos y servicios, minimizando la pérdida de materiales y energía.

Se han definido así 5 ejes de actuación donde encuadrar las iniciativas a desarrollar para implantar la estrategia de economía circular en las diferentes líneas de negocio:



Desde que a finales de 2015 la Comisión Europea publicase su Estrategia de Economía Circular, EDP España ha trabajado en esta línea con los siguientes hitos:



En 2019 y con motivo de la creación a nivel internacional del comité técnico de economía circular, en el que se definirán requisitos, marco, guía y herramientas para implementar proyectos de economía circular, aplicable a organizaciones de todo tipo y a cualquier actividad, en España, en el contexto de UNE (Asociación Española de Normalización) se ha constituido la Comisión Consultiva de Economía Circular, una mesa de diálogo integrada por más de 40 entidades (entre las que hay asociaciones españolas, ministerios...), que definirán la posición española en cuestiones de carácter técnico y estratégico de la normalización en el ámbito de la Economía Circular.

Dependiente de esta Comisión se ha creado el Comité Técnico de Normalización sobre Economía Circular, que canalizará la postura española en la elaboración de las normas de carácter europeo e internacional. EDP España forma parte de este Comité con el fin de adaptando su estrategia ambiental a los nuevos requisitos.

3.1.6 PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

Los principales impactos en la Biodiversidad asociados a la actividad de EDP España derivan del negocio de distribución eléctrica; por un lado, la electrocución y colisión de la avifauna en las líneas aéreas, y por otro, los trabajos de mantenimiento de las trazas por las que discurren las líneas, que requiere la poda y tala de arbolado que crece bajo las mismas.

En cuanto a la protección de la avifauna, en 2008 se publicó el Real Decreto por el que se establece que las líneas eléctricas deben adaptarse para reducir su impacto por electrocución (RD 1432/2008). Esto requería que cada Comunidad Autónoma publicase las Zonas de Protección de avifauna y posteriormente el Inventario de líneas eléctricas en las que habría que hacer adaptaciones para minimizar la afección sobre la misma. En base a estas directrices EDP está analizando, tanto en Asturias como en Aragón, las distintas opciones de modificación de las líneas eléctricas, aún considerando que en estas comunidades autónomas en 2019 no estaban publicados los Inventarios de líneas afectadas.

De cara a mejorar la respuesta del personal de campo en las líneas de Aragón, y como continuación de una iniciativa LEAN desarrollada en 2018 en Asturias, en 2019 se han elaborado las fichas de aves y árboles protegidos en esa comunidad autónoma, con el fin de facilitar la identificación de especies, la adopción de las correspondientes medidas preventivas y correctivas si fuese necesario y la comunicación con el organismo competente en la materia.

Respecto a la poda y tala de arbolado en el mantenimiento de las calles de líneas eléctricas, EDP España continúa realizando anualmente y de forma voluntaria un programa de vigilancia ambiental externa de tramos críticos, tanto en fase previa a las labores de poda como posteriormente a la misma. Resultado de estas actividades de control y seguimiento es que en 2019 no ha habido ningún incidente.

Otra importante iniciativa desarrollada en 2019 es la creación del Grupo de Trabajo del Capital Natural en el sector energético. Este foro en el que EDP España mantiene un papel activo, se creó con objetivo de identificar, medir y valorar los impactos de las diversas actividades del sector energético sobre la naturaleza, así como la dependencia que tienen sus negocios de los activos naturales. El resultado de este trabajo, basado en la aplicación del Protocolo de Capital Natural, será una Guía metodológica que se publicará en 2020.



3.2 ASUNTOS DE CONSUMIDORES

En el Plan de Sostenibilidad 2020-2022 se han incluido objetivos concretos relacionados con:

- Consumo sostenible: iniciativas de transparencia de los productos para que los consumidores puedan basar su decisión de compra; fomento del consumo sostenible en los eventos de EDP
- Seguridad y privacidad de la información: iniciativas para asegurar el diseño adecuado de los productos y servicios, de acuerdo con la Ley de protección de datos



	España		EDP	
	2020	2022	2020	2022
Aumentar la eficiencia energética en el cliente	0,3 TWh	0,7 TWh	1 TWh	5 TWh
Mejorar el índice de satisfacción de los clientes	> 80 %	> 80 %	> 80 %	> 75 %

3.2.1 ATENCIÓN AL CLIENTE

Para una mejor atención de los clientes, EDP España ha modificado la marca comercial de la compañía de distribución de energía eléctrica y de la comercializadora de referencia. Esta modificación responde a la obligación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) de cara a que los clientes identifiquen inequívocamente tanto a su compañía distribuidora como a su comercializadora.

EDP ha sido premiada, por tercer año consecutivo, como la compañía que ofrece la mejor atención presencial al cliente.

Así, la compañía de distribución de energía eléctrica de EDP España cambia su marca a E-REDES Distribución Eléctrica y la comercializadora de referencia pasa a ser BASER COR.

Junto con el cambio de marca, se han adaptado también los canales de comunicación utilizados (portal de intercambio, repositorio documental, página web,...), los dominios y urls correspondientes, así como sus herramientas de trabajo, como vehículos y vestimenta (si hubiera).

EDP ha sido premiada, por tercer año consecutivo, como la compañía que ofrece la mejor atención presencial al cliente. Así lo ha reconocido la Asociación Española de Expertos en la Relación con Clientes (AEERC) en los Premios Excelencia Relación con Clientes, los más prestigiosos del sector en España, que otorgan el sello a la excelencia en la atención.

Destaca el hecho de que en estos galardones -antes denominados Premios CRC Oro- una compañía consiga el mismo reconocimiento tres veces seguidas. Además, la importancia de este galardón viene dada por la concurrencia de empresas de diferentes sectores que compiten en las mismas condiciones, lo que refuerza aún más la política de EDP en la relación con sus clientes.

Las compañías se enfrentan a un exhaustivo proceso de auditoría y a la vez de sus clientes, con la continua supervisión de la AEERC durante todo el proceso y el respaldo de las auditorías realizadas.

El sistema de gestión de colas implantado en las oficinas comerciales de EDP también ha obtenido un galardón. En este caso, ha sido reconocido en la 'V edición de los Premios de la Era Digital', que organiza la publicación Computing. El sistema, denominado 'maitre', ha recibido el galardón al mejor proyecto de Innovación en la Experiencia del Cliente, en una gala que ha tenido lugar en Madrid y que ha contado con más de 400 profesionales del sector de las Tecnologías de la Información.

Con el sistema 'maitre' se evitan los tickets y señales acústicas tradicionales, y un agente pasa a asistir de forma proactiva al cliente a su llegada a la oficina. Registra la información de la gestión y una descripción del cliente. Esta información la comparte con el resto de agentes para que puedan sorprender al cliente en la sala de estar, dirigiéndose a él por su nombre, y acompañarlo hacia los puestos de atención. EDP tiene 14 oficinas en España.

Nueva web comercial

En el mes de diciembre se presentó la nueva web comercial con un actualizado diseño para una navegación más intuitiva, cómoda y accesible para los usuarios. El acceso está orientado a los apartados más útiles y demandados como contratación, acceso al área de cliente y ofertas personalizadas.

Los servicios de contratación y búsqueda de ofertas personalizadas se podrán realizar en apenas un par de minutos, permitiendo al usuario ahorrar tiempo y disfrutar de una mejorada experiencia de cliente.

La nueva plataforma incluye novedades enfocadas en el ahorro, como calcular cuánto puede el cliente ahorrar con energía solar, o la aplicación 'fotofactura', que permite estimar el ahorro que un cliente tendría con EDP con un simple gesto de envío de la foto de su factura. Asimismo, es posible ver todas las facturas anteriores en este servicio web de forma digital, algo que contribuye al ahorro de papel. También está disponible la opción de descargarlas directamente en el móvil con la lectura de un código QR.

Además, la organización de las diferentes secciones es más dinámica, adaptándose a los diseños web más actuales. Destaca la sección de juegos y sorteos en la que el usuario descubrirá diversos productos y experiencias.

La versión móvil de esta nueva web comercial presenta los mismos cambios y mejoras. De este modo, EDP presenta una herramienta revitalizada y totalmente orientada hacia mejorar la experiencia del usuario durante la navegación y para ofrecerle el mejor servicio y atención.

3.2.2 APOYO A CLIENTES VULNERABLES

En 2019 se ha publicado la Estrategia Nacional de España contra la Pobreza Energética 2019-2024, lo que ha supuesto un hito para dar respuesta al Objetivo de Desarrollo Sostenible ODS 7 "Energía asequible y no contaminante". La Estrategia contempla un diagnóstico de la situación en nuestro país y establece la primera definición oficial de pobreza energética y objetivos de reducción a 2025: al menos un 25%, con la meta de alcanzar una reducción del 50%. Se establecen cuatro indicadores de la situación de pobreza energética y se estima en este mismo documento que entre 3,5 y 8 millones de personas se encuentran en situación de pobreza energética. La estrategia plantea 4 ejes de actuación con 19 acciones concretas. Entre ellas, la creación de un nuevo bono social energético, universal—para todos los suministros— y de concesión automática. Se prohíbe también el corte de suministro en situaciones climatológicas extremas y se amplía en cuatro meses el periodo previo a que la empresa suministradora corte el servicio por impago.



EDP España ha participado en el evento “Innovación Social para el cumplimiento del ODS 17: Alianzas para la Acción conjunta contra la Pobreza energética y el Cambio Climático”, en la COP25 con ECODES. En este evento se ha resaltado la importancia no sólo de la energía renovable, sino también asequible y accesible. Es decir, energía limpia a disposición de todos los consumidores y también para aquellos en situación de vulnerabilidad.

EDP, a través de su Fundación, lleva varios años trabajando en el proyecto “Energía solidaria” al que ha destinado en 2019 más de 141.000 €. Los empleados, voluntariamente, colaboran realizando el asesoramiento energético de viviendas en situación de vulnerabilidad y que han sido seleccionadas previamente por varias ONG. El objetivo de esta iniciativa es aumentar la seguridad, el bienestar y la eficiencia energética de las familias más desfavorecidas.

Asimismo EDP participa en otras iniciativas de lucha contra la pobreza energética, como la Cátedra de Energía y Pobreza de la Universidad Pontificia de Comillas, que ha aportado los resultados de sus trabajos a la Estrategia Nacional de España contra la Pobreza Energética.



3.2.3 REDES INTELIGENTES

E-REDES ejerce actualmente su función de distribución eléctrica en seis provincias españolas: Asturias (que representa el 95% de sus suministros), Madrid, Huesca, Zaragoza, Valencia y Alicante. En total, está presente en 90 municipios diferentes.

El TIEPI (tiempo de interrupción equivalente a la potencia instalada) en el año 2019 ha sido de 26 minutos, mientras que el NIEPI (número de interrupciones equivalentes a la potencia instalada) ha sido de 0,4, cifras muy relevantes que indican el alto nivel de calidad de suministro.

Ante los diferentes temporales sufridos en 2019, tanto de viento como de nieve, la calidad del servicio en E-REDES no se vio afectada de forma significativa gracias a todas las **medidas preventivas** desplegadas. Este es el resultado del esfuerzo del equipo de Distribución, que contó con más de 100 personas para cada evento, entre personal propio y de empresas colaboradoras.

Los trabajos comenzaron antes de los propios temporales. A modo de ejemplo, ante la previsión de nieve, la compañía instaló grupos electrógenos en zonas estratégicas con los que hacer frente a posibles incidencias en la red. También fueron reforzados los retenes de las empresas colaboradoras y el Centro de Atención al Cliente.

Del mismo modo, el contacto con los Servicios públicos de Emergencias y organismos competentes ha sido continuo.

La mejora de la Calidad del servicio se completa con nuevas inversiones por un valor superior a los 37 millones de euros, avanzando en la digitalización total de la red.

Destacan las renovaciones en el parque de 132kV y de 50kV, y los sistemas de control de la Subestación de Pumarín (Gijón), la reforma de las posiciones de 132kV y los sistemas de control de la Subestación de Soto (Ribera de Arriba).

Así mismo, la puesta en servicio de dos nuevas subestaciones de Media Tensión, en Avilés y Camporrión (Amieva), obras que suponen mayor fiabilidad de la red en el centro urbano de Avilés y una mejora de la calidad de suministro en los concejos de Amieva y Ponga.



La reforma de la Subestación de Media Tensión de Camporrión, muy próxima a los Picos de Europa, destaca por su total integración en el paisaje, en una obra que ha cumplido con unos estrictos condicionantes ambientales.

En la provincia de Huesca ha puesto en servicio la nueva Subestación de Puebla de Isábena, que ha supuesto una inversión cercana al millón de euros y que ayudará en la continuidad y calidad del suministro de esta zona.

Relativo a la digitalización, el negocio de distribución eléctrica del Grupo EDP en España sigue apostando fuerte por los proyectos de innovación a través de InovGrid, que durante 2019 integró en su departamento el ciclo comercial y las órdenes de servicio, para adaptarse de forma eficiente a los nuevos procesos de negocio y al cambio en las operaciones de campo derivadas de la telegestión, automatización y ejecución remota de muchas de las tareas tradicionales.

Se ha seguido avanzando con proyectos como el Flash BT y Alerta, que ya están aportando valor en la operación y explotación de la red en tiempo real, e iniciando a la vez otros nuevos como el de la red Marte o la Monitorización SNMP¹ Prime, enfocados hacia el análisis y aprovechamiento de la nueva información generada para su uso en la gestión de la red, detección de fraudes o el mantenimiento de equipos.

Respecto al portal web E-REDES en el año 2019 se han añadido nuevas funcionalidades que aportan gran valor al cliente final, tales como la gestión online del Autoconsumo, la incorporación de los suministros tipo 4 en el espacio de consulta "Mis Consumos" o el cálculo del coste de modificaciones de potencia en el simulador de contratación.

3.2.4 EFICIENCIA ENERGÉTICA

Durante el año 2019 el área de Servicios Energéticos continuó potenciando su actividad con la captación de nuevos proyectos y servicios para sus clientes del mercado B2B.

En 2019 se alcanzaron importantes valores de ventas, destacando dos ventas mediante el modelo servicio del proyecto solar de Exide y del proyecto de suministro de aire comprimido de Solvay.

En 2019 también se implementaron importantes proyectos de reporting y la puesta en marcha de la plataforma Salesforce que nos permitirán desempeñar el trabajo de una forma más productiva. En digitalización también se avanzó con la implementación de nuevas mejoras en la plataforma Save to Compete 2.0 para servir al mercado de las PYMES, incrementando el potencial de generar ofertas solares focalizadas en la nueva regulación del autoconsumo, así como la puesta en productivo de ofertas de iluminación con equipos de alta eficiencia aportando más valor en el proceso comercial técnico de elaboración de ofertas.

Destacar también que sólo durante el año 2019 se han firmado contratos fotovoltaicos de autoconsumo con una potencia total de 7MWp.

Los ahorros derivados de la actividad en España del área de Servicios de Eficiencia Energética se estiman en aproximadamente 12,2 GWh/año, centrándonos en tres modelos:

Proyectos
Standard

Proyectos
Customizados

Servicios energéticos
en Edificación

¹SNMP, Simple Network Management Protocol

3.3 DESARROLLO DE LA COMUNIDAD

En el Plan de Sostenibilidad 2020-2022 se han incluido objetivos concretos relacionados con:

- Pobreza energética
- Creación de riqueza en la comunidad local: Plan de Transición Justa



	España		EDP	
	2020	2022	2020	2022
Inversión en la comunidad local		2,9 M€		200 M€
Inversión en innovación	5 M€	55 M€	200 M€	

3.3.1 TRANSICIÓN JUSTA

Construir una economía con neutralidad climática en la segunda mitad de este siglo, como prevé el Acuerdo de París, requerirá importantes transformaciones tecnológicas, sociales y económicas. Debemos asegurarnos de que esta transformación se lleve a cabo en el marco de una transición justa, donde los empleos sean verdes, justos, decentes e inclusivos y que conduzca a la neutralidad climática, la erradicación de la pobreza, la prosperidad y la resiliencia de las comunidades.

Con objeto de maximizar los beneficios de la transición ecológica en la economía y minimizar los impactos negativos en la actividad, en los trabajadores y sus comunidades, desde la Organización Internacional de Trabajo (OIT) se propone un marco de trabajo que, bajo el concepto de Transición Justa, fue acordado en la 102ª Conferencia Internacional del Trabajo entre gobiernos, empresarios y sindicatos del mundo, en 2013. En esta conferencia se adoptaron una resolución y una serie de conclusiones sobre desarrollo sostenible, trabajo decente y empleos verdes, reconociendo sus desafíos y oportunidades y se propusieron políticas concretas para guiar el cambio mediante la llamada “**Transición Justa**”.

Posteriormente, en 2015, la OIT adoptó las Directrices sobre Transición Justa hacia Economías y Sociedades ambientalmente sostenibles. Estas Directrices tienen como objeto orientar la acción de los agentes sociales con propuestas específicas para implementar y supervisar un marco de políticas nacionales.

En la COP21 se estableció que la implantación del Acuerdo de París deberá tener en cuenta las necesidades hacia una transición justa que las políticas climáticas supondrán para el mundo del trabajo. En la cumbre de Cambio Climático de Katowice de 2018 el tema se consideró como uno de los prioritarios en la agenda gubernamental y se presentó una declaración, la “Declaración de Silesia sobre Solidaridad y Transición Justa”, con el objetivo de promover los aspectos sociales y laborales asociados a la descarbonización de las economías, que firmó también el Gobierno de España.

Construir una economía con neutralidad climática en la segunda mitad de este siglo, como prevé el Acuerdo de París, requerirá importantes transformaciones tecnológicas, sociales y económicas.

Para avanzar a nivel nacional en esta línea, la OIT y el Gobierno de España han firmado un acuerdo estratégico de colaboración para implementar las Directrices sobre Transición Justa como marco orientador y herramienta práctica de acción. En 2019 se elaboró la Estrategia de Transición Justa (pendiente de aprobación) que se propone a partir del marco aprobado internacionalmente para acompañar la transición ecológica en España.

La invitación a actuar en transición justa se hace extensiva a las empresas, para que los empleos de la economía descarbonizada sean empleos que cumplan con condiciones laborales dignas. En este sentido, el MITECO y la CEOE se han comprometido a trabajar conjuntamente en la iniciativa **“Avanzando en una transición justa y en la creación de empleos verdes para todos”**.

EDP se ha adherido al compromiso de respetar estos derechos para sus trabajadores.

De acuerdo con los compromisos adoptados, EDP España está aplicando la teoría de creación de valor compartido (CVC) propuesta por Porter y Kramer en 2011, como una forma de actuación que busca aumentar la competitividad de la empresa, mientras simultáneamente mejoran las condiciones sociales y económicas de las comunidades en las cuales opera.

Ya en abril de 2014 se aprobó la Política de Relación con los grupos de interés que tiene como objeto construir y reforzar relaciones de confianza, compartir conocimientos e información relevante, anticipar desafíos e identificar nuevas oportunidades de cooperación ante los retos a los que el grupo EDP se enfrenta en todas las geografías en las que opera.

Durante el año 2019 se ha trabajado con los grupos de stakeholders: proveedores, empleados, comunidad local y Ayuntamientos, como se puede profundizar en los capítulos específicos de esta memoria.



3.3.2 PLAN DE ACCIÓN COMUNIDADES LOCALES

Cómo grupo de interés prioritario para EDP España figuran las Comunidades Locales, para las que se aprobó en noviembre de 2017 un Plan de Acción que se ha desarrollado a lo largo de 2018 y 2019, lo que nos ha permitido evolucionar y fortalecer nuestro modelo de gestión de los grupos de interés, ayudándonos a establecer una relación más próxima entre EDP y la comunidad local próxima a los centros productores.

El Plan de Acción Comunidades Locales está incluido en el Plan de Inversión Social de EDP España que alinea su estrategia empresarial con la Agenda 2030, un plan de acción mundial liderado por la ONU que persigue la igualdad y la inclusión social, la protección del medioambiente y el crecimiento y desarrollo económico y tiene como base los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.

Este Plan de Acción de Comunidad Local, desarrollado en el entorno de las instalaciones de Generación aborda 11 iniciativas relacionadas con los asuntos relevantes obtenidos en la visión externa:



Además de acciones orientadas al fomento del empleo o la consolidación del mismo, el Plan de Acción con Comunidades Locales de EDP aborda también otras cuestiones globales como el medioambiente, el compromiso con la comunidad o la participación y el diálogo a través de iniciativas concretas

A las que se añadirán en próximos ejercicios asuntos como la despoblación social y la regeneración y la reconversión y proyectos empresariales.

El Plan de Acción Comunidades Locales está incluido en el Plan de Inversión Social de EDP España que alinea su estrategia empresarial con la Agenda 2030, un plan de acción mundial liderado por la ONU que persigue la igualdad y la inclusión social, la protección del medioambiente y el crecimiento y desarrollo económico

CREACIÓN DE EMPLEO

Continúa siendo la principal preocupación de la comunidad. Durante 2019 se continuó avanzando en las iniciativas ya puestas en marcha a las que se añaden otras como el programa ENTAMA.

Con el objeto de mejorar la empleabilidad de los jóvenes residentes en las zonas de influencia, la compañía ha apostado por la FP Dual. Así, se han formalizado convenios con varios centros formativos y 37 alumnos han realizado ya prácticas remuneradas en los centros de trabajo que EDP tiene en Asturias. Asimismo, en el último año la energética ha sumado medio centenar de negocios locales a su nómina de proveedores, con lo que trata de contribuir también al crecimiento de la economía local. También al desarrollo turístico de las zonas en las que tiene sus centros de trabajo, promocionando sus recursos a través de vídeos, folletos o en congresos nacionales.

Entama, el compromiso de EDP con el emprendimiento

Entama es la más novedosa de las iniciativas relacionadas con la creación de empleo incluida en el Plan de Acción de Comunidades Locales de EDP.

Este Programa está dotado con una cantidad máxima de 85.000 euros a repartir entre los proyectos que resulten seleccionados por EDPE, según los criterios de viabilidad económica, sostenibilidad, perspectivas de generación de negocio y otros elementos transversales como creación de empleo directo o indirecto, la contratación de proveedores locales de la zona de implantación de la actividad, fomento del desarrollo del municipio y lucha contra la despoblación y la incorporación de nuevas tecnologías.

En total, se seleccionaron 9 proyectos entre 30 presentados a los que EDP respaldará no solo de forma económica, sino también asesorando e informando a los emprendedores, que tendrán la posibilidad de ampliar esta colaboración en 2021 en función del desarrollo que alcancen sus proyectos. Estas iniciativas generan 19 empleos de forma directa e inmediata.

El 4 de diciembre de 2019 EDP organizó un evento en el que los emprendedores seleccionados dieron a conocer brevemente sus proyectos, donde se contó con la asistencia de alcaldes y otros representantes municipales y medios de comunicación que dieron difusión a estos proyectos.



ENTAMA, significa emprender en asturiano, es un programa que nace con el objetivo de apoyar iniciativas empresariales que generen recursos y empleo y valor añadido a la zona de forma sostenible y con proyección de futuro en los municipios donde se ubican las plantas de generación.

85.000
euros

9
Proyectos

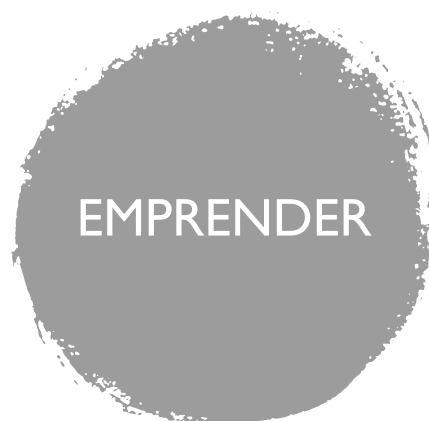
Entre los proyectos seleccionados se encuentra una aplicación para la compraventa de ganado, que han desarrollado la plataforma digital para ganaderos Vaca-Pop que, además de facilitar la compraventa de ganado, incluye otras funcionalidades vinculadas a las certificaciones y a la logística.

No es la única iniciativa relacionada con las nuevas tecnologías. En Somiedo, gracias a la conexión de la fibra óptica, han surgido pequeñas empresas tecnológicas. Nomadish, un operador turístico vía web, mientras que Zapiens Technology seleccionará de uno a seis candidatos a través de una formación en transformación digital y desarrollo de negocio en informática con el objetivo de consolidar su centro tecnológico en el municipio y nace la marca So-Miedo con el objetivo de comercializar vía web productos de la zona.

También hay quien ha apostado por las nuevas formas de movilidad sostenible, como Esguil Smart, que crea el Smuber, un vehículo de movilidad eléctrica unipersonal, multifunción y multiusos. La empresa Nazca Carbono amplía un taller de reparación de componentes de fibra de carbono para bicicletas.

Se apoya el proyecto de Moran Berries consistente en la producción agrícola de arándanos y su comercialización vía web tanto naturales como en mermelada.

Estos proyectos seleccionados por EDP para esta primera edición de Entama se completan con un estudio de arquitectura así como la distribución y comercialización de productos locales y también de elaboración propia en concejos como Sobrescobio, Carreño o Ribera de Arriba.



PARTICIPACIÓN Y DIÁLOGO

Se desarrolla a través del establecimiento de puntos de contacto estableciendo canales de comunicación directos con los Ayuntamientos y comunidades con el objetivo de hacer llegar de manera directa las noticias consideradas como de interés general para la comunidad.

EDP, interesada en fomentar el diálogo y participación con la comunidad local realizó diversas Jornadas de Sensibilización e Información de temas relacionados con EDP.

Cabe destacar en 2019 los Seminarios EDP en las escuelas superiores de ingeniería de la Universidad de Oviedo.

MEDIO AMBIENTE

Otra de las principales preocupaciones de la comunidad local es el medio ambiente y para lo que se han llevado a cabo las siguientes iniciativas:

Los convenios ambientales con las asociaciones Kayak Oviedo y BTT Monte Areo son dos de los proyectos que tienen la finalidad de promover actuaciones ambientales con agentes locales. Junto a Fapas, el club piragüista y EDP participan en la recuperación de especies autóctonas y la identificación de invasoras en el entorno del río Nalón, mientras que con la asociación deportiva ciclista colabora en la recuperación de ecosistemas en el entorno del monte Areo, junto a la central de Aboño, donde también se ha creado un circuito permanente para uso de bicicletas, senderismo y running.

Con el objetivo de sensibilización ambiental de la comunidad local poniendo en valor la gestión ambiental de las instalaciones de generación en 2019 se llevó a cabo jornada de puertas abiertas en la planta de generación de Soto en la que se realizaron visitas guiadas por técnicos de las mismas que explican su historia, funcionamiento y el compromiso ambiental a todos los asistentes. Estas visitas, que acumulan ya más de 1.000 invitados, son acompañadas de actuaciones musicales de grupos locales y degustaciones de productos servidas por proveedores locales, todo bajo la calificación de evento sostenible.

COMPROMISO CON LA COMUNIDAD LOCAL

Se continúa con las colaboraciones de diversa índole con entidades sin fines lucrativos sobre aspectos culturales locales, educación, social y medio ambiental de las comunidades locales, estableciendo así un vínculo más de proximidad entre EDP y las comunidades del entorno.

También, se hacen obsequios a las personas que acuden de visita a las centrales de productos típicos de las zonas del entorno de las instalaciones entre los proveedores locales.

Aproximar las nuevas tecnologías a los más pequeños también está dentro del Plan de Acción. Así, más de 200 niños de entre 10 y 12 años han participado en la Colonias tecnológicas puestas en marcha durante los periodos vacacionales y en las que los participantes han podido desarrollar sus habilidades en programación o robótica.

3.3.3 ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE LAS COMUNIDADES LOCALES

En 2019 se ha realizado un segundo “Estudio en torno la percepción social de las comunidades locales”, como continuidad del primero realizado en 2017. El objetivo es conocer y valorar las preocupaciones y la percepción sobre el compromiso y responsabilidad de EDP con el entorno, concretar la implicación de EDP con estas áreas, evaluar las iniciativas ya desarrolladas en ejercicios anteriores y de esta forma establecer un plan de acción que dé respuesta a los principales aspectos relevantes.

Resultado de este análisis de 2019 cabe destacar un reconocimiento positivo de la evolución del compromiso de EDP con las comunidades locales, tanto en las instituciones públicas, como en las diferentes asociaciones.

¿CÓMO SE PERCIBE LA EVOLUCIÓN DE EDP?

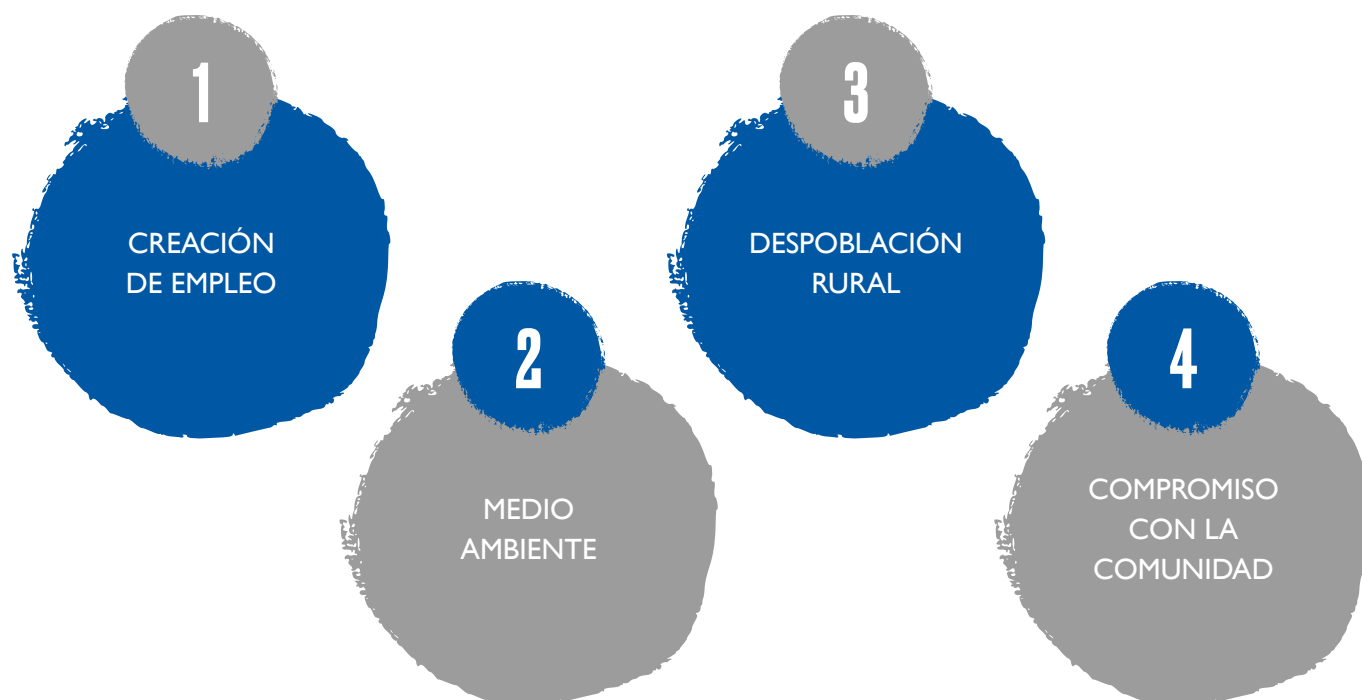
Comunicativa, colaborativa y proactiva



De la encuesta llevada a cabo en 2019 se deduce que la preocupación por el empleo y en menor medida el medio ambiente, siguen siendo materias a considerar, y surgen nuevos temas como prioritarios.

Como consecuencia este nuevo enfoque de las comunidades está en desarrollo una nueva edición del Plan de Acción, que manteniendo las actuaciones ya iniciadas reforzará el compromiso de EDP con las comunidades mediante la inclusión de nuevas iniciativas.

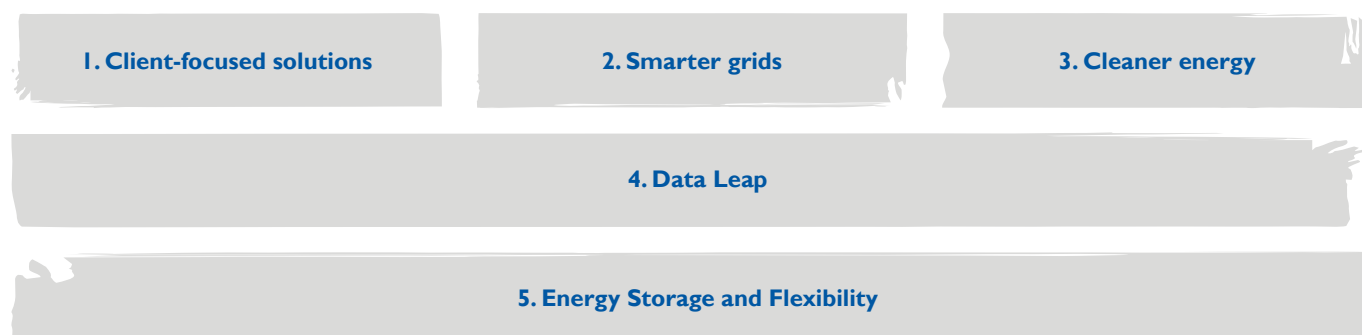
NUEVOS ASUNTOS RELEVANTES



3.3.4 INNOVACIÓN

Las actividades de I+D+i de EDP España se estructuran mediante una estrategia de Innovación basada en cinco líneas tecnológicas que contemplan la oferta de generación de energía limpia (cleaner energy), la demanda sostenible (client-focused solutions), las tecnologías que permiten casar oferta y demanda en el espacio (smarter grids) y en el tiempo (energy storage) y las tecnologías facilitadoras de la digitalización (data leap). De estas líneas, tres están alineadas con los negocios de comercialización, distribución y generación y otras dos abordan aspectos transversales comunes a todos los negocios.

Para cada una de las líneas se ha nombrado a un Coordinador de Innovación, que colabora estrechamente con el departamento de I+D en la identificación y desarrollo de proyectos de innovación.



Desarrollo de tecnologías innovadoras

DotGis, la startup ganadora del programa Seed Race 2018 de EDP, desarrolló en 2019 con EDP España un proyecto piloto que permite identificar, mediante el uso de imágenes obtenidas por satélites, el crecimiento de la vegetación que interfiere con las líneas eléctricas de media tensión. De esta forma se puede hacer un seguimiento preventivo de las necesidades de tala y poda de las redes aéreas reduciendo los costes de estas actividades.



EDP España junto con las empresas asturianas IA3 y ADN y la Universidad de Oviedo, finalizaron en 2019 el proyecto CAPAE de cancelación dinámica de ruido en la sala de control de la central hidráulica de La Florida, consiguiendo distintas atenuaciones en función de la frecuencia. El proyecto contó con financiación pública del IDEPA (Expediente IDE/2017/000136).



En 2019 EDP España fue la anfitriona del módulo europeo de Starter Accelerator el programa para la identificación, selección y prueba de las soluciones propuestas por startups del ámbito energético y que estén alineadas con nuestras cinco prioridades tecnológicas. Es un programa internacional que en 2019 ha evaluado casi 300 candidaturas y que ha seleccionado a 10 startups de Europa, 10 de Latinoamérica y 10 de E.E.U.U., que presentan sus propuestas en tres módulos que tienen lugar en Madrid, Sao Paulo y Houston.



Acuerdos de cooperación, financiación y difusión de la investigación



En 2019 ha quedado constituida EDP Ventures España, sociedad del grupo cuyo objeto es la participación en nuevas empresas innovadoras españolas (startups) a través de inversiones para formar parte de su capital social. El 14 de Noviembre de 2019 EDP Ventures España firmó con el Gobierno del Principado de Asturias, a través de la Sociedad Regional de Promoción (SRP) y el Centro Europeo de Empresas e Innovación (CEEI), un convenio marco para invertir de forma conjunta en empresas tecnológicas mediante instrumentos de co-inversión.



En la reunión de noviembre de 2019 de la Comisión Delegada de COTEC España, foro de fomento de la Innovación en el ecosistema español, al que se había adherido EDP España en 2018, se creó un grupo de trabajo sobre Métricas de Innovación que será liderado por EDP España con el fin de establecer un conjunto de criterios que ayuden a las empresas españolas a identificar y medir de forma razonablemente exhaustiva sus esfuerzos en innovación.



El 30 de Septiembre de 2019 tuvo lugar la asamblea fundacional de BatteryPlat, la Plataforma Tecnológica Española de Almacenamiento de Energía que cuenta con la presidencia de EDP España. Empresas, universidades, centros tecnológicos y administraciones públicas se han unido para conformar este foro enfocado a la colaboración y el fomento del desarrollo tecnológico de las tecnologías de almacenamiento energético en España.

3.4 DERECHOS HUMANOS

En el Plan de Sostenibilidad 2020-2022 se han incluido objetivos concretos relacionados con:

- Iniciativas relacionadas con la Ley de Igualdad y la ley de información no financiera y diversidad



	España		EDP	
	2020	2022	2020	2022
Aumentar la tasa de mujeres	26 %	30 %	15 %	30 %

3.4.1 GOBERNANZA DE LOS DERECHOS HUMANOS

EDP se ha comprometido desde 2017 con los principios de los Derechos Humanos en el Código de Ética y en la aplicación de los principios del Consejo de Derechos Humanos de la Organización de Naciones Unidas (ONU).

En el proceso de evaluación de la sostenibilidad llevado a cabo por RobecoSAM en 2019, EDP fue clasificado como el mejor de su clase en derechos humanos para las empresas de servicios públicos.

Para la monitorización y reporte, se dispone de un Programa de Monitorización de los Derechos Humanos y laborales, en vigor desde 2015, a fin de tratar de garantizar el respeto de los compromisos expresados anteriormente, desarrollando acciones de seguimiento en todas sus Unidades de Negocio y nuevos proyectos o emprendimientos, incluyendo fusiones y adquisiciones, así como con los socios y la cadena de valor: proveedores, prestadores de servicios, empresas conjuntas, agentes y clientes.

En 2019, el Grupo EDP fue reconocido, por octavo año consecutivo, como una de las empresas más éticas del mundo.

Este proceso de vigilancia tiene por objeto verificar las prácticas reales, evaluar el grado de cumplimiento de los principios y compromisos asumidos, en particular por los grupos identificados como más vulnerables, para identificar los posibles riesgos, desarrollar las medidas necesarias para evitarlas y gestionarlas y, si es inevitable, desarrollar iniciativas de mitigación necesarias o promover su remediación y reparación.

Por parte de EDP España en 2019 no ha habido ninguna incidencia en relación con empleados ni con la comunidad. Respecto a proveedores, se han registrado 9 incidencias; y en el caso de clientes, 3 procedimientos puntuales en relación con la ley de protección de datos y 6 l cortes de suministro indebidos debido a gestiones incorrectas. Para todos estos casos se realiza un seguimiento exhaustivo por parte de EDP con el fin de solucionarlas de la forma más justa posible y se definen medidas preventivas para evitar su repetición.

A este respecto, el Código de Conducta de los Proveedores, aprobado en mayo de 2017, cubre todas las potenciales casuísticas relacionadas con los derechos humanos y laborales garantizando que todas sus actividades son ejercidas sin utilizar la violencia o el abuso, y rechazando cualquier complicidad con vulneraciones de los derechos humanos. Este Código debe ser aceptado por todos los proveedores de EDP, teniendo como referente el principio de la mayor exigencia.

3.4.2 DIVERSIDAD /IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

El Grupo EDP en su declaración de compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible incluye el apoyo al ODS 5, de Igualdad de Género, convencidos del papel tractor que las empresas pueden ejercer para conseguir una sociedad más justa e igualitaria.



El objetivo de Diversidad 2019 de EDP, siguiendo el objetivo marcado en el ejercicio anterior, es de alcanzar un “30% de incorporaciones de género femenino en los reclutamientos para los segmentos superiores o incrementar éstos un 10% en relación al año 2018”. El objetivo que sí se había alcanzado en 2018, no se ha podido cumplir en este ejercicio, siendo un 21,4 %.

La plantilla total de EDP España cuenta con un 26% de mujeres y se sigue trabajando para incrementar esa cifra. La discriminación de género se contempla en el Convenio Colectivo y en el Código de Ética, entre otros documentos, con medidas específicas en materia de igualdad efectiva, medidas de conciliación de la vida familiar, personal y profesional, aspectos de acoso moral y físico, sexual o por razón de sexo, medidas protectoras hacia víctimas de violencia de género o aspectos de discapacidad, con la igualdad de trato y eliminación de barreras como principales hitos.

AEMENER, LA ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE MUJERES DE LA ENERGÍA

EDP ha firmado un convenio con la Asociación Española de Mujeres de la Energía (AEMENER) para la promoción de la mujer en el mundo de la energía. Colaboran en el desarrollo de actividades y en el intercambio de información y conocimientos sobre proyectos e iniciativas. Además, fomentan la representación de ambas partes en actividades y foros.

El acuerdo ha sido firmado por la presidenta de la Asociación, Carmen Becerril, y el consejero delegado de EDP España, Rui Teixeira.

Para EDP, este acuerdo refuerza el compromiso adquirido en torno al Objetivo de Desarrollo Sostenible 5, de igualdad de género y empoderamiento de la mujer.



En mayo de 2019 AEMENER celebró su Asamblea Anual en la Escuela Técnica Superior de Ingenieros de Minas y Energía de Madrid, tras la que se celebró una fiesta. EDP contribuyó con el patrocinio de la música, que corrió a cargo del grupo LaBanda, integrado por trabajadores de la compañía.

EDP también ha participado en el “II Encuentro Mujer y Energía” organizado por AEMENER, como parte de las actividades de la COP25, con la intervención de Vera Pinto Pereira, Vocal del Consejo de Administración Ejecutivo de EDP. Entre los mensajes de la jornada destacan la necesidad de una cultura de inclusión de ambos géneros: no basta con incluir a las mujeres sino también preparar a los hombres. Cada decisión tiene un impacto en la diversidad, no es sólo una cuestión de promoción. Las medidas de conciliación no implican diversidad: debemos dejar de “contar” cabezas (diversidad) para asegurar que las cabezas “cuenten” (inclusión). Dejar de gestionar por “simpatía” y empezar a gestionar con “empatía”: asumir un puesto de responsabilidad no significa renunciar a la personalidad y representar el rol “esperado”. Valentía y coraje. Ambición y seguridad. Asumir riesgos y retos, pasión, perseverancia. Existen sesgos y a todos los niveles, no sólo de género o de talento senior, en nuestro día a día: si leemos lo mismo, escuchamos lo mismo, hablamos siempre con las mismas personas... no existe la diversidad.



STEM TALENT GIRL

EDP ha continuado con el apoyo a STEM Talent girl. Es un proyecto de mentorización dirigido a niñas de 13-14 años con el objetivo de inspirar y fomentar su incorporación a carreras STEM, como carreras de alto potencial de cara a su empleabilidad futura, pero con una clara subrepresentación actual de mujeres.

El programa se desarrolla en Asturias con ASTI (Automatismos y Sistemas de Transporte Interno), junto con el CTIC como partner local, con el apoyo, entre otros, del Principado de Asturias y FADE.

EDP ha aportado, además de su apoyo económico, 5 mentoras que trabajan en EDP y cuya formación es de ámbito STEM.



3.5 PRÁCTICAS LABORALES



En el Plan de Sostenibilidad 2020-2022 se han incluido objetivos concretos relacionados con:

	España		EDP	
	2020	2022	2020	2022
Eliminar los accidentes fatales ⁽¹⁾	≤ 2 ⁽²⁾	0	≤ 2 ⁽²⁾	0
Promover las acciones de voluntariado ⁽³⁾	16%/1550 h	20%/1800 h	100 M€	20%/20000 h
Nivel de engagement de los colaboradores	≥ 75 %		≥ 75 %	

(1) De colaboradores y proveedores (2) Índice de frecuencia (3) en 2022 % de participación y horas

3.5.1 ESTABILIDAD EN EL EMPLEO

El año 2019 se ha caracterizado por la puesta en práctica de las Condiciones Labores fijadas en el III Convenio Colectivo de Grupo, como jornada, nuevos conceptos retributivos, etc., en cumplimiento de los objetivos marcados, así como la constitución y puesta en marcha de diferentes Comisiones de Asuntos Laborales, y Subcomisiones que son de aplicación.

**III CONVENIO
COLECTIVO DE
GRUPO**

Adicionalmente se ha llegado también a varios acuerdos con la representación sindical en materia de registro diario de jornada y sobre materias concretas complementarias al texto del III Convenio Colectivo del grupo EDP España relativo al devengo de compensaciones económicas de naturaleza extrasalarial, de gastos suplidos por desplazamientos y compensación por viajes con vehículo propio.

Destacan los avances en la digitalización con la creación de una biblioteca sindical de relaciones laborales, que unifica y simplifica las diferentes comunicaciones entre la representación social y la empresa y la reducción del papel en la formalización de los cambios laborales que afectan a los trabajadores.

En materia laboral destaca la reorganización en el área de generación, de Soto 3 y EDP Cogeneración.

Todo ello en el ámbito de la paz social, y con la ausencia de conflictos internos, huelgas y medidas de presión.

3.5.2 SEGURIDAD Y SALUD

EDP ha mantenido un compromiso firme con la salud y bienestar de los trabajadores, implementando distintos procesos alineados con prácticas de gestión basada en la mejora continua, afianzando el compromiso individual y la participación.



En este escenario, el sensible descenso del número de accidentes laborales, tanto de personal propio como de personal de empresas colaboradoras en un 13% y la reducción del índice de frecuencia hasta el valor de 3,1, justifican las numerosas iniciativas llevadas a cabo; entre ellas la notificación de cuasi-accidentes y situaciones de riesgo, aumentando un 18% y 37% respectivamente con respecto al año anterior.

En lo que a proyectos singulares se refiere cabe destacar la transición llevada a cabo para adaptar nuestro sistema de gestión actual, certificado según OHSAS 18001, a lo que establece la norma ISO 45001:2018, teniendo como objetivo la certificación bajo los estándares de esta norma durante el año 2020.

EDP España se ha adherido a la Declaración de Luxemburgo, lo que significa el compromiso de la empresa de aceptar e implementar los objetivos básicos de la promoción de la salud en el trabajo y de orientar sus estrategias hacia la misma.

La revisión del modelo de evaluación del desempeño preventivo de nuestras empresas colaboradoras fue otro de los proyectos abordados durante el año 2019, estando ya en disposición de aprovechar los resultados de las evaluaciones al tener valorado, de un modo sistemático, el impacto que puedan tener en contrataciones futuras.

Paralelamente se ha incidido en la mejora de la monitorización de distintos procesos de la gestión preventiva, a través de los indicadores de nuestro cuadro de mando, lo que ha permitido detectar y corregir desviaciones.



Destaca también el hecho que EDP España se haya adherido a la Declaración de Luxemburgo, lo que significa el compromiso de la empresa de aceptar e implementar los objetivos básicos de la promoción de la salud en el trabajo y de orientar sus estrategias hacia la misma. Este concepto abarca todos los aspectos del modelo de entorno laboral saludable de la OMS: el ambiente Físico del trabajo (PRL), los recursos personales de salud, el entorno psicosocial del trabajo, y la involucración de la empresa en la Comunidad, tratándose conceptualmente de promocionar la salud de una manera global, alineándose con los Objetivos de la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible (ODS) y, específicamente, con las acciones 3 (Salud y Bienestar) y 8 (Trabajo digno).

El Programa de Cultura de Seguridad en EDP, presentado a finales de año y cuya implantación se prevé en todas las sociedades del grupo a la vez, busca afianzar, a través de una serie de vectores de actuación, el compromiso de todos los integrantes de la organización con la salud y bienestar.

En cuanto al Área de Salud, hemos continuado con el Convenio de Colaboración entre la Asociación Española Contra el Cáncer-Asturias (A.E.C.C.) y EDP España para impulsar conjuntamente el desarrollo de acciones basadas en la divulgación de buenos hábitos y medidas de prevención del cáncer. Asimismo, se han continuado desarrollado las campañas anuales de vacunación y salud buco-dental, el despistaje de la degeneración macular del ojo y opacidades corneales para prevenir cataratas, campañas de despistaje de patología de próstata en mayores de 50 años así como las revisiones ginecológicas voluntarias a mujeres.

3.5.3 BENEFICIOS SOCIALES

En EDP España consideramos que la vida familiar y privada de cada colaborador es un complemento integrante de la dimensión del Grupo EDP. Es decir, formar parte de EDP significa poder conciliar la trayectoria profesional con los intereses individuales y familiares.

Con el paso de los años EDP España ha ido incrementando la oferta de medidas para conciliar la vida personal y profesional de sus empleados; en el año 2019 son 91 las iniciativas que promueven el equilibrio en la vida de nuestros colaboradores.



26

APOYO A LA FAMILIA

Permisos
EDP es Conciliación - Alares

16

FLEXIBILIDAD TEMPORAL Y ESPACIAL

Jornada Intensiva
Herramientas para trabajo flexible

33

CALIDAD EN EL LUGAR DE TRABAJO

Seguro de Salud
EDP es Saludable

5

IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

Código Ética
Tutor en caso de discapacidad

11

DESARROLLO PROFESIONAL Y PERSONAL

Coaching
Voluntariado

17

LIDERAZGO Y

ESTILOS DE DIRECCIÓN

Preferencia de Movilidad Interna
para nuevas vacantes Approve

En 2019 las líneas de trabajo giraron en torno a mejorar aquellas medidas que fueron peor valoradas por los colaboradores en la encuesta realizada el año anterior. De todas ellas, cabe destacar la relativa a EDP es Saludable.

Esta plataforma, integrada dentro de EDP es Compromiso con las personas, surge para promover hábitos de vida saludables entre los colaboradores. El plan de acción está basado en tres pilares, que potencian la calidad de vida de las personas que forman parte de EDP y el bienestar de sus familias, traducándose en una ventaja competitiva para EDP España.



Como parte del compromiso que EDP adquiere con la salud de sus trabajadores, en el año 2019 se unió a la Red de Empresas Saludables de Asturias. Esta iniciativa propone a las organizaciones participantes claves para mejorar el bienestar laboral, además de talleres de divulgación y fomento de hábitos saludables. Al amparo de este proyecto, EDP también se adhirió a la declaración de Luxemburgo, un documento de consenso elaborado por la Red Europea de Promoción de la Salud en el Trabajo (ENWHP), en el que se establecen los principios básicos de actuación y el marco de referencia de una buena gestión de la salud de los trabajadores en la empresa.

Cabe destacar también el esfuerzo realizado por EDP para mejorar el servicio de Car Sharing, pasando a ser gestionado de forma interna con una flota de vehículos propia o la promoción de eventos culturales entre los colaboradores, así, en 2019 hasta 140 colaboradores junto con sus familias se beneficiaron de entradas para más de 20 espectáculos.

3.5.4 FORMACIÓN Y DESARROLLO

En 2019 se impartieron 38.153 horas de formación, con una participación de 7.082 asistentes. Durante este año se ha apostado por aquellas acciones alineadas con las líneas de trabajo y proyectos en los que está inmersa la compañía actualmente, tales como:



La apuesta y el compromiso de EDP España con el desarrollo de los colaboradores han quedado reflejados en las valoraciones que los asistentes han hecho en los cuestionarios de satisfacción que acompañan a cada curso y que, con una media de 8,77 sobre 10, demuestran la buena acogida de los cursos impartidos.

Cabe destacar como cursos mejor valorados aquellos relacionados con los bloques de Finanzas, talleres de procesos digitales, Inovgrid y talleres de Norte Compartido.

COMPETENCIAS DIGITALES

La transformación digital es ya una realidad en EDP España e implica procesos de cambio en el modo en que trabajamos, en cómo nos relacionamos con nuestros clientes o percibimos nuestros negocios. Con el objetivo de acompañar a los empleados de EDP España en estos procesos, durante 2019 se impartieron un total de 5.887 horas de formación, agrupadas en tres líneas principales de contenido y que supuso la participación del 52% de la plantilla:

Visión general de la transformación digital, cómo impulsar y liderar un proceso de transformación digital en su área de actividad.

Procesos digitales, cómo aplicar las herramientas del entorno Office 365, ciberseguridad y nuevos softwares de robotización.

Reconquista, se continuó con la formación de los nuevos equipos que trabajan en los proyectos y en las funcionalidades del desarrollo en la herramienta Salesforce, así como en la divulgación de conocimientos generales sobre marcos de trabajo agile.

NORTE COMPARTIDO EXPERIENCE

En 2019 continua el movimiento Norte Compartido Experience, que inició su camino en 2018 para EDP España y cuyos objetivos son:

- Liderar el cambio de cultura y liderazgo cohesivo de trabajo en equipo para impulsar la transformación digital e innovación, centrado en las personas.
- Crear un propósito compartido y alineado con las diferentes iniciativas, necesidades de negocio y personas como Reason Why de la nueva cultura y liderazgo.
- Provocar un cambio de mentalidad en las personas para adoptar nuevas maneras de trabajar más intuitivas, ágiles y sostenibles basadas en la apertura y flexibilidad para adaptarse en los entornos V.I.C.A.



Y para ello se impartieron más de 4.000 horas, conforme a los siguientes programas e iniciativas de desarrollo:

FEBRERO
MARZO

Lead Now

Ediciones: 2
Asistentes: 32
Valoración: 9,5
% fem: 37,5

MAYO

Gestión de Conflictos

Ediciones: 3
Asistentes: 48
Valoración: 8,4
% fem: 33,3

MARZO

Romper Silos

Ediciones: 3
Asistentes: 41
Valoración: 8,7
% fem: 41,5

MAYO

Reuniones eficaces

Ediciones: 2
Asistentes: 24
Valoración: 8,9
% fem: 33,3

ABRIL



Ediciones: 3
Asistentes: 38
Valoración: 8,7
% fem: 57,9

MAYO



Ediciones: 2
Asistentes: 19
Valoración: 9,2
% fem: 63,2

JUNIO



Ediciones: 1
Asistentes: 204
% fem: 33,7

OCTUBRE
NOVIEMBRE

Ediciones: 4
Asistentes: 55
Valoración: 9,2
% fem: 50,1

- Continuación del programa de liderazgo y gestión de equipos Lead Now, que se inició en 2016 y que en 2019 tuvo como objetivo completar la formación de managers que no habían podido asistir en años anteriores

- Talleres en los que profundizamos en las necesidades de desarrollo de liderazgo que se identificaron como más prioritarias para EDP España:

Romper Silos – Líderes que superan fronteras.

Gestión de conflictos – Ser asertivo y fluir en las relaciones.

Reuniones eficaces – Brujulear en equipo.

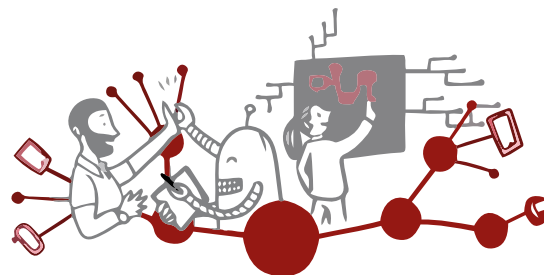
- Talleres sobre Herramientas para Liderar equipos en la creatividad e innovación. Yo impulso la transformación:

Design Thinking – Yo impulso la transformación.

Storytelling – Transformar los datos y la información en una historia cautivadora.

Linkin Talent – Lleva la identidad personal y profesional a un buen perfil digital en LinkedIn.

- Bootcamp Leaders in Digital Transformation, un encuentro en el que se habló de digitalización desde una perspectiva integrada, donde confluyeron personas, negocio y tecnología. Se desarrolló en un formato summit, donde convergieron mesas redondas, presentaciones, entrevistas, pitches, stands (corners) y talleres y contó con la participación de 204 colaboradores de todas las Áreas de Negocio de EDP España.



LEADERS *in* DIGITAL TRANSFORMATION

DIGITAL BOOTCAMP EDP
Oviedo, Junio 2019

COMITÉ DE CULTURA

El **Comité de Cultura** siguió trabajando en el desarrollo e implementación de las líneas estratégicas de cambio definidas en el Workshop de Cultura que tuvo lugar en septiembre de 2018. Este comité, que se creó con la participación de 10 colaboradores, representantes de todas las áreas de negocio de EDP España, fue creciendo durante el año 2019, hasta llegar a 38 miembros. Las iniciativas que se están desarrollando se agrupan en tres, que son:

- Experiencia del empleado

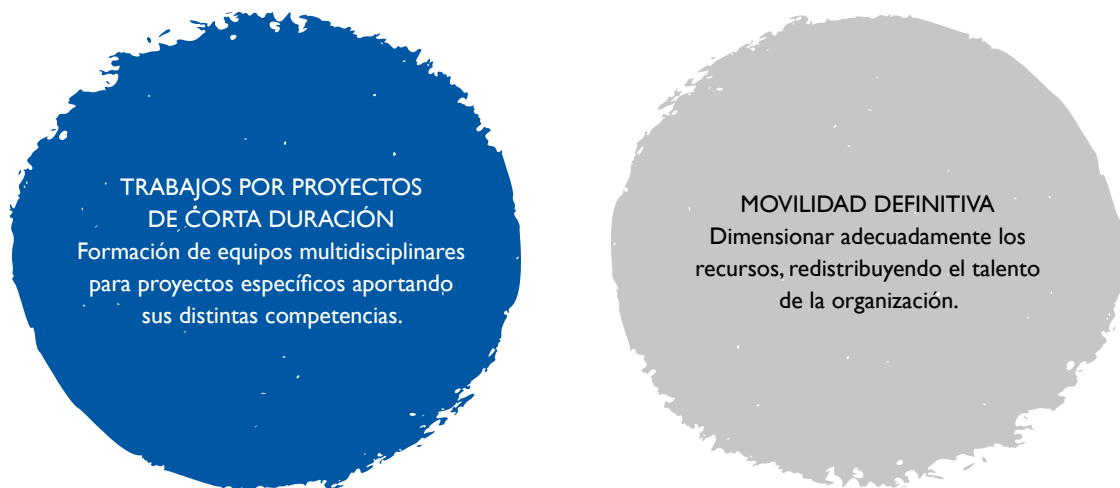
- Productividad Sostenible

- Eficiencia y agilidad

GROW

GROW es la plataforma de EDP para crear un mercado de Talento, donde se combina la demanda de competencias para proyectos y tareas con el talento interno de la compañía, lo que permite al personal de EDP aprovechar oportunidades de trabajo colaborativo para su crecimiento profesional.

El objetivo de este proyecto es identificar los mejores talentos internos en cuanto a skills y ponerlos a disposición de lo que EDP España necesita con base en 2 ejes:



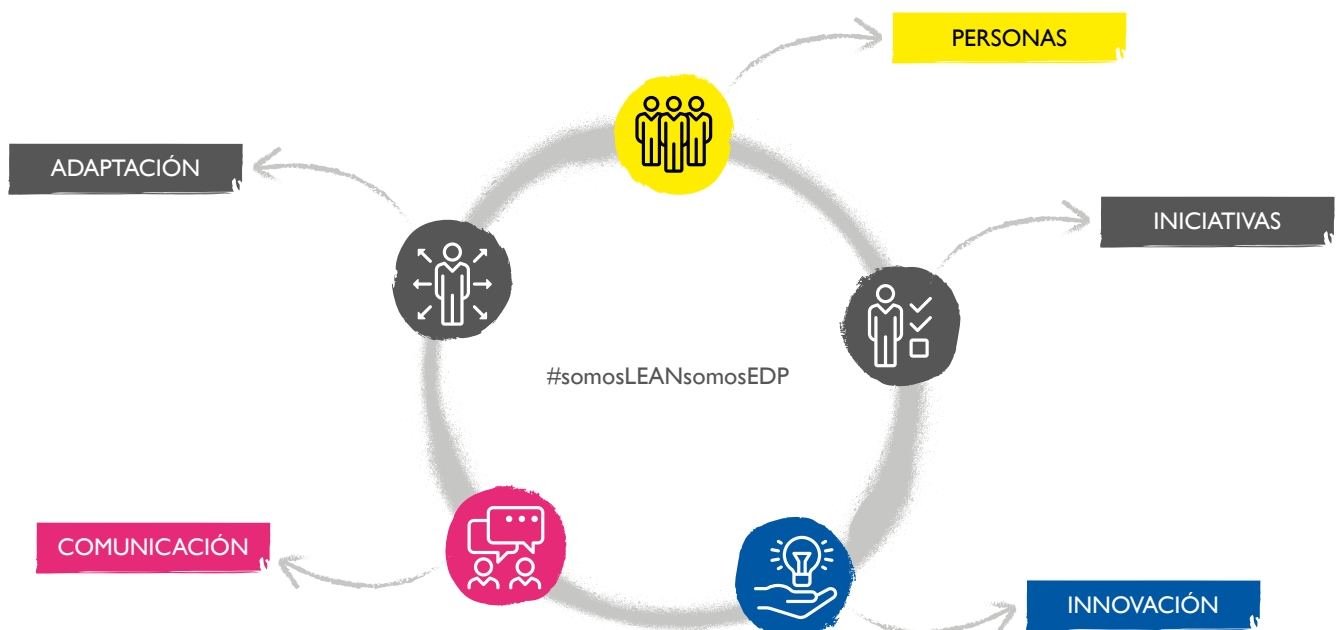
3.5.5. LEAN

En EDP hemos adaptado LEAN como nuestro referente para la mejora continua.

La cultura LEAN en EDP se basa en: personas, iniciativas, adaptación, comunicación e innovación.

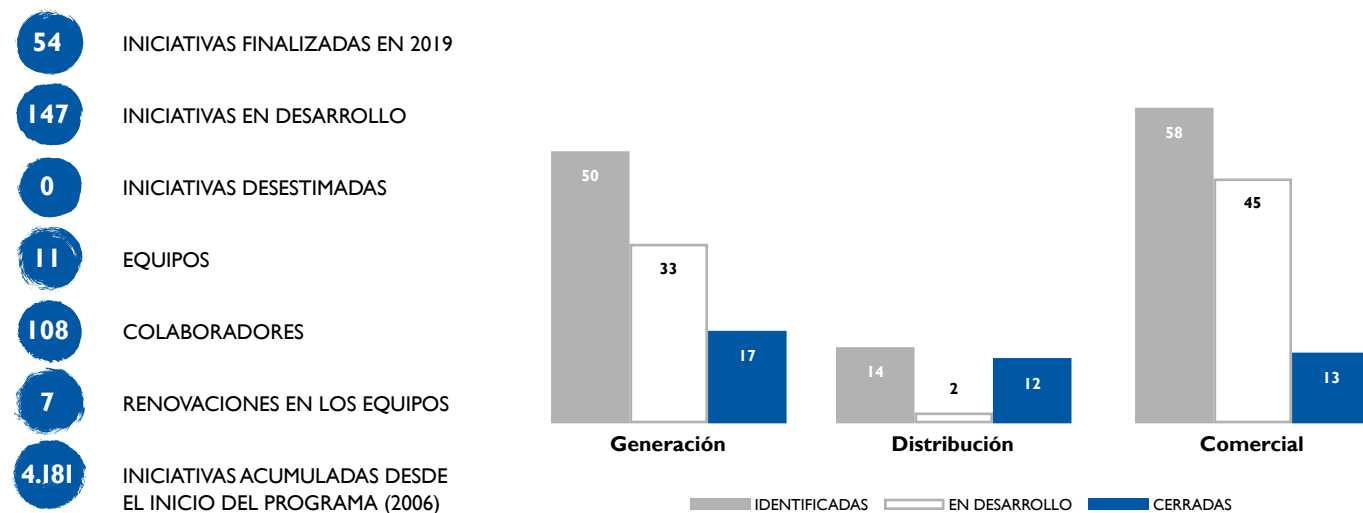


Cultura LEAN en EDP España

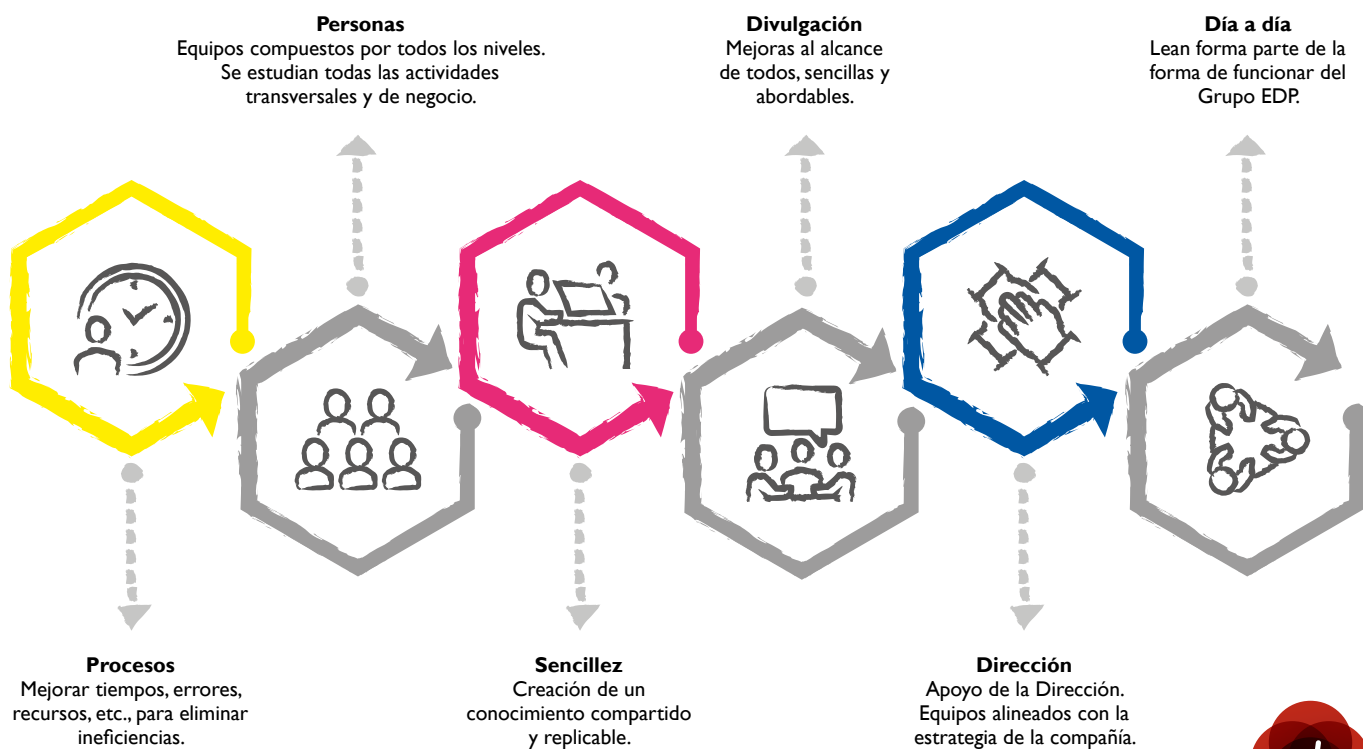


La adaptación de la metodología Lean a través de estos equipos de mejora operativos permite identificar problemas y oportunidades de mejora, analizar las causas, y diseñar e implantar las soluciones, siempre buscando crear valor añadido. Surgen, así, iniciativas de mejora en eficiencia operacional y prácticas de gestión, disponibilidad de equipos e instalaciones, iniciativas enfocadas a clientes, o iniciativas en seguridad y salud laboral y medioambientales.

Balance Lean 2019



Metodología LEAN en EDP



Lean+

En EDP España las actividades de Mejora Continua y de I+D+i están coordinadas. Esta coordinación se materializa en las denominadas iniciativas Lean+. Se trata de iniciativas que tienen como objetivo resolver problemas que por su complejidad requieren de la colaboración de una entidad externa, como un centro de investigación o un departamento universitario, con capacidades tecnológicas y científicas de las que carecen los equipos Lean. Un ejemplo de iniciativa lean+ en EDP España es la que está analizando la alimentación renovable de interruptores aéreos telemandados, mediante el empleo de paneles solares, pequeños aerogeneradores y baterías para el almacenamiento de energía.

Celebración del Día del Medio Ambiente junto a FADE y el Club de Calidad de Asturias. Jornada LEAN y Medio Ambiente: Coincidiendo con el Día del Medio Ambiente (5 de junio), la central de Soto acogió la jornada ambiental anual de FADE y Club de Calidad, donde se pusieron en valor las iniciativas ambientales implantadas en la central a modo de casos de éxito para conocimiento de las más de 30 empresas participantes.

Formación y sensibilización en LEAN y mejora continua: A través de LEAN Community, se ha participado activamente en 6 jornadas de benchmarking (Renault, Royo, Airbus, Schneider, Sonae Arauco, organizaciones "Agile" y Transformación de organizaciones desde la Dirección), y se han desarrollado acciones de formación en resolución de problemas y mapeo de procesos *in company*, aprovechando para identificar y analizar oportunidades de mejora a través de casos reales.



3.6 PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN

En el Plan de Sostenibilidad 2020-2022 se han incluido objetivos concretos relacionados con:

- Vigilar las condiciones sociales y ambientales en las que se producen los bienes y servicios adquiridos



	España	EDP
	2020	2020
Evaluar el desempeño de proveedores críticos	100 %	100 %
Auditar a los proveedores expuestos a riesgos ESG ⁽¹⁾	100 %	100 %
Proteger los Derechos Humanos en la cadena de proveedores	4ª etapa	4ª etapa

(1) De colaboradores y proveedores

3.6.1 PROVEEDORES

Para garantizar la sostenibilidad en toda la cadena de valor EDP es consciente de la importancia de la implicación de las empresas colaboradoras. Mediante la colaboración entre EDP y su cadena de valor, se promueve una reducción de los impactos ambientales y sociales, la búsqueda de productos más eficientes y el desarrollo de nuevas oportunidades de innovación.

Durante el año 2019 también se han llevado a cabo auditorias al 100% de los proveedores críticos de EDP. Un total de 110 proveedores han sido evaluados mediante criterios de sostenibilidad y se les ha comunicado su desempeño, así como las áreas y aspectos a mejorar.

El Código de Conducta de los proveedores constituye una base mediante la cual los proveedores de EDP deben adoptar políticas de sostenibilidad en sus compras y hacer todo lo que esté en sus manos para garantizar unos niveles de exigencia equivalentes en sus propias cadenas de suministro. La promoción de la cultura ética de EDP se ha trasladado a los proveedores también mediante acciones de formación y sensibilización realizadas en 2019, en Madrid y en Oviedo. En estas mismas jornadas se ha impartido formación sobre las empresas familiarmente responsables y la certificación EFR y se ha dado feedback del Plan de Acción implantado que daba respuesta a los temas relevantes identificados por los propios proveedores el año anterior.

La calidad del servicio prestado ha sido valorada en un 86% sobre 100% como buena o muy buena, destacando el área de medio ambiente, donde no se han producido incidencias significativas.

3.6.2 TRANSFORMACIÓN DIGITAL

DESCARBONIZACIÓN

DESCENTRALIZACIÓN

DIGITALIZACIÓN

Para cumplir con los objetivos de descarbonización y descentralización se requiere de una tercera “D”, “digitalización”, vinculada no sólo a la gestión de las redes de distribución, como respuesta a los crecientes desafíos de generación distribuida y despliegue del vehículo eléctrico, sino también a la transformación de las organizaciones y su eficiencia.

SOLUCIÓN TEAMS

Durante 2019, se ha completado el despliegue de las soluciones de Office 365, con especial énfasis en el despliegue de la solución Teams. Esto ha permitido dotar a todos los colaboradores de las herramientas que facilitan el trabajo colaborativo de equipos multidisciplinares localizados en distintas ubicaciones, permiten reducir significativamente los desplazamientos entre centros de trabajo gracias a las capacidades de videoconferencia de que disponen los empleados, y se facilita a todos los colaboradores la posibilidad de trabajar en diferentes ubicaciones y momentos del tiempo facilitando la conciliación. Para potenciar el uso y conocimiento de estas herramientas, se desarrollan talleres formativos sobre el uso práctico de las soluciones, y se acometen acciones de mentoring con cada uno de los departamentos y negocios, asistiéndoles para resolver problemas a través de los medios digitales.

ROBOT PROCESS AUTOMATION (RPA'S)

En el ámbito de la automatización de tareas, se ha potenciado el uso de las herramientas de Robot Process Automation (RPA's) para la automatización de labores repetitivas de bajo valor, que permiten liberar el tiempo que emplean los colaboradores en este tipo de tareas, y poder destinar más tiempo a las actividades de mayor especialización y valor para la organización. EDP ha alcanzado un acuerdo con fabricantes de este tipo de soluciones para extender el uso de estas tecnologías a todos los negocios y áreas de la compañía.

MVP'S (MINIMUM VIABLE PRODUCT)

En 2019 se han comenzado a desarrollar en España los primeros MVP's (Minimum Viable Product) siguiendo la metodología de aceleración Digital del grupo EDP a través de su Digital Hub y Digital Factory, a la vez que han continuado las actividades de desarrollo de proyectos en metodología Agile. En este sentido, el programa Reconquista ha intensificado su actividad y ha culminado su primera fase de proyecto con el despliegue de un nuevo CRM completamente digital para la gestión de la cartera de clientes y productos B2B.

GENERACIÓN DISTRIBUIDA

En el ámbito del nuevo negocio de Generación Distribuida, durante 2019 se han desarrollado nuevas soluciones digitales para el desarrollo al negocio Solar. Gracias a las tecnologías digitales, EDP dispone de un proceso de contratación completamente digital que permite a los clientes hacer la simulación de los ahorros de una instalación solar según las posibilidades del tejado de cliente, permitiéndole realizar la contratación digital. De la misma forma, los equipos comerciales disponen de una nueva solución de CRM para hacer el seguimiento de la actividad comercial.

CANALES DIGITALES

Continúan los esfuerzos para mejorar las capacidades de los canales digitales de autoservicio a disposición de los clientes, con mejoras continuas en la usabilidad de estos canales, e incorporación de nuevas funciones para la mejora de autonomía e información a clientes.

PROTECCIÓN DE LA PRIVACIDAD

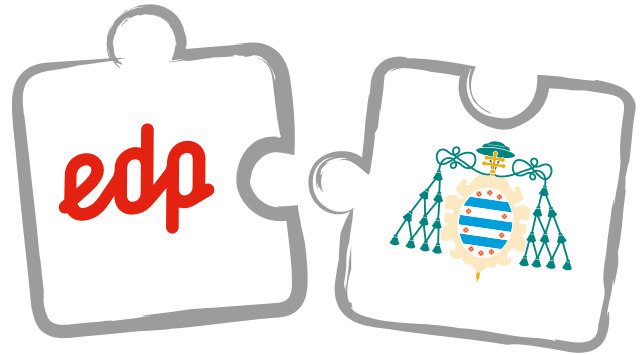
En el ámbito de la protección de la privacidad y los datos de carácter personales, EDP ha continuado con el esfuerzo iniciado ya en años anteriores, incorporando nuevos controles en las aplicaciones y mejorando los existentes a fin de garantizar la privacidad y protección de los datos personales de los clientes y resto de colaboradores.

INCLUSIÓN DIGITAL

El Programa Digital Reverse Coaching, que surge de una iniciativa Lean O₂, busca reducir la “brecha digital” entre las habilidades digitales de las nuevas generaciones, con una aproximación más natural a las herramientas digitales (principalmente Office365 y redes sociales), frente a los trabajadores de largo recorrido en EDP, acostumbrados a sistemas más rígidos y manuales. La idea se basa en el concepto de coaching, de acompañamiento, entre pares becario-empleado EDP (diferente del tutor de la beca), de tal manera que el becario tutoriza/apoya al empleado de EDP en nuevas habilidades en el uso de herramientas digitales y RRSS, y por otro lado, el becario recibe formación sobre otros aspectos de EDP diferentes a los que está trabajando en su beca, para completar su formación y mejorar su empleabilidad.

De este modo, el proyecto complementa el Plan de Formación corporativa, que ya incorpora formación reglada para los trabajadores en aspectos como trabajar con herramientas en la nube (Office365 y “la nube edp”), con una formación personalizada y dirigida a aspectos prácticos concretos, dado que las habilidades de los becarios en el manejo de estas herramientas son mucho mayores y los trabajadores más veteranos no siempre ven o valoran la potencialidad e interés de las herramientas. Y en relación con las redes sociales, los becarios las usan habitualmente como nuevo canal de comunicación continua, frente a algunos segmentos de trabajadores, más reacios al uso de las mismas, visto el bajo uso actual que la plantilla hace de los canales de Facebook, Twitter e Instagram corporativos.

El programa Digital Reverse Coaching se integra dentro del programa Lean O₂, “Aire fresco para Lean”, como programa a través del cual se busca que los becarios que hacen las prácticas en la compañía apoyen la estrategia de mejora continua en cuanto a identificación de problemas y oportunidades, colaborando igualmente en la definición e implantación de las mejoras.



Digital Reserve Coaching Lean O₂



3.6.3 PROTECCIÓN DE DATOS

Prácticas justas de operación: El RGPD

Durante el ejercicio 2019, en el marco del proyecto de adaptación al Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), se ha fortalecido la alineación de EDP con el “principio de responsabilidad proactiva”. En términos prácticos, EDP se ha centrado en analizar qué datos trata y con qué finalidades lo hace, manteniendo una actitud consciente, diligente y proactiva frente a todas las operaciones de tratamiento de datos personales.

¿Cuáles son los principios que se han tenido en cuenta?

Privacy by Design & Privacy by Default

La responsabilidad adquirida por EDP en materia de protección de datos se ve reflejada en la aplicación de los principios de privacidad desde el diseño y privacidad por defecto, según los cuales se han definido procedimientos internos enfocados a identificar desde las primeras fases de desarrollo de un producto o servicio los datos personales tratados y las acciones a llevar a cabo para asegurar la privacidad de los interesados.

Acciones:

- En el marco de la responsabilidad proactiva, se han definido acciones formativas que fomentan la cultura de privacidad y que permiten profundizar en aspectos específicos de la protección de datos con los que los equipos de trabajo de EDP tratan en su actividad diaria.
- El compromiso en materia de protección de datos de EDP se organiza a través del “modelo de gobierno” en el cual se definen recursos específicos para garantizar la privacidad de los datos personales y se establecen las atribuciones asignadas a todos los colaboradores en esta materia.

Transparencia

La transparencia es uno de los pilares en los que se basa la relación de EDP con sus clientes, en este contexto EDP se centra en prestar la información al titular de los datos de forma concisa y de fácil acceso, utilizando siempre un lenguaje claro y sencillo, independientemente de cuál sea el canal de comunicación empleado.

Acciones:

- El origen de los datos personales y sus finalidades de uso, se mantienen actualizados y se ponen a disposición de los interesados en las cláusulas informativas y políticas de privacidad, fácilmente accesibles por ejemplo a través de la web corporativa.
- EDP pone a disposición del interesado canales de comunicación específicos para atender las solicitudes relacionadas con el tratamiento de sus datos personales, ofreciendo una respuesta ágil y eficaz.

Seguridad

En el ámbito de la seguridad de la información el principio de responsabilidad proactiva cobra gran importancia.

EDP somete periódicamente a revisiones de seguridad los sistemas informáticos donde residen datos personales y cuenta con equipos especializados en mantener dichos sistemas alineados con las mejores prácticas de ciberseguridad y seguridad lógica, de forma que se garantice la integridad, disponibilidad y confidencialidad de los datos.

Acciones:

- Se ha establecido una metodología de análisis de los tratamientos de datos personales, cuyo resultado son medidas de seguridad concretas y adecuadas a los riesgos derivados de cada actividad.
- Al margen de las robustas medidas de seguridad de la información definidas, se han implantado procedimientos de detección, identificación y resolución de posibles incidencias de seguridad.

Minimización de datos

La capacidad de ofrecer un producto personalizado y mejorar la calidad del servicio al cliente dependen en gran medida de un profundo análisis de datos, por ello EDP ha buscado llegar a un equilibrio entre los requisitos de minimización de datos y el aprovechamiento de estos, con el objetivo común de mejorar la atención al cliente y la calidad del servicio.

Acciones:

- EDP ha definido los datos mínimos necesarios, así como los plazos de conservación para cada finalidad de tratamiento, de forma que se requiera el menor volumen de datos personales posible.
- Se catalogan los documentos de trabajo en función de su nivel de sensibilidad y se han desarrollado mecanismos de bloqueo y anonimización de la información de carácter personal en los sistemas informáticos.
- Se realizan revisiones periódicas de perfiles y accesos a los sistemas de información, de forma que únicamente el personal autorizado puede gestionar datos privados.

Calidad de los datos

EDP se esfuerza en garantizar la exactitud y la actualización de los datos tratados, esta es una medida transversal que no sólo afecta a la protección de datos, disponer de una base de datos fiable es básico entre otras cosas para la prestación de servicios, también para comprenderlos, analizarlos y tomar decisiones en consonancia.

Acciones:

- Con el objetivo de garantizar la trazabilidad de los datos, se actualiza y se mantiene un registro documental de información personal tratada por EDP, de forma que es posible conocer en todo momento el tipo de datos recopilados, su origen, su almacenamiento y accesos a los mismos.

Hum

HUMAN
ENERGY

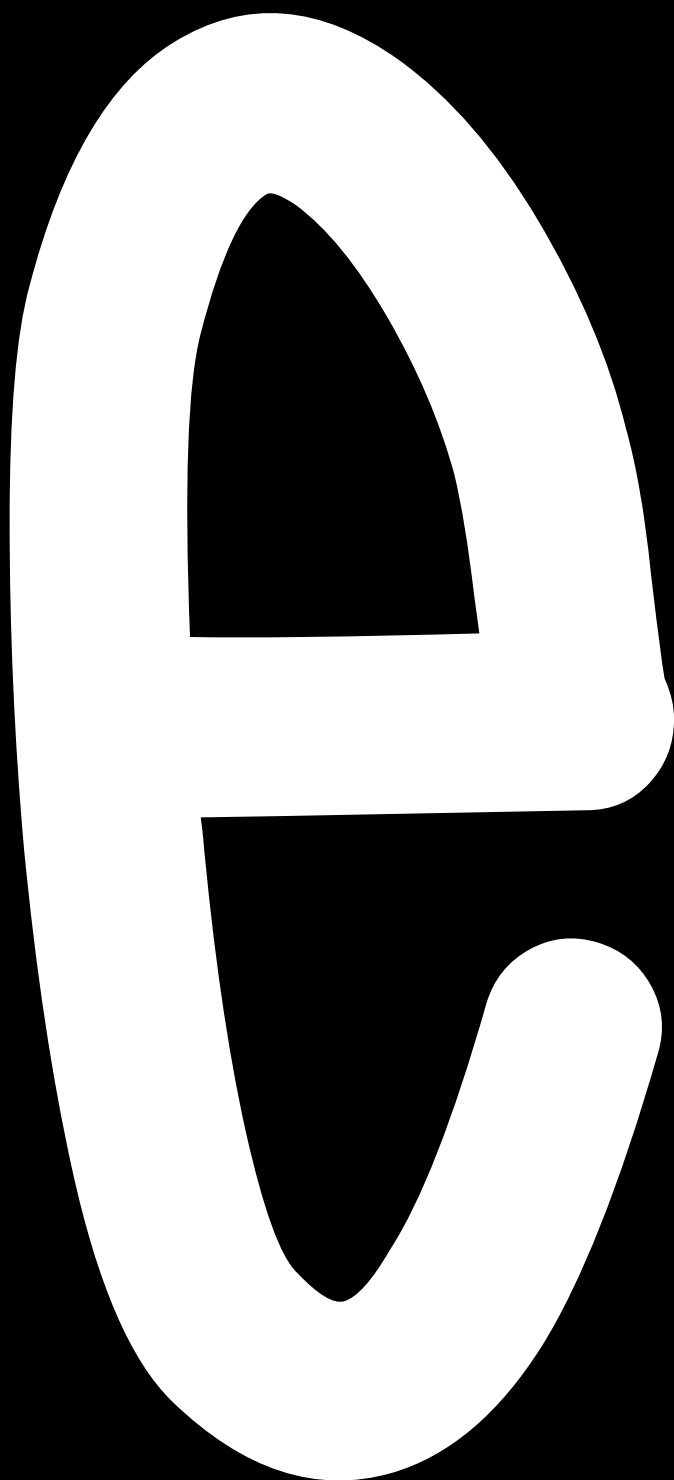
MAN

energy

04

04 DATOS PLURIANUALES

INDICADORES FINANCIEROS	97
INDICADORES TÉCNICOS	99
INDICADORES AMBIENTALES	102
INDICADORES SOCIALES	104



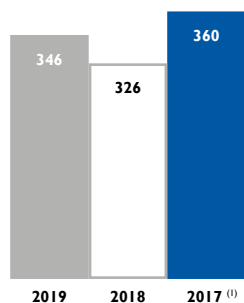
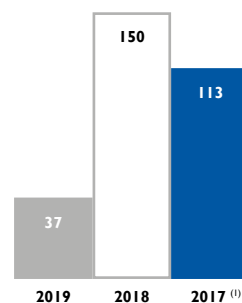
04

DATOS PLURIANUALES

4.1 INDICADORES FINANCIEROS

INDICADORES FINANCIEROS	UN	2019	2018	2017
Cifra de Negocios	M€	3.056	3.106	3.315
Resultado bruto de explotación (EBITDA) ⁽¹⁾	M€	346	326	1.100
Beneficio Neto (BDI)	M€	37	150	853
Inversiones Operacionales	M€	74	68	106
Deuda Neta ⁽¹⁾	M€	-137	-392	-983

⁽¹⁾ En 2017 incluye los efectos positivos de la venta de la actividad de Distribución de Gas.

EBITDA M€⁽¹⁾ EBITDA sin EDP Naturgas Energía M€**Beneficio Neto M€**⁽¹⁾ Beneficio Neto (BDI) sin EDP Naturgas Energía M€

INDICADORES ECONÓMICOS	UN	2019	2018	2017
GASTOS E INVERSIONES AMBIENTALES	M€	35,8	40,7	60,3
Gestión de Residuos, aguas residuales y protección de suelos	M€	21,1	24,6	17,1
Proyectos relacionados con eficiencia energética	M€	8,6	9,5	8,7
Gestión y prevención ambiental	M€	3,7	4,5	32,0
Proyectos de investigación relacionados con el medio ambiente	M€	0,6	0,5	0,4
Otros	M€	1,9	1,6	2,1

4.2 INDICADORES TÉCNICOS

GENERACIÓN ELÉCTRICA

POTENCIA PRODUCTORA INSTALADA	UN	2019	2018	2017
Total hidráulica	MW Brutos	433	432	432
Carbón	MW Brutos	1.322	1.322	1.283
Gas natural	MW Brutos	1.721	1.721	1.721
Nuclear	MW Brutos	165	165	165
Total Térmica	MW Brutos	3.208	3.208	3.169
Total General	MW Brutos	3.641	3.640	3.601
Cogeneración	MW Brutos	5	5	5
Residuos	MW Brutos	20	20	20
Total Especial	MW Brutos	26	26	26
TOTAL	MW Brutos	3.667	3.666	3.627

Las inversiones en generación eólica se realizan a través de EDP Renovaveis.



GENERACIÓN ELÉCTRICA NETA	UN	2019	2018	2017
Total hidráulica	MWh	880.097	1.053.877	471.842
Carbón	MWh	3.128.971	5.948.351	7.420.988
Gas natural	MWh	4.345.998	1.241.515	2.087.331
Nuclear	MWh	1.223.263	1.195.741	1.235.541
Total Térmica	MWh	8.698.232	8.385.607	10.743.860
Total General	MWh	9.578.329	9.439.484	11.215.702
Cogeneración	MWh	30.090	32.674	31.861
Residuos	MWh	76.548	93.381	96.083
Total Especial	MWh	106.639	126.055	127.944
TOTAL	MWh	9.684.968	9.565.539	11.343.646

Las inversiones en generación eólica se realizan a través de EDP Renovaveis.



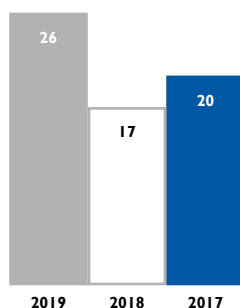
DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA

INSTALACIONES DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	UN	2019	2018	2017
Líneas Aéreas AT (50/132 kV)	km	1.269	1.269	1.272
Líneas aéreas MT(5/10/16/20/22/24 kV)	km	4.826	4.819	4.805
Líneas subterráneas AT (50/132 kV)	km	44	43	43
Líneas subterráneas MT(5/10/16/20/22/24 kV)	km	1.684	1.677	1.658
Redes BT aéreas ⁽¹⁾	km	9.637	9.635	9.618
Redes BT subterráneas ⁽¹⁾	km	3.309	3.265	3.217
Centros de transformación	Nº	6.667	6.750	6.731
Potencia instalada centros de transformación	MVA	2.323	2.313	2.297
Subestaciones ⁽¹⁾	Nº	149	148	146
Transformadores en subestaciones	Nº	120	120	120
Potencia instalada en subestaciones	MVA	5.343	5.343	5.293

⁽¹⁾ Incluye las Subestaciones MT (MT/MT y Maniobra-Interconexión)

DISTRIBUCIÓN DE ELECTRICIDAD	UN	2019	2018	2017
SUMINISTROS	Nº	668.494	666.403	664.099
Baja Tensión (< 1 kV)	Nº	667.339	665.252	662.960
Media Tensión (> 1 kV y <36 kV)	Nº	1.128	1.124	1.114
Alta tensión (> 36 kV)	Nº	27	27	25
ENERGÍA DISTRIBUIDA	GWh	8.262	9.360	9.331
Baja Tensión (< 1 kV)	GWh	2.229	2.250	2.222
Media Tensión (> 1 kV y <36 kV)	GWh	1.286	1.317	1.309
Alta tensión (> 36 kV)	GWh	4.746	5.793	5.801

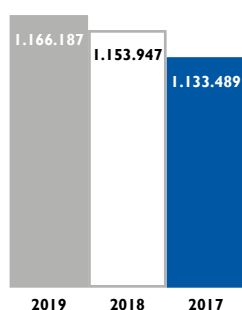
Evolución del TIEPI (minutos)



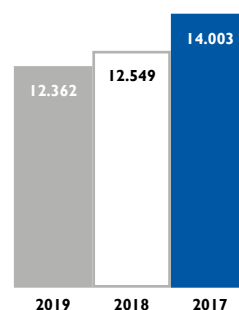
COMERCIALIZACIÓN DE GAS Y ELECTRICIDAD

COMERCIALIZACIÓN DE ELECTRICIDAD	UN	2019	2018	2017
SUMINISTROS	Nº	1.166.187	1.153.947	1.133.489
Último Recurso	Nº	228.724	221.080	219.160
Mercado Libre	Nº	937.463	932.867	914.329
ENERGÍA COMERCIALIZADA	GWh	12.362	12.549	14.003
Último Recurso	GWh	461	444	446
Mercado Libre	GWh	11.901	12.106	13.556

Suministros (nº)

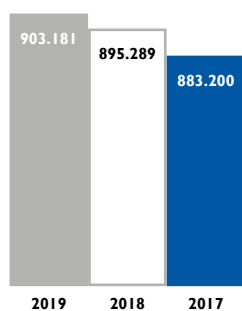


Energía comercializada (GWh)

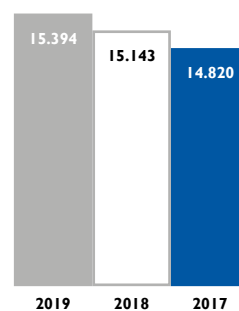


COMERCIALIZACIÓN DE GAS	UN	2019	2018	2017
SUMINISTROS	Nº	903.181	895.289	883.200
Último Recurso	Nº	51.971	51.323	51.740
Mercado Libre	Nº	851.210	843.966	831.460
ENERGÍA COMERCIALIZADA	GWh	15.394	15.143	14.820
Último Recurso	GWh	247	261	236
Mercado Libre	GWh	15.147	14.882	14.584

Suministros (nº)

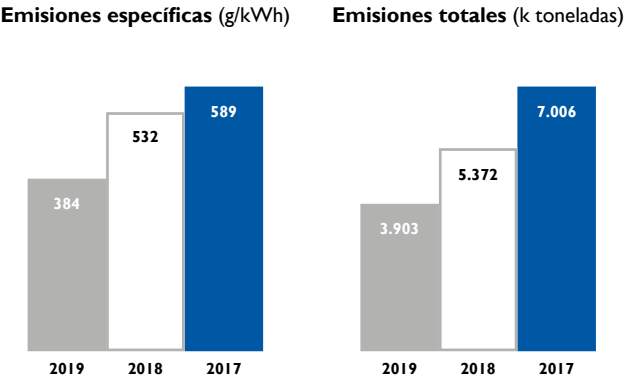


Energía comercializada (GWh)

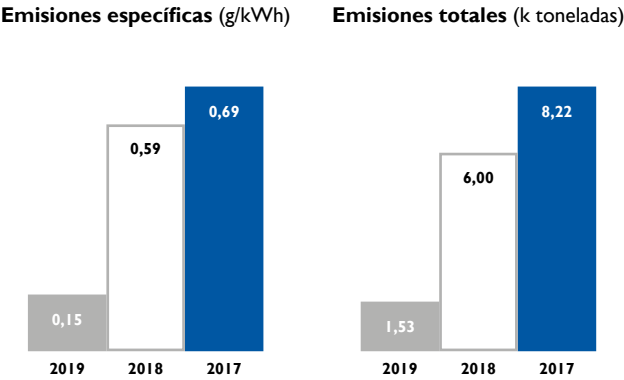


4.3 INDICADORES AMBIENTALES

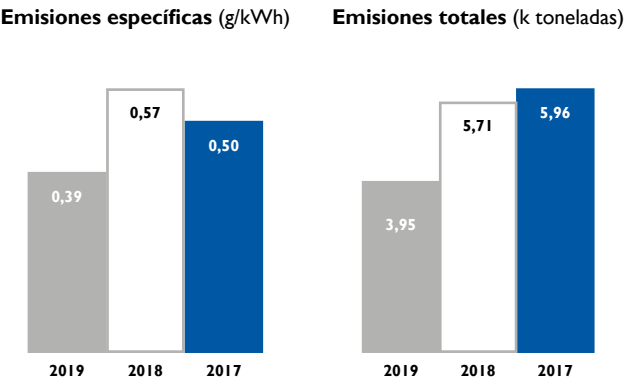
EMISIONES DE CO₂



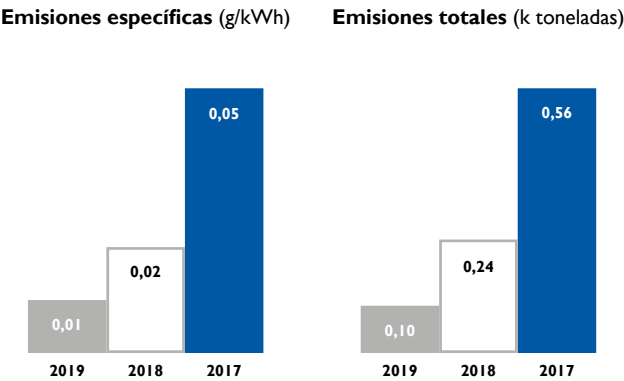
EMISIONES DE SO₂



EMISIONES DE NO_x



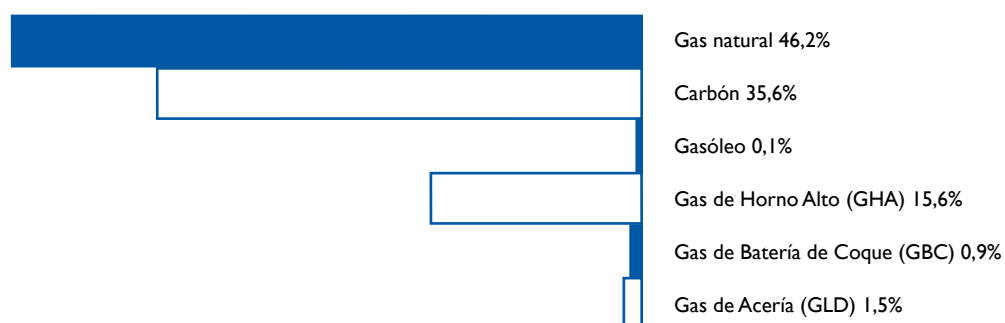
EMISIONES DE PST



RESIDUOSY SUBPRODUCTOS	UN	2019	2018	2017
Total residuos peligrosos	toneladas	318	389	561
Total residuos no peligrosos	toneladas	91.229	193.381	267.705
Total subproductos	toneladas	26.766	43.905	36.585
Total generado	toneladas	118.313	237.676	304.850
Total valorizado	toneladas	115.694	221.225	226.542



CONSUMO DE COMBUSTIBLES	UN	2019	2018	2017
Fuelóleo	TJ	22	32	57
Gas natural	TJ	30.325	9.526	15.063
Carbón	TJ	23.379	50.757	65.276
Gasóleo	TJ	47	45	78
Gas de horno alto (GHA)	TJ	10.213	12.356	12.897
Gas de batería de coque (GBC)	TJ	616	934	968
Gas de acería (GLD)	TJ	1.006	1.220	1.151
TOTAL		65.609	74.869	95.490

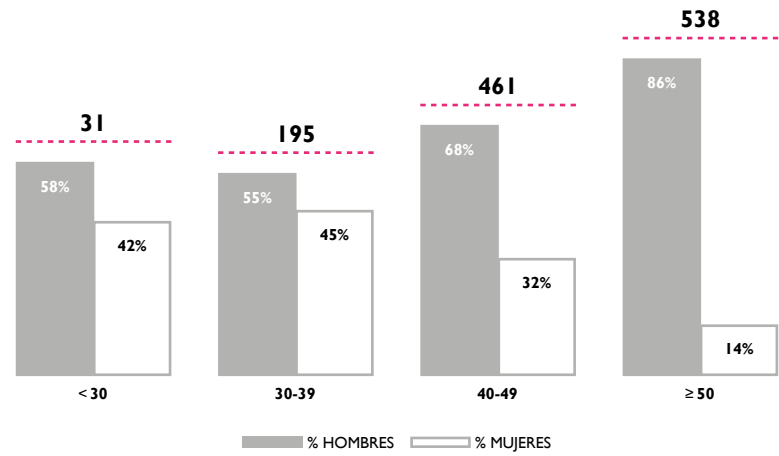


AGUA	UN	2019	2018	2017
Agua de refrigeración	miles m ³	324.242	412.590	509.326
Agua generación de electricidad	miles m ³	1.781	866	2.464
Agua recuperada sobre captada (%)	miles m ³	99%	100%	99%

4.4 INDICADORES SOCIALES

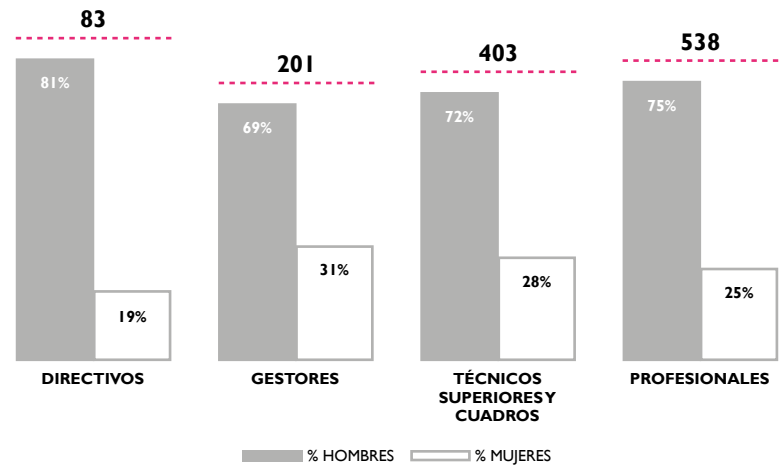
EMPLEADOS	UN	2019	2018	2017
Empleados	Nº	1.225	1.247	1.280
Porcentaje de mujeres	%	26	25	24
Edad media de los trabajadores	Años	47	47	47
Tasa de Absentismo	%	4,09	3,74	4,03
Gastos de retribución a empleados	miles de €	88.587	94.588	95.463
Aportación al Plan de Pensiones	miles de €	3.146	2.915	2.864

PERFIL DE EMPLEADOS POR EDAD

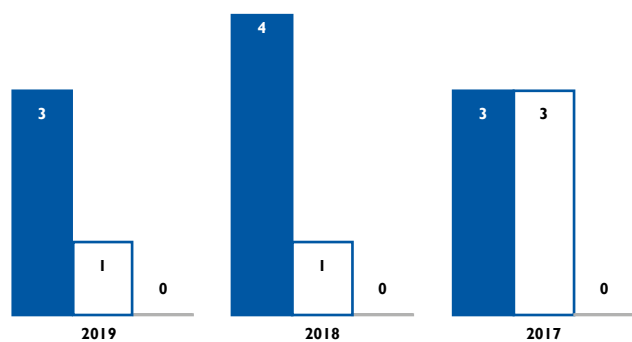


FORMACIÓN	UN	2019	2018	2017
Total horas de formación	horas	38.153	48.599	42.609
Tasa de participación	participantes	7.082	9.242	7.013
Acciones de formación	Nº	1.154	1.224	1.137

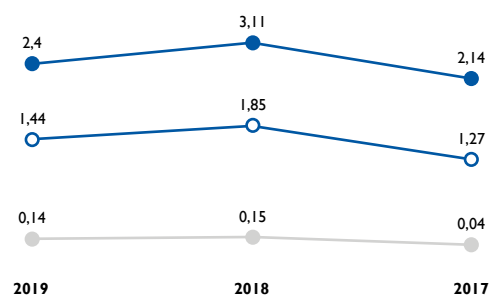
PERFIL DE EMPLEADOS POR CATEGORÍA PROFESIONAL



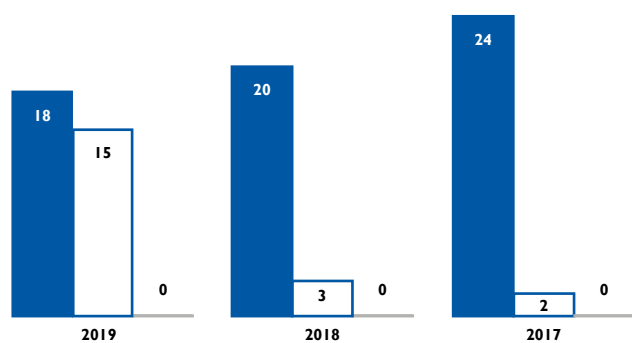
ACCIDENTES PERSONAL PROPIO



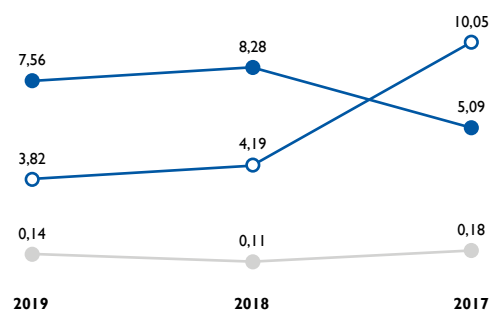
ÍNDICES DE SINIESTRALIDAD PERSONAL PROPIO



ACCIDENTES PERSONAL CONTRATA



ÍNDICES DE SINIESTRALIDAD PERSONAL CONTRATA



Accidentes con baja

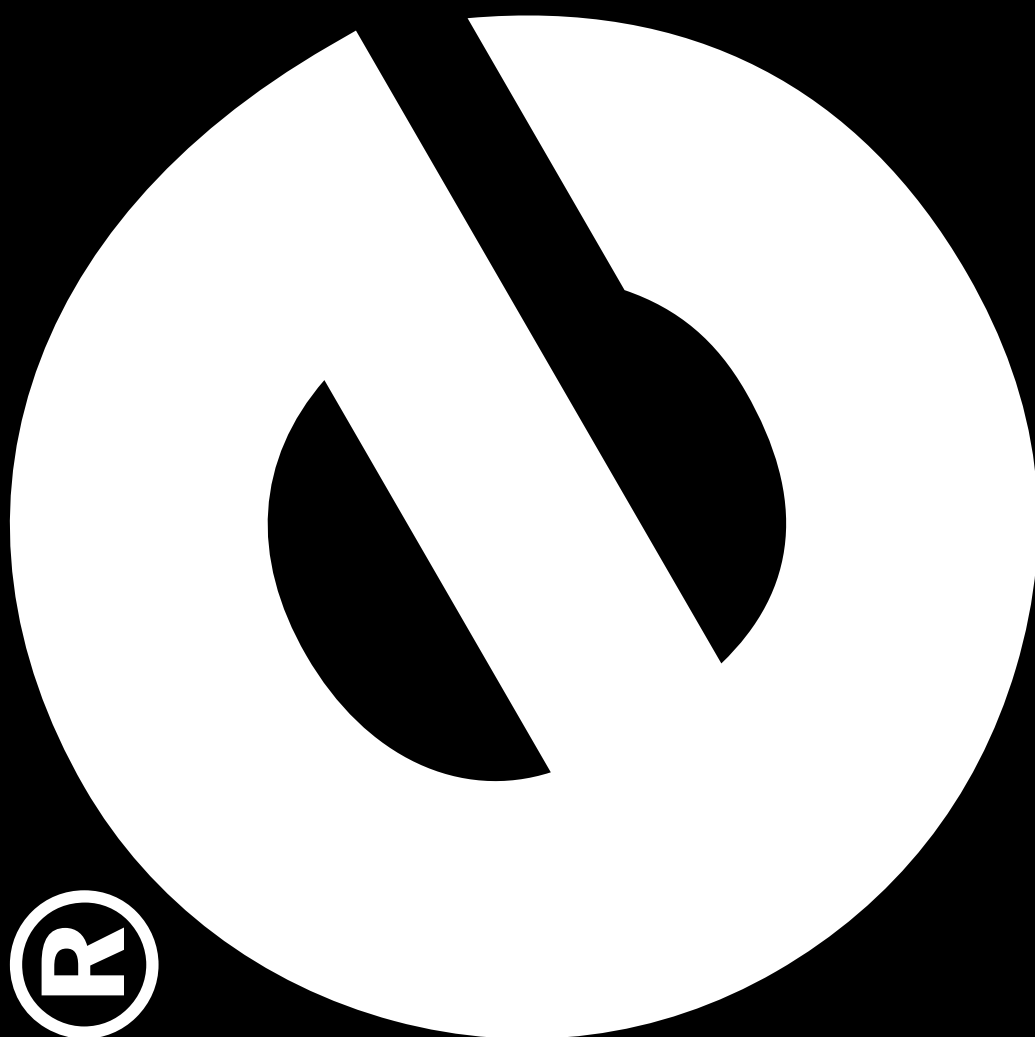
Accidentes sin baja

Accidentes mortales

Índice de incidencia
Nº de accidentes con baja/personas expuestas *10³

Índice de frecuencia
Nº de accidentes con baja/horas trabajadas*10⁶

Índice de gravedad
Nº de jornadas perdidas/horas trabajadas*10³





EDICIÓN

Dirección de Ambiente, Sostenibilidad, Innovación
y Calidad de EDP España
Plaza de la Gesta, 2. 33007 - Oviedo

DISEÑO Y MAQUETACIÓN

eteria-brun · comunicación, marketing, publicidad

IMPRESIÓN

Artes Gráficas EUJOA

DEPÓSITO LEGAL

AS-2657-2012
Abril de 2020

CONTACTO

Puede ponerse en contacto con la Dirección de Ambiente,
Sostenibilidad, Innovación y Calidad de EDP España para cualquier
cuestión relacionada con esta Memoria y sus contenidos a través de la
dirección de correo electrónico
medioambiente@edpenergia.es

ENERG
ENER
ERGIA



energy



EN
EDGIA

ENERGY



EN
edp
ENERG